

INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE

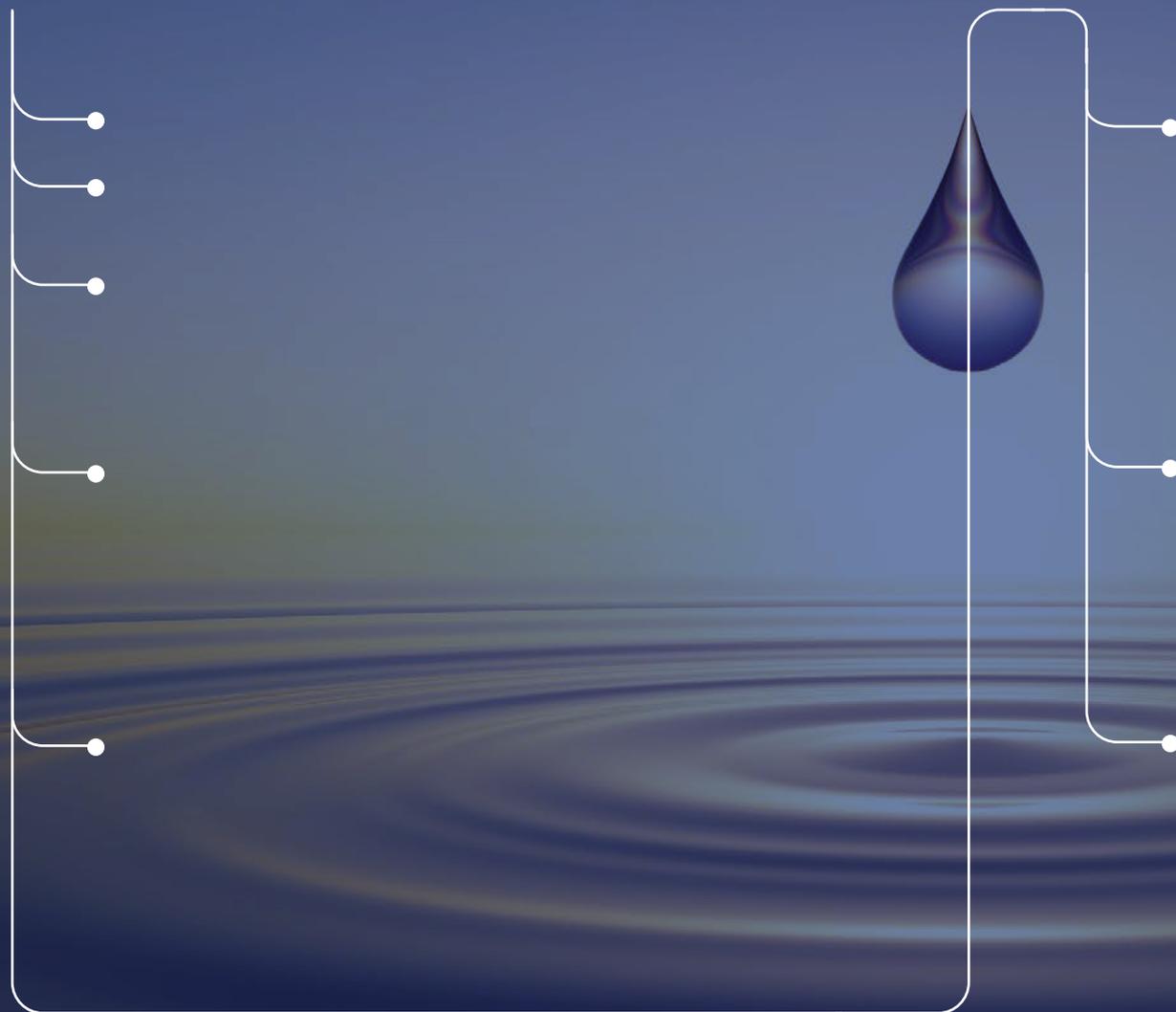


Aguas de León



2020

ÍNDICE





El cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible es un compromiso, un reto y una responsabilidad que hemos de marcarnos todas las administraciones, sea cual sea nuestro ámbito territorial de actuación, con el fin de legar a las generaciones futuras un mundo mejor. No es fácil abordar, desde una administración local, este compromiso cuando las necesidades son muchas y los recursos muy escasos, pero hemos de hacer todo lo posible para hacerlo frente.

Desde Aguas de León asumimos los trabajos necesarios para garantizar el suministro del agua para todas las personas, la reducción de todas las clases de contaminación, la lucha contra el cambio climático o la búsqueda de las más altas tasas de inclusión social, elementos todos integrados en nuestro quehacer como complemento ineludible de nuestra mejora de la red de suministro de la ciudad de León y del compromiso de mejora de ella.

En el año tan complejo que hemos vivido, marcado por la pandemia, hemos mostrado este cumplimiento de objetivos, pero también nuestra tarea más importante, mantener las redes en perfecto estado y garantizar el suministro a todos los hogares aún en los momentos más complicados de la pandemia y del Estado de Alarma.

En esta publicación podrán conocer mejor cuáles es nuestra tarea y nuestra responsabilidad y todos los pasos que damos, con la ayuda y colaboración de las y los vecinos, con el claro proyecto de hacer una ciudad mejor, más sostenible y responsable, cómoda, accesible, con mejores servicios y con un compromiso firme con el futuro.

José Antonio Díez

Alcalde de León
Presidente del Consejo de Administración de Aguas de León







Manuel Salas
Gerente de Aguas de León

Presentamos en este documento el Informe de Desarrollo Sostenible de 2020, un año muy diferente a todos los anteriores, marcado por una crisis sanitaria a nivel mundial en el que la labor de los trabajadores de Aguas de León ha sido fundamental para garantizar el abastecimiento de agua a la población en unos momentos en los que la higiene era clave para poder combatir la pandemia. El compromiso y esfuerzo de la compañía en general y los trabajadores en particular han sido claves para conseguir garantizar la salud de nuestros trabajadores y el abastecimiento a la ciudad.

Para ello Aguas de León adaptó todas las operaciones, asegurando el correcto funcionamiento de las instalaciones y preservando la salud de nuestros trabajadores, para lo que implementamos desde la presencia permanente de los trabajadores en los puntos más críticos, como las Estaciones de Tratamiento de Agua Potable hasta el teletrabajo para toda la plantilla del área administrativa.

Hemos reforzado el fondo social dirigido a las familias en situación de vulnerabilidad, con el compromiso de no dejar a nadie atrás.

Para afrontar la recuperación a la actual situación plantearemos en este año a la ciudadanía de León un Pacto Social basado en tres ejes, la solidaridad, apoyando a los colectivos en situación de vulnerabilidad, el empleo, invirtiendo en formación y desarrollo del talento y la reconstrucción verde, mejorando las infraestructuras.

Los objetivos de desarrollo sostenible siguen marcando nuestra hoja de ruta y debemos de promover alianzas para lograr los objetivos marcados, reforzando nuestra colaboración con el resto de la sociedad leonesa de la mano del Ayuntamiento de León, con las personas en el centro de nuestra actuación.

En este año hemos continuado con nuestra contribución al ODS 13, con la compra del 100 % de energía verde y hemos proseguido con las autorizaciones administrativas para obtener la licencia de la instalación de una turbina generadora de energía en la ETAP del Porma, dentro del programa LIFE NEXUS, subvencionado por la Unión Europea.

Como no podía ser de otra manera, hemos trabajado en el ODS 6, Agua Limpia y Saneamiento, llevando a cabo un mayor control de nuestra gestión de activos. Lamentablemente en el mes de marzo tuvimos que paralizar los talleres de concienciación sobre el uso del agua y visitas a nuestras instalaciones para garantizar la salud de los escolares y nuestros trabajadores. Nuestro compromiso con la Biodiversidad se ha materializado continuando el programa de voluntariado corporativo de observación de aves, BiObserva y eliminando el uso de fitosanitarios de nuestras instalaciones.

No debemos pararnos aquí, aún con el surgimiento de nuevas dificultades, y debemos continuar trabajando para avanzar en los objetivos que aún nos quedan por conseguir.

Con este tercer Informe de Desarrollo Sostenible queremos realizar un ejercicio de transparencia y rendir cuentas a la sociedad de León y ciudadanos en general.

Quisiera aprovechar para agradecer a todos los trabajadores y colaboradores de Aguas de León, su trabajo y esfuerzo diario, sin el cual no hubiésemos llegado a este nivel de servicio y compromiso con nuestros conciudadanos, y al Ayuntamiento de León, sin cuyo apoyo no podríamos desarrollar los compromisos realizados.





CONOCE AGUAS DE LEÓN

La Sociedad Mixta Aguas de León, es la Empresa que gestiona los Servicios Municipales de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de León.

Velamos por el correcto proceso del agua las **24 horas del día, 365 días al año**, para asegurar el suministro a los **cerca de 130 mil habitantes del municipio**, con las máximas garantías de calidad, cuidando el medio ambiente e invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el entorno.

La Sociedad Mixta Aguas de León está participada por el **Ayuntamiento de León** y por **Aquona**, líder en la gestión sostenible del agua y perteneciente al **Grupo Suez**.

Aguas de León es, por tanto, una empresa de capital mixto donde el 51% de las acciones pertenecen al Ayuntamiento de León y el 49% pertenecen a Aquona.

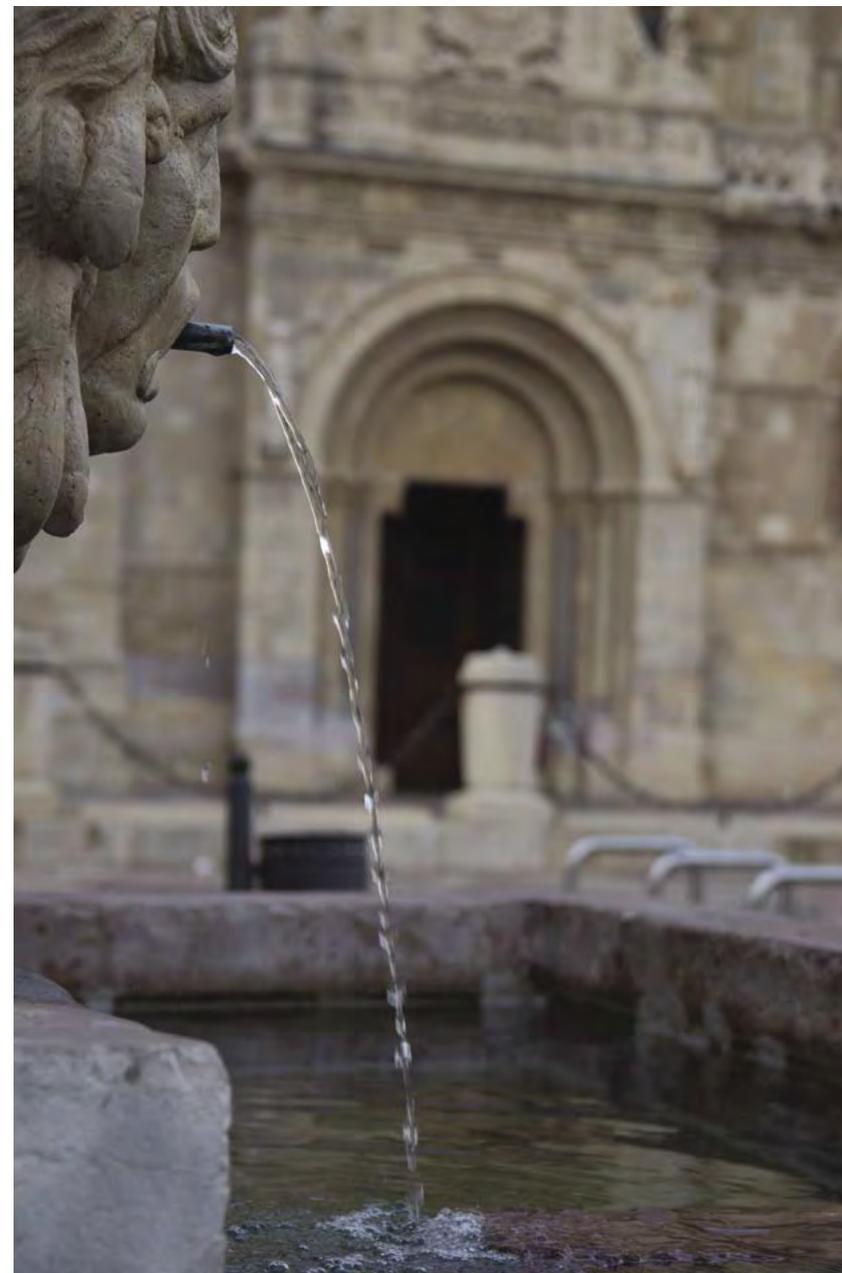
La sociedad **se constituyó en 2010**, comenzando su andadura el 1 de febrero, con el objeto social de la **gestión del servicio de abastecimiento de agua y la gestión del servicio de alcantarillado del Ayuntamiento de León**.

Realizamos la captación, el transporte, la potabilización, la distribución de agua potable y recogemos éstas una vez utilizadas en los hogares en la red de alcantarillado con el mínimo impacto ambiental.

CONTACTO

Sociedad Mixta Aguas de León
C/ Fajeros 1 - León
C.P. 24002
CIF B24604373
Web www.aguasdeleon.com

 @AguasdeLeon



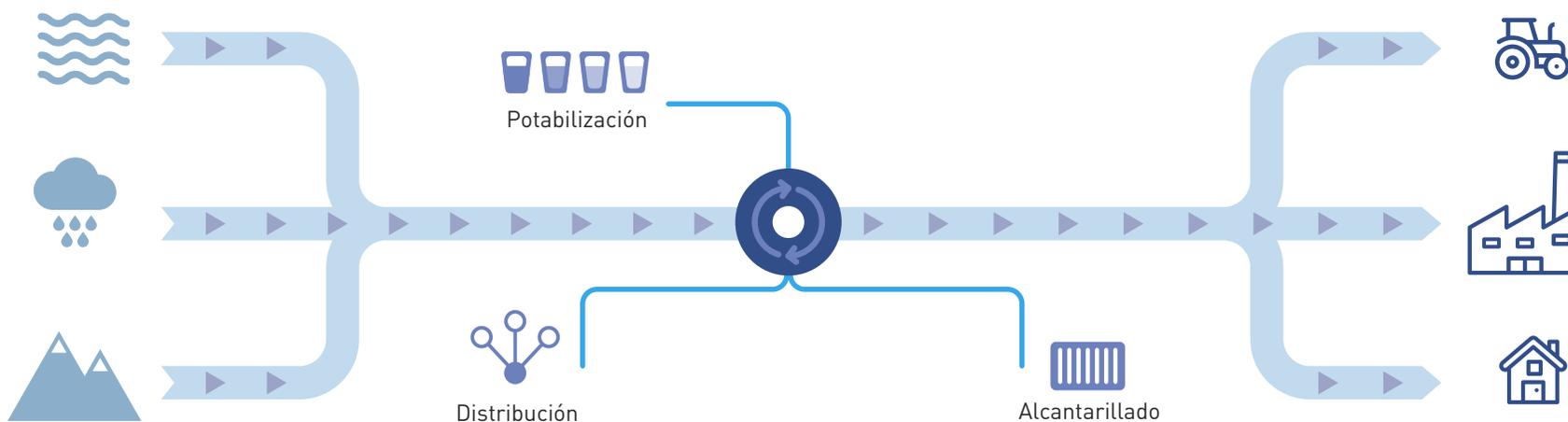


Aguas de León NUESTRA ACTIVIDAD

44.273
clientes

149.000
habitantes abastecidos: León, la Virgen del Camino y Villaquilambre

63
profesionales: 58 hombres y 5 mujeres



Agua potable

2
Estaciones de
tratamiento de
agua potable

16,1 Hm³
de agua captada

13,9 Hm³
agua suministrada

378 Km
de red de distribución
de agua potable en
la ciudad

53 Km
de red en alta que
abastece a las ETAP

6 Km
de conducción a depósitos reguladores

647.090 kWh
de energía renovable
consumida en plantas
y en bombeos

23.788
análisis de agua



Alcantarillado

Cifras de un año atípico debido a la pandemia.

405 Km
de red de
alcantarillado

5
bombeos de aguas
residuales

6.438
imbornales limpiados al año

58 Km
de red de alcantarillado limpiados y

613 Km
de red de alcantarillado revisados

1.311 h
de limpieza de la red de alcantarillado
con camión CIS





NUESTRA ESTRATEGIA

Digitalización

Transformación empresarial hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor.

Innovación

Una transformación continua en todos los aspectos de la empresa y, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular.

Compromiso Social

Las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible: para la ciudad y sus ciudadanos.

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social **son los ejes principales de nuestro modelo de gestión.**

La **transparencia en la gestión y la atención al ciudadano** se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes de nuestro modelo de gestión que queda reflejado en nuestra **visión, misión y valores:**

VISIÓN: QUEREMOS SER UNA EMPRESA

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.
- Que busque la profesionalidad de nuestros empleados y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+ i en la gestión del agua.
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Llevamos a cabo una gestión excelente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente.
- Garantizar el acceso al agua a toda la población.
- Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, los ODS.

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos.
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación.
- Transparencia.
- Implicación y profesionalidad del equipo humano.
- Sostenibilidad.
- Equidad.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Tecnología, digitalización e innovación.
- El desarrollo local y la implicación con la sociedad leonesa.



Equipo de Dirección de Aguas de León





CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2020 DE UN VISTAZO

PERSONAS



PLANETA



GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

100%

CLIENTES CON ACCESO A TARIFA O FONDO SOCIAL

61.723 €

TARIFAS SOCIALES ÚLTIMO AÑO

25

FAMILIAS BENEFICIADAS EN EL ÚLTIMO AÑO, 118 EN TOTAL POR EL FONDO SOCIAL

19.386 €

EN COMPROMISOS DE PAGO FINACIADOS SIN INTERESES



GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

2012

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

45%

MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

4,6%

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

557

HORAS DE FORMACIÓN ANUAL (8,8 H POR PROFESIONAL)

47

HORAS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

89%

REDUCCIÓN ANR 2009-2020 EQUIVALENTE AL CONSUMO DE LEÓN DE 2 AÑOS

8.903 m3

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

146

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

107

MENSAJES A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

5,5m€

EN OBRAS DE MEJORA DE LA RED DESDE EL INICIO DEL CONTRATO



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

129 tn

CO₂ EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES

100%

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 5 HECTÁREAS

254

OBSERVACIONES DE 31 ESPECIES DE AVES EN PROYECTO BIOOBSERVA



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

100%

CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA





PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

0
ACCIDENTES LABORALES EN 2020

84
HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 7 CURSOS

11
VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

UNOS 27,8 M€
DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA EN 439 PROYECTOS DE I+D+I

1,1 M€
PROYECTO LIFE NEXUS



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

5.282tn
DE ESCOMBROS A VALORIZACIÓN

40%
CLIENTES CON FACTURA DIGITAL

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100%
EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

100%
ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

100%
PERSONAS FORMADAS EN CÓDIGO ÉTICO

ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

101
PROVEEDORES LOCALES

524.820€
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES ALTO IMPACTO EN EMPLEO

100%
DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD





AGUAS DE LEÓN 2030

Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recursos naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros. Junto a estos grandes retos, el **coronavirus Covid-19 y la pandemia** que ha traído consigo, ha puesto al mundo ante una **crisis económica y social sin precedentes**.

La **respuesta a nivel mundial** de los grandes retos globales fue la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030** con los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. La **pandemia** ha evidenciado la **conexión** perfecta de todos los **retos que representan los ODS** y la **vulnerabilidad del sistema**.

El **shock sanitario, económico y social** ha hecho aún más evidente la **necesidad de seguir trabajando** para cumplir con la Agenda 2030 y los ODS. **En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social**.

En septiembre de 2020 se cumplía el **quinto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030**, y se iniciaba la llamada **Década de la Acción**, sobre la que la pandemia ha dibujado un horizonte incierto. Las estimaciones actuales muestran que **la COVID-19 ha tenido un impacto muy negativo en prácticamente todos los ODS**. Los efectos de la pandemia han **saturado los sistemas de salud**, causado el **cierre de empresas**, han alejado a **alumnos de las aulas** y han impactado en las **cadena de valor globales** y el **suministro de productos**. Además de la **crisis económica y social**, las empresas, administraciones y sociedad han tenido que priorizar **soluciones** inmediatas para gestionar la **crisis sanitaria**.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.





AGUAS DE LEÓN ANTE LA COVID-19

NUESTRA RESPUESTA

La pandemia ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. En Aguas de León la **pandemia nos ha afectado, pero hemos seguido operando bajo dos premisas**, primero **velar por la seguridad y salud de los empleados** y **segundo garantizar el suministro de un servicio básico como es el agua** a todos los ciudadanos.



ANTICIPACIÓN

Nuestra respuesta a la crisis de la COVID-19 se ha caracterizado por la anticipación, que ha posibilitado una adaptación más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, garantizando siempre el suministro de agua. En el Comité de Crisis hemos compartido e implementado las mejores prácticas en función de cada realidad y de la publicación e interpretación de las normas publicadas.

REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN

Desde el inicio de la crisis sanitaria, la comunicación que hemos mantenido con la plantilla ha sido continua y bidireccional.

DIGITALIZACIÓN Y TELETRABAJO

Con el fin de fomentar el trabajo seguro, de calidad y saludable, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19. El teletrabajo, obligatorio cuando ha sido necesario, se ha mantenido siempre que ha sido posible. Para las personas que no han podido teletrabajar, hemos adaptado los protocolos de trabajo y especialmente los planes de contingencia en las instalaciones operativas.



Autocaravanas en la ETAP del Porma

La digitalización se ha consolidado como uno de los ejes principales. Así, hemos reorientado las políticas de formación (cambio de presencial a online y adaptación de las temáticas a las nuevas necesidades) y las reuniones virtuales se han incrementado de forma notable.





REFUERZO DE LOS CANALES DIGITALES CON LOS CLIENTES

En cuanto a la atención a los clientes, en Aguas de León se ha producido un cambio sustancial en los canales de comunicación (online, chatbot, etc.) y el nuevo modelo de oficinas comerciales.

448%

El incremento de registros en la Oficina Virtual en diciembre de 2020 respecto al mes de marzo de este mismo año



OTRAS INICIATIVAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO Y GARANTIZAR LA SALUD

Hemos garantizado siempre la disponibilidad de mascarillas y EPIs y hemos desarrollado e implementado protocolos en caso de contagio, además de medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección prácticamente en el 100% de la plantilla. La plantilla ha contado con un gabinete de soporte psicoemocional del que se ha hecho una comunicación y la difusión de los canales adecuados para su utilización. Hemos implantado medidas con proveedores, autónomos y pymes para dar continuidad en el servicio y aplicar nuevas condiciones de cobro de facturas.



De esta pandemia hemos aprendido que la salud de las personas está asociada a la salud del planeta, y que de esto se sale unidos. Que la suma de todos, tercer sector, administraciones y empresas es lo que nos va a permitir salir más reforzados.

Además, contamos con la Agenda 2030 como palanca para avanzar hacia el futuro que queremos.

Laura de Vega
Directora de Desarrollo Sostenible



Las actuaciones promovidas para hacer frente al escenario generado por la COVID-19 se detallan a lo largo del Informe, identificadas por el icono.

EN CLAVE DE ALIANZAS

COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA PROMOVER UN PACTO SOCIAL

Desde Aguas de León y mirando hacia el futuro lo que impulsamos es un gran Pacto Social que garantice una recuperación social y económica. Queremos transformar, de forma colaborativa, el modelo de la gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. El pacto social, fundamentado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: la solidaridad con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los fondos europeos o el Pacto Verde.





REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social han impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente. Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

Nuestra contribución a la Agenda 2030





Los Compromisos del RGP se concretan en los siguientes Objetivos:

1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



OBJETIVO: Reducir las emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.



2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



OBJETIVO: Aplicar la gestión responsable del recurso hídrico desde la captación hasta su distribución a los abonados.



3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



OBJETIVO: Promover el cambio de paradigma a una economía circular con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.



4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



OBJETIVO: Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



5. GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



OBJETIVO: Impulsar nuestro fondo y tarifas sociales al alcance de todos nuestros clientes.



6. SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



OBJETIVO: Sensibilizar a 44.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.



7. FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS



OBJETIVO: Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo, con el objetivo del 33% y las personas con discapacidad en la compañía, al menos un 2,5%.



8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



OBJETIVO: Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.



9. IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN



OBJETIVO: Impulsar la digitalización y la innovación en todas las áreas de la compañía.



10. CONSTRUIMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO



OBJETIVO: Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible. Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.



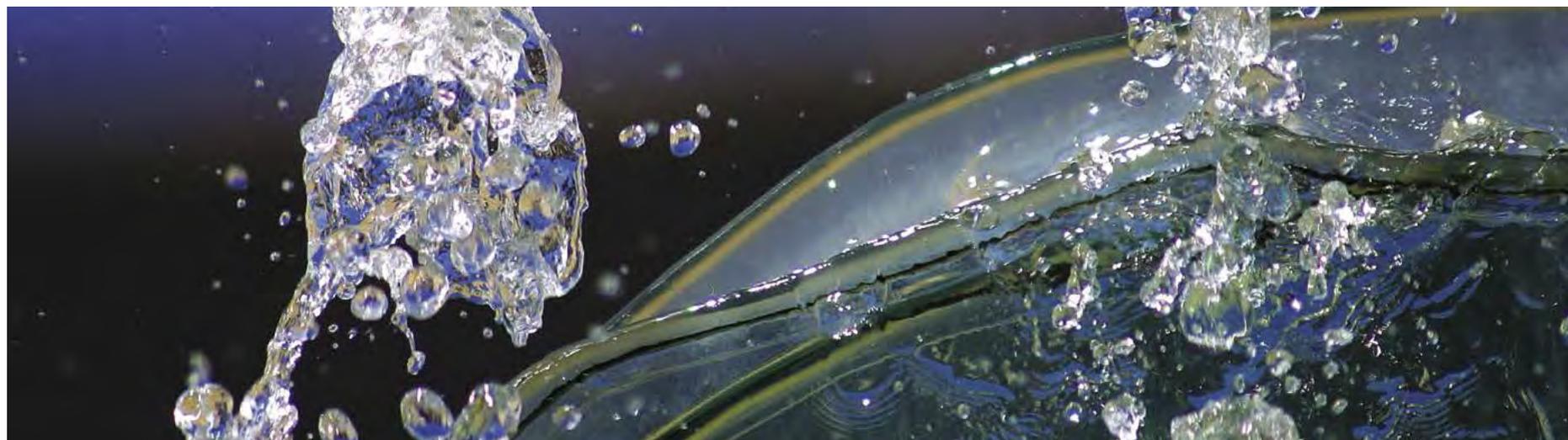


AGENDA 2030 EN LEÓN

El **punto de situación de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** ha sido evaluado por diferentes entidades. A nivel local, lo hace el **Informe** de REDS (Red Española para el Desarrollo Sostenible): **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 100 ciudades españolas**.



Cabe destacar la positiva evaluación del ODS 6 ‘Agua limpia y saneamiento’ junto al ODS 4 ‘Educación de calidad’. Respecto de la anterior evaluación destaca la mejora en los ODS 1 ‘Fin de la pobreza’ y ODS 5 ‘Igualdad de Género’.





A nivel municipal, el **Ayuntamiento de León** se encuentra comprometido con el desarrollo de la Agenda 2030 llevando a cabo distintos proyectos y estrategias alineados con los objetivos de la misma.

En el ámbito de la sostenibilidad entre los compromisos rubricados por el Ayuntamiento de León destacan:

- Carta de Compromiso de Acción Climática de la ONU y la OMS (2019)
- La adhesión a la Nueva Agenda Urbana, NUA (2018)
- Declaración de Sevilla: el compromiso de las ciudades por la Economía Circular (2017)
- Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 (2016)
- Pacto de los Alcaldes Compact of Mayors (2015)
- Red CiViNET Movilidad Sostenible (2010)
- Red de Gobiernos Locales + Biodiversidad (2007)
- Red de Ciudades por el Clima (2005)

Respecto de las Estrategias caben destacar en el ámbito de la sostenibilidad:

- Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible del Municipio de León (PACES)
- Plan de Movilidad Urbana Sostenible del Municipio de León (PMUS)
- Inventario de Emisiones de Referencia del Ayuntamiento y del Municipio de León
- Evaluación de los Riesgos y Vulnerabilidades Climáticas del Municipio de León
- Estrategia de Control de la Calidad del Aire de León

Y en el ámbito del compromiso social, destacan:

- Estrategia de promoción de la salud y prevención en el SNS
- Plan Local para la Infancia y la Adolescencia
- Certificación BIOSPHERE DESTINATION
- Plan de Familia
- Plan Local para la Inclusión Social 2017-2020



Ayuntamiento de León

Así, el **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Aguas de León** se encuentra alineado con la **Agenda 2030** del municipio. A lo largo del presente informe detallamos el seguimiento de los objetivos de este Plan Estratégico agrupando las iniciativas sobre los ejes centrales de acción de la Agenda 2030: **PLANETA, PERSONAS, PROSPERIDAD, PAZ Y ALIANZAS**, detallando así la contribución de Aguas de León a la Agenda 2030.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS

- Acceso al agua
- Equidad y personas





ACCESO AL AGUA



El **acceso al agua** ha adquirido una nueva dimensión a raíz de la pandemia; siempre ha sido crucial para la **prevención de enfermedades**, y en estos momentos es vital para asegurar la **higiene y la respuesta sanitaria** ante la COVID-19. Así, con el fin de garantizar los niveles de salubridad e higiene, el **suministro de agua y el saneamiento han sido declarados como servicios esenciales**.

Nuestra prioridad ha sido mantener el servicio en cualquier contexto garantizando su calidad y actuando sin dejar nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido a través de las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondo social– con las que **garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica**. No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución y saneamiento de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una **rápida transformación de nuestro modelo de atención**, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la **integridad de nuestra plantilla y la de nuestros clientes**.

GARANTÍA DE ACCESO

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

Frente a esta situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos implantado junto al Ayuntamiento de León **medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad**, gestionando el fondo social en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento. Esta iniciativa nos permite tener constancia de todos nuestros clientes que puedan estar en esa situación para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla**.

Durante el año 2020 Aguas de León realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 61.723 € a través de sus tarifas sociales.

Además, en 2017 se creó un fondo social dirigido a personas vulnerables para el pago de recibos de agua además de los costes de la instalación del contador. Desde que se activara este fondo social se han beneficiado 118 familias, 25 durante el último año.

Así mismo, con la finalidad de **facilitar el pago de los recibos** Aguas de León pone a disposición de los abonados las siguientes opciones:

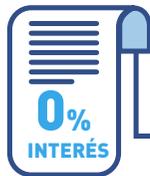




- Posibilidad de realizar el fraccionamiento del pago de los recibos mediante la formalización de compromisos de pago.

- Elección del día de pago de los recibos, consiste en la determinación del día del mes en que se realizará el pago de los recibos periódicos.

Así, las acciones que promovemos contribuyen a cumplir con el ODS 1 que fija –entre otras metas– garantizar que **todas las personas**, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, **tengan los mismos derechos de acceso a los servicios básicos**.



31 compromisos de pago sin intereses por un importe de

19.386 €



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Se está observando un nuevo tipo de usuarios (tanto personas como empresas) que antes de la crisis no eran considerados usuarios vulnerables y que por culpa de la crisis económica ahora ya no pueden hacer frente al pago de la factura del agua. A los usuarios industriales con la actividad cerrada durante el estado de alarma no se les estimó consumo y a los usuarios domésticos con deuda activa se les informó de todas las facilidades de pago. Respecto de los compromisos de pago se ampliaron un 30% los plazos en cualquier caso adaptándolos a las necesidades de los clientes.





EQUIDAD Y PERSONAS



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Convencidos de que la **salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas**, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, el entorno social y el laboral.

Asimismo, ante la pandemia causada por el coronavirus se han producido cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. **En este sentido, la capacidad de anticipación de Aguas de León y el compromiso del equipo humano han sido cruciales para garantizar el servicio garantizando la salud de todos los profesionales.**

Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, relacional... que han permitido generar un vínculo de confianza gracias al cual el equipo humano ha podido asegurar el servicio.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN

Promovemos la ocupación de calidad que favorezca la **igualdad de oportunidades**, la **accesibilidad** y la **inclusión**, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

Durante 2020 hemos seguido aplicando en nuestra actividad el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

La compañía cuenta con un **Plan estratégico de Equidad** con seis objetivos estratégicos:

Cultura de equidad, Ser referentes, Equilibrio de género, Corresponsabilidad, Comunicación equitativa, Respeto.

El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, con la equidad como principio corporativo intrínseco en los diferentes proyectos llevados a cabo.



“La gestión de la diversidad y el talento del equipo humano son claves tanto para el desarrollo de toda la plantilla como para ofrecer el mejor servicio a los clientes”.

Encarnación Bustamante

Agente de Igualdad de Aguas de León



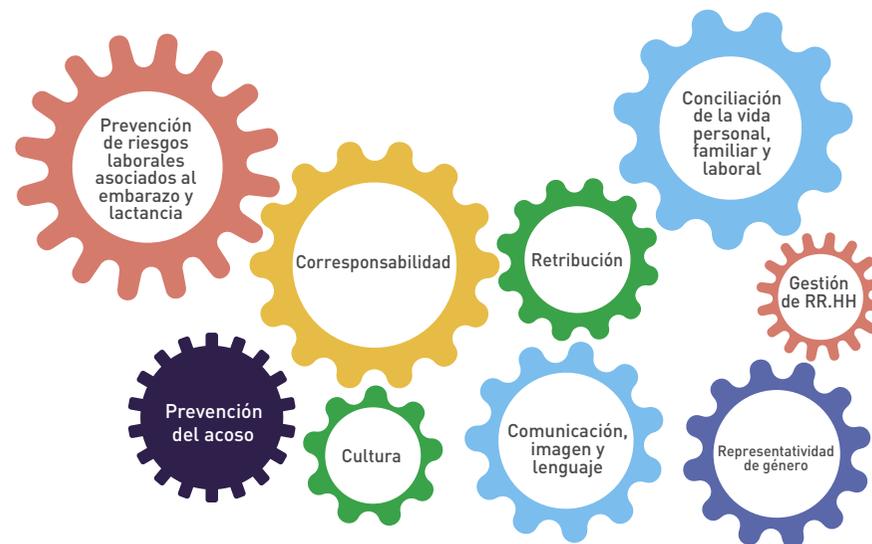
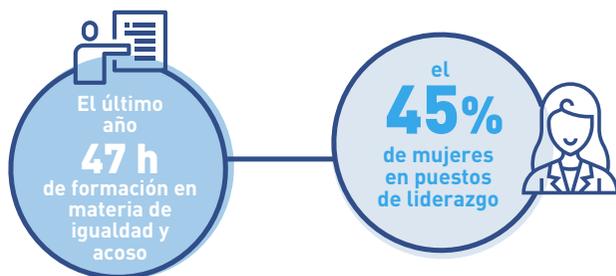


IGUALDAD DE GÉNERO

Desde que en **2012** se estableció en Aguas de León, el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación del I **Plan de Igualdad** en la empresa se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la **selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación** etc.

Cabe señalar, la existencia de un **protocolo de prevención del acoso moral, acoso por razón de sexo o acoso sexual**, cuyo objetivo es asegurar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con las personas.

En 2020 se renovó el Comité de Igualdad con el objeto de comenzar a trabajar en el diagnóstico y nuevo plan de igualdad de acuerdo al Real decreto ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el trabajo y la ocupación.



AQUAE STEM

De la mano de la Fundación Aquae en 2019 lanzamos el proyecto Aquae Stem, **programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas**, en el que desde el inicio participó el colegio CEIP CRA de Trobajo del Cerecedo. **En 2020 al proyecto se sumó el colegio CEIP Gumersindo Azcárate.**

Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de **crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria** de forma eficiente y escalable. El programa está dirigido a niñas de entre 8 y 12 años y pone un foco especial en sensibilizar al entorno natural de estas alumnas, como son sus compañeros de clase, su familia, y sus maestros para que éstas se sientan apoyadas en el desarrollo de sus vocaciones científicas y tecnológicas. El programa cerró la anterior edición con la participación de 2.500 niñas de 2º a 4º Primaria de centros educativos de toda España. La llegada del coronavirus no interrumpió el desarrollo de Aquae STEM, que ha



Sesiones de AQUAE STEM en el colegio Gumersindo Azcárate





Sesiones de AQUAE STEM en el colegio Gumersindo Azcárate

continuado formando con sesiones online, tanto a las niñas, que durante el confinamiento llevaron a cabo la 3ª fase de este proyecto desde sus domicilios (retos online basados en encontrar soluciones sostenibles a desafíos vinculados al agua utilizando un lenguaje de programación); como a los docentes involucrados.

El programa que tiene una duración estimada de 3 cursos lectivos incluye la formación del profesorado, las metodologías y actividades para realizar en clase, un programa de acompañamiento y los recursos educativos para incorporar las STEM de forma autónoma, sencilla y divertida en el aula.



Alumna del CRA Cerecedo en un taller del AQUAE STEM

Aguas de León es signatario del **Chárter Europeo de la Diversidad**, una iniciativa de la **Comisión Europea** promovido por la Fundación Alares. Mediante su adhesión, Aguas de León se ha comprometido a gestionar adecuadamente las políticas de diversidad, igualdad y no discriminación dentro de la compañía.



Aguas de León cuenta con el **distintivo “Óptima Castilla y León”** otorgado por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, dirigido al reconocimiento de la Igualdad de género en el ámbito laboral en Castilla y León.

Este distintivo tiene como finalidad dar público reconocimiento a aquellas entidades que, además de cumplir las obligaciones legales vigentes, adoptan, voluntariamente, políticas destinadas a implementar medidas, procesos de mejora y buenas prácticas en su modelo de gestión y organización de recursos humanos en materia de igualdad, conciliación y eliminación de la brecha salarial.

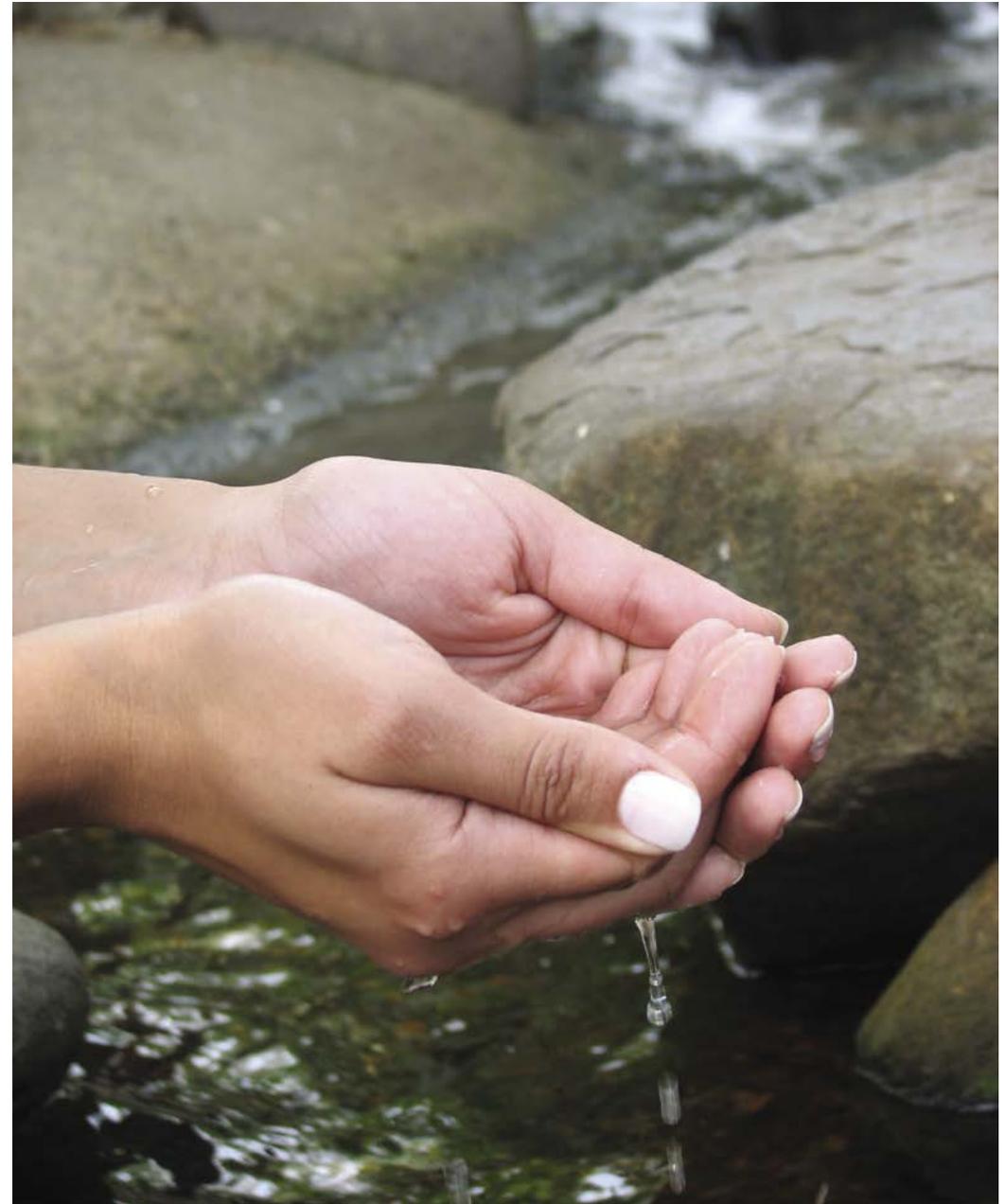




APUESTA POR LA INCLUSIÓN

En 2020, el 4,6% de la plantilla media de Aguas de León son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.

Hemos conseguido ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado Aguas de León como socialmente **responsable en materia de discapacidad** y tras el proceso de auditoría ha sido calificada con el sello **Bequal Plus**.





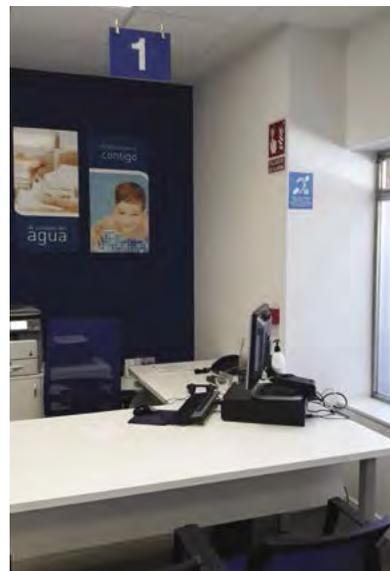
OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aguas de León cuenta con un **plan de accesibilidad** en el que está previsto realizar auditorías de accesibilidad física en los centros de trabajo siguiendo el "Manual de accesibilidad" editado en 2020 con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas) a través del Instituto Eduardo Torroja.

Para romper barreras de comunicación con nuestros clientes en 2019 iniciamos el **proyecto de accesibilidad universal**, que consiste en garantizar la **atención inclusiva** en la oficina del servicio, para ello se ha implantado:

- **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.
- **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

También, se está trabajando en varias iniciativas vinculadas a la **señalización e información accesible**, cumpliendo así los requisitos que permiten que la información sea comprensible por todas las personas, así como **la formación del personal** permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.



Puesto de atención al cliente con bucle magnético instalado.



Baliza inteligente en la puerta de las oficinas de Aguas de León.



Instrucciones para mejorar la accesibilidad de personas con audífonos.



Trabajadoras de Aguas de León durante la campaña #GeneraciónIgualdad

CULTURA DE EQUIDAD

Impulsamos acciones para alcanzar nuestro objetivo de acercar, compartir y sensibilizar sobre la necesidad de avanzar en nuestro compromiso por una **cultura corporativa inclusiva**, a través de tres vectores: **formación, campañas de sensibilización y comunicación interna en materia de equidad**, con algunas iniciativas destacadas:

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER. Aguas de León realizó una campaña digital, denominada #GeneraciónIgualdad para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa.





FORMACIÓN SENSIBILIZACIÓN: Durante el último año se ha impartido la siguiente formación online destinada a la sensibilización en la cultura de equidad “¿Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral?” y “Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva”.

SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN que celebramos del 25 de noviembre al 4 de diciembre junto al resto de sociedades de Suez. Desde Aguas de León hemos participado en varios webinar abiertos a toda la plantilla, en los que los participantes pudieron compartir de la mano de expertos y expertas en la materia contenidos sobre igualdad de género, diversidad cultural, inclusión y discapacidad, con el objeto de seguir impulsando una cultura de equidad dentro de la organización.

- Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer)
- Taller de sesgos inconscientes
- La diversidad cultural en la empresa: el valor de la diferencia
- La discapacidad. Retos y oportunidades (Día Internacional de las Personas con discapacidad)

Con motivo del día dedicado a la Diversidad, Aguas de León se unió a la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad, Red+D impulsada por Red Acoge. De este modo, Aguas de León afianzaba su compromiso para avanzar hacia la creación de entornos laborales inclusivos con la diversidad.



Aguas de León es miembro de la Red Acoge desde noviembre de 2020.

EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO. Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la difusión los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, iniciativa del Ministerio de Igualdad. Desde Aguas de León en 2020 difundimos la campaña “La violencia machista la paramos unidas”, especialmente necesaria al detectarse un **aumento de denuncias durante la pandemia.**



EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Desde noviembre de 2017, los vehículos industriales de Aguas de León, junto al logotipo de la Sociedad, incorporan una pegatina como muestra del apoyo en cada uno de los municipios a la **campaña #haysalida** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, campaña que pretende enviar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.



Vehículo de la flota de Aguas de León con la pegatina de la campaña “Hay Salida”.





TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

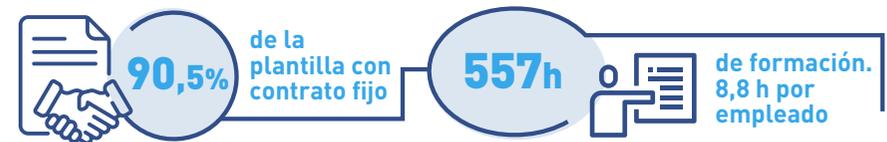
Nos comprometemos a impulsar el talento de nuestros empleados y empleadas facilitando el acceso a formaciones, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un **equipo humano comprometido, preparado y diverso** es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía.

FORMACIÓN

Impulsamos el **talento de nuestra plantilla** facilitando el acceso a formaciones y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.

Durante 2020 se han llevado a cabo **programas de formación** que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del **máximo potencial** de las personas para el futuro de la organización.

El sector del suministro, tratamiento y gestión del ciclo del agua no solo requiere de personal cualificado que pueda desarrollar las acciones técnicas requeridas sino también de una plantilla capaz de aprender con rapidez las **constantes innovaciones y mejoras en la gestión**. Aguas de León pone múltiples formaciones a disposición de todo el personal para que estén siempre lo más **actualizados** posible.



Los últimos años hemos impulsado plataformas online de aprendizaje para todos los empleados para facilitar su desarrollo profesional, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.





El último año hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En marzo se suspendió toda la formación presencial y se inició un proceso de reconversión de sesiones presenciales a **formaciones virtuales** (online síncrono) u online (asíncrono).

Hemos adaptado contenidos y se han realizado formaciones para cubrir nuevas necesidades: **formaciones específicas sobre COVID-19**, sobre las nuevas medidas de prevención en los centros de trabajo, sobre **atención telefónica al cliente** y sobre **teletrabajo** (y todas sus derivadas: herramientas Office365, gestionar equipos en remoto, gestionar reuniones en Teams, etc.), con especial énfasis en toda la formación vinculada a cómo trabajar en un entorno digital.

ACCIONES FORMATIVAS 2020

Curso	Nº Alumnos	Nº horas total	Metodología
Ciclo integral del Agua	10	28h	Presencial
Seguridad en los trabajos con riesgo eléctrico y LOTO	2	4h	Presencial
Curso camión pluma	2	32h	Mixta
Seguridad en obras de conservación, canalización y acometidas (Zanjas)	4	12h	Presencial
Sistema Müller de Limpieza con reciclaje de agua	7	168h	Presencial
Transición a la Nueva Norma ISO 45001:2018	1	8h	On-Line
ISO 22301	1	12h	Presencial
Norma ISO 22301:2015 Conceptos Fundamentales	7	17,5h	On-Line
ANR y Fraudes	13	26h	On-Line
Aquafocus: Operación y Mantenimiento de redes de distribución de agua potable	1	50h	On-Line
Aquafocus 2ª parte: Operación y Mantenimiento de redes de distribución de agua potable	1	50h	On-Line
Itinerario Formativo de atención telefónica a clientes	7	112h	On-Line
Adaptación nuevos requisitos ISO 22000:2018 Abastecimientos agua potable Suez	1	4h	On-Line
Formación Control de Especies Exóticas Invasoras en instalaciones.	1	2,5h	On-Line
Requisitos de la Norma ISO 10002: gestión de quejas y reclamaciones	1	1h	On-Line
Conciliación y corresponsabilidad	1	30h	On-Line

Además de estos cursos de formación, periódicamente (y como mínimo una vez al mes), se realizan charlas formativas y de sensibilización en Seguridad y Salud Laboral en los centros de trabajo.





TALENTO JOVEN

Aguas de León continúa con la iniciativa de **promover y complementar la formación de jóvenes universitarios y ciclo de formación profesional**, favoreciendo su futura incorporación al mercado de trabajo mediante prácticas en la empresa durante los últimos años de estudio.

En base a estos convenios, y a pesar de la pandemia, en 2020 **tres personas realizaron prácticas** en Aguas de León.

COMUNICACIÓN INTERNA

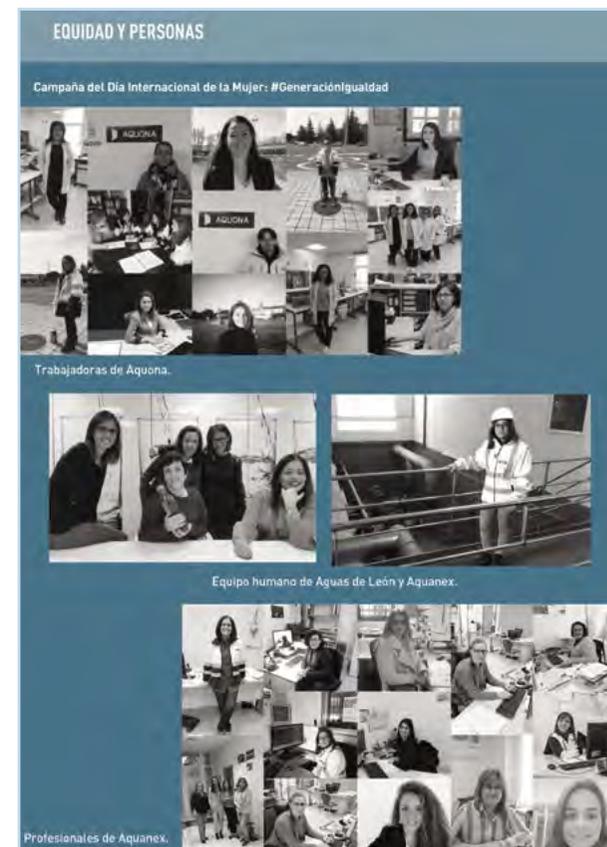
Con el objeto de mejorar la comunicación interna hemos ido transformándola, **involucrando a todos los empleados, y así ganar bidireccionalidad**. Destaca el boletín de comunicación interna Gota a Gota.

BOLETIN GOTA A GOTA

El boletín de comunicación "Gota a Gota" nace en 2019 para **satisfacer las necesidades de comunicación interna** expresada por los empleados. Es una publicación trimestral y su contenido se elabora gracias a la **participación que de forma colaborativa** proporcionan las personas de la organización. Su propósito es **difundir las principales iniciativas realizadas, dar visibilidad a las buenas prácticas** y humanizar nuestra actividad diaria con otros contenidos más informales como entrevistas, noticias, hobbies, etcétera.

El boletín cuenta con secciones como conoce tu empresa, está pasando, apostamos por las personas, impulsamos los ODS etc., y por último la sección entrevista con.. nos acerca a conocernos un poco más, fuera del ámbito laboral.

En 2020 el número especial del Boletín Gota a Gota recogió la crónica de un año histórico y el agradecimiento y homenaje a toda la plantilla por el esfuerzo realizado para seguir prestando un servicio de calidad durante la pandemia.



Extractos del número especial del boletín de comunicación "Gota a Gota"



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA

- Preservación del agua
-
- Lucha contra el cambio climático
- Preservación de la biodiversidad





PRESERVACIÓN DEL AGUA



El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los desafíos **más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad, actual y futura de agua se verá gravemente afectada.

Según informe publicado por el World Resources Institute (WRI), el reto más importante es acabar con la escasez, pues se prevé que **en 2030 la demanda sobrepase, con mucho, la capacidad de suministro.**

Según datos de la AEMET, 2018-2019 fue el cuarto año hidrológico más seco del siglo XXI y el undécimo más seco desde que hace 54 años comenzaron los registros, sin embargo 2019-2020 registró mayor pluviometría respecto a la media, aunque las precipitaciones no estuvieron bien repartidas.

Desde Aguas de León trabajamos para **adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestro sistema de abastecimiento** ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. A la vez que contribuimos a reducir la **huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada del agua.**



Río Bernesga a su paso por la ciudad en época de riadas.





SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

Los recursos hídricos gestionados por Aguas de León para el abastecimiento de agua potable a la ciudad de León, tiene dos orígenes diferentes:

Captación de Velilla de la Reina

La captación ordinaria está localizada en **Velilla de la Reina** y consta de una toma provista de compuertas de regulación, rejilla automática y limitación de caudal instalada en el canal de Velilla. Este canal forma parte del sistema de riegos del Páramo, con origen en el **embalse de Selga de Ordás** y el agua proviene del **río Luna**. La conducción se realiza por gravedad y tiene unos 16 Km.

Existe además una captación extraordinaria localizada en **Alcoba de la Ribera** y consta de rejilla y estación de bombeo. El agua proviene del **río Órbigo**, resultado de la unión del Luna y del Omaña. La longitud de la conducción es de unos 4 Km hasta Velilla de la Reina.

Captación de Candanedo de Boñar

Con una captación a la altura de **Candanedo de Boñar**, se deriva el agua del **río Porma** mediante un largo azud atravesado en el cauce y llega a la Planta del Porma por gravedad.

La conducción tiene una capacidad teórica de transporte de 1.275 l/s y físicamente es de hormigón armado con camisa de chapa de acero, excepto en los cruces con los ríos que es de chapa de acero hormigonada exteriormente. La conducción tiene una longitud de aproximadamente 33 Km.

El volumen de agua captada en 2020 ha sido **16,1 Hm³ lo que representa un aumento del 4,7% respecto 2019**. Este cambio de tendencia se debió a la ruptura parcial de la tubería de llenado de los depósitos de Carretera Asturias. Hubo que aumentar en la Planta del Porma la cantidad de agua suministrada, para compensar la pérdida por la fuga. Esta situación se prolongó hasta el 16 de marzo de 2020.

Ningún agua captada es potable sin tratamiento previo, las aguas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, algas, agentes patógenos, etc.) por lo que, para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano, Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Castilla y León, es necesario realizar tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP).

Aguas de León dispone de dos plantas de tratamiento, cada una de ellas adaptada a las particulares características del agua de cada captación, que ya de por sí es de elevada calidad:



Captación de Velilla de la Reina



Captación Candanedo de Boñar





- **La Planta del Luna:** En la que el proceso de preoxidación se realiza con hipoclorito sódico, la coagulación-floculación se realiza añadiendo policloruro de aluminio y en la que se dispone de dos decantadores. La filtración se realiza a través de seis filtros de arena. Por último, se añade hipoclorito sódico como desinfectante final.



ETAP del Luna

- **La Planta del Porma:** En la que el proceso de preoxidación se realiza con hipoclorito sódico y la coagulación-floculación también se realiza añadiendo policloruro de aluminio. Sin embargo, la separación de los fangos se realiza en ocho flotadores, no en decantadores. Posteriormente, el agua pasa también por seis filtros de arena y se añade hipoclorito sódico como desinfectante final.



ETAP del Porma

Un sistema automatizado es el encargado de la supervisión, adquisición y control de datos para asegurar la eficacia del tratamiento.

En 2020 se consumieron 308.537 kg de reactivos entre las dos plantas, lo que supone un incremento respecto al año anterior. **Cabe destacar que parte del aumento se debe al aumento en la consigna de hipoclorito sódico durante el confinamiento por razones sanitarias.**

En las citadas instalaciones se realizaron en 2020 un total de 4.568 operaciones de mantenimiento preventivo. **Sobre los equipos se realizó una planificación preventiva para la revisión completa de todos ellos a lo largo del año 2020. Esto no fue fácil durante el periodo de confinamiento, pero se logró.**

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero y su modificación D.R. 902/2018 de 1 de agosto, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

Aguas de León garantiza el suministro de agua apta y de calidad, 24 horas al día, 7 días a la semana.





Para garantizar la calidad de agua, aparte de los medidores que monitorizan en continuo, procesos como la dosificación del cloro o la turbidez, se han **realizado 23.788 determinaciones de diferentes tipos, destacando los 24 análisis completos, los 247 análisis de Autocontrol (más de los recogidos inicialmente en el Plan, para mayor control durante los meses de confinamiento) los 43 análisis en grifo del consumidor y 6 realizados en captación.** También son de destacar las **21.556 determinaciones de proceso realizadas** por el Laboratorio de la ETAP del Porma, que contribuyen decisivamente a la vigilancia permanente del abastecimiento.

Aguas de León dispone de un moderno laboratorio certificado para el control diario de la calidad del agua suministrada. Las analíticas son realizadas en el laboratorio de Aguas de León y en un laboratorio externo, ambos certificados, que garantizan los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el **Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC)** <http://sinac.msc.es/SinacV2/>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

Red de Distribución

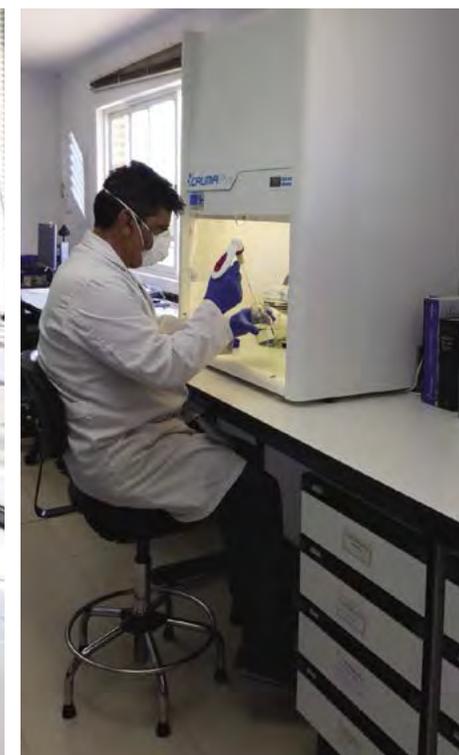
Denominación	RED DE ABASTECIMIENTO DE LEÓN
Gestor	SOCIEDAD MIXTA AGUAS DE LEÓN, S.L.
Localidades abastecidas	ARVILLA LEÓN OTERUELO DE LA VALDONCINA TROBAJO DEL CEREDO
Calidad del agua	Agua apta para el consumo
Comentario Aut. Sanitaria	

Parámetros analizados y fecha del último análisis oficial:

Indicadores de calidad	Parámetro	Fecha	Tipo análisis
	Carbono Orgánico total	04/03/2020	Análisis completo



Laboratorio de Aguas de León en la ETAP del Porma.





NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

La necesidad de minimizar la posibilidad de contagios asegurando el suministro de agua a la ciudad de León, ha llevado a realizar, aparte de las medidas sanitarias de protección individual, varios cambios sustanciales en el funcionamiento de las ETAPs del Porma y del Luna. A partir del día 25 de marzo, los turnos y horarios habituales en Producción se modificaron a:

- Dos turnos de 12 horas con las mismas dos personas en cada uno
- Un oficial de apoyo
- Jefe de Laboratorio

El resto del personal se mantenía disponible para realizar cualquier tarea necesaria desde el exterior, sin contacto directo con el personal de Planta o realizando las tareas de supervisión en la modalidad de teletrabajo.

A partir del 2 de abril, se hizo efectivo el confinamiento de cuatro operarios de la ETAP, lo que significa su presencia permanente en la Planta durante turnos de una semana, alternando su jornada laboral diaria de 12 horas con el descanso en autocaravanas.

Se excluyó a los operarios de más de 60 años de estos turnos por ser personal sensible y se realizaron análisis a los demás operarios a la entrada de cada turno para impedir el contagio.



Autocaravanas aparcadas en la ETAP del Porma.



Operario de Aguas de León realizando trabajos durante el confinamiento en la ETAP



Estación de bombeo de abastecimiento de agua

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de León está formado por una **red de distribución de 378 Km** que recibe el agua desde las **dos estaciones de tratamiento de agua potable** y la conducen hasta las viviendas de los ciudadanos. Se trata de una red muy mallada para forzar la recirculación del agua y está formada en su gran mayoría por tuberías de fundición que oscilan entre los 70 y los 700 mm de diámetro. Con el fin de suministrar agua a cada vivienda **existen 11.101 acometidas de abastecimiento.**



“Tanto las tareas de mantenimiento y control, como las determinaciones analíticas se han llevado a cabo con completa normalidad, gracias al empeño, dedicación y aportaciones de todos los trabajadores.”

Lorenzo Villafañe Landeira
Jefe de Planta



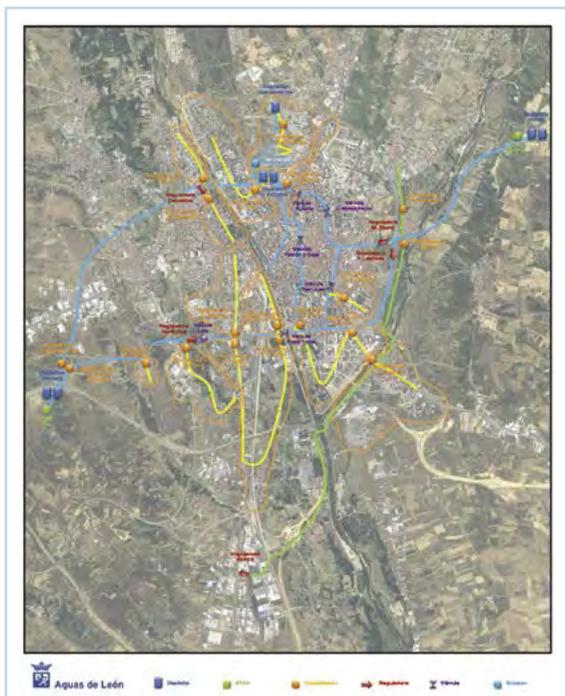


No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre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

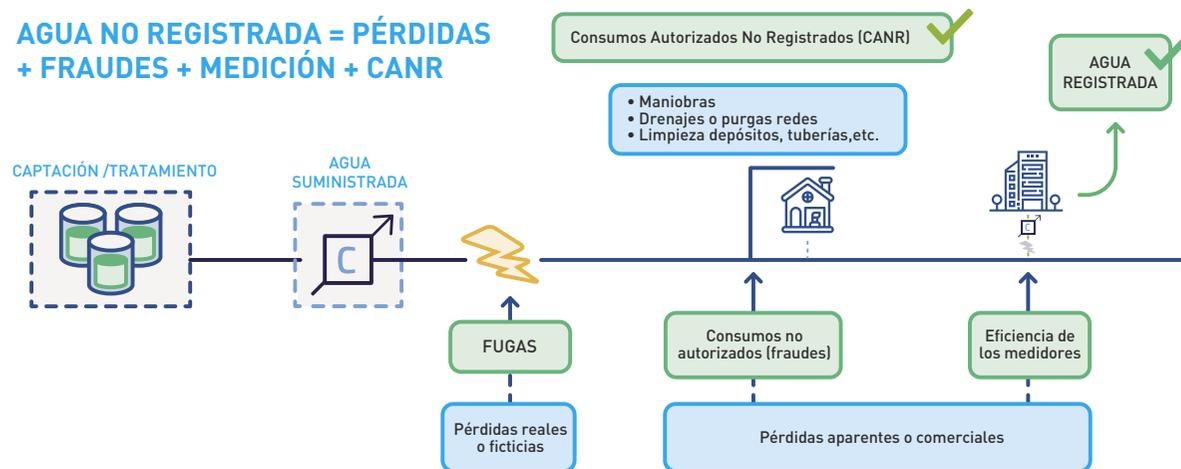
Con el objeto de controlar y reducir el agua no registrada se ha llevado a cabo la sectorización de la red de abastecimiento en zonas independientes, de menor tamaño, de forma que su estudio sea más ágil, rápido y eficiente. Cada zona se denomina Sector Hidráulico.

Los límites de cada sector están controlados mediante contadores en unos casos y caudalímetros en otros que permiten un control de los consumos y la detección precoz de fugas a partir de la interpretación de los datos enviados diariamente por estos equipos.

En la siguiente imagen se detallan los 16 sectores creados en la red de abastecimiento de León:



AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



Todos los años Aguas de León lleva a cabo planes de reducción de Agua No registrada aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes gestionadas.

Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua**, empleando **técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes, se encuentra cartografiado y reflejado mediante un **Sistema de Información Geográfica (GIS)** de la red de abastecimiento del municipio.

Esta herramienta permite entre otras cosas, mejorar los trabajos de sectorización, la programación de las labores de revisión de la red de abastecimiento, los trabajos de detección y localización de fugas, y **minimizar las áreas afectadas** por los cortes de suministro durante la reparación de averías.





GARANTIZAMOS UN SUMINISTRO ESTABLE Y DE CALIDAD

Los avances y mejoras realizados en las redes de distribución en los últimos años han permitido reducir el volumen de agua suministrada. **El rendimiento técnico hidráulico es el indicador utilizado para medir la efectividad de las redes de distribución**, un índice por encima del 70 % indica un correcto mantenimiento de las redes de distribución.

Actualmente, en Aguas de León hemos conseguido establecer nuestro **rendimiento técnico hidráulico en un 76,42%** y seguimos trabajando para mejorarlo, minimizando las pérdidas de agua y garantizando un **suministro estable y de calidad**.

El **Plan de búsqueda de fugas** en la red de distribución de León está programado de manera que a lo largo de 3 años se haya auscultado la totalidad de la red de abastecimiento de la ciudad, incluidas las acometidas. Para ello se utilizan los métodos acústicos y electrónicos de los que dispone Aguas de León.

En el año 2019 se dio inicio al cuarto ciclo trianual (2019-2021) del plan de búsqueda de fugas, por lo que en **2020 se concluyó la segunda etapa de este cuarto ciclo**.

Además de estas **revisiones planificadas**, se revisan diariamente las **gráficas de consumo de todos los sectores hidráulicos**, y en el momento que se observa una variación el equipo de localización de fugas se desplaza a la zona para averiguar la causa.

Para ello, además de reparar las averías que surgen en la red de abastecimiento y acometidas de suministro en cuanto son visibles, disponemos de un **sistema automático de escucha** nocturna previa colocación de unos sensores en distintos elementos de la red de distribución con el fin de prelocalizar y delimitar las zonas de posible existencia de fugas ocultas. Tras la prelocalización se chequea la zona en fuga con correladores de frecuencia y se realizan escuchas con geófono (detector acústico). Una vez detectadas las fugas se procede a su reparación en un período máximo de 1-3 días.

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA AÑO 200

146 fugas reparadas en la red y en acometidas

8.903 m3 recuperados en campañas contra consumos no autorizados

107 mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo



Desde que la sociedad se creó en 2010, y tras una inversión de 5,5 millones de euros el rendimiento técnico de la red ha pasado de un 35% a un 76,42 %, o lo que es lo mismo, la red ha aumentado su eficiencia en un 31 % en once años. Esta mejora ha sido posible gracias a la implementación de medidas para facilitar el control de los consumos y la detección precoz de posibles fugas, como la división de la red de abastecimiento en 16 sectores independientes, la instalación de seis válvulas reguladoras, 160 Permalogs o herramientas tecnológicas de control de fugas, 50 Permanet y un telemando.

En 2020 el total de agua no registrada fue 3,28 hm³, lo que supone un descenso del 89% respecto al año 2009, lo que equivaldría poder suministrar al consumo doméstico de la ciudad de León durante más de dos años.



A lo largo del 2020 hemos seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada detectando 75 fugas en red y 71 fugas en acometidas. En 2020 aumentó el agua no registrada respecto del año anterior principalmente con el envejecimiento de las redes, principalmente por la rotura en la arteria de llenado de los depósitos de Carretera de Asturias.

Natalia López
Jefa de Distribución





ALCANTARILLADO URBANO

La red de **alcantarillado** del municipio de León tiene una longitud de 405 km repartidos en conducciones unitarias en las zonas más antiguas de la ciudad, y redes separativas (fecales y pluviales) en las zonas y polígonos de nueva construcción.

El alcantarillado recoge el agua proveniente de las 14.275 **acometidas domiciliarias e industriales** existentes y de los 14.481 sumideros que hay repartidos por la ciudad. Así mismo, el alcantarillado dispone de 31 aliviaderos.

En su mayor parte las aguas son conducidas por gravedad hasta la EDAR de la Mancomunidad. Existen 5 estaciones de bombeo:

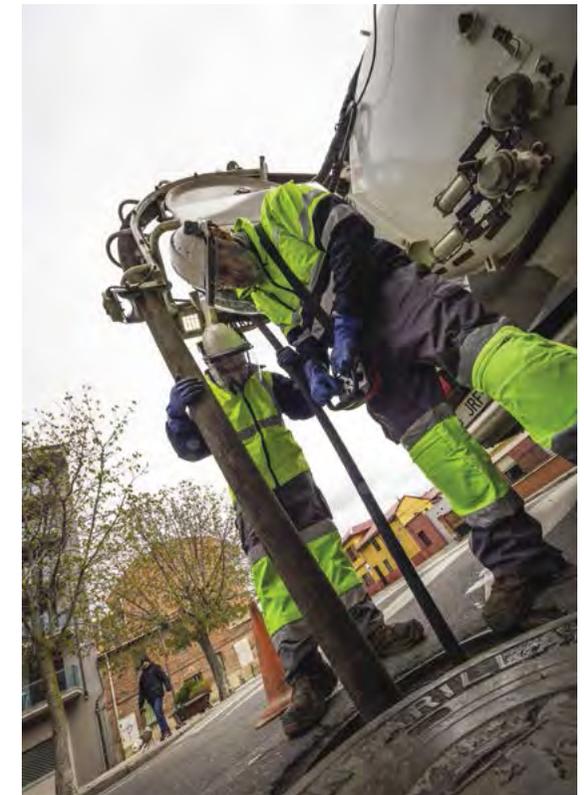
- Bombeo del sector Área 17
- Bombeo del sector Campo de Golf
- Bombeo de Trabajo del Cerecedo
- Bombeo de Mercaleón
- Bombeo de la red de pluviales del soterramiento de la glorieta de Michaisa



Trabajos de limpieza y mantenimiento del alcantarillado con camión CIS.

El **diámetro de la red** varía desde 200 mm a 2.500 mm, siendo el material predominante el hormigón. Para poder realizar las labores de mantenimiento y conservación de la red de alcantarillado de la ciudad de León, existen 11.739 **pozos de registro** de acceso a la misma. Esta red de alcantarillado se revisa anualmente.

Para realizar las labores de **mantenimiento de la red**, tanto preventivo como correctivo, Aguas de León dispone de dos **camiones CIS** (impulsor-succionador) una pértiga telescópica con cámara de largo alcance y de dos cámaras de televisión que permiten inspeccionar el interior de las redes de saneamiento: una cámara convencional que graba una secuencia temporal fija (vídeo) y una segunda que genera una imagen panorámica de 360º del interior de las conducciones.



Trabajos de limpieza de la red de alcantarillado



Todo el sistema de redes se encuentra **cartografiado** y reflejado mediante **aplicación informática GIS**, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.

En Aguas de León apostamos por la **gestión y limpieza avanzada de las redes de alcantarillado**, que permiten obtener claros beneficios en los tres ejes de sostenibilidad, medioambiental, social y económico.

La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de sujeción y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.



Equipo de inspección con cámara de TV de la red de saneamiento.

GALIA

El sistema GALIA **permite una gestión avanzada del mantenimiento del alcantarillado**, basada en el análisis de la información (histórica, del entorno y cartográfica) y en el uso de tecnologías de inspección previa (de alto rendimiento y coste moderado) que permiten conocer el estado real de la red y optimizar las operaciones de limpieza.

Al contrario que con el sistema de limpieza tradicional donde se trabaja con una planificación fija, el sistema de limpieza avanzada lleva a cabo inspecciones y diagnósticos para determinar la planificación de limpieza, con el objetivo de destinar los recursos allí donde realmente se necesitan.

En el último año se inició la implementación de este sistema en Aguas de León lo que está permitiendo mejorar la gestión del mantenimiento del alcantarillado así como una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

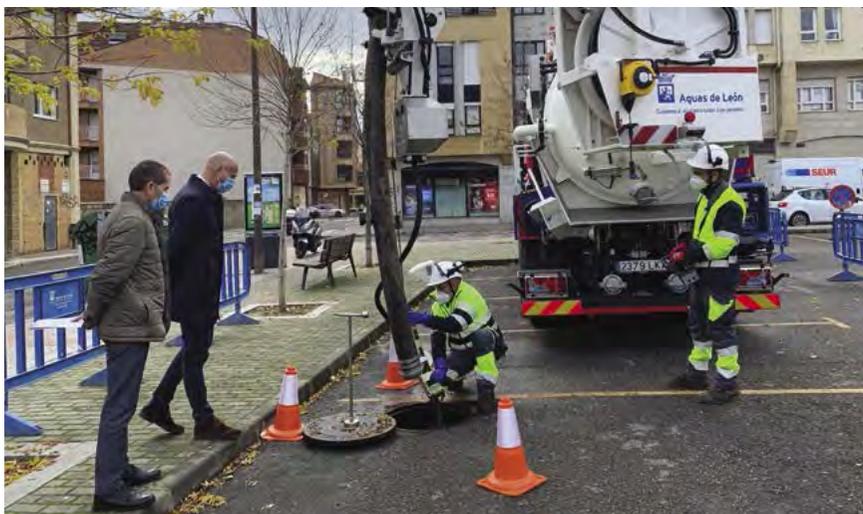
Se ha dividido la ciudad de León en 12 zonas, cada zona está planificada para que se revise una vez al año, de forma que la totalidad de la red se revisa y se limpia si es necesario una vez al año.

En total, a lo largo del año se han revisado un total de 613,65 km de red de saneamiento, de los cuales ha sido necesario limpiar 58,67 km. El hecho de que sea mayor el número de km revisados que de red existente se debe a que hay tramos conflictivos que en función de su estado han de revisarse varias veces al año.



Nuevo camión CIS





José Antonio Díez y Manuel Salas en la presentación del nuevo vehículo.



“2020 ha sido un año especial. Desde el primer momento del estado de alarma se adoptó una organización de trabajo adaptada a las circunstancias. Había un equipo presencial de agua potable y alcantarillado por la mañana y un retén de tarde para realizar operaciones esenciales o inaplazables. El resto de personal de distribución y alcantarillado estaban confinados en sus domicilios, pero localizables por si se requería su presencia en alguna actuación o reparación o por si tenían que sustituir a alguna de las brigadas que estaban trabajando. Las brigadas de trabajo estaban formadas por parejas fijas y todas las semanas se renovaba la brigada presencial de alcantarillado y saneamiento, así como el retén.

De esta manera se intentó reducir al máximo el contacto entre los distintos trabajadores para evitar que, en caso de contagio de uno de ellos, el resto tuviese que guardar el periodo de cuarentena. Esta organización del trabajo ha permitido mantener el servicio sin incidencias destacables”.

Jesús Berjón
Director Técnico





CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



APRENDER PARA TRANSFORMAR

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso.

Aguas de León pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente, y especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la **campaña escolar “EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA”** o **las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua.**

PROGRAMA EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Desde hace ya ocho años, Aguas de León lleva a cabo el programa “EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA”, para concienciar a los escolares de primaria, de tercero a sexto, sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formarles en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso.

Este programa se realiza en conjunto con Saleal (Mancomunidad para el saneamiento integral de León y Alfoz), para que los alumnos conozcan no sólo el abastecimiento sino el ciclo integral del agua de León.



Desarrollo del programa educativo en el CRA Cerecedo.





La ETAP del Río Porma recibió a lo largo del año 2020 **visitas** tanto de colegios, cómo de asociaciones con un total de **212 visitantes, de 9 centros y asociaciones diferentes** realizados de enero a los primeros días de marzo.

A partir del **día 5 de marzo se suspendieron absolutamente todas las visitas y actividades por el confinamiento de la población. Tampoco se pudo celebrar el Día Mundial del Agua el día 22 de marzo.**

EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

Tirar **toallitas** WC al inodoro es una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado.

Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

A diario, las instalaciones encargadas de la depuración de aguas residuales se tienen que deshacer de madejas y madejas de fibras textiles que atascan los equipos de bombeo, rejas y filtros, tuberías, etc. por donde que pasa de forma continua el agua procedente del alcantarillado.

Estas madejas de fibras llegan principalmente desde los inodoros y se crean a partir de las toallitas higiénicas, de bebés, desmaquillantes o de limpieza del hogar que se desechan cada día por el retrete hacia la red de alcantarillado de manera inadecuada. **Estos productos higiénicos no deben arrojarse a los sanitarios de los baños ya que no se degradan fácilmente, disgregándose en las fibras que las componen: generalmente fibras textiles sintéticas, mezcladas en muchas ocasiones con materiales plásticos.**

Las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual, como por ejemplo, aceites y grasas, con los que forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas. La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen.

Debido al confinamiento de la población en el año 2020 se impartieron únicamente dos talleres, ambos en el CRA Cerecedo, en dos de sus centros de Trabajo del Cerecedo y Vilecha. Participaron un total de 37 alumnos y 3 profesores.





Tampoco se debe olvidar que la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice **de las mismas**.

De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.

Por esta razón, desde Aguas de León realizamos diversas campañas y nos adherimos a las promovidas por las entidades del sector del agua como la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS). Además, desde nuestro canal en Twitter @AguasdeLeon difundimos regularmente mensajes de concienciación sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro como las toallitas, las mascarillas u otros residuos sólidos, así como sobre los daños que estos producen en las infraestructuras hidráulicas, tales como las redes de alcantarillado, equipos de bombeo y estaciones depuradoras.



Algunos de los tuits publicados durante las campañas de concienciación.

CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

En 2020 todos los actos de celebración programados para el Día Mundial del Agua y del Medio Ambiente (catas de agua, visitas a instalaciones, eventos, etc...) se tuvieron que suspender debido a la situación sanitaria. No obstante, nos adaptamos al contexto y el **Día Mundial del Agua** lanzamos mensajes desde nuestro perfil de Twitter **con el fin de poner en valor nuestra labor esencial** realizada durante

el confinamiento que estábamos viviendo. El Día Mundial del Medio Ambiente también lo celebramos de forma digital mediante el Webinar **Es hora de actuar #PorLaNaturaleza**, en el que se trató el mensaje que la naturaleza nos está mandando: la salud de las personas depende de la salud del planeta y cómo podemos contribuir cada uno desde nuestro ámbito.



DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aguas de León es el **Día Mundial del Saneamiento**, el 19 de noviembre y que este año también puso en papel la relevancia la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento de las ciudades como León para mitigar los efectos del cambio climático y ser más resilientes al mismo. Además, se hizo especial hincapié en el vínculo entre saneamiento y salud, teniendo en cuenta la importancia de contar con sistemas de alcantarillado eficientes para combatir infecciones y virus como la Covid-19, así como de la información que se puede extraer de las aguas residuales para luchar contra la pandemia.



Publicaciones Twitter con motivo del Día Mundial del Saneamiento





REDES SOCIALES

Durante el 2019, y reforzado en 2020, a través de nuestro canal de Twitter @AguasdeLeon y la red de perfiles profesionales de nuestros empleados publicamos diversos contenidos que promueven la sensibilización de la ciudadanía, así como contenidos vinculados a la empresa, iniciativas y eventos en las que participan.

En el último año, nuestro impacto en la red social Twitter fue de en torno a 400 tuits emitidos y más de 60.000 impresiones.

Algunos ejemplos son:

- Día Mundial de las Ciudades
- Día Internacional del Voluntariado
- Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- Día Internacional Contra la Violencia de Género
- Día Internacional Contra el Cambio Climático
- Día Mundial del Ahorro de Energía
- Día Mundial del Lavado de Manos

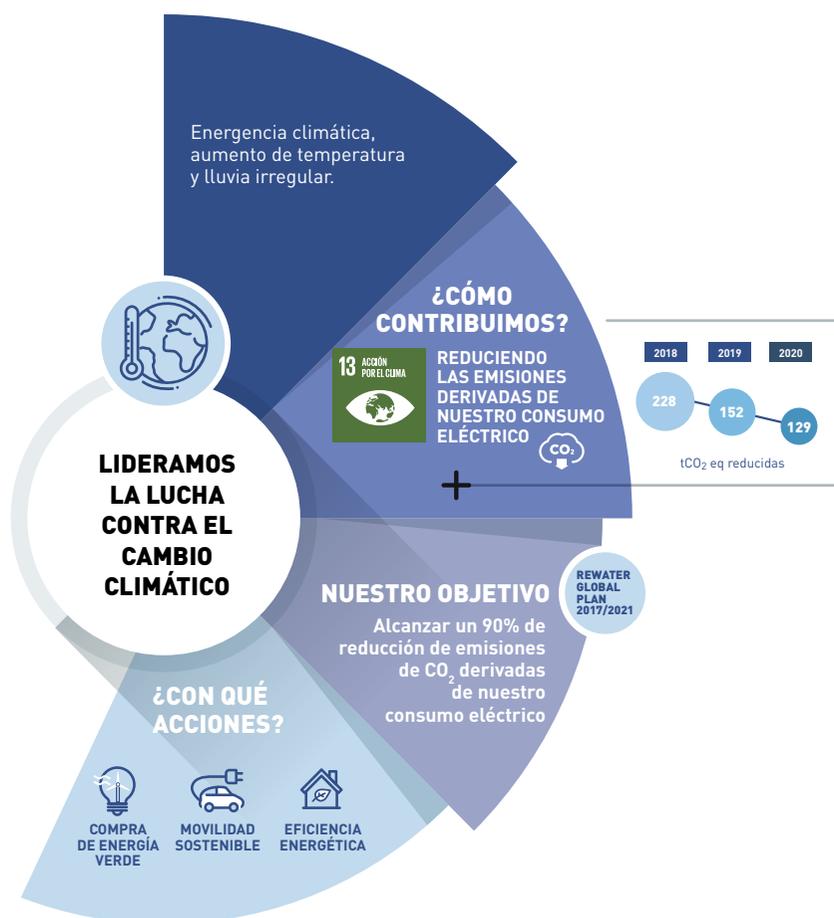


Ejemplos de algunos de los tuits publicados durante días clave para la sensibilización medioambiental y social.





LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

En Aguas de León no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que el municipio sea más resiliente y se adapte mejor a los efectos del cambio climático. Ante la crisis sanitaria, **nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.**

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2019**, el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático aparece como primer riesgo global. En noviembre de 2019 el parlamento europeo declara la **emergencia climática** y en enero de 2020 lo hace el gobierno español.

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2020**, las cinco primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales y en términos de impacto, tres ambientales, entre ellos el vinculado a las crisis del agua.

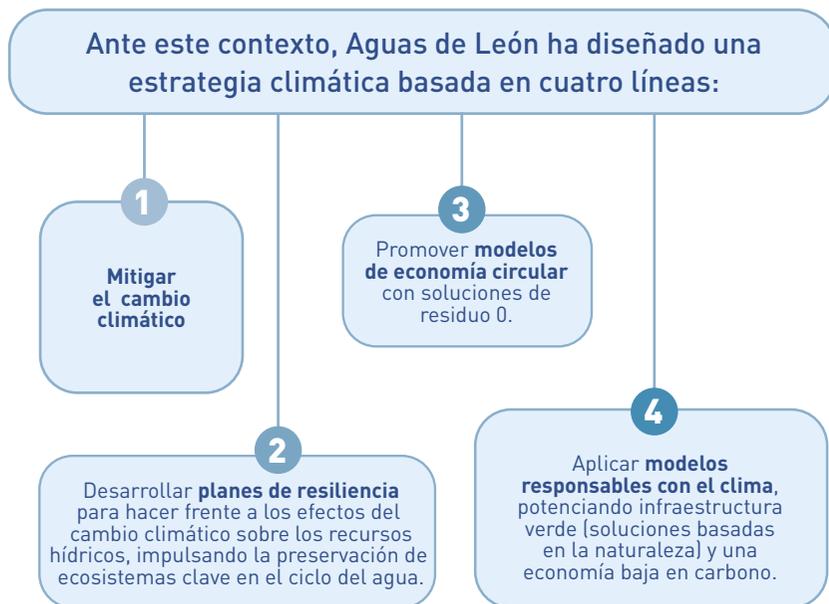
La Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el **Green Deal**, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la **neutralidad de carbono** en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

En Aguas de León nos alineamos con esta estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la **reactivación de la economía mediante una transición ecológica y digital.**





ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AGUAS DE LEÓN



Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la **innovación**, la **sensibilización** y las **alianzas** con grupos de relación y actores implicados.

La **estrategia climática** está alineada con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU, recoge las líneas marcadas por el **acuerdo de París** y se compromete con el objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio.

1: MITIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible hemos conseguido reducir el 100% de las emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico a través de proyectos basados en las siguientes líneas:

Compra de energía verde

Eficiencia energética

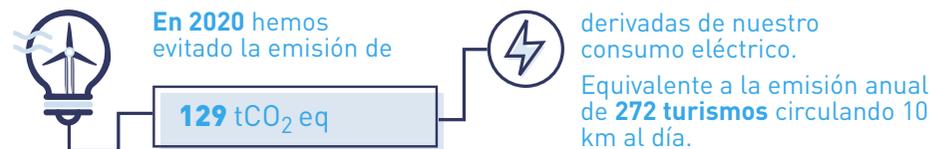
Movilidad sostenible

Compra de energía verde

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

El cambio de consumo lo realizamos en 2019 y supuso una reducción del 73% de la Huella de Carbono.

En 2020 hemos consumido 647.090 kWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico.



Certificado de garantía de origen renovable.





Eficiencia Energética

Para reducir nuestra huella es fundamental disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un **plan de auditorías energéticas** permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora.

Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. **En 2019 se incorporó a la flota una furgoneta eléctrica que ha permitido reducir las emisiones de CO2 relativas a la flota. El objetivo de la sociedad es ir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota**, además de promover otras iniciativas como el impulso de reuniones virtuales o la optimización de los desplazamientos laborales.

En cuanto a optimizar desplazamientos, cabe destacar que en Aguas de León se encuentra implantado el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** que permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución en el consumo de papel y una reducción de combustible y por tanto de emisiones por optimización de las rutas.

CICLO URBANO DEL AGUA



Trabajador de Aguas de León utilizando GOT



Furgoneta eléctrica de Aguas de León.





2: ADAPTACIÓN A LAS CONSECUENCIAS DE ESTE CAMBIO CLIMÁTICO SOBRE LOS RECURSOS HÍDRICOS

La gestión del agua urbana juega un papel fundamental para conseguir ciudades resilientes porque los efectos del cambio climático ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos, la solución pasa por tener **planes de resiliencia y continuidad**.

En estos planes entre otros consideramos la **disminución del agua no registrada para proteger los recursos hídricos** como se detalla en el apartado 3.2.1 Preservación del agua.

3: APLICACIÓN DE MODELOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular incluimos la promoción de un cambio de paradigma: **de lineal a circular**.

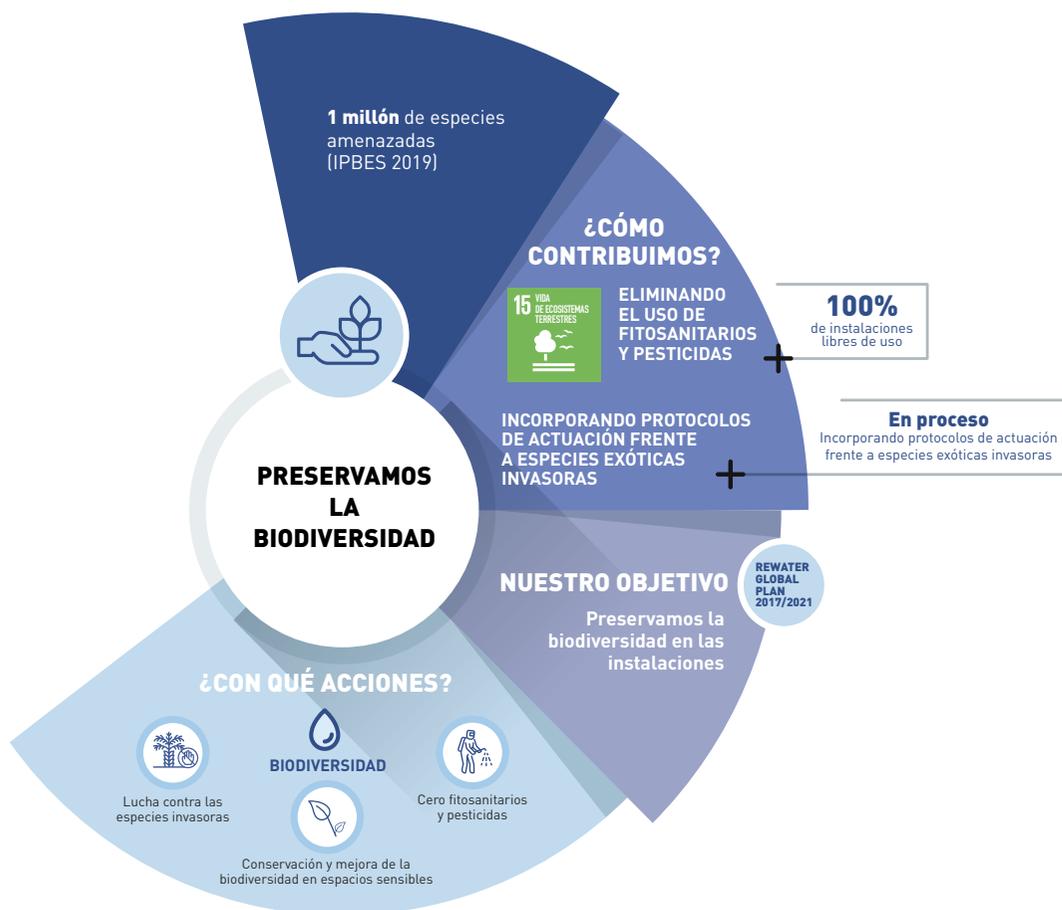
4: APLICACIÓN DE MODELOS RESPONSABLES CON EL CLIMA

La **naturalización de las instalaciones** plasma nuestro compromiso de contribución real a la conservación de la biodiversidad desde la gestión operativa. Para ello, asumimos el compromiso de establecer **protocolos de identificación y control de especies invasoras** en las plantas de tratamiento y **eliminar el uso de fitosanitarios** en las instalaciones como detallamos en el apartado 3.2.4.





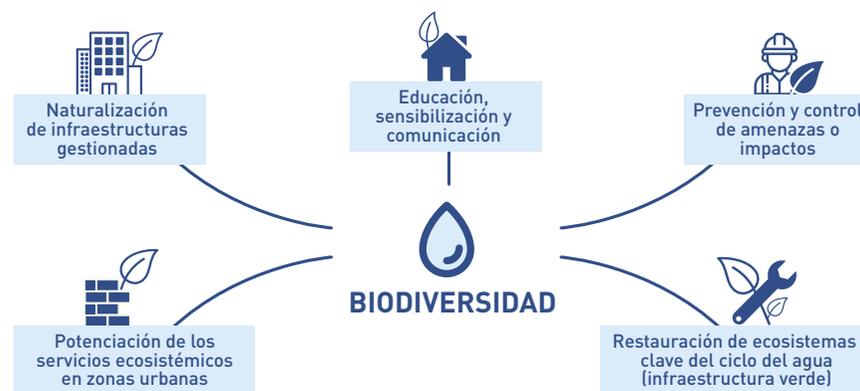
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



El **cambio climático** está agravando la **pérdida de biodiversidad**, y la pérdida de biodiversidad a su vez acelera el cambio climático, pues muchos de los ecosistemas afectados, como océanos y bosques son determinantes en la absorción de emisiones de carbono. La creciente fragilidad de los ecosistemas también plantea riesgos para la estabilidad social y económica. (Datos del Global Risk Report, Wold Economic Forum 2019.)

Ante el reto de la pérdida de biodiversidad y dada la importancia de la contribución del ámbito del agua al mantenimiento de este capital natural, promovemos la **transformación de las instalaciones de infraestructuras convencionales a infraestructuras verdes** que favorezcan la biodiversidad local y aporte beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno.

Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican las instalaciones.



ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS Y CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como objetivos la eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras en las instalaciones.





La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en Aguas de León cada año se imparte formación al personal de instalaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico de zonas verdes. Asimismo, se está implementando un distintivo para identificar las instalaciones que han eliminado fitosanitarios.



Actualmente prácticamente el 100 % de las instalaciones gestionadas están libres de fitosanitarios, lo que supone 4,89 hectáreas libres de productos que afectarían a la biodiversidad, favoreciendo las funciones ecológicas del entorno.

Para el **control de especies invasoras** hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. En este sentido hemos desarrollado el proyecto **BiObserva-STOP Invasoras** que contempla una plataforma web y una app con el objetivo de que, a partir de 2020, los técnicos responsables de instalaciones usen esta herramienta, para la identificación de la flora invasora y el establecimiento de los protocolos de gestión correspondientes.

Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Por ello desde **Aguas de León** nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos. Con este objetivo hemos implementado el programa **BiObserva STOP-invasoras**, para la gestión integral de las especies de flora invasora. De esta forma se mejora la calidad ambiental de las zonas verdes de estas y, sobre todo, se evita

la posibilidad que a partir de los ejemplares existentes en su interior puedan dispersarse e invadir las zonas naturales circundantes. El objetivo general del proyecto BiObserva STOP-invasoras es controlar las especies exóticas invasoras establecidas como especies objetivo en el proyecto, además de aquellas sobre las que exista obligación legal de actuar. La **detección temprana** de las especies invasoras es fundamental para poder detener su expansión y erradicarla.

El objetivo es realizar en 2021 la identificación de estas especies invasoras y poner en marcha los protocolos correspondientes.

La plataforma web también se puede consultar públicamente en **www.biobserva.com/stopinvasoras**, con lo que contribuye a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.



EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Adicionalmente a nuestros compromisos principales en materia de biodiversidad, buscamos la implicación de la ciudadanía a partir de numerosas iniciativas con el objetivo de comunicar, sensibilizar y educar.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL: PROYECTO BIOBSERVA

BIOBSERVA

Por cuarto año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva (www.biobserva.com), en el que los participantes (empleados de Aguas de León) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.



Ave en las inmediaciones de la captación de Candanedo.





Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2020 ha finalizado con la participación en el proyecto de **273 voluntarios de 95 instalaciones.**

El proyecto cuenta con **dos voluntarios en la ETAP** que desde el inicio del proyecto han realizado **254 observaciones, de las cuales 118 son del último año** (se considera una observación el hecho de registrar una especie, independientemente de los individuos observados). En total se han realizado observaciones de **31 especies diferentes.**



Especies más comunes avistadas en las instalaciones.



Censo de BiObserva en la ETAP del Porma

Resultados del proyecto

De las 31 especies distintas reportadas, las 10 más observadas han sido el gorrión común, la urraca, el estornino, el jilguero, la lavandera blanca, el mirlo, la abubilla y la graja.

Urraca	37	Gorrión Común	37
Estornino pinto/negro	32	Lavandera Blanca	24
Mirlo Común	20	Jilguero	15
Abubilla	11	Graja	8
Carbonero Común	8	Verdecillo	7
Mirlo Real	6	Mirlo Negro	6
Collirico Tostón	6	Paloma Torcaz	6
Cernicabo Primilla	5		4
Grajilla	4	Golondrina Común	4
Pito Real	4	Avión Común	3
Petirrojo Europeo	2	Paloma Zurita	2
Cigüeña Negra	2	Cigüeña Blanca	2
Apalucho Cenizo	1	Alondra Común	1
Bisbita Arbóreo	1	Henrieta Común	1
Córceja	1	Gaviota reidora	1
Paloma Bravía	1		

Entre las aves más vistas se encuentran las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como **indicadores biológicos** precisamente porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.

Los registros validados aportados por los voluntarios serán integrados en la **red internacional de investigación GBIF (the Global Biodiversity Information Facility)**, financiada por gobiernos de todo el mundo destinada a proporcionar a cualquier persona, en cualquier lugar, acceso abierto y gratuito a los datos sobre cualquier tipo de forma de vida que haya en la Tierra. <https://www.gbif.org/>

Por tanto, **el valor de los datos de BiObserva** se ve incrementado notablemente al haberse incorporado en GBIF, ya que estos datos pasan a formar parte de una inmensa plataforma de datos que puede ser consultada tanto por particulares como por entidades o administraciones de forma que contribuyen a la mejora del conocimiento del medio natural, para que, en último término, contribuyan a una protección más eficaz de nuestras aves. Los registros de los voluntarios de Aguas de León junto a los del resto de sociedades del grupo, permiten que Suez se convierta así en la entidad privada en España que más registros de biodiversidad pone a disposición de la Infraestructura Global de Información de Biodiversidad.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

La salud de las personas está estrechamente relacionada con la salud del planeta. En Aguas de León gestionamos la **salud de los trabajadores** desde un enfoque integral, especialmente en estos momentos tan excepcionales en los que el agua cobra vital importancia para garantizar la higiene. Potenciando nuestra capacidad de empresa sanitaria, hemos adaptado todos los procesos y operaciones que conlleva la gestión del agua a fin de **asegurar la continuidad del servicio** y el correcto funcionamiento de las instalaciones, desde las plantas de potabilización y depuración hasta toda la red de suministro.

Hemos colaborado en la **vigilancia de la salud creando entornos seguros y saludables para nuestros diferentes grupos de relación**: equipo humano, proveedores y ciudadanía. En coordinación con las autoridades sanitarias y las administraciones, hemos reforzado las medidas preventivas para proteger la salud de los trabajadores durante la crisis sanitaria. Y una vez más hemos contado con un equipo comprometido que ha interiorizado las premisas de seguridad y salud en el trabajo.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Gestión de casos positivos y posibles contactos

Basándonos en el principio de máxima prudencia, hemos dado pasos más allá de las recomendaciones marcadas por las autoridades sanitarias:

- Protocolo de gestión **tanto para positivos como para posibles contagiados**.
- Test **de antígenos previo a la reincorporación al puesto de trabajo**.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y **rastreo de contactos** con otros trabajadores.
- Apuesta por el **teletrabajo** para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y **operación en solitario**.
- **Cuarentenas preventivas** más allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.
- **Protección de trabajadores vulnerables**, adaptando las actividades según el contexto pandémico.
- Apoyo psicoemocional.

Ante la situación de alerta sanitaria, nuestro objetivo ha sido en todo momento salvaguardar la seguridad de nuestro equipo humano y garantizar la seguridad de la ciudadanía asegurando la sostenibilidad de los servicios.

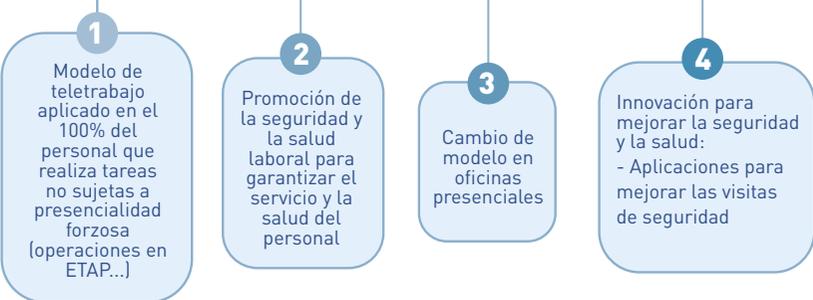




“Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, y relacional, que han permitido generar un vínculo de confianza. Por ello el equipo humano ha podido asegurar el servicio en un entorno seguro”.

Isabel del Río
Responsable de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de Aguas de León

Nos adaptamos a la nueva realidad



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Además de la realización de pruebas PCR hemos llevado a cabo una campaña de test serológicos para disponer de una foto del nivel de inmunidad de la plantilla. Se han realizado test a prácticamente el 100% de la plantilla.

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo “0 accidentes”. Para lograr esta meta es indispensable contar con un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Así centramos nuestra estrategia en **la formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural.**

Aguas de León desde 2014 dispone de una **política de seguridad y salud** que en 2020 ha sido actualizada conforme la nueva ISO 45001. La política de Salud y Seguridad se articula en torno a tres pilares:

1. El **control de los grandes riesgos**, de los que cada uno es actor y responsable.
2. La **cultura justa**, basada en un enfoque positivo de la Salud y la Seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se incumplan las normas.

3. Actores comprometidos e involucrados en una **cultura de Salud y Seguridad proactiva**. En donde, todos los actores se implican en la mejora continua de la prevención de riesgos de Salud y Seguridad, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo.

A lo largo de 2020 hemos continuado la implementación de estas líneas estraté-

gicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral.



SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2020** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.





A lo largo del año 2020 en Aguas de León no se han registrado accidentes con baja laboral durante la jornada de trabajo, lo que supone un Índice de Frecuencia de 0 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas). A fin de año, llevamos un total de 402 días sin accidentes.

Aguas de León pone en marcha a lo largo del año, diversas acciones encaminadas a la reducción de la siniestralidad laboral:

- Charlas periódicas en materia de Seguridad y Salud Laboral.
- Monográficos de prevención de riesgos laborales, retornos de experiencias de accidentes e incidentes.
- Visitas de seguridad por parte de la Dirección y Mandos Intermedios.

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, Aguas de León ha basado sus esfuerzos en la formación, así como en distintos proyectos independientes de fomento de la salud y la seguridad.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Uno de los pilares fundamentales es la formación de nuestros trabajadores. En 2020 se han impartido un total de **84 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, en 7 cursos, es decir, 1,33 horas de formación en SSL por empleado al año.

Formación en materia de SSL impartidos en Aguas de León durante el último año:

Seguridad en los trabajos con riesgo eléctrico y LOTO

Ciclo Integral del Agua

Seguridad en obras de conservación, canalización y acometidas (Zanjas)

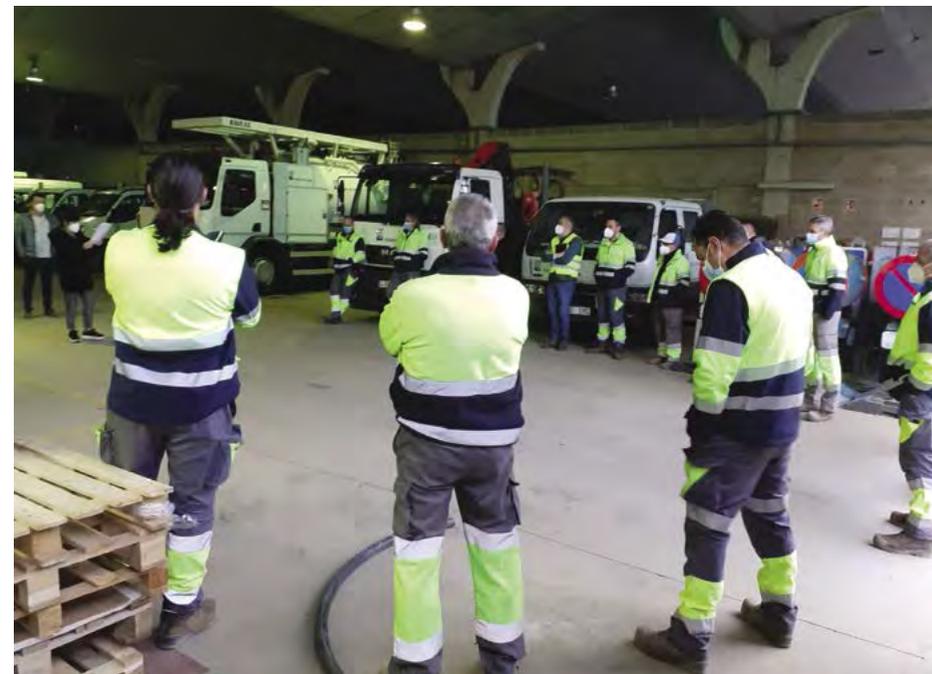
Curso Camión Pluma

Transición a la nueva Norma ISO 45001:2018

CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se tratan protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores. Aguas de León tiene establecida a través de plafones la impartición de charlas quincenales al personal.

En septiembre de 2020 se celebró la Jornada Día de la Salud Suez "Reforzar mi capital salud para enfrentar pandemias", en la que se emitieron cuatro videos online además de la conferencia webinar con un experto en salud.



Charla de Seguridad impartida en espacio abierto al personal de Aguas de León.





SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de **coordinación de actividades empresariales**, se exige a toda subcontrata que cumplan con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aguas de León.



En los últimos años no se ha producido ningún accidente de trabajo en obra

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía**. Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. En las visitas de seguridad realizadas durante 2020 fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.

VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección permiten fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratistas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



En 2020 se realizaron 11 visitas de seguridad del equipo directivo a las instalaciones

PROYECTO CULTURA JUSTA

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora.

Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidente (notificación).

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

Aguas de León dispone de una **Guía de Reconocimientos** en el ámbito laboral.

TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Nuestro compromiso de promoción de la salud se traduce en el **Programa de Hábitos Saludables**. Se trata de un programa para estimular dentro de la organización una cultura y un compromiso con la **promoción de los hábitos saludables entre los trabajadores**.

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



Salud física: disminuir hipercolesteremia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe



Salud emocional: disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar



Alimentación y nutrición: disminuir colesterol y materias grasas en alimentación





En este sentido, contamos con una **plataforma** destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla <http://www.practicahabitos saludables.com/> a la que pueden acceder todos los empleados en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas. Así mismo, la plataforma incluye el acceso a un **gimnasio on line** y a una **plataforma de cursos de cocina on line**.

En 2019, a través de la plataforma pusimos el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional** y en 2020 en consejos y buenas prácticas frente a la **COVID-19**.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Apoyo psicoemocional a toda la plantilla a través del consultorio de salud emocional y mediante la publicación de noticias y artículos en la Plataforma de Hábitos Saludable en la que además se comparten conferencias relativas a actividad física, nutrición y salud emocional.





DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



DIGITALIZACIÓN

El poder de la digitalización reside en la capacidad de **utilizar los datos para interpretar con precisión lo que sucede, de forma que podamos mejorar las acciones que realizamos y los resultados que obtenemos.**

Por un lado, nuestra prioridad radica en convertir datos en información para generar nuevas aportaciones de valor. No es un proceso sencillo, ya que para transmitir datos lo primero que se requiere es captarlos, un proceso que llevamos haciendo desde hace años y que de manera continuada surgen nuevas necesidades.

La **digitalización** nos está permitiendo, por un lado, abrir **nuevos canales de atención al cliente**; optimizar y priorizar de manera más precisa y completa la toma de decisiones gracias a la integración de información a través de modelos y métodos analíticos o mejorar la **eficiencia y agilidad de muchas de nuestras operaciones**, incluyendo el **ámbito de la seguridad y salud laboral**.

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Con el objeto de **mejorar la experiencia del cliente**, la ponemos en el centro de nuestras actividades y trabajamos en la digitalización de nuestros clientes. Para ello, hemos puesto en marcha el **Proyecto DILIGENTIA**, que abarca diferentes iniciativas:

- **WEB.** Hemos renovado la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua.
- **ÁREA DE CLIENTES.** Dentro de la página web, hemos renovado el Área de Clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la gestión por parte del personal de Aguas de León, permitiéndoles realizar un trabajo más eficaz y eficiente.
- **CRM.** Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.

Así, Aguas de León ha puesto en marcha **diversos canales de contacto con sus clientes**, adicionales a las oficinas de atención al cliente en cada municipio gestionado, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente, inclusivos y con un mínimo impacto ambiental:

- **Solicitud de cita previa** a través del teléfono de atención al cliente, la página web o en la propia oficina de atención al cliente.

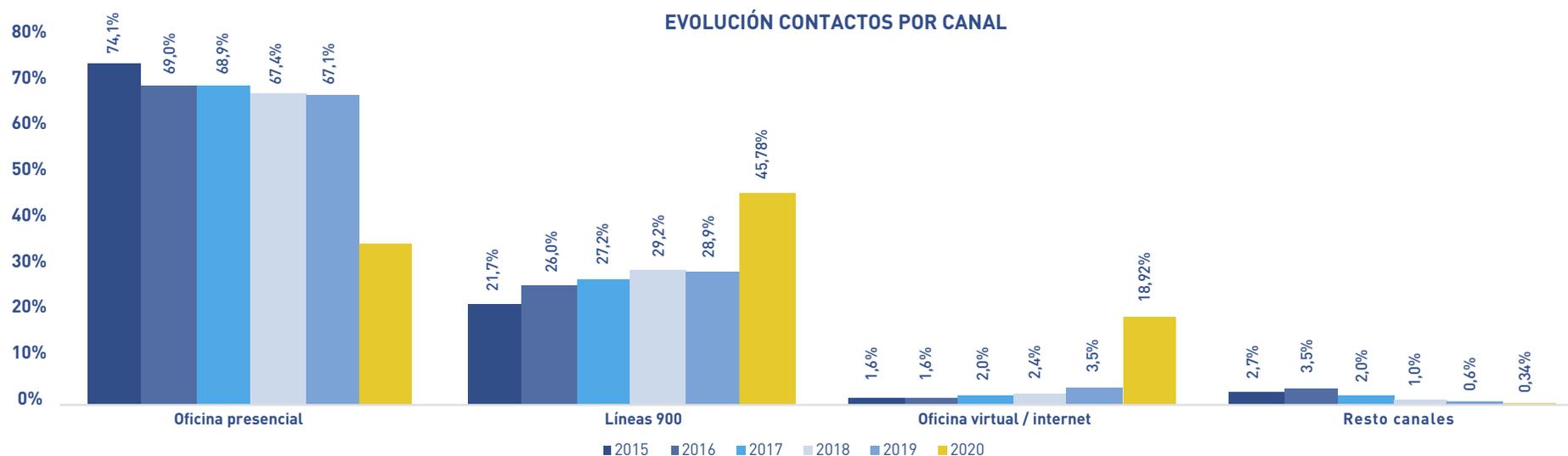




- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900 500 670).
- **Área de Clientes en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año (www.aguasdeleon.com)
- **Teléfono de incidencias** disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 330 025).
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de avisos digitales (correos electrónicos y sms).
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 811 825).
- **Canal Twitter**, disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas (@AguasdeLeon)

También, para aquellos usuarios del servicio para los que el agua es un recurso fundamental en su actividad, se ha puesto a su disposición un correo electrónico (gestorpersonal@aguasdeleon.es) y teléfono gratuito (900 104 886) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

En 2020 el aumento del uso de los canales no presenciales ha sido muy significativo. Aunque el salto cualitativo se ha debido al contexto es cierto que es la tendencia puesto que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.



El paso a factura digital es otra de las iniciativas en las que venimos trabajando y que nos encontramos impulsando especialmente, todo ello alineado con la digitalización de los clientes fomentando el uso del Área de Clientes.





En 2020, con la crisis de la Covid-19 la apuesta por la digitalización dio su salto definitivo potenciando todos los canales digitales de atención al cliente. Desde el departamento de comunicación y clientes se lanzó una campaña muy potente de apuesta por la atención no presencial, siempre pensando en la salud de los clientes y trabajadores. En concreto se apostó por:

- Lectura de contadores
- Cita previa
- Canales no presenciales
- Área de Clientes



Cartel canales no presenciales



Cartel área de clientes



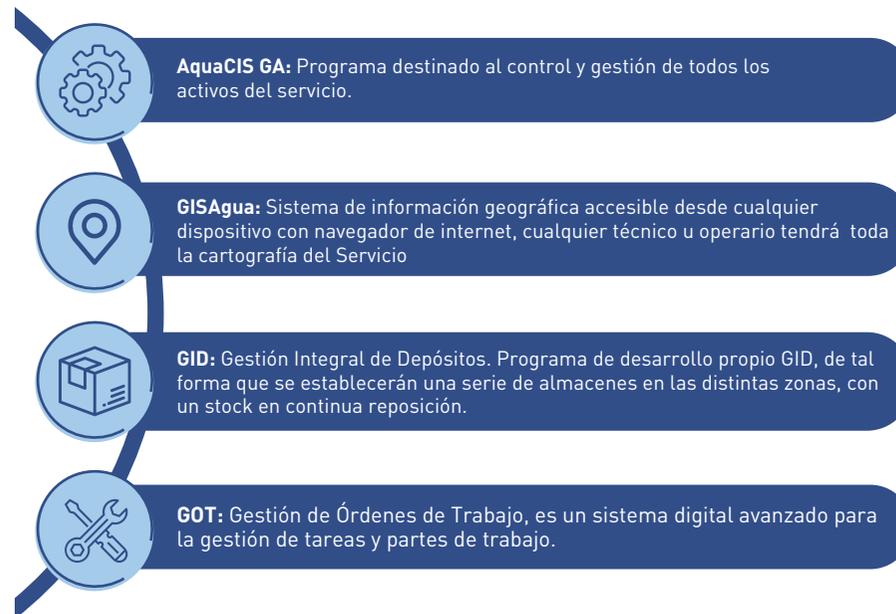
Cartel cita previa



Tuit área de clientes

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión es el día a día del ámbito de las operaciones en Aguas de León.



• **AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio, mantenimiento y seguimiento de indicadores y puntos de control relativos a la gestión (volúmenes, cuentahoras, parámetros de calidad, etc.)

• **GISAgua:** La herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite a los ayuntamientos en los que operamos visualizar estas redes.

GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial **Aquacis**. Esto nos permite múltiples aplicaciones, la última en desarrollar ha sido el proyecto **Wicot** mediante el cual podemos notificar en tiempo real a los clientes afectados por una avería en su acometida.

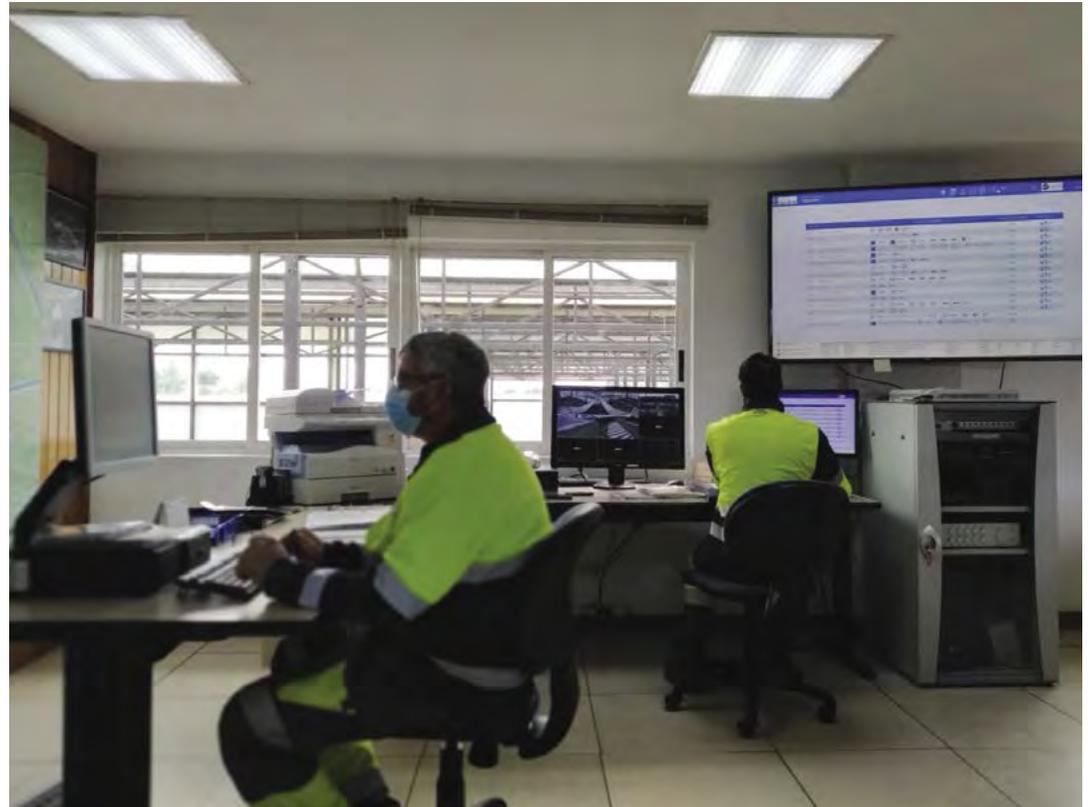
AGIS es la aplicación móvil de **GIS Agua**, que permite a los operarios mediante una tablet actualizar en tiempo real información cartográfica, por ejemplo. Todo





ello permite mejorar la eficiencia de la gestión diaria y mejora la gestión a medio plazo puesto que es la base de modelos matemáticos y planes de directores de las redes.

- **GID:** Gestión Integral de Depósitos que permite la gestión de un stock en continua reposición de materiales necesarios, suficientes y adaptados, para cubrir eventualidades en las redes e instalaciones.
- **GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo, es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo. Muy intuitivo y fácil de operar, accesible desde multitud de soportes (terminales móviles, tablets, PC, etc.), GOT proporciona una visión centralizada de los trabajos de los diferentes ámbitos de la organización, comercial, técnica, etc., lo que permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos, que se traduce en una optimización tanto en los tiempos de respuesta en los desplazamientos y disminución de CO2, como en la eliminación de papel en las órdenes de trabajo.
- **Otros:** Al margen de las mencionadas, existen una serie de aplicaciones que complementan la gestión inteligente del Servicio:
 - **GEFEL.** Gestión de facturas eléctricas.
 - **Enerlogy.** Gestión energética de consumos, optimizaciones de potencia, tarifas y proyecciones de consumo.
 - **TSZ.** Evaluación y comparativa de soluciones de Tecnologías sin Zanja respecto a las técnicas convencionales, con comparativas de coste, tiempo de ejecución, residuos generados y contaminación.
 - **GRO.** Analiza y evalúa todos los riesgos operativos que pueden darse en el servicio, así como su plan de acción.
 - **GESDOCAL.** Se trata de un portal de gestión de documentos donde se registra toda la información relativa a la gestión del Servicio de manera que sea accesible para todos los trabajadores (Evaluaciones de Riesgo, Protocolos, Permisos de Trabajo, Normativa, Fichas de Seguridad, etc.)



Pantallas de la sala de operaciones de la ETAP del Porma

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2020 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.





DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

En digitalización también enmarcamos las **redes sociales**, en especial el canal de **Twitter** de Aguas de León.

El objetivo es dotarnos de canales que completan el conjunto de herramientas que tenemos a disposición para conversar con nuestros grupos de interés y que nos permiten mantener una comunicación ágil y cercana con nuestros interlocutores.



INNOVACIÓN CON IMPACTO

La innovación es el motor que nos permite mantenernos como líderes en el ámbito del ciclo integral del agua. Además, constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

PROYECTO LIFE NEXUS

El proyecto Life Nexus es la apuesta de Aguas de León por la innovación, tecnología y la aplicación del modelo de economía circular.



El proyecto se denomina Life Nexus, se titula “Boosting the sustainability of the urban water cycle: energy harvest in water industry using microhydropower technology” (Impulsar la sostenibilidad del ciclo urbano del agua: obtención de energía en la industria del agua usando tecnología microhidráulica). El presupuesto inicial financiado por el proyecto Life Nexus asciende a un total de 1.158.188 € subvencionado al 60%.





El proyecto consiste en el aprovechamiento de la energía de la conducción de agua bruta de la Etap del Porma para su conversión en energía eléctrica y la acumulación del excedente de energía para su utilización en momentos puntuales en los que la demanda supera a la energía generada. Este último punto es la novedad en la tecnología aplicada.

El equipo por instalar genera una potencia media de 25 kW. La energía generada en este proyecto será de 215 MWh/año de electricidad renovable, a partir del aprovechamiento de la energía actualmente disipada por la válvula reguladora del caudal de entrada. La reducción de la huella de carbono total en 140 t CO2 equivalente por año de operación.

El equipo de trabajo está formado por cinco entidades:



- › **Coordinador** Fundación Cartif
- › **Asociado** Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.
- › **Asociado** Aquatec, Proyectos para el sector del agua, S.A.U.
- › **Asociado** Aleksandras Stulginskis Universitetas [ASU] (Kaunas, Lituania).
- › **Asociado** Instituto de maquinaria de flujo hidráulico de la Academia de Ciencias de Polonia.
Instytut Maszyn Przepływowych im. Roberta Szwalskiego Polskiej [IMP-PAM] (Gdansk, Polonia).

Los principales objetivos de Life Nexus son:

- Instalación de un prototipo hidráulico en la estación de tratamiento del Porma que permita cubrir con energía renovable la demanda básica de la instalación
- Desarrollo de un sistema de gestión inteligente integrado con una plataforma de monitorización que permita controlar la generación y uso de la energía.
- Replicar el enfoque Life Nexus en 30 instalaciones similares en Europa.
- Contribuir a los objetivos de convertir a Europa en líder mundial en la transición hacia una energía limpia.
- Divulgación de los resultados y logros del proyecto como actividades bien estructuradas para maximizar el impacto en la UE.
- Proporcionar conocimientos prácticos y herramientas a los usuarios finales, gestores de agua y responsables políticos, para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en las actividades urbanas.

INNOVACIÓN SUEZ ESPAÑA

En este ámbito Aguas de León se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno.

Los ejes motor de la I+D+i de Suez en España y por extensión de Aguas de León son:

- Contribuir al desarrollo de **nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible**. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en tiempos cortos orientan nuestra forma de trabajar.





- **Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía** a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realización de vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- **Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización** con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una **manera rápida** (agile), **orientada al ciudadano** (customer centered) e **integrando conocimiento externo** (open). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo mediante innovación abierta.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

A través del Grupo Suez, contamos con **Cetaqua**, que promueve el **desarrollo de la tecnología y el conocimiento tomando el modelo colaborativo como base**.

Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua es un organismo sin ánimo de lucro, integrador y gestor de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en el ámbito del agua, concretamente en su ciclo urbano, y con vocación nacional e internacional.

Cetaqua es un **modelo pionero de colaboración público-privada** creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales.

Este modelo, que integra **administración, universidad y empresa**, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y el medio ambiente con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo, creado en 2007 por Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se ha aplicado posteriormente a otros centros tres centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, independientes entre ellos, pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración.

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico.

- **Biofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.
- **Agua 4.0:** aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.

- **Sostenibilidad ambiental, económica y social:** soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos.
- **Infraestructuras críticas y resiliencia:** soluciones para una gestión y control avanzado y eficiente del ciclo urbano del agua frente a posibles incidentes causados por eventos naturales, intencionados o del deterioro de las infraestructuras.
- **Gestión de recursos hídricos:** técnicas avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos y la resiliencia frente al cambio climático.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación supone implicar a distintas áreas. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.







DE LINEAL A CIRCULAR



NUESTRO MODELO CIRCULAR

Promovemos el **cambio de modelo lineal a circular** para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento europeo, **en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra**. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario **cambiar el modelo lineal** de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un **modelo circular** que imite a la naturaleza, y donde desaparezca el concepto de residuo.

Además, el **modelo de economía circular** puede aportar soluciones a los nuevos retos causados por la crisis de la Covid-19 ya que **ayuda a reducir la vulnerabilidad de las cadenas de valor a nivel local y global**.

Desde Aguas de León apostamos por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.

RESIDUOS DE LA ACTIVIDAD DEL AGUA

En Aguas de León mejoramos nuestra gestión ambiental evitando la generación de residuos que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de **avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular**.

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la UE y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. De hecho, las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en redes de distribución supone el primer residuo de Aguas de León. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno.

La totalidad de la zorra de relleno que se adquiere en Aguas de León procede de materiales reciclados. En 2020 se enviaron a plantas de reciclaje 5.282 tn (4.892 tn de abastecimiento y 389 tn de alcantarillado).

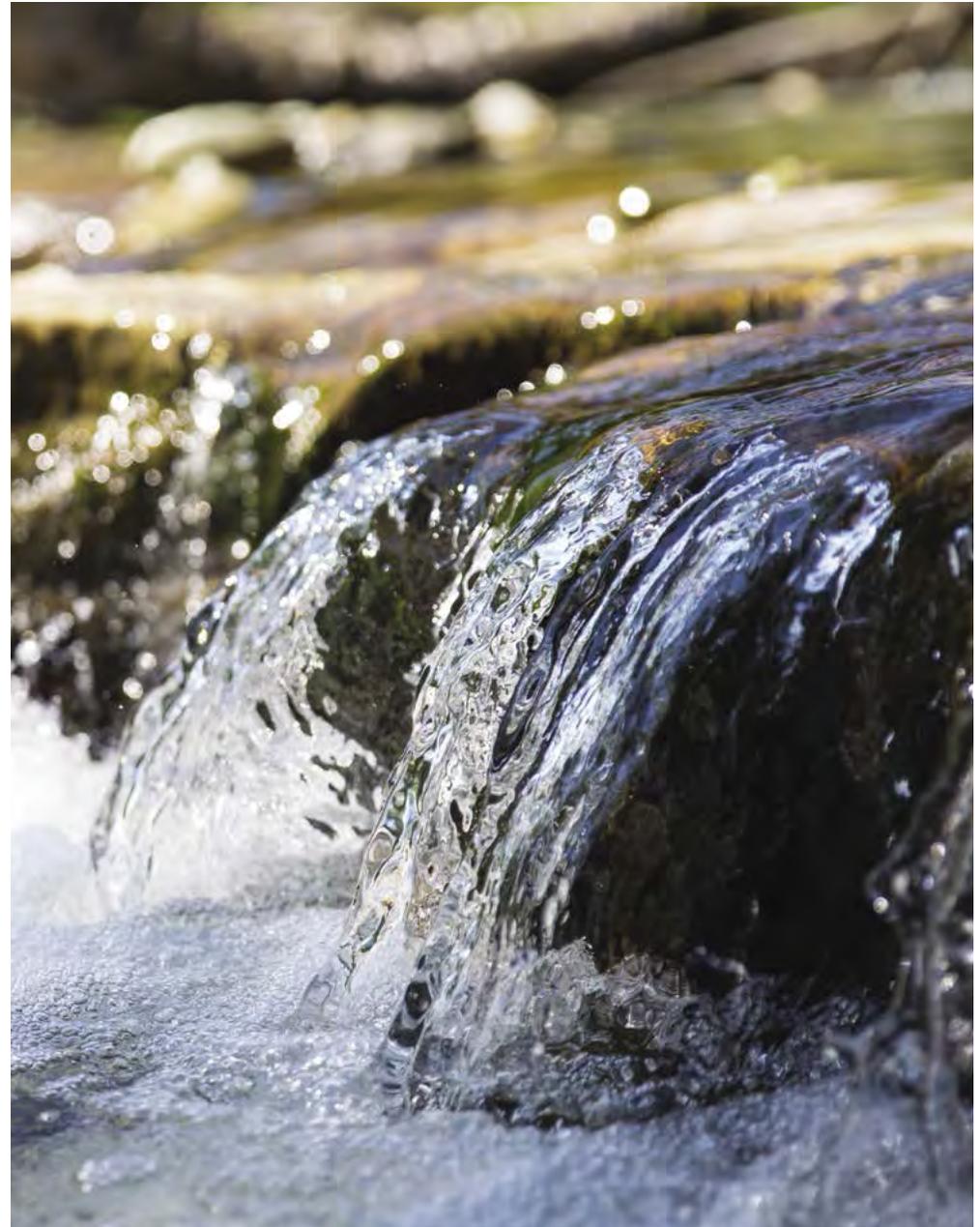
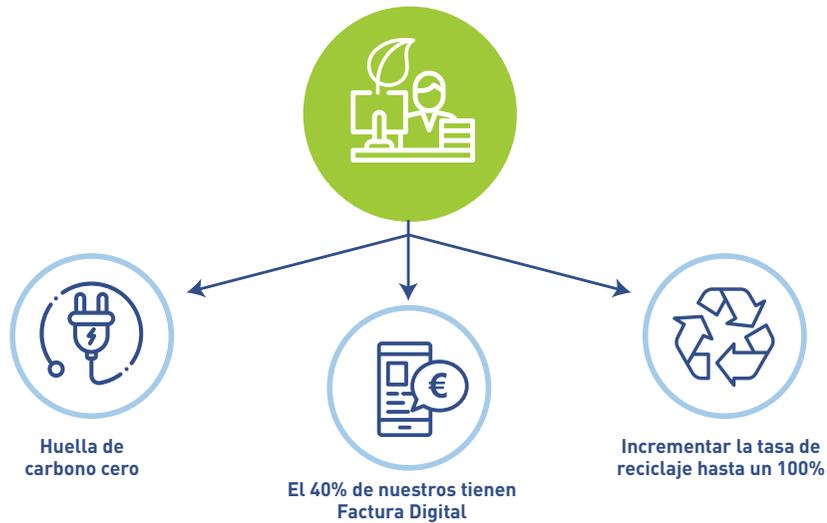




OFICINA VERDE

Aguas de León ha implantado en sus oficinas el concepto de **Oficina Verde** que consiste en conseguir la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción del impacto que sobre el medio ambiente** puedan tener las actividades que se desarrollan alrededor de la oficina. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de **papel**, de **energía**, de consumo de **agua**, minimizar el transporte (reducción de **emisiones CO2**), y reducir los residuos generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.

A través de la Oficina verde, hemos conseguido:



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS





BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Incorporamos a nuestra gestión los principios de **transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Aguas de León se rige por el **principio de transparencia**. De acuerdo con este compromiso la sociedad edita el presente **Informe de Desarrollo Sostenible** que incluye los asuntos materiales de sus grupos de relación y mantiene actualizada su página web (<http://www.aguasdeleon.com>) y en especial su Portal de Transparencia (<http://portaltransparencia.aguasdeleon.com/>), de acuerdo a lo establecido en la “Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno”, mediante el cual la ciudadanía puede obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecen los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.



El **Consejo de Administración de Aguas de León** tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. Así, en Aguas de León, se desarrollan a lo largo del año Comités de Dirección, Comités de Sistemas de Gestión, Comités de Empresa, Comités de Igualdad, Comités de Seguridad y Salud, Comités de Clientes y Comités de Operaciones.

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos.

Asimismo, se ha desplegado una herramienta para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, que se somete a aprobación de la Junta de Socios. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

Así, el fomento del **compromiso ético de Aguas de León** se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección dispone de las estructuras adecuadas para la gestión ética y un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

El **Consejo de Administración** está compuesto por:

Presidente: José Antonio Diez Díaz

Consejeros: José Antonio Diez Díaz, Vicente Canuria Atienza, M^a Teresa Fernández González, Carlos Hurtado Martínez, Gabriel Menéndez Rubiera, designados por la Junta General a propuesta del Excmo. Ayuntamiento de León; y Jesús María García del Valle, Laura de Vega Franco, Jose Antonio del Rey Martín, Javier Puertas Rodríguez y José Ángel García Cerdán designados por la Junta General a propuesta de Aquona.

D. Fernando Salguero García, D^a. Marta-María Fuertes Rodríguez.

Están asimismo presentes, D. Manuel Salas Palenzuela, Gerente de la Sociedad, D. Javier Herrero González, Técnico Municipal y D. Javier Díez Arroyo, quien ejerce funciones de Letrado-Asesor del Consejo de Administración.

Secretaria consejera: Marta Fuertes Rodríguez.





Desde el año 2019 el Consejo de Administración de Aguas de León dio un paso importante respecto a la contribución de la compañía a la Agenda 2030. Lo hizo enfocando los consejos a los ODS, otorgando así un papel destacado al Desarrollo Sostenible.

El **Comité de Dirección** es el encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización: RRHH, Operaciones, Clientes, Planificación y Control, Desarrollo de Negocio, Jurídico, Comunicación y Desarrollo Sostenible y Equidad.



Comité de Dirección de Aguas de León

Nuestros valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios:



Estos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la **organización** (los profesionales y los accionistas); el **mercado** (clientes, proveedores y socios, competidores) y el **entorno** (la comunidad, el planeta).

Nuestro sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del **Oficial de Cumplimiento** (CO), que reporta al Consejo de Administración de Aguas de León.

El **modelo de prevención de delitos** tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

En el desarrollo de nuestros principios de ética empresarial nos comprometemos a un **conjunto de valores, pautas de comportamiento y buen hacer**, que configuran nuestra **cultura empresarial**. Los **valores éticos** de la Sociedad se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros Profesionales.

Nuestra **estrategia** en materia de **Ética y Cumplimiento** tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aguas de León aprobó ya en 2017 el **Código de Conducta de la sociedad**. Este Código de Conducta determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, tanto a nivel interno como externo, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos. Se encuentra disponible en la página web: <https://www.aguasdeleon.com/etica-y-cumplimiento>

Nuestro modelo de prevención, como sistema integrado de control interno y gestión de riesgos para la prevención de delitos, comprende un conjunto normativo propio y de actuaciones que establece pautas en diversas materias, entre las que cabe resaltar las siguientes:

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y





funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.

- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética de Aguas de León.
- **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento** y cumplimiento de nuestro Código de Conducta tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia** (codigoetico@aguasdeleon.es) para la comunicación de forma confidencial al Oficial de Cumplimiento de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

El Canal Ético puede ser utilizado por todos los profesionales de la empresa para consultar cuantas dudas de actuación o conducta ética les pudieran surgir en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de la empresa insta de forma continuada a todos los profesionales que integran la plantilla de Aguas de León a trasladar al Oficial de Cumplimiento cuantas dudas les surjan en su actuación, así como a poner en su conocimiento las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta.

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo en 2020 una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos y en 2020 **hemos realizado una revisión de nuestra Política de cumplimiento penal y profundizado en el desarrollo del compliance en materia de derecho de la competencia y las posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos a través de sesiones de formación. También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales.**

El compromiso decidido de Aguas de León y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.

DERECHOS HUMANOS

El **respeto a los derechos** humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestra actividad y defenderlos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos, en el Código Ético, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos de la mano de Suez España en 2008– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

Aguas de León pone de manifiesto la atención constante a determinadas situaciones en las que pueda estar expuesta en el transcurso de sus actividades. Cada uno de los profesionales de la empresa debe poner su atención en no practicar discriminación de ningún tipo, ya sea de palabra o de acto.

CORRUPCIÓN

Aguas de León condena totalmente la corrupción en todas sus formas, independientemente del momento, el lugar o las circunstancias en que se produzca.

La corrupción constituye un ataque contra los principios democráticos a los que se adhiere nuestra empresa y atenta contra la dignidad y la integridad de quienes sufren las consecuencias.

El compromiso con los principios de actuación contrarios a la corrupción son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aguas de León así como para el resto de colaboradores, proveedores o terceros contratados.

El compromiso decidido de Aguas de León y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.





“En 2020 hemos informado a todos nuestros proveedores de la dirección de nuestro Canal ético para la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de su relación con la empresa. El compromiso decidido de Aguas de León y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.”

Jesús Díaz
Oficial de Cumplimiento

En 2020 el Oficial de Cumplimiento ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.

	2020
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	22
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	12
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Proveedores con comunicación del Código Ético	100%



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En este contexto de excepcionalidad, se ha producido un despliegue intensivo de medidas en toda Aguas de León con un doble objetivo: **proteger la salud de los empleados y preservar el servicio** que prestamos. Pero, a pesar de los esfuerzos y el compromiso de todos los profesionales, no puede excluirse la posibilidad de reclamaciones ante incidentes concretos en un momento posterior. Por ello hemos trabajado desde Compliance para disponer de una adecuada trazabilidad de las actuaciones realizadas en todos los ámbitos (medidas organizativas y operacionales, toma de decisiones y diálogo con los grupos de relación) y en las acciones de formación e información interna y externa. Asimismo, se han incorporado adaptaciones de elementos de control y reevaluaciones de riesgos, como los vinculados al teletrabajo, tratamiento de datos personales sensibles o ciberseguridad, entre otros.

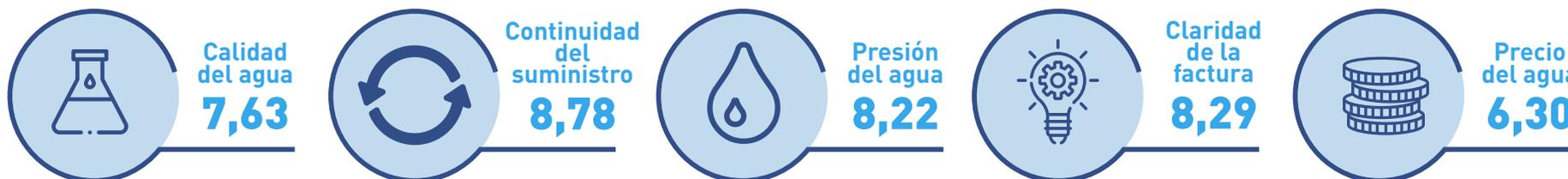




SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aguas de León tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente**. El **índice medio de satisfacción global de los clientes de Aguas de León se sitúa en los 7,74 puntos sobre 10**, medio punto superior al índice del año anterior.

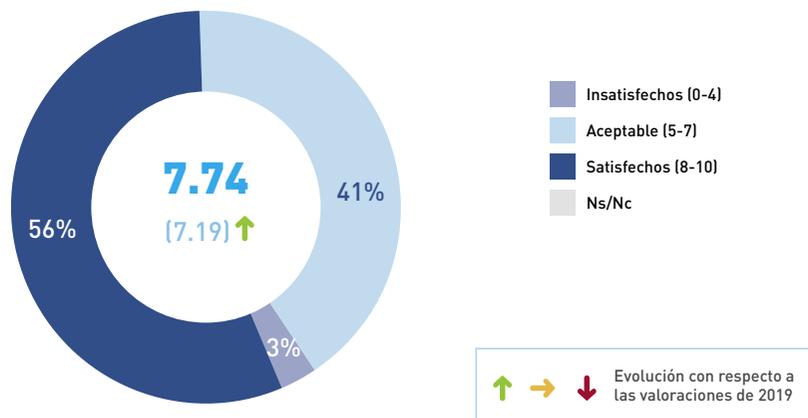
Los resultados de las encuestas en relación con los principales indicadores sobre el servicio ofrecido han sido los siguientes:



Cómo se observa en el siguiente gráfico, el nivel de satisfacción con respecto al año 2019 ha aumentado de forma importante:

VISION GLOBAL

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



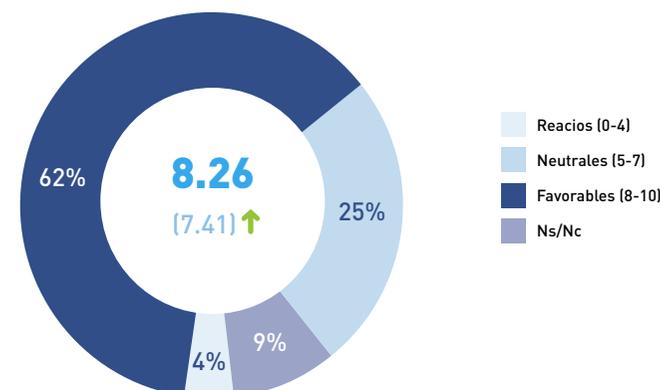
Diagnóstico de Satisfacción de Clientes. Resultados 2020

Un **97%** de los encuestados ha manifestado una valoración aceptable o satisfactoria.

El 56% (frente a un 50% en el año 2019) de los clientes de León considera que el servicio que le ofrece su compañía de aguas es satisfactorio, para un 41% (41% en 2019) es aceptable y solo para un 3% (un 9% en 2019) es insatisfecho. Su valoración promedio se sitúa en los 7.74 puntos, 0.55 puntos por encima del valor de 2019.

Respecto a la fidelidad de Aguas de León, ésta ha aumentado 0,85 puntos porcentuales con respecto al resultado del año pasado.

Fidelidad: Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua ¿seguiría con su compañía de aguas?





Personal de oficina de Aguas de León

Aguas de León, en el caso de detectar cualquier incumplimiento de sus compromisos, indemniza de manera proactiva en la siguiente factura al cliente afectado con un abono de 6€.



Francisco Javier González, Director de Clientes de Aguas de León

RECLAMACIONES

Porque cada queja es una oportunidad de mejora, el personal de Aguas de León no solamente no pone obstáculos para que las reclamaciones de los clientes sean presentadas, sino que invita a que se haga.

Los clientes de Aguas de León pueden presentar sus reclamaciones a través de los canales de contacto habituales que tienen a su disposición, comprometiéndonos a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables.

Durante 2020, recibimos 207 quejas, es decir, el 0,5% de los clientes de Aguas de León realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación, como por ejemplo lecturas de contador y criterios de estimación.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Con el afán de continuar en la línea marcada hace años por Aquanex de mejora continua, y para garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes, adquirimos cinco compromisos:





CERTIFICACIONES

Somos una organización de referencia y para ello hemos desarrollado un **modelo de gestión** en base a estándares certificados.

El Sistema de Aguas de León agrupa bajo un **único modelo** todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de la **Política de Gestión Integrada**, que incluye el **compromiso de la Dirección** en estos aspectos. Está disponible en la página web de la empresa y en el resto de las dependencias de la compañía.

A partir de esta Política se diseñan los procedimientos e instrucciones técnicas que aseguran, una vez implantados, la extensión del **Sistema Integrado de Gestión** a todas las áreas y niveles de la empresa.

GESTIÓN DE CALIDAD

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

GESTIÓN AMBIENTAL

Con el sistema de gestión ambiental **ISO 14001** la empresa se compromete a **cumplir los requisitos legales ambientales** aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus **impactos en el entorno** y aplicar las **medidas necesarias para prevenir la contaminación**.

SEGURIDAD Y SALUD

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación de la certificación ISO 45001 en la compañía obtenida en el año 2020. Se trata de una certificación, reconocida internacionalmente, que **asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

Durante el año 2020, Aguas de León sometió su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral a Auditoría externa de seguimiento, consiguiéndose la Certificación ISO 45001:2018, de Prevención de Riesgos Laborales.





PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, “RGPD”) viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, “LOPD”) desde el 7 de diciembre de 2018. El Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad Aguas de León al nuevo marco normativo de aplicación.



“La accountability como filosofía empresarial que deja huella, compromiso, proactividad y responsabilidad como clave del éxito. Una forma de hacer las cosas que demuestra cómo una organización puede alcanzar el éxito de forma limpia y amistosa”.

Sara Sancho
Delegada de Protección de Datos

En 2020 hemos llevado a cabo:

- Nombramiento del nuevo DPD y otorgamiento de poderes.
- Comunicación del cambio de DPD a la Agencia Española de protección de datos.
- Ampliación de las políticas del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Análisis más detallado de los tratamientos de datos incluidos en el RAT.
- Ampliación del checklist de evaluación del nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Distribución de píldoras informativas sobre materias de protección de datos, especialmente en lo referente a las brechas de seguridad.
- Actualización de la política de privacidad.
- Formaciones al departamento de clientes (Comité de la DR, FAQs...)
- Elaboración de evaluaciones de impacto de nuevos tratamientos de datos.
- Actualización de las instrucciones de trabajo del departamento de clientes.
- Elaboración y aprobación del informe anual de protección de datos.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web.
- Actualización del texto banner de las cookies de la web.
- Actualización de la política de privacidad del canal ético.

Aguas de León cuenta con Delegada de Protección de Datos (DPD) desde mayo de 2018.

Aguas de León no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, no se han gestionado derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.





ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro compromiso y actuaciones en desarrollo sostenible quedan plasmados en el presente documento. A través del Informe de Desarrollo Sostenible (IDS), realizamos un **ejercicio de transparencia para dialogar con nuestros grupos de relación y rendir cuentas al conjunto de la sociedad.**

El informe sigue el modelo para la elaboración de memorias de sostenibilidad **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su **versión estándares**, de acuerdo con la opción de **conformidad esencial** e incorpora los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación de acuerdo al **estudio de materialidad**, además, incluimos un seguimiento que nos permite determinar y dar a conocer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el RGP 2017-2021.

Aguas de León se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el segundo informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2020, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

De acuerdo a este compromiso con la transparencia, Aguas de León, además del presente informe mantiene actualizada en su página web información relativa al servicio.



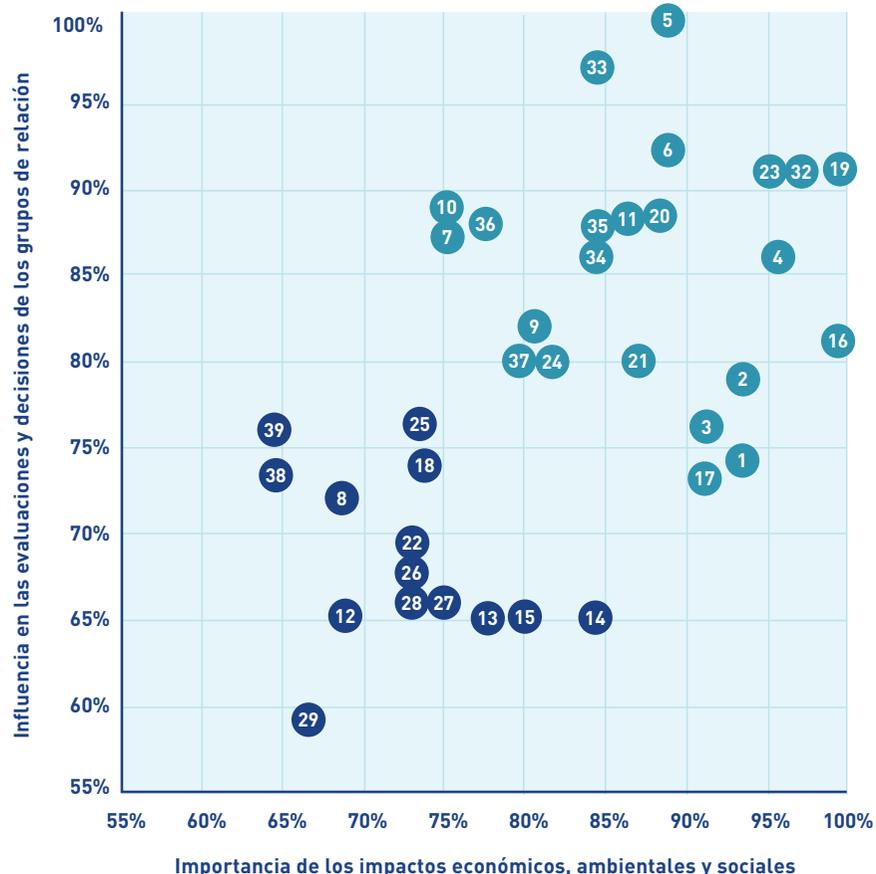


IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

Aguas de León ha realizado un **estudio de materialidad** en el que recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Relación. Estos son los asuntos materiales así como el punto del informe en el que se da respuesta:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	32. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Concienciación ciudadana
	36. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	
EMPLEADOS	16. Seguridad y salud laboral	Seguridad y salud laboral
EMPLEADOS	10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Equidad y personas
	11. Diversidad e inclusión	
	17. Diálogo y relación con los empleados	
MEDIO AMBIENTE	24. Adaptación al cambio climático	Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	19. Calidad del agua potable	Preservación del agua
	20. Calidad del agua tratada	
	21. Eficiencia en las redes de distribución del agua	
	23. Disponibilidad del agua	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	1. Gobernanza corporativa	Buen gobierno y gestión ética
	2. Sostenibilidad financiera	
	3. Gestión de riesgos	
	4. Ética e integridad	
	5. Transparencia	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	37. Gestión de datos personales y ciberseguridad	Gestión de datos personales
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	34. Claridad en las tarifas y las facturas	Satisfacción del cliente
	35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Las alianzas como motor
	7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	
	33. Desarrollo de la comunidad local	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Digitalización e Innovación





BLOQUE	ID	ASUNTO RELEVANTE
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	1	Gobernanza corporativa
	2	Sostenibilidad financiera
	3	Gestión de riesgos
	4	Ética e integridad
	5	Transparencia
	6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
	7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
	8	Innovación y transferencia de conocimientos
	9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
EMPLEADOS	10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
	11	Diversidad e inclusión
	12	Formación y desarrollo profesional
	13	Captación y fidelización de talento
	14	Compensación y prestaciones a los empleados
	15	Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
	16	Seguridad y salud laboral
	17	Diálogo y relación con los empleados
	18	Protección contra el desempleo
MEDIO	19	Calidad del agua potable
	20	Calidad del agua tratada

BLOQUE	ID	ASUNTO RELEVANTE
MEDIO	21	Eficiencia en las redes de distribución del agua
	22	Reutilización del agua tratada
	23	Disponibilidad del agua
	24	Adaptación al cambio climático
	25	Reducción de la huella de carbono
	26	Generación de energía renovable
	27	Residuos y economía circular
	28	Preservación de la biodiversidad
	29	Mitigación de impactos in situ de las operaciones
	30	Ecodiseño de procesos e instalaciones
	31	Inversiones sostenibles
SOCIEDAD	32	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
	33	Desarrollo de la comunidad local
	34	Claridad en las tarifas y las facturas
	35	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
	36	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
	37	Gestión de datos personales y ciberseguridad
	38	Cadena de suministro responsable
	39	Seguridad y salud en la cadena de suministro
	40	Construcción de alianzas

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS





LAS ALIANZAS COMO MOTOR



El **ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil**. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local **para la consecución de todos los objetivos**.

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

Fomentamos la **participación activa de los trabajadores y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social**. Contamos con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan así mismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.



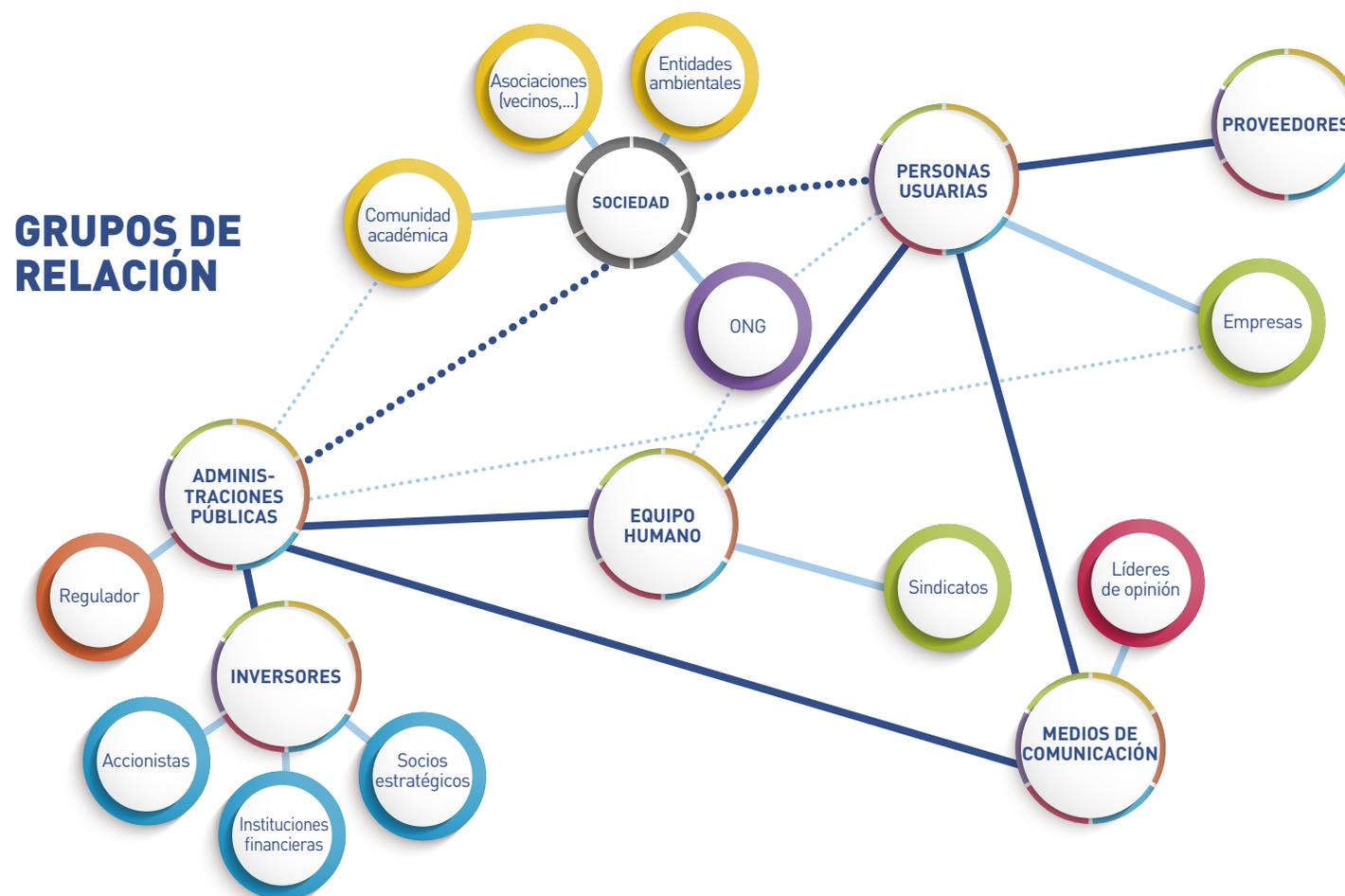


DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, promovemos un modelo de empresa basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de relación. Este modelo sitúa a las personas en el centro de la estrategia, por lo que los clientes trascienden su papel de mero destinatario de un servicio. Poner a las personas en primer lugar nos permite actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.

Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar el servicio y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas.





ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

La **actividad de compras** constituye una de las funciones clave de la empresa por su **elevado impacto económico, medioambiental y social**, motivo por el cuál Aguas de León ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios, la Estructura Ética y su Política de Desarrollo Sostenible.

Aguas de León entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra. Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local**.

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

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



En 2020 el

100%

de las compras realizadas a proveedores estratégicos fueron evaluadas bajo criterios de DS

Promovemos la compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Dicho cuestionario ha sido actualizado durante el año 2020, con el objetivo de adaptar las preguntas a la situación y realidad actual en esta materia. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y Comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad.

Asimismo, desde Aguas de León valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador de nuestro compromiso de selección.

En términos contractuales y legales queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En 2020 el

100%

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Además de realizar la búsqueda y adquisición, en momentos de gran escasez, de productos necesarios como mascarillas, guantes, dispensadores, mamparas, materiales para facilitar el teletrabajo, etc., de la mano de Suez España hemos desplegado diversas acciones para hacer frente a esta situación excepcional:

- Sourcing y negociación de los equipos de protección individual (EPI).
- Creación de un mapa de riesgos por cada categoría de compra con:

- Identificación de proveedores críticos para garantizar la continuidad de nuestro servicio.
- Petición de planes de contingencia a los proveedores.
- Envío de cartas a los proveedores principales para que priorizaran el suministro a SUEZ, por nuestra calidad de servicio esencial.
- Refuerzo de la cadena de suministro de productos químicos esenciales para el funcionamiento de las plantas de abastecimiento y depuración.





PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

Nuestra política de compras se basa en la adopción de un comportamiento responsable en toda la cadena de valor de las compras, tanto por parte de los compradores como de los proveedores y su cadena de suministro.

En materia social, los compromisos que nos hemos marcado de cara a los próximos años son:

- Identificar el **valor social generado por los proveedores**.
- Aumentar el **volumen de compras a proveedores de economía social** y solidaria que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aguas de León ha llegado a acuerdos de **suministro y servicios con pymes de ámbito local, por ejemplo, subcontratistas de obras, con alto impacto en el empleo local**.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

En línea con este compromiso, establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través de Suez España.

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca de 200 asociaciones –como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

También colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, LBG y Volutare, entre otras, se convierten en aliados en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Además de las anteriores, Aguas de León participa en:

- AEAS - Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
- APD - Asociación para el Progreso de la Dirección
- EXECYL - Excelencia Empresarial CyL
- CEEI - Centro Europeo de Empresas e Innovación
- FGULEM - Fundación General de la Universidad de León y de la Empresa

En 2020 el 40% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 524.820 euros**.

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.

En 2020 el número de proveedores locales ascendió a 101, representando el 54% de los proveedores, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 40%. Es importante destacar que una parte importante de las compras no locales corresponde a licitaciones públicas.





FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas más relevantes de Aguas de León en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene con la Fundación Aquae a través de su matriz. Esta organización sin ánimo de lucro nace en 2013 vinculada al grupo Suez con la voluntad de convertirse en un centro de **referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento** y con el objetivo de avanzar hacia un **modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas.**



El agua y las personas constituyen la razón de ser de esta fundación, firmemente comprometida con el derecho universal de acceso al agua, su cuidado y su consumo responsable. **Desde Aguas de León nos sumamos a algunos de los proyectos de la Fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.**

Con iniciativas orientadas a minimizar los efectos de la crisis climática, fomentar la educación y la divulgación científica, **Fundación Aquae apoya programas académicos y de emprendimiento social para hacer una sociedad más verde, solidaria y sostenible.** Sus **principales líneas de actuación** son:

Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la Fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España. Alicante, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son las comunidades autónomas donde está en marcha el Aquae STEM.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y

Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.
- **Becas:** Desde la Fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, Fundación Aquae colabora con el **CERN** para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un acuerdo con la **OCDE** para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020 pero en 2021 se han retomado.



Profesores becados en el CERN con el Programa de Fundación Aquae





Por último, Fundación Aque y **Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las becas Oportunidad al Talento que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.

- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua:** Fundación Aque organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua, un certamen que ha convertido en el punto de encuentro de jóvenes estudiantes de todo el planeta interesados en los retos del agua y la sostenibilidad. Están llamados a participar en este certamen todos aquellos alumnos de centros educativos de secundaria, bachillerato y formación profesional en edades comprendidas entre 16 y 21 años, que presenten proyectos de investigación alrededor del agua y la calidad de vida.

Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el Fundación Aque lucha contra el cambio climático, sembrando oxígeno al reforestar zonas calcinadas. El proyecto Sembrando Oxígeno, nació en 2015, tras un terrible incendio que devoró más de 1.700 hectáreas en Pego, el peor incendio forestal en veinte años en la provincia de Alicante. Desde entonces hasta hoy, la Fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española: Alicante, Asturias, Castilla y León, Murcia y Andalucía, entre otros. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aque en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).
- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** El proyecto de la Red Impulsores del Cambio nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas.
- **Agua para la Amazonía:** Fundación Aque y UNICEF, dos organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, apuestan por la colaboración y cooperación público-privada para sacar adelante proyectos tan importantes como este en el que venimos trabajando en la Amazonía peruana para llevar agua y saneamiento a cerca de 50.000 personas desde 2014.

Conocimiento

Fundación Aque impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación. El canal Aque TV, los clips natura, la Wiki Aque o las infografías elaboradas por la propia Fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aque. En este sentido, la fundación elabora materiales específicos vinculados a la sostenibilidad, el agua o el medio ambiente para su difusión en fechas clave, como puede ser el Día Mundial del Agua. Desde Aguas de León, nos unimos a esta iniciativa difundiendo desde nuestros canales corporativos los recursos audiovisuales y gráficos que elabora la fundación.

Premios

Fundación Aque reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía o la escritura. En este ámbito, destacan los premios PhotoAque y el concurso de microrrelatos científicos.



ANEXOS



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	7
102-4	Ubicación de las operaciones	7
102-5	Propiedad y forma jurídica	7
102-6	Mercados servidos	7
102-7	Tamaño de la organización	7, 8
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	8
102-9	Cadena de suministro	85
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	85
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	32-41
102-12	Iniciativas externas	82-87
102-13	Afiliación a asociaciones	85
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4,6
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	70-73
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	70-73
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	70
102-25	Conflictos de interés	72
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	70
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	70
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de los grupos de interés	83





ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Participación de los grupos de interés		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	83
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	78, 79, 83
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	78, 79, 83
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	78
102-47	Lista de los temas materiales	79
102-48	Reexpresión de la información	79
102-49	Cambios en la elaboración de informes	79
102-50	Periodo objeto de informe	78
102-51	Fecha del último informe	2020
102-52	Ciclos de elaboración de informes	2019
102-53	Puntos de contacto para preguntas sobre el informe	7
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	78
102-55	Índice de contenidos GRI	89
TEMAS MATERIALES		
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71-73
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71-73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71-73
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	72
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	72
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	0
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	77
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	32-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32-41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32-41
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	38
Sensibilidad financiera		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	70
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	74, 75
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74, 75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74, 75
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	54-58
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54-58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54-58



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Consumo energético		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46-49
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46-49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-49
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	8
302-4	Reducción del consumo energético	46-49
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	34-36
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34-36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34-36
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	0
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	67, 68
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67, 68
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67, 68
GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS		
306-2	Resíduos por tipo y método de eliminación	68
IS-1	Inversión en I+D	11



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	42-45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42-45
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42-45
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	20-21
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20-21
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20-21
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	85
GRI 304: BIODIVERSIDAD		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	51-53
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	28





Aguas de León

Agua de confianza para cuidar el planeta

www.aguasdeleon.com

 @AguasdeLeon

