

INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE



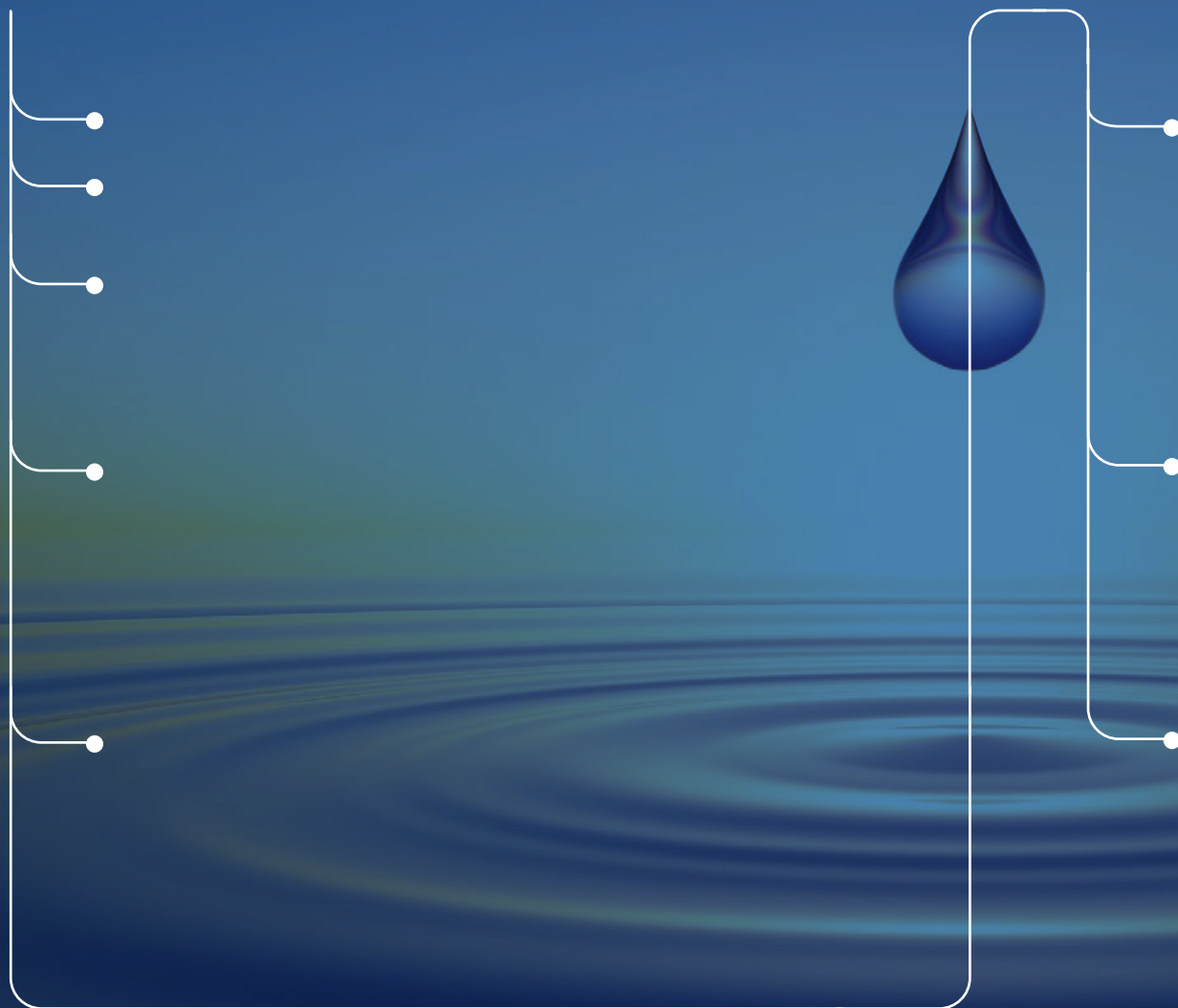
Aguas de León



2021 / 2022



ÍNDICE





Dejar una sociedad mejor debe ser el compromiso ineludible de cualquier institución, sociedad o empresa. Trabajar para la justicia y la garantía social, para la igualdad, la integración, el desarrollo sostenible, la reducción de los efectos negativos de nuestro paso por este planeta... es decir, hacer un presente y un futuro más positivos.

En eso estamos implicados en Aguas de León, una sociedad que se ha comprometido con estos objetivos desde el momento de su fundación y que, día a día, avanza en el cumplimiento de estas tareas autoimpuestas que están en la raíz de su desarrollo y ejecución.

Nuestro objetivo no es solo hacer consumo razonable del agua, reducir su desperdicio y pérdida sino implicarse en la sociedad leonesa para contribuir desde su responsabilidad social en todos los aspectos de ella que puedan mejorarse. Digitalización, transparencia, sostenibilidad, gobernanza abierta y positiva, y compromiso social son los ejes principales de nuestro modelo de gestión.

La garantía de asistencia a las personas vulnerables, la seguridad en la prestación del servicio, la preservación del agua como fuente de vida, la lucha contra el cambio climático y el fomento de medidas de sostenibilidad en todas nuestras actuaciones garantizan ese compromiso con las personas y el planeta.

Este informe les explica cómo hemos caminado en estos años y cuál es la meta que nos marcamos con la atención correcta a casi 150.000 personas residentes en León y su alfoz, asegurando 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 2021 y 2022, el cuarto informe desde aquel primero en 2018, ahora de forma bienal, con el que pretendemos realizar un ejercicio de transparencia y rendir cuentas a la sociedad leonesa de las actuaciones realizadas en Aguas de León en materia de Desarrollo Sostenible en estos últimos años.

Una vez pasados los años de la pandemia hemos de aprovechar la experiencia de ese tiempo para consolidar la transformación digital y el compromiso social iniciados durante ese periodo, avanzando en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.

Los objetivos de desarrollo sostenible siguen marcando nuestra hoja de ruta. Hemos firmado un Pacto Social con diversas entidades de la sociedad leonesa, junto con el Ayto. de León, que nos ha permitido poner en marcha diversas iniciativas para apoyar a los colectivos en situación de vulnerabilidad, como el programa Agua, Salud y Empleo o el programa de Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento OLA, con el que hemos conseguido sacar a familias de la situación de vulnerabilidad en que se encontraban. Adicionalmente hemos reforzado el fondo social dirigido a las familias en situación de vulnerabilidad, con el compromiso de no dejar a nadie atrás.

Hemos implantado el proyecto Contigo para situar a las personas en el centro de nuestro modelo de atención al cliente, apostando por nuevos canales digitales como el WhatsApp o el chatbot de nuestra página web, al mismo tiempo que hemos ampliado nuestra atención a las personas en situación de vulnerabilidad, todo ello sin olvidar la atención presencia en nuestras oficinas, lo que nos ha llevado a obtener el nivel más alto de satisfacción del cliente en las encuestas realizadas anualmente.

El fin de la pandemia nos ha permitido en los primeros meses de 2022 retomar los programas de formación y sensibilización medioambiental realizados con escolares, con la realización de talleres en los centros educativos y visitas a nuestra Estación de Tratamiento de Agua Potable, por los que pasan más de 1.000 escolares anualmente. Todo ello sin olvidar nuestra razón de ser, la gestión sostenible y eficiente del abastecimiento y saneamiento de la ciudad de León, mediante tecnología e innovación que lo hacen posible.

No quisiera finalizar sin 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 objetivos establecidos.





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 145 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 Veolia**.

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, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.

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**.

Realiza 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



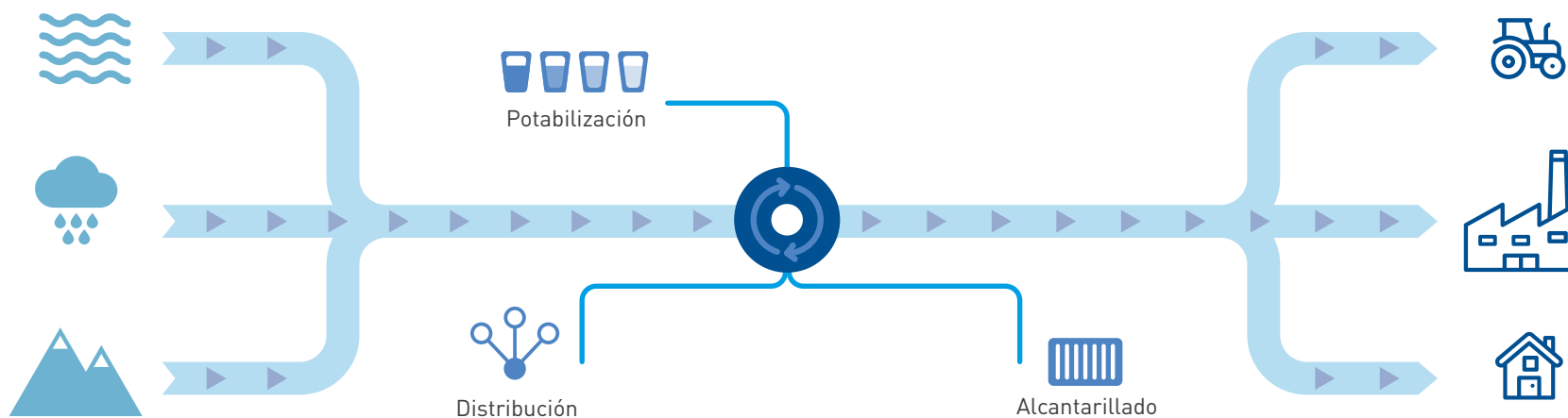


Aguas de León NUESTRA ACTIVIDAD

44.199
clientes

144.622
habitantes abastecidos: León, la Virgen del Camino y Villaquilambre

63
profesionales: 58 hombres y 5 mujeres



Agua potable ● 2021 ● 2022

2 Estaciones de tratamiento de agua potable	437 Km de red de distribución de agua potable en la ciudad	6 Km de conducción a depósitos reguladores
14,51 Hm³ 14,43 Hm³ de agua captada	13,10 Hm³ 13,18 Hm³ agua suministrada	25.697 23.707 análisis de agua
212.121 kWh 210.765 kWh de energía renovable consumida en plantas y en bombes		

Alcantarillado ● 2021 ● 2022

405 Km de red de alcantarillado	5 bombes de aguas residuales
12.541 9.323 imbornales limpiados al año	3.078 h 2.923 h de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS
151 Km 134 Km de red de alcantarillado limpiados anualmente	





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 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

51.605 € / 2021

24.229 € / 2022

TARIFAS SOCIALES

189

FAMILIAS BENEFICIADAS EN TOTAL POR EL FONDO SOCIAL

92.049 €

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

4,83%

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

1262

HORAS DE FORMACIÓN 2021-2022

99

HORAS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD

98,39%

DE LA PLANTILLA CONTRATO INDEFINIDO



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

1 Millón

DE m3 DE AGUA AHORRADOS ANR EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS

44.387 m3

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

499

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

241

AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

132 tn

CO2 EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLE



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES

100%

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 5 HECTÁREAS

615

OBSERVACIONES DE 35 ESPECIES DE AVES EN PROYECTO BIOOBSERVA



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

100%

CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA

35

35 SESIONES A 721 ALUMNOS PROGRAMA DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA - 2022





PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

651

HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 22 CURSOS

68

VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

1,16 M€

PROYECTO LIFE NEXUS
REDUCCIÓN 140 tCO2/año



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

5.615 tn

DE ESCOMBROS A VALORIZACIÓN

62%

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

8,34

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

107

PROVEEDORES LOCALES

100%

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD





AGUAS DE LEÓN 2030

EL AGUA Y LOS ODS

Tras el impacto que, durante más de dos años, ha tenido la pandemia de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, el año 2022 ha supuesto un punto de inflexión, tras la desaceleración generalizada de la economía mundial y que amenaza con generar una recesión global. A las cada vez más crecientes crisis humanitarias se deben sumar el impacto económico global de una pandemia persistente, la invasión rusa de Ucrania y las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los altos y crecientes tipos de interés, la inflación más elevada de los últimos 40 años, así como el clima extremo provocado por el cambio climático.

Por tanto, la incertidumbre por la situación económica, la emergencia climática y las desigualdades centran la atención. Ante estos desafíos, tenemos la oportunidad de seguir avanzando en la **transformación ecológica**, afianzar nuestras **alianzas** y reforzar nuestro compromiso para mejorar la vida de las **personas** y garantizar su bienestar. La consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, establecidos por las Naciones Unidas, guían nuestra acción. Nuestro plan estratégico se estructura a través de los ODS con una relevancia transversal del agua en los mismos. Además de contar con un objetivo específico (el número seis), el agua, como elemento esencial para la vida, cuenta con un papel transversal en todos los demás ODS, por lo que es evidente que la gestión sostenible de este recurso es imprescindible para alcanzar el conjunto de objetivos.

LOS CRITERIOS ESG

Es imprescindible contar con herramientas para evaluar qué iniciativas nos permiten avanzar hacia los ODS. En este sentido, los criterios **Environmental, Social, Governance (ESG)** –que se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo– están cada vez más vigentes para establecer cuándo una actuación es sostenible.

Los numerosos cambios regulatorios en materia de sostenibilidad marcan la estrategia de la Unión Europea para liderar la transformación hacia una economía baja en carbono:

- La **Taxonomía Ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- La **nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- La aprobación de la **Propuesta de Directiva sobre la Diligencia Debida de las Empresas** en materia de sostenibilidad, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor: la comunicación y la colaboración.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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





REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Atendiendo a los desafíos actuales hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza



“Este año nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible cumplió cinco años. Un periodo en el que hemos puesto en marcha distintos proyectos desde el compromiso con las personas y la sostenibilidad, destacando especialmente el Pacto Social. Un espacio de diálogo y colaboración del que los ciudadanos ya se benefician de los resultados. A lo largo del informe detallamos cada uno de estos compromisos y proyectos”

Laura de Vega
Directora de Desarrollo Sostenible

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Equilibrio económico

3. DE LINEAL A CIRCULAR 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 9. INNOVACIÓN 9. INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Salud de las personas

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL 1. FIN DE LA POBREZA 7. EQUIDAD Y PERSONAS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Salud del planeta

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO 13. ACCIÓN POR EL CLIMA 2. PRESERVACIÓN DEL AGUA 6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES






OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE


El despliegue del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible permite contribuir a la lucha contra el cambio climático, a la preservación del agua, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en derecho humano al agua, equidad y salud entre otros. Desde el compromiso con los ciudadanos, la transparencia, la innovación tecnológica y el uso sostenible de los recursos, se abordan los retos de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los Compromisos del Plan Estratégico 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 aplicando estos principios 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 todos nuestros clientes 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 y las personas con diversidad funcional en la compañía entre otros.


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: Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones



En el presente informe detallamos el seguimiento de los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible 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.



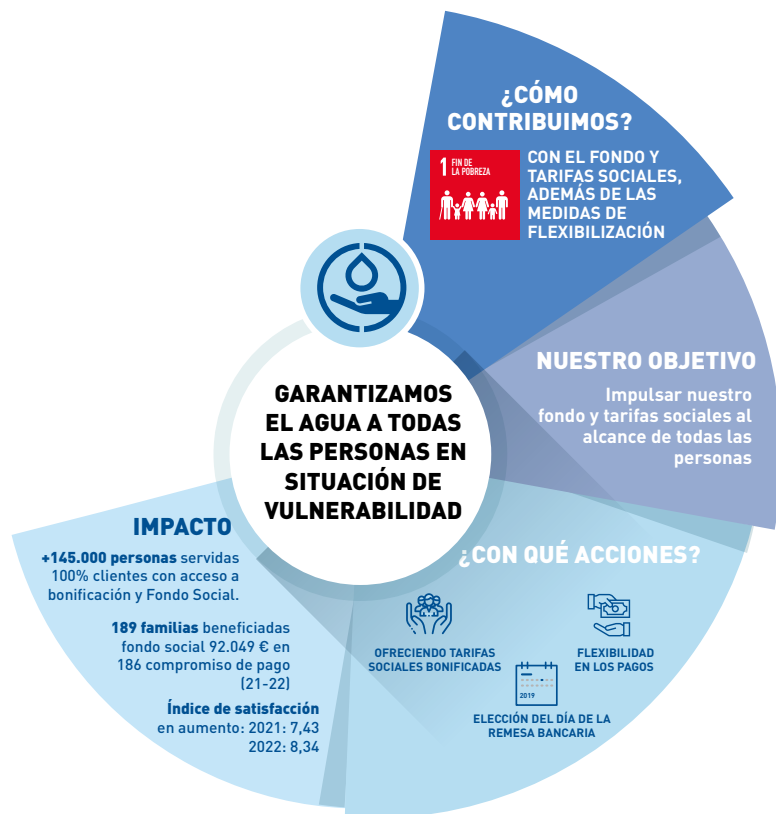
CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS

- Acceso al agua
- Equidad y personas





ACCESO AL AGUA



Durante el 2021 y 2022, en Aguas de León, hemos seguido **manteniendo el servicio** garantizando su calidad y actuando **sin dejar a nadie atrás**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando el Fondo Social con el que **garantizamos el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

GARANTÍA DE ACCESO

Hemos detectado un **aumento significativo 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 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 2021 Aguas de León realizó **bonificaciones en el pago de las facturas** por importe de 51.605 € a través de sus tarifas sociales, siendo este importe de 24.229 € durante 2022.

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 189 familias**.

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.





Todas estas medidas Aguas de León las mantiene hasta doce meses después de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.

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**.

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.

Respecto de los compromisos de pago, se han ampliado un 30% los plazos en cualquier caso adaptándolos a las necesidades de los clientes.

EL CLIENTE EN EL CENTRO

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; **innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica**. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2022, en España, el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante esta realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para aprovechar sus ventajas.

PROYECTO CONTIGO

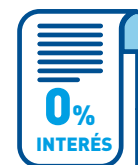
Aguas de León Contigo es nuestra forma de entender la relación con los clientes, enfocándonos en la mejor experiencia de cliente y en la personalización. **Los tres pilares** en los que se basa son: **El Cliente en el centro, Digitales y siempre accesibles y Compromiso con la vulnerabilidad**.

Lo primero para que realmente el **cliente se sienta en el centro** es escucharlo, por lo que la base de este eje es la ESCUCHA ACTIVA, que nos permite, conocer mejor a nuestros clientes e identificar mejor sus necesidades, para así transformar nuestra forma de trabajar y ofrecer una atención más personalizada.

En segundo lugar, las tecnologías nos permiten ofrecer una **omnicanalidad** que hasta no hace mucho era impensable.... Pero la clave del modelo Contigo es que permite que el cliente, en función de su condición, de su perfil, y en función del tipo de gestión o trámite que quiere hacer con nosotros, tiene la **libertad de poder elegir el canal** que más se adapta a sus necesidades o posibilidades.

Y por último, nuestro compromiso con la **vulnerabilidad**, para asegurar que tratamos a todas las personas en igualdad de condiciones. Aguas de León Contigo tiene identificadas 4 tipologías de brechas o vulnerabilidades, la **brecha digital, la brecha de comprensión, la brecha de accesibilidad y la brecha económica**, y hemos desarrollado diferentes iniciativas que tienen como objetivo minimizar esas brechas o eliminarlas.

Más allá de estas iniciativas, se promueve un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar y dar respuesta a las personas, adaptándonos a todas las situaciones.



En 2021, 130 compromisos de pago sin intereses por un importe de

71.871 €

En 2022, 56 compromisos de pago sin intereses por un importe de

20.178 €

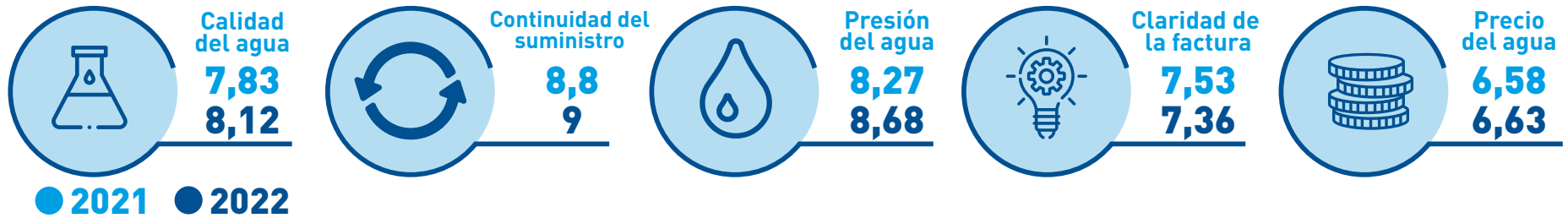




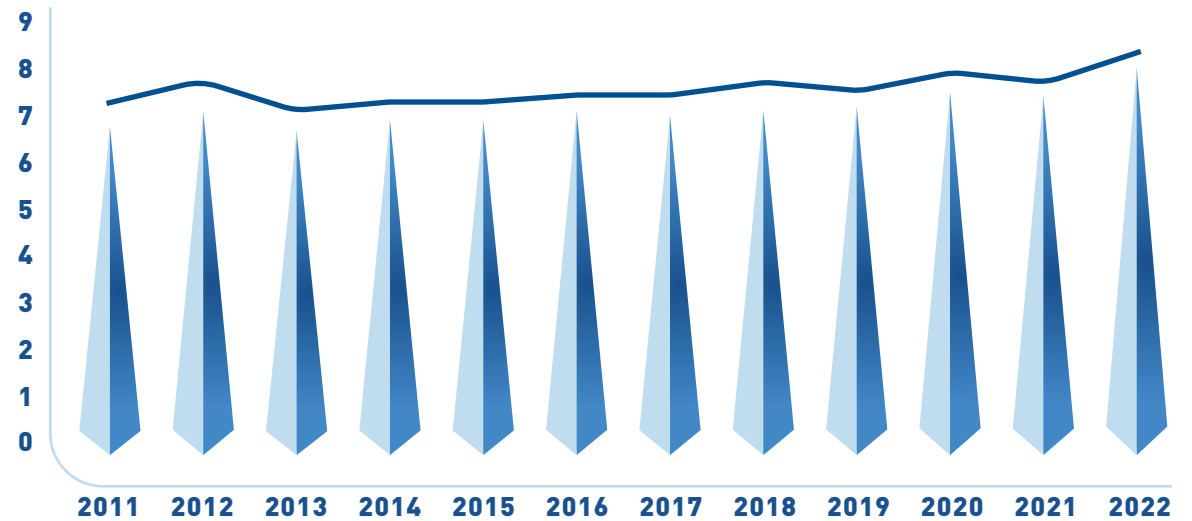
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El **esfuerzo de todo el equipo se centra en mejorar año a año** la experiencia de nuestros clientes, siendo éstos el eje central de nuestra actividad.

En Aguas de León, el **estudio de satisfacción** que llevamos confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción y que estos se van incrementando año a año, siendo el último, el mejor resultado de la serie histórica.



SATISFACCIÓN GLOBAL:





“En el año 2022, hemos conseguido normalizar la atención presencial a la vez que se ofrecen los canales no presenciales para quien los quiera usar. Un hito importante es la implantación de la atención con traducción simultánea en 12 idiomas, a parte de la atención en lengua de signos para personas con dificultad auditiva”.

Francisco Javier González,
Director de Clientes de Aguas de León

CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

El Customer Counsel tiene como finalidad la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y compromiso.

Se trata de una alternativa más para los clientes de Aguas de León, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto. Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos [customercounsel@customercounsel.com].

Los servicios que el Customer Counsel pone a disposición de los clientes son:

 Análiza de una manera personalizada Cada reclamación que recibe de los clientes en desacuerdo con la respuesta recibida por parte de la empresa.	 Promueve la mediación Entre los ciudadanos y la empresa gestora del servicio.	 Constituye la última opción amigable en el seno de Aguas de León para responder y encontrar una solución a su reclamación.
 Actúa con imparcialidad Transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a los áreas de gestión.	 Potencia el diálogo y el compromiso con las personas.	 Propone acciones de mejora a las empresas, y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

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 hagan.

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 darles respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables.

TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES		
	2021	2022
CALIDAD DE SERVICIO	67	65
CALIDAD DEL AGUA	3	1
COBROS E IMPAGADOS	9	9
CONCEPTOS DE LA FACTURA	9	5
DAÑOS	10	11
FACTURACIÓN	63	38
LOPD	1	-
TOTAL	162	129

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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



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€.





EQUIDAD Y PERSONAS

EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

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. Es por ello que defendemos 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 2022 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, 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.

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

En Aguas de León trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales, o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación.

Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

Durante 2022 hemos mantenido el modelo de trabajo híbrido para favorecer el bienestar de la plantilla y mitigar la huella de carbono en nuestra actividad.



“Trabajamos con vocación de servicio para garantizar la igualdad de trato y oportunidades en nuestros procesos de selección, en la elaboración de los planes de formación y nuestra política retributiva. La transparencia en nuestra gestión y el diálogo con los trabajadores son indispensables para generar un clima de confianza y colaboración mutua que ayudará a contribuir a la consecución del ODS de igualdad de género”.

Encarnación Bustamante
Agente de Igualdad
de Aguas de León



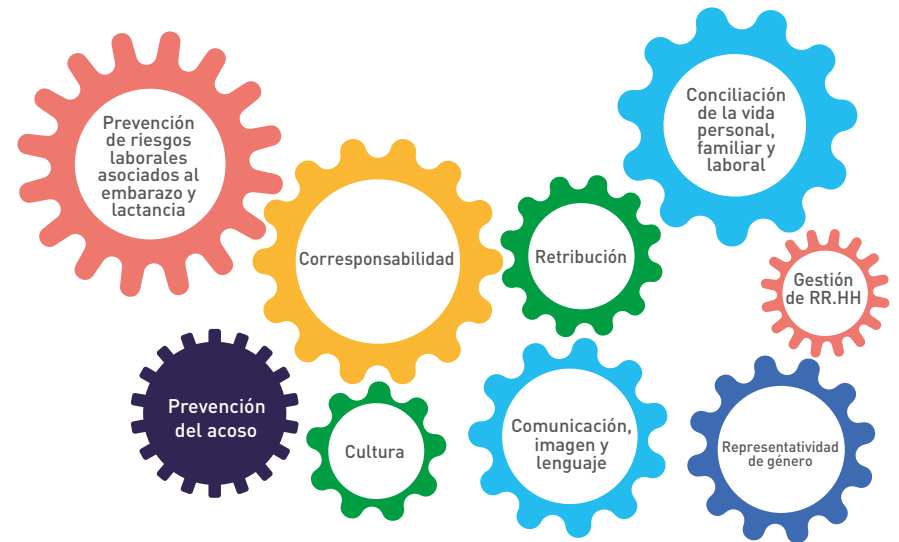
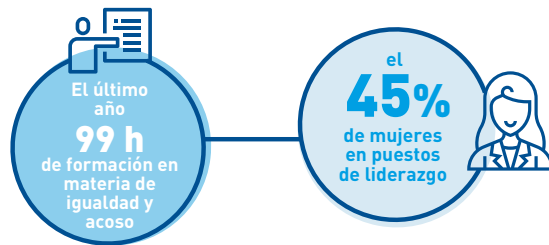


IGUALDAD DE GÉNERO

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

En 2019, de la mano de la Fundación Aquae, lanzamos el proyecto Aquae STEM, **programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas**. Desde un primer momento, el CEIP CRA de Trobajo del Cerecedo se sumó a esta iniciativa. **En 2020 lo hizo el CEIP Gumersindo Azcárate -que ya acabó- y en 2021 se adhirió el CEIP Anejas.**

La idea del proyecto Aquae STEM es contribuir de forma positiva a la educación con **el fin de crear vocaciones científicas entre las alumnas de Primaria**. El programa está dirigido a niñas de entre ocho y doce años, y pone el foco en sensibilizar al entorno de estas alumnas, es decir, sus compañeros de clase, su familia y sus maestros. De este modo, las alumnas se sienten apoyadas en el desarrollo de sus vocaciones científicas y tecnológicas. En 2022, el CEIP Anejas recibió el reconocimiento nacional al centro 'más comprometido' con el programa que comparten Aguas de León y la Fundación Aquae. Así, el concejal de Régimen Interior, Movilidad y Deportes del Ayuntamiento de León, Vicente Canuria, y el gerente de Aguas de León, Manuel Salas, entregaron en mano a las alumnas los diplomas conmemorativos.



El CEIP Anejas, reconocido como 'Centro más comprometido'





El CRA Cerecedo participa en Aquee STEM desde 2019

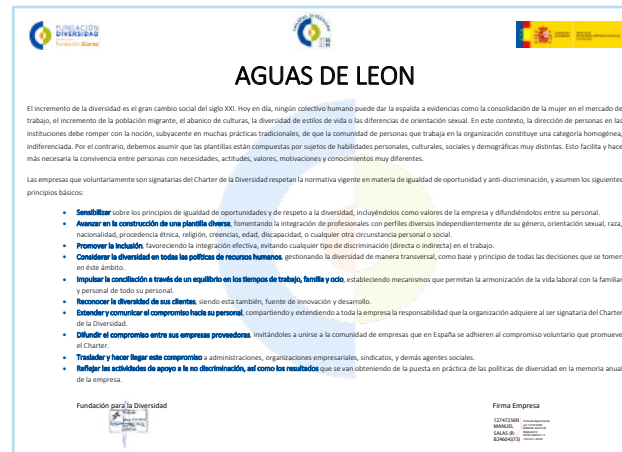
El programa, que tiene una duración de tres cursos lectivos, incluye la formación del profesorado, las metodologías y las actividades para realizar en clase. A esto se suma también un programa de acompañamiento y los recursos educativos para incorporar las STEM de forma autónoma, sencilla y divertida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

Aquee STEM se desarrolla mediante la resolución de retos, juegos y experimentos, utilizando la creatividad y la innovación como vehículos. Esto incluye debates y actividades en las que, a través del diseño, la programación y la construcción de prototipos, se plantean desafíos relacionados con el desarrollo sostenible y el mundo del agua.



Manuel Salas junto a una alumna y a una de las profesoras del CRA Cerecedo, en la entrega de la placa conmemorativa.

Aguas de León en el periodo ha renovado la adhesión al **Chárter Europeo de la Diversidad**, una iniciativa de la **Comisión Europea** promovido por la Fundación Alares. Mediante su adhesión, Aguas de León se compromete 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 el de 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 de oportunidades entre mujeres y hombres, conciliación de la vida personal, familiar y laboral y eliminación de la brecha salarial de género en Castilla y León.





APUESTA POR LA INCLUSIÓN

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.

El 4,8 % de la plantilla media de Aguas de León son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.



4,8%

de la plantilla son personas con discapacidad



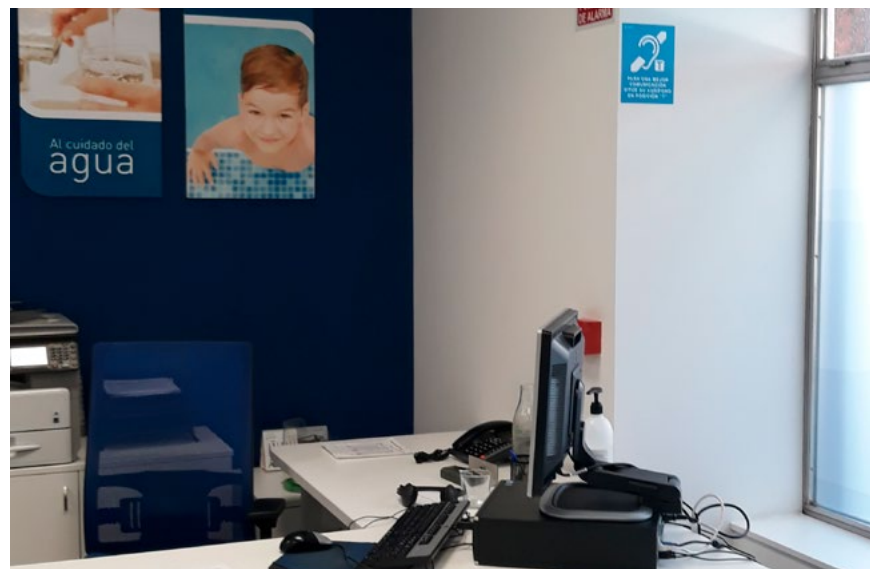
OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aguas de León cuenta con un **plan de accesibilidad** 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.



Placa adaptada a lengua de signos en las oficinas de Aguas de León



Instrucciones para mejorar la accesibilidad de personas con audífonos.



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:

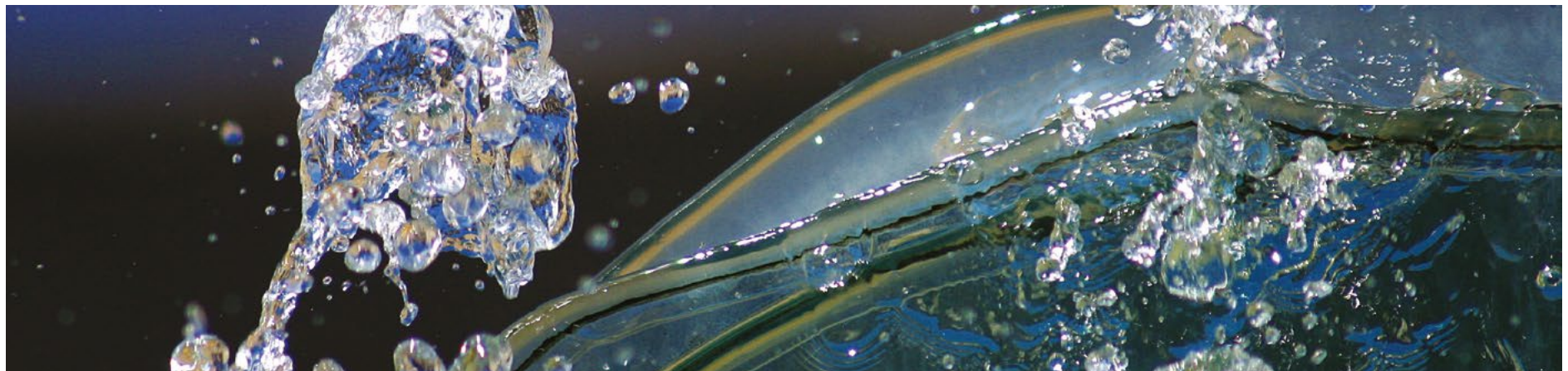
- SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN. Por segundo año consecutivo, en 2021 y en el marco de la celebración de la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión, desde Aguas de León hemos participado en charlas y formaciones abiertas a la plantilla para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión. Entre ellos destaca la charla sobre diversidad generacional, con el objetivo de conocer las distintas generaciones que conviven en la empresa y sus principales características; un vídeo con recomendaciones sobre comportamientos inclusivos en el entorno laboral, así como formaciones para sensibilizar en temáticas sobre la comunicación inclusiva, la prevención frente al acoso, la discapacidad y el colectivo LGBTQI+.

En 2022, se difundieron las diferentes vías de contacto y asistencia a disposición de las víctimas con el objetivo de promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género, y participamos en el webinar “Combatiendo los prejuicios inconscientes sobre la discapacidad”.

- 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 de 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.



**EMPRESAS POR UNA
SOCIEDAD LIBRE DE
VIOLENCIA DE GÉNERO**





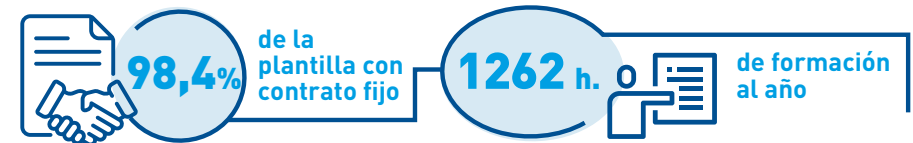
TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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

Anualmente se llevan 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.





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, en el año 2022 dos personas y en el año 2021 tres personas **realizaron prácticas** en Aguas de León.

ACCIONES FORMATIVAS 2021 / 2022

FORMACIÓN 2021		
Curso	Nº Alumnos	Nº horas total
CIBERSEGURIDAD	65	32,5h
COMUNICACIÓN	3	3h
DIGITALIZACIÓN	9	129h
EFICIENCIA ENERGÉTICA	2	2h
GESTION DEL CIA	4	5h
IGUALDAD	34	85,6h
INGLÉS	3	1,9h
MEDIO AMBIENTE	5	3,9h
RGPD	2	3h
SISTEMAS DE GESTIÓN	12	31h
SSL	38	233,6h
TELETRABAJO	24	12h
Suma total	201	542,5h

FORMACIÓN 2022		
Curso	Nº Alumnos	Nº horas total
CALIDAD DE AGUA	1	0,6h
CIBERSEGURIDAD	109	54,5h
COMPRAS	15	15h
DIGITALIZACIÓN	52	36,5h
EFICIENCIA ENERGÉTICA	1	25h
ÉTICA	7	10,5h
GESTIÓN CIA	29	67,5h
IGUALDAD	12	25h
LIDERAZGO	3	13h
RGPD	2	3h
SISTEMAS DE GESTIÓN	8	34h
SSL	82	435h
Suma total	321	719,6h

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.



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** 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. En concreto, el WRI augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. 2021-2022 ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). Según la Agencia Estatal de Meteorología (Aemet), en el primer tramo del período 2022-2023 se ha producido un descenso de las precipitaciones a nivel nacional del 63% respecto a la media. Respecto de los **embalses leoneses**, 2022 finalizó con la reserva hídrica de los **embalses al 55% de su capacidad**.

Desde Aguas de León trabajamos para **adaptarnos al cambio climático** aumentando la resiliencia de nuestro sistema de agua ante escenarios de sequía y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Así mismo, contribuimos a **reducir nuestra huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada del abastecimiento y alcantarillado**.

Desde **Aguas de León se han ahorrado más de 1.017.000 m3 de Agua No Registrada en los dos últimos años**.





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, tienen 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 **2021 ha sido de 14,5 hm³ y en 2022 de 14,4 hm³** lo que representa una disminución media de aproximadamente un 10% respecto al año 2020. Si bien es cierto que hubo en 2020 una rotura de la tubería de llenado de los Depósitos de Carretera Asturias que explican una disminución tan pronunciada en los dos años siguientes, también lo es que se viene produciendo una disminución progresiva y sostenida de los recursos hídricos tomados de la Naturaleza. En la actualidad, estamos muy lejos de los 25,56 hm³ captados en 2010, por ejemplo.

ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

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 3/2023 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).



Captación de Velilla de la Reina



Captación Candanedo de Boñar





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:

- **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 los 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 2021 se consumieron 267.515 kg de reactivos entre las dos plantas y en 2022 fueron 281.005 kg de reactivos, lo que supone un incremento respecto al año anterior. Estas pequeñas diferencias entre unos años y otros, perfectamente normales, se deben a las variaciones de las características del agua bruta, muy afectadas por las condiciones climatológicas.

En las citadas instalaciones se realizaron en 2021 un total de 4.568 operaciones de mantenimiento preventivo y 5.488 en 2022. **Sobre los equipos se realizó una planificación preventiva para la revisión completa de todos ellos a lo largo de ambos periodos.**

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

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, durante el último año se han **realizado 23.707 determinaciones de diferentes tipos en 2022 y 25.697 en 2021, destacando los 24 análisis completos, los 198 análisis de Autocontrol, los 59 análisis en grifo del consumidor y los 6 realizados en captación.** También son de destacar el número de determinaciones de proceso, **21.556 en 2022 y 22.858 en 2021** 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) <https://sinac.sanidad.gob.es/CiudadanoWeb/ciudadano/inicioCiudadanoAction.do>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

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



Laboratorio de Aguas de León en la ETAP del Porma.





SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de León está formado por una **red de distribución de 437 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 11.242 acometidas de abastecimiento**.



Estación de bombeo del sistema de abastecimiento de agua de León



Operario de Aguas de León realizando trabajos en la ETAP.



“Todas las actividades en el Área de producción tienen un único fin: asegurar el suministro de agua de calidad en las peores condiciones. Tanto en la ya pasada pandemia como en 2022 frente a pérdida de suministro eléctrico de larga duración, tuvimos la ocasión de comprobar que el sistema es robusto. Ni un sólo instante se interrumpió la producción de agua potable.”

Lorenzo Villafañe Landeira
Jefe de Planta



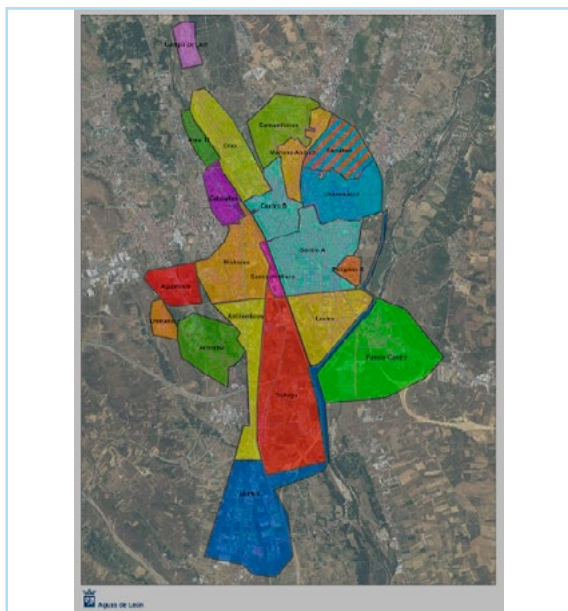


No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. **Esta diferencia entre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

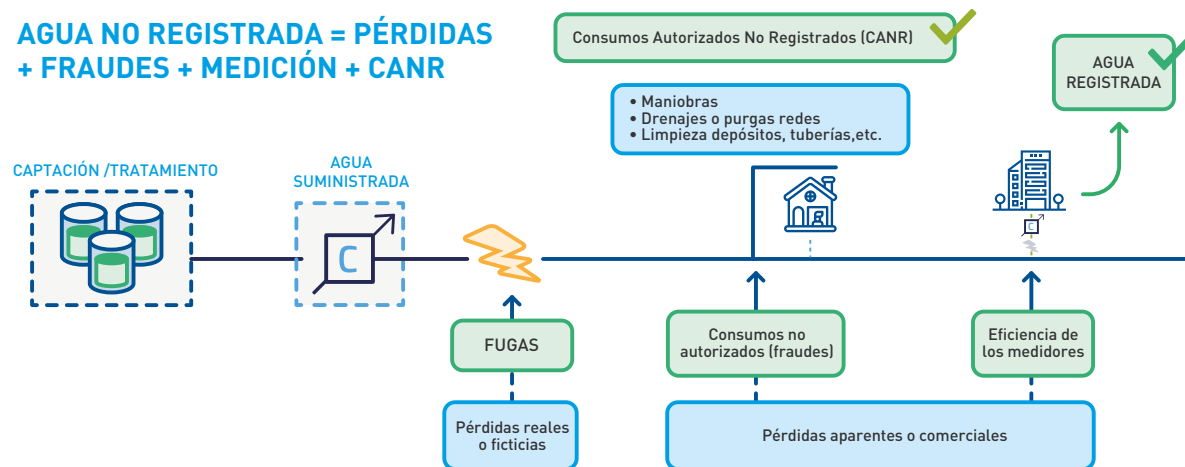
Con el objeto de controlar y reducir el agua no registrada se ha llevado a cabo la sectorización de la red de abastecimiento en zonas independientes, de menor tamaño, de forma que su estudio sea más ágil, rápido y eficiente. Cada zona se denomina Sector Hidráulico.

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.

Se ha creado un nuevo sector hidráulico (sector Universidad) para tener controlada de manera más exhaustiva una zona más de la red de abastecimiento. Con éste son ya 17 sectores que se muestran en la imagen inferior:



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 79,61%** y seguimos trabajando para mejorarlo, minimizando las pérdidas de agua y garantizando un **suministro estable y de calidad**.

Dentro de las labores de mejora del rendimiento existe un **Plan de búsqueda de fugas** en la red de distribución de León programado de manera que a lo largo de periodos de 3 años se haya auscultado 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: prelocalizadores, correladores, geófonos, caudalímetros y contadores entre otros.

En el año 2022 se ha iniciado el quinto **ciclo trianual de localización y búsqueda de fugas (2022-2024)**. Para mejorar el rendimiento de los trabajos de búsqueda de fugas se han adquirido 200 nuevos prelocalizadores que también se pueden utilizar como multicorreladores entre sí, ya que además de medir el nivel sonoro en la red de distribución permiten realizar correlaciones entre ellos. Estos prelocalizadores sustituyen a parte de los que se utilizaban hasta ahora y que por antigüedad han dejado de funcionar correctamente.

Estos **nuevos equipos tienen la ventaja añadida** de que los datos de medición se transfieren de forma **automatizada con el servidor web** a través de un aplicación a la que se puede acceder desde cualquier dispositivo, lo que permite consultar los datos y realizar correlaciones entre los equipos en cualquier momento. Las ubicaciones y el estado de los aparatos instalados en el terreno están documentados en listas y mapas fáciles de consultar (GIS).

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.

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA AÑO 2021 /2022

194 2021 / **256** 2022 fugas reparadas en la red y en acometidas

34.514 m3 2021 / **9.873 m3** 2022 recuperados en campañas contra consumos no autorizados

174 2021 / **67** 2022 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 79,61 %, o lo que es lo mismo, la red ha aumentado su eficiencia en más de un 44 % en trece 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 17 sectores independientes, la instalación de seis válvulas reguladoras, adquisición y renovación de herramientas tecnológicas de control de fugas y un telemando.

En 2022 el total de agua no registrada fue 2,69 hm³, lo que supone un descenso del 83% respecto al año 2009, lo que equivaldría poder suministrar al consumo doméstico de la ciudad de León durante más de dos años.



“Seguimos con la consigna de reducir el agua no registrada, dando un papel esencial al control exhaustivo del suministro de agua mediante la instalación de contadores en todos los puntos de consumo, la sectorización de la red, la detección precoz de fugas y las campañas de localización de fraudes.”

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 Trobajo del Cerecedo
- Bombeo de Mercaleón
- Bombeo de la red de pluviales del soterramiento de la glorieta de Michaisa

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 el mantenimiento de la red de alcantarillado se utiliza desde el año 2021 la aplicación GALIA (Gestión Avanzada para Limpieza Integral del Alcantarillado) que a partir de las tareas realizadas y los datos introducidos por los operarios durante los trabajos diarios, permite tres métodos de planificación:

- **Periodicidad fija**, en la que se planifica el mantenimiento de los elementos de red con la periodicidad deseada.
- **Periodicidad recomendada**, en la que la aplicación recomienda una frecuencia de mantenimiento de los sectores en función de la criticidad promedio de los elementos incluidos (a partir de la información introducida durante los trabajos).
- **Elementos críticos**, en la que la aplicación identifica los elementos críticos a mantener en función de la nota numérica calculada con el algoritmo configurable para cada red. Para que exista una planificación de elementos críticos, primero ha de existir una planificación recomendada.



Trabajos de limpieza y mantenimiento del alcantarillado con camión CIS.



Trabajos de limpieza de la red de alcantarillado





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.

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 suciedad 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.



“Desde el inicio del estado de alarma se adoptó una organización de trabajo adaptada a las circunstancias. Los años 2021 y 2022 han sido unos años especiales para el retorno a la normalidad en las rutinas de trabajo. Esta situación ha permitido optimizar de nuevo los criterios en el trabajo y, por tanto, la consecución de objetivos en los rendimientos energéticos, rendimientos hidráulicos y en la relación interpersonal entre todos los trabajadores.”

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 **campana escolar “EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA”, las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua, Día Mundial del Medio Ambiente o los impactos en los medios de comunicación locales**, muy orientados a dar a conocer la gestión sostenible del recurso que la sociedad mixta realiza en la ciudad.

PROGRAMA EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Desde hace ya 10 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. En 2021, el programa del ciclo integral del agua se suspendió con el fin de respetar las medidas de prevención frente a la Covid-19.

En 2022, una vez superada la pandemia, participaron un total de 721 alumnos en 35 sesiones diferentes. Esta instalación recibió a lo largo de 2022: 412 visitantes, de diferentes ciclos formativos y entidades de la capital leonesa.



Desarrollo del programa educativo





De la misma manera, en 2022 desde Aguas de León se retomó el ciclo de visitas guiadas a la instalaciones con el propósito de mostrar el funcionamiento de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) del Río Porma a los vecinos de la ciudad.

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, rejillas y filtros, tuberías, etc. por donde 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 forma 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. 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 en una rutina diaria para el personal.

Por esta razón, desde Aguas de León realizamos campañas de concienciación en redes sociales, difundiendo desde nuestro canal en Twitter @AguasdeLeon mensajes de sensibilización 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

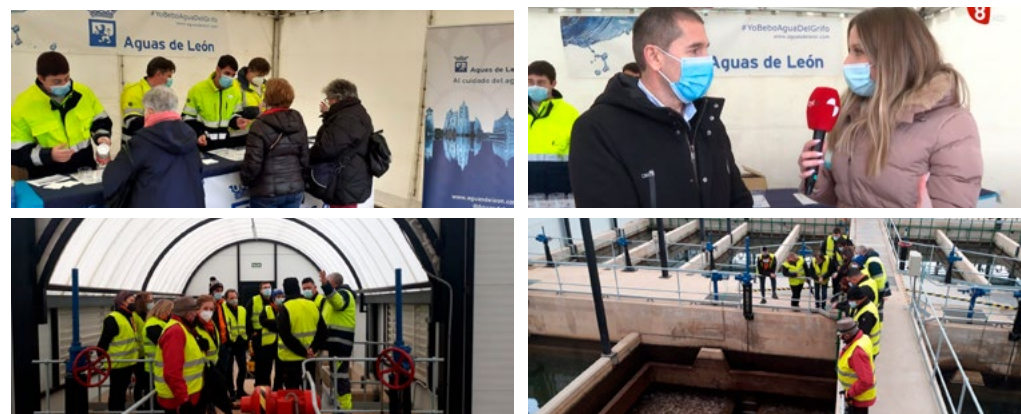
DÍA MUNDIAL DEL AGUA Y DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

En Aguas de León intensificamos las acciones de comunicación y difusión en días relevantes para el sector, como pueden ser el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, entre otros. En 2021, debido a que todavía estaban vigentes las restricciones derivadas de la pandemia, centramos nuestras actividades en poner en valor nuestra labor esencial para hacer llegar el agua a los hogares de una forma eficiente y sostenible. Así, se publicaron diversos artículos en prensa y contenidos en redes sociales.



Contenidos publicados en Leonoticias.com, la web de Aguas de León y su canal en Twitter durante los Días Mundiales del Agua y del Medio Ambiente.

Ya en 2022, Aguas de León celebró los Días Mundiales del Agua y del Medio Ambiente con actividades en la ciudad, siempre siguiendo las normas de prevención de la Covid-19, como el uso de mascarillas. Como no podía ser de otra manera, la Sociedad Mixta abrió las puertas de la ETAP del Porma con el objetivo de sensibilizar a los leoneses en la importancia del agua como recurso esencial. Tampoco faltó el 22 de marzo de 2022 una cata de aguas en una carpa instalada en Botines. Allí, además de poner en valor la calidad del agua de León y su sostenibilidad, se repartieron botellas reutilizables de aluminio. De igual modo, se llevó a cabo una exposición tecnológica en dos carpas (una en Ordoño II frente al Ayuntamiento, y otra en Avenida José Aguado), con una muestra de equipos utilizados en la gestión eficiente de la red de abastecimiento y alcantarillado.



Cata en las carpas de botines e imágenes de las visitas a la ETAP del Poema.





Asimismo, en el Día Mundial del Medio Ambiente, Aguas de León volvió a abrir las puertas de la ETAP para explicar a los leoneses cómo se trata el agua para que llegue a cada uno de los hogares con la máxima calidad y de una forma respetuosa con el entorno natural. Para animar a la participación se hicieron también publicaciones en prensa y redes sociales.

¡Sumérgete en el ciclo del agua de León!

Aguas de León te invita a participar en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente

Jornada de Puertas Abiertas

¿Quieres conocer de primera mano cómo se potabiliza el agua de tu ciudad?

Aguas de León te invita el próximo 7 de junio a una jornada de puertas abiertas donde podrás disfrutar de visitas guiadas en la Estación de Tratamiento de Agua Potable del Porma. Allí te enseñaremos cómo tratamos este recurso esencial para la vida y el medio ambiente para que llegue a tu hogar con la máxima calidad.

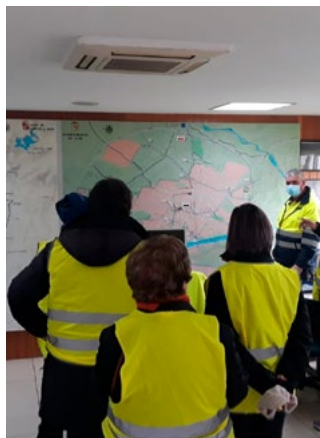
Además, si lo deseas también podrás visitar la estación depuradora de aguas residuales gestionada por la ETE SAEAL.

Horario salida: Plaza San Marcos, a las 10:30 horas.

Para participar, deberás realizar la inscripción previa llamando al 609 43 92 93.

Sostenibilidad e I+D+i, al servicio del medio ambiente.

¡No te lo pierdas!



DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

El 19 de noviembre se celebra el Día Mundial del Saneamiento, una efeméride en la que Aguas de León transmitió, a través de los medios de comunicación locales, su apuesta por la innovación, la sostenibilidad, tecnología y la gestión avanzada de la red de alcantarillado para hacer que las infraestructuras de saneamiento de la ciudad sean más resilientes a los efectos del cambio climático.



Noticias publicadas en Leonoticias y Dario de León con motivo del Día Mundial del Saneamiento

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Además de durante los Días Mundiales que se han mostrado anteriormente, Aguas de León tiene presencia durante todo el año en los medios de comunicación locales. El objetivo es transmitir a la sociedad leonesa el servicio que presta a la ciudadanía como la gestión sostenible del agua y alcantarillado, así como las actividades y programas que lleva a cabo de un carácter social y educativo gracias a las alianzas forjadas con el Ayuntamiento y diversas entidades locales, como puede ser el Aquee STEM o el Pacto Social.

Uno de los eventos que contó con más repercusión fue la **presentación del Pacto Social** por la Solidaridad, el Empleo y la Reconstrucción Verde de León, que la Sociedad Mixta impulsa junto al Ayuntamiento y varios colectivos y entidades locales. La puesta de largo y la primera mesa de diálogo tuvieron lugar a finales de junio de 2021 en el Palacio del Conde Luna.



Presentación del Pacto Social.

Además, también se hicieron diversas publicaciones en medios y redes sociales de las posteriores mesas de diálogo y los acuerdos que se iban alcanzando.





Por otro lado, en 2021, en el **programa Informe León**, la Sociedad Mixta habló de **Agua No Registrada** y todo el esfuerzo en términos de eficiencia, innovación y tecnología que Aguas de León ha realizado para reducir estos niveles de una manera más que notable desde que comenzó a operar. Unos meses más tarde, el programa acompañó a los trabajadores de Aguas de León en sus tareas vinculadas a la **red de saneamiento**. Allí se explicaron temas de gestión sostenible y reutilización, como la que realiza el camión CIS para la limpieza del alcantarillado que utiliza agua de las alcantarillas tras ser filtradas para la limpieza de las calles. También de tecnología, hablando del sistema GALIA o la inspección de la red de saneamiento con cámara de tv que realiza Aguas de León.



Diversos clips de los reportajes de Aguas de León en Informe León de La 8.

En concreto, en 2021, en el **programa Informe León**, la Sociedad Mixta habló de **Agua No Registrada** y todo el esfuerzo en términos de eficiencia, innovación y tecnología que Aguas de León ha realizado para reducir estos niveles de una manera más que notable desde que comenzó a operar. Unos meses más tarde, el programa acompañó a los trabajadores de Aguas de León en sus tareas vinculadas a la **red de saneamiento**. Allí se explicaron temas de gestión sostenible y reutilización, como la que realiza el camión CIS para la limpieza del alcantarillado que utiliza agua de las alcantarillas tras ser filtradas para la limpieza de las calles. También de tecnología, hablando del sistema GALIA o la inspección de la red de saneamiento con cámara de tv que realiza Aguas de León.

Por otra parte, Aguas de León también tuvo presencia en las distintas emisoras de la ciudad con la emisión de cuñas y la realización de entrevistas al gerente, Manuel Salas, para explicar la gestión que se lleva a cabo en la capital leonesa.

A lo largo de 2022, los medios de comunicación se hicieron eco de la actividad realizada por Aguas de León. El 16 de enero, la Sociedad Mixta formó parte de la organización de la décima edición de la Transcandamia, una carrera en la que participaron más de 700 personas en diferentes pruebas.

Poco después, el Ayuntamiento leonés y Aguas de León presentaron el programa 'Agua, Salud y Empleo' una iniciativa fruto del Pacto Social que estaba dotada de un fondo de 5.000 euros para sufragar hasta el 70 % de proyectos de carácter social. Tanto la rueda de prensa de presentación como su posterior resolución tuvo impacto en medios y RSS.

En el Diario de León dedicaron varias de sus páginas a informar a los lectores sobre el programa Aquae STEM desde el CEIP CRA Cerecedo, uno de los colegios leoneses que participan en este proyecto cuyo propósito es fomentar las vocaciones STEM entre las niñas, mejorar su autoestima y conseguir que ella sean lo que quieran ser en el futuro. Posteriormente, en junio, el periódico leonés realizó un balance del programa Aquae STEM durante el curso 2021-2022, en el que participaron el CEIP Anejas, el CRA Cerecedo y el CEIP Gumersindo Azcárate.



Rueda de prensa de presentación del programa Agua, Salud y Empleo.





Informe León', de La 8 León, se adentró en el mes de marzo en la ETAP del Porma para conocer el proceso de potabilización del agua en León. En el reportaje, nuestros compañeros destacaron los miles de controles que tiene cada año el agua que llega hasta sus casas.



Aguas de León, donde el cliente siempre es el centro
El programa Contigo está centrado en garantizar que todos y cada uno de los usuarios del servicio sean atendidos sin excepción.

OPORTUNIDADES
Aguas de León ha apostado por la sostenibilidad y el medio ambiente. En este sentido, el programa Contigo está centrado en garantizar que todos y cada uno de los usuarios del servicio sean atendidos sin excepción.

AGUAS DE LEÓN HA APOSTADO POR LA SOSTENIBILIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE
Aguas de León ha apostado por la sostenibilidad y el medio ambiente. En este sentido, el programa Contigo está centrado en garantizar que todos y cada uno de los usuarios del servicio sean atendidos sin excepción.

Los medios de comunicación también recogieron el nuevo reconocimiento obtenido por el Equipo de Clientes, que fue galardonado con el distintivo 'Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año'. De ahí que, pocos días después, el Diario de León publicara en sus páginas un reportaje acerca del Programa Contigo, en el que explicaron el aumento de los canales de atención con el fin de que el cliente tenga una atención personalizada y accesible, facilitando las gestiones a todos mediante la identificación de barreras digitales, de comprensión o de accesibilidad.

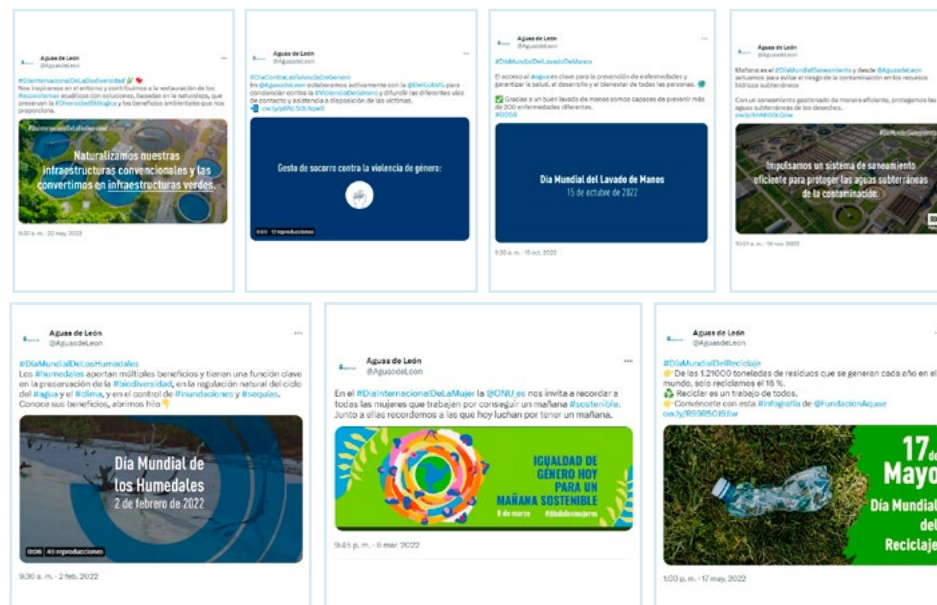
REDES SOCIALES

En 2021 y 2022, a través de nuestro canal de Twitter @AguaLeón 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

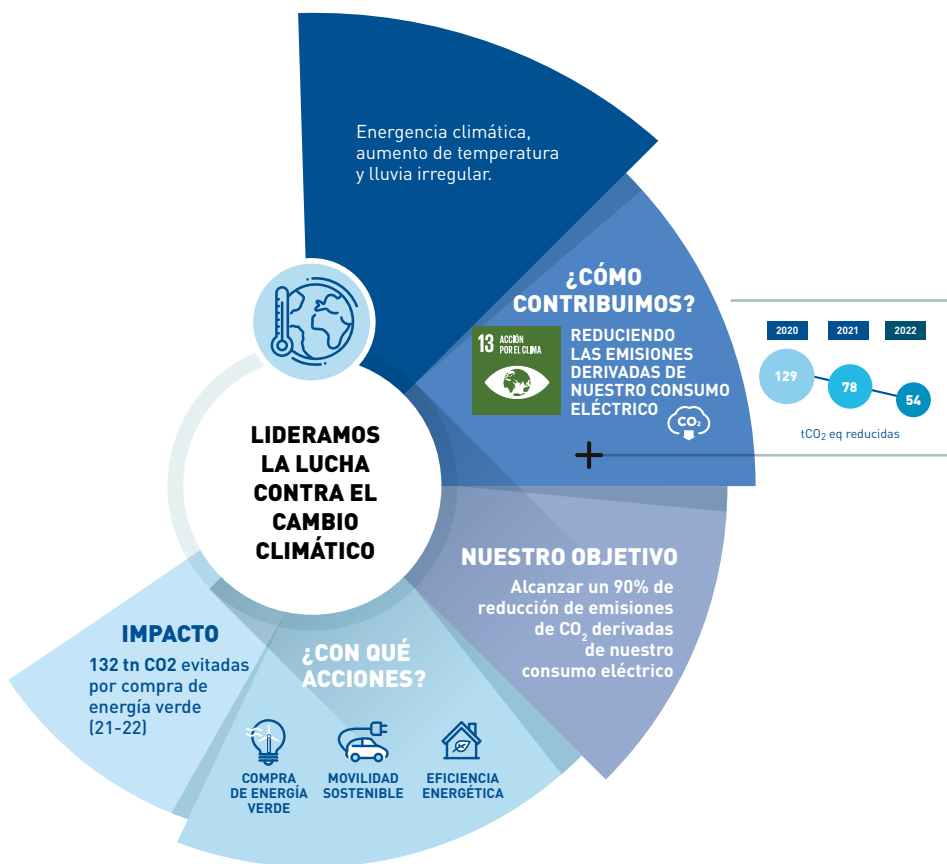


Ejemplos de algunos de los tuits publicados durante días clave para la sensibilización medioambiental y social.





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 el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 las primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan **riesgos ambientales**. Por otra parte, 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.

También en la línea de la descarbonización se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el **Cambio Climático de 2021 (COP26)**. Así, se establecieron por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

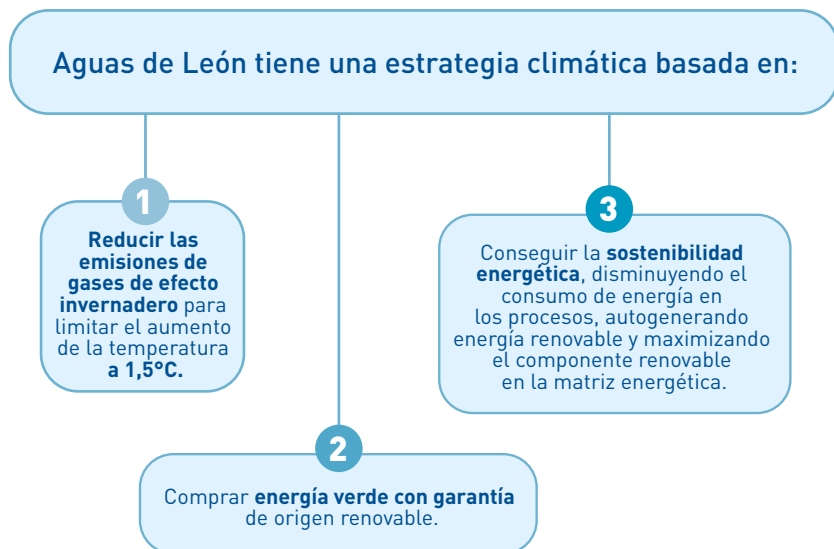
En la **COP27**, celebrada en Egipto en 2022 con el lema "Juntos para la implementación", se puso el foco en la necesidad de actuar y se llegó a un acuerdo para establecer y poner en funcionamiento un nuevo fondo para pérdidas y daños para países vulnerables, en un año marcado por la crisis energética mundial.

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.





ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AGUAS DE LEÓN

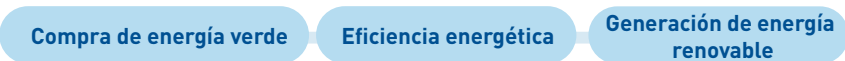


Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la **innovación**, la **sensibilización** y las **alianzas** con grupos de relación y actores implicados.

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.

MITIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra estrategia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, se basa en tres acciones:



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.

En 2021 hemos consumido 394.486 kWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida ha evitado la emisión estimada de 78 tCO₂.

En 2022 hemos consumido 271.514 kWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida ha evitado la emisión estimada de 54 tCO₂.

En 2021 y 2022 hemos evitado la emisión de 132 tCO₂ eq derivadas de nuestro consumo eléctrico. Equivalente a la emisión anual de **272 turismos** circulando 10 km al día.

Certificado
Energía verde - Clase A

Endesa declara que la energía eléctrica suministrada a

Empresa: SOCIEDAD MIXTA DE AGUAS DE LEON, S.L.
Cif de empresa: B24604373
Consumo: 424,52 MWh

ha sido certificada por la CNMC como energía Clase A proveniente de fuentes de energía 100% renovable, contribuyendo de este modo, a la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Periodo del 01/01/2022 al 31/12/2022

40334874G Firmado digitalmente por 40334874G ALBERT ALBERT PAGES (R: A81948077) Fecha: 2022.09.20 (R: A81948077) 12:43:05 +02'00'

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.

GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

La generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles ayuda a disminuir la huella de carbono. Está **prevista la instalación de placas solares para suministrar energía eléctrica al bombeo de agua en alta a La Virgen del Camino.**

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.



Furgoneta eléctrica de Aguas de León.

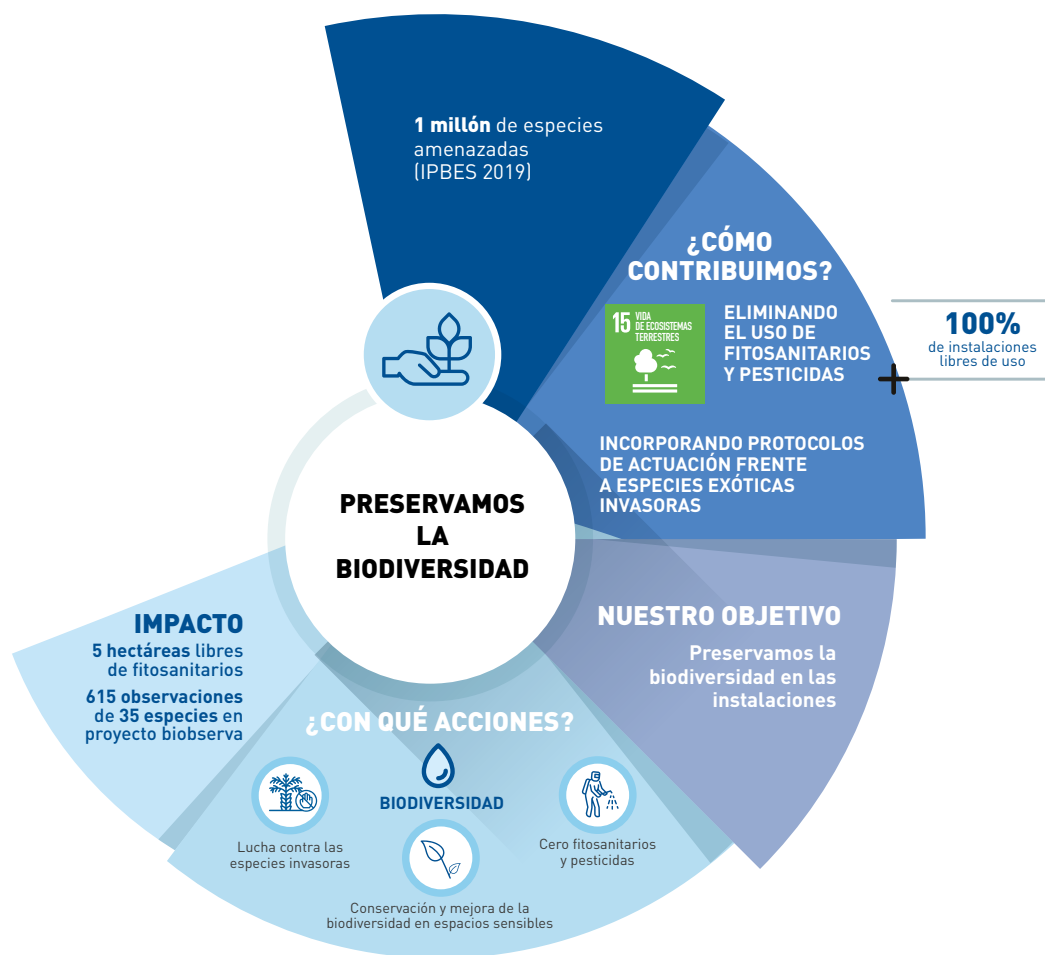


Trabajador de Aguas de León utilizando GOT





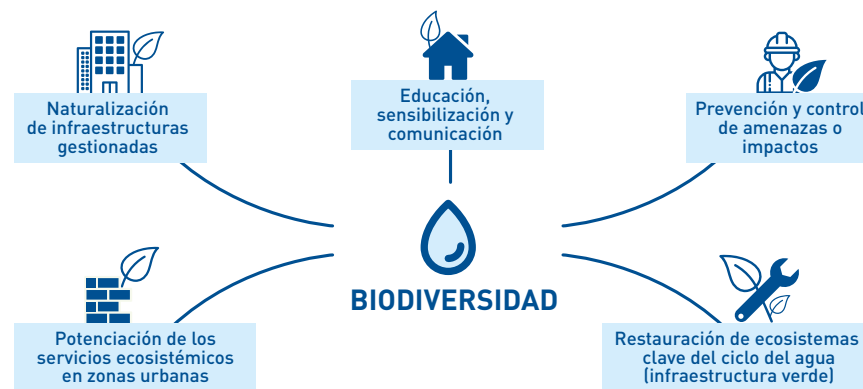
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



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 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, 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.

La **detección temprana** de las especies invasoras es fundamental para poder detener su expansión y erradicarla.

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.

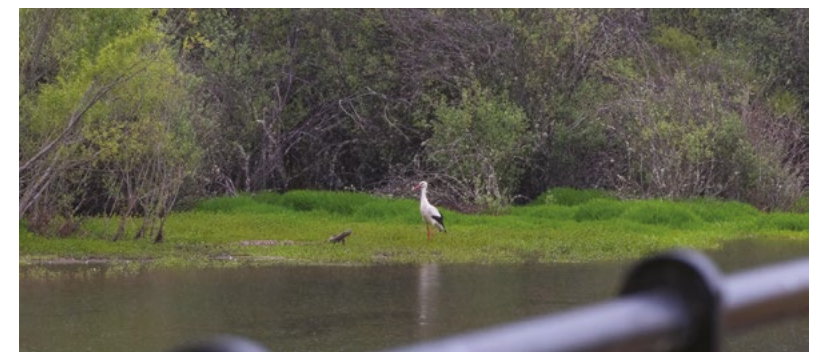
EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

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.



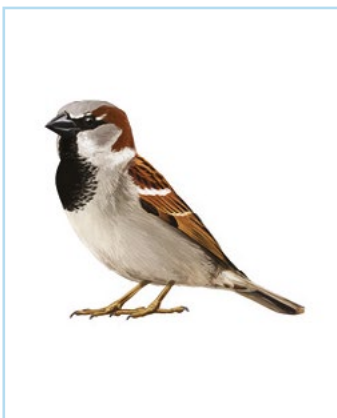
Inmediaciones de la captación de Candanedo.





Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por el grupo del socio privado en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

El proyecto se desarrolla **en la ETAP, habiéndolo realizado desde el inicio 615 observaciones, de las cuales 234 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 **35 especies diferentes**.



Especies más comunes avistadas en las instalaciones.

Resultados del proyecto

De las 35 especies distintas reportadas, las más observadas han sido el gorrión común, la urraca, el estornino, el mirlo, la lavandera blanca, la graja, el milano y el jilguero.

Número de observaciones de especies en la planta			
Gorrión Común	93	Urraca	85
Estornino pinto/negro	76	Mirlo Común	57
Lavandera Blanca	56	Graja	37
Milano Negro	29	Jilguero	26
Paloma Torcaz	21	Cuervo	18
Abubilla	17	Milano Real	15
Cigüeña Blanca	15	Carbonero Común	8
Cernicalo Primilla	8	Golondrina Común	8
Avión Común	7	Serín Verdcello	7
Collorajo Tizón	6	Paloma Zurita	5
Grajilla	4	Paloma Bravía	4
Pito Real	4		4
Cogujada común	4	Lavandera Cascadeña	3
Cernicalo Vulgar	3	Halcón Peregrino	2
Petirrojo Europeo	2	Aguilucho Cenizo	2

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 por la compañía 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.

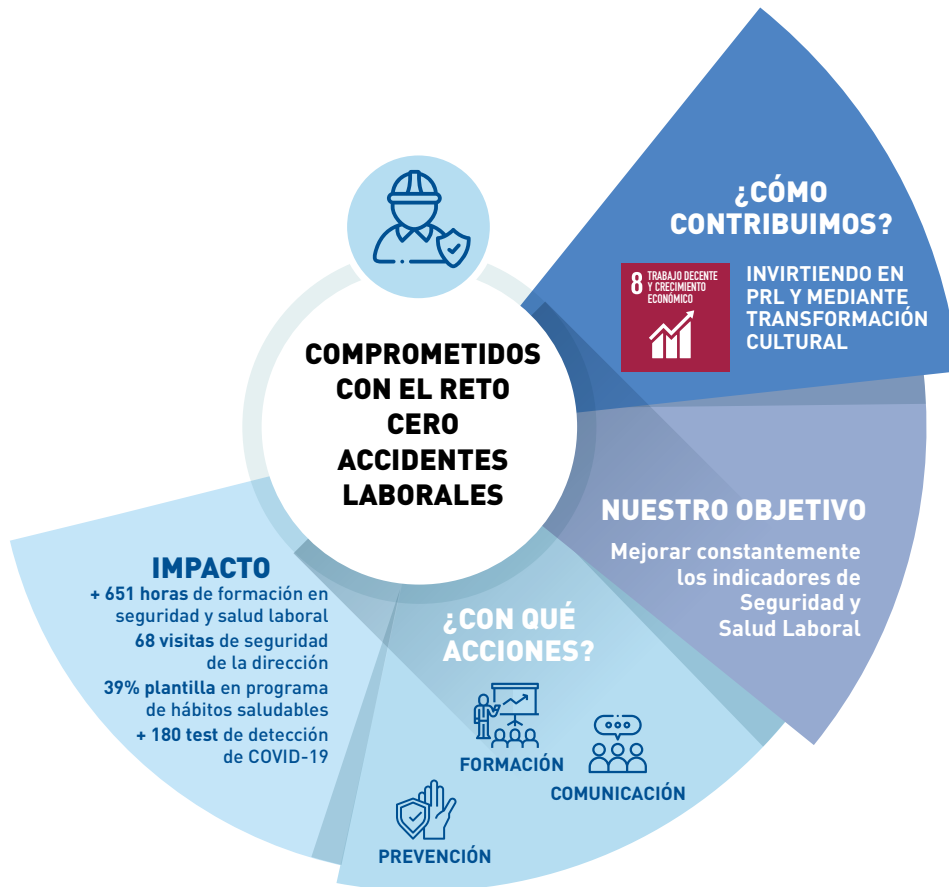


CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





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**.

Nuestro objetivo es en todo momento **salvaguardar la seguridad de nuestro equipo humano y garantizar la seguridad de la ciudadanía** asegurando la **sostenibilidad de los servicios**.





“Nuestro objetivo es preservar en todo momento la seguridad y salud de nuestro equipo humano. En unos años marcados por las restricciones sanitarias y operación adaptada, hemos trabajado creando entornos seguros y saludables para todos los trabajadores y colaboradores. Los años 2021 y 2022 han sido años marcados por la vuelta progresiva a la normalidad, recuperación de formaciones presenciales, visitas, reuniones y charlas de seguridad que afianzan más la cultura preventiva en la empresa.”

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

Política de seguridad y salud

1

El control de los riesgos mayores, de los que somos protagonistas y responsables.

2

La **cultura justa**, basada en un clima de confianza y un enfoque positivo de la Seguridad y Salud, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas.

3

Personas comprometidas e involucradas en una cultura de Seguridad y Salud proactiva.

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 el factor humano de la organización, con un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. 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 2022 fue actualizada, alineándose con los compromisos del Grupo. Se articula en torno a tres pilares, que constituyen el marco de referencia para establecer los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. El **control de los riesgos mayores**, de los que somos protagonistas y responsables.
2. La **cultura justa**, basada en un clima de confianza y un enfoque positivo de la Seguridad y Salud, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas.
3. **Personas comprometidas e involucradas** en una cultura de Seguridad y Salud proactiva, que se implican en mejorar la prevención de riesgos de Seguridad y Salud, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo, factor clave del rendimiento de la Organización.

A lo largo del periodo hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas 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** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes de trabajo.





**A lo largo del 2021 se han producido un total de 2 accidentes laborales sin baja en la empresa, por sobreesfuerzos.
A lo largo del 2022 se han producido un total de 5 accidentes laborales, 2 de los cuales han resultado con baja.**

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

- Charlas periódicas a toda la plantilla 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 asegurar que las Reglas que Salvan son comprendidas, aplicables y aplicadas y que cualquier incumplimiento es corregido.
- Potenciar la comunicación de todos los incidentes de trabajo y los comunicados de riesgos en cada charla de seguridad, visitas de seguridad, reuniones de Comité de Seguridad y Salud.
- Investigación de todos los incidentes de trabajo y establecimiento de medidas preventivas.
- Formación periódica a todo el personal en materia de seguridad y salud laboral.

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 2021 se han impartido un total de **200,6 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, lo que supone una media de 3,1 horas de formación por empleado al año.

En 2022 se han impartido un total de **451 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, lo que supone una media de 7 horas de formación por empleado al año.

Formación en materia de SSL impartidos en Aguas de León durante el año 2021:

- Introducción a la seguridad y salud en el Ciclo Integral del Agua
- Seguridad en obras de canalización, conservación y acometidas (zanjas)
- Seguridad en la manipulación de productos químicos y ADR
- Curso refresco manejo de desfibriladores externos semiautomáticos por personal no sanitario
- Curso reciclaje amianto (Amianto según Norma UNE 171370-1) -20h
- Curso reciclaje amianto (Amianto según Norma UNE 171370-1) -6h
- Liderazgo en seguridad y salud laboral
- Liderazgo en seguridad y salud laboral-mandos intermedios
- Renovación CAP

Formación en materia de SSL impartidos en Aguas de León durante el año 2022:

- Introducción a la seguridad y salud en el Ciclo Integral del Agua
- Seguridad en los trabajos con riesgo eléctrico y LOTO
- Seguridad en obras de canalización, conservación y acometidas (zanjas)
- Seguridad en la manipulación de productos químicos y ADR
- Espacios y recintos confinados
- Planes de Emergencia
- Curso reciclaje amianto (Amianto según Norma UNE 171370-1)
- Riesgos asociados a los trabajos en altura
- Curso nivel básico de Prevención de Riesgos Laborales (50h)
- Curso de primeros auxilios (teórico-práctico)
- Riesgos asociados a los trabajos de jardinería
- Auditor interno ISO 45001:2018
- Liderazgo en seguridad y salud laboral
- Liderazgo en seguridad y salud laboral
- CAP





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 **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 los años 2021 y 2022, 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 2021/22 se realizaron 68 visitas de seguridad de dirección y mandos intermedios

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 diversos temas de SSL como procedimientos e instrucciones de trabajo, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, acciones de mejora, 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 mensuales al personal.

DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En 2021, celebramos el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo poniendo el foco en la actual pandemia de COVID-19, y con especial atención al lema de Naciones Unidas "Detener la pandemia: la Seguridad y la salud en el trabajo salvan vidas". Reconociendo el gran reto que ha supuesto en todo el mundo combatir la pandemia de COVID-19, este día se ha enfocado en abordar el brote de enfermedades infecciosas en el trabajo.

En 2022, lo celebramos a través de un Webinar sobre las claves para construir una cultura de seguridad y salud positiva, siguiendo la propuesta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para esta edición. Además se complementa con la ponencia "Comportamiento y seguridad adaptativa en tiempos de cambios" en la que se analiza cómo una cultura adaptativa nos puede ayudar a afrontar mejor la situación actual, tanto a nivel individual como organizacional.



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

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).

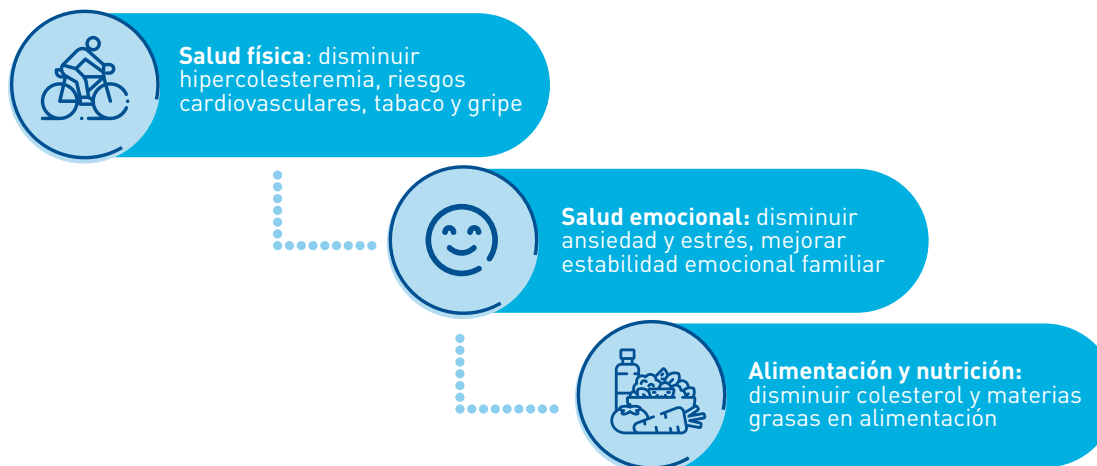
Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho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



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**.





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 los 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.

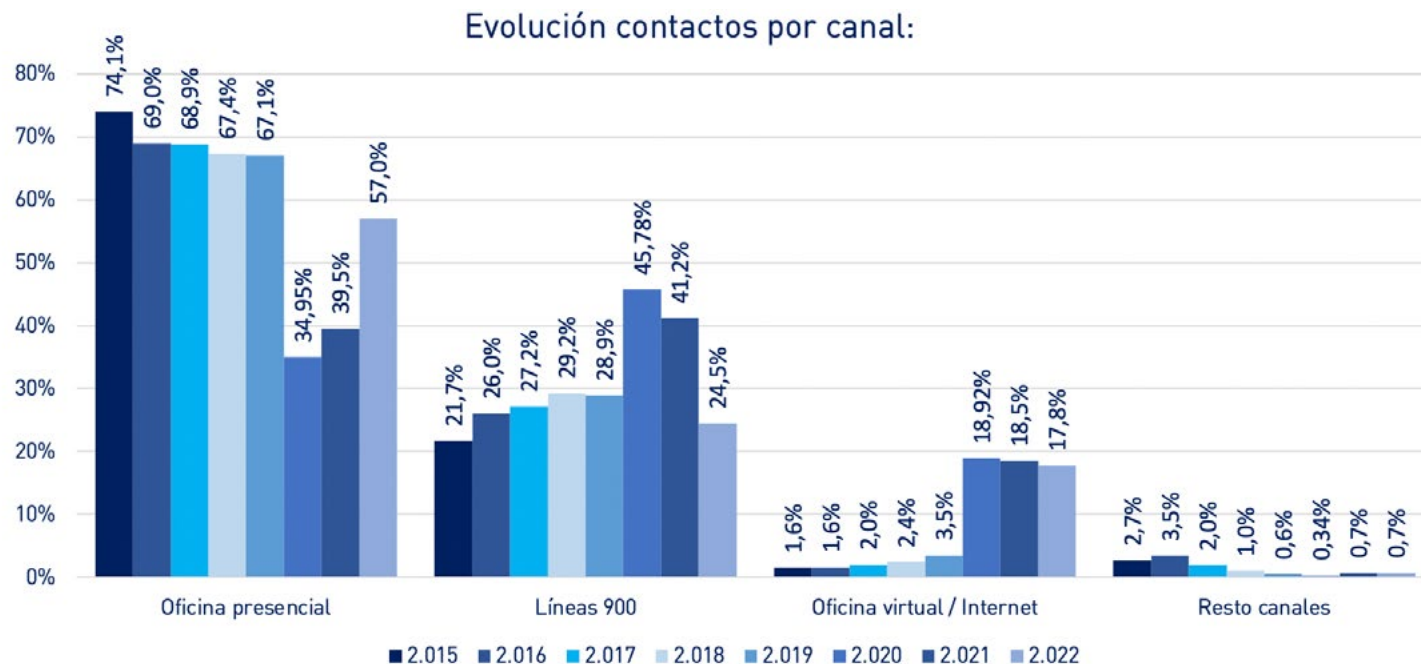




- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900 500 670).
- **Área de Clientes en Internet** realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año (www.aguasdeleon.com)
- **Teléfono de incidencias** gratuito disponible 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 (900104886) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

En los últimos años 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**.

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

En Aguas de León, seguimos a tu lado

Ponemos a disposición nuestros canales de atención no presenciales para realizar todas las gestiones del servicio municipal de agua

- 📞 Teléfono de Atención al Cliente 987 961 581 / 900 500 605
- 📞 Teléfono de lecturas 900 811 825
- 📞 Teléfono de incidencias 900 330 025
- 🌐 Área de clientes de nuestra web www.aguasdeleon.com/registro
- 🌐 Página web www.aguasdeleon.com
- 📱 Puedes solicitar cita previa para la atención telefónica a través de nuestro teléfono o página web

@AguasdeLeon

Cartel canales no presenciales

¿Cuándo quieres que te llamemos?

Ahora le atendemos con Cita Previa para la atención telefónica.

Puedes solicitarla a través de:

- 📞 Teléfonos 987 961 581 / 900 500 605
- 🌐 Página web www.aguasdeleon.com

Cartel área de clientes

Estamos a tu lado para facilitar tus gestiones del agua

Ponemos a tu disposición diferentes canales para que nos envíes la lectura de tu contador:

- Teléfono 900 811 825, 24 horas los 365 días del año.
- Página web www.aguasdeleon.com/lectura-de-contador
- Oficina Virtual www.aguasdeleon.com/login

Cartel cita previa

Aguas de León @AguasdeLeon

Desde el #ÁreaDeClientes, gestionar tus servicios a cualquier hora y sin esperas desde casa:

- 📞 Lectura de contador
- 👤 Cambio de titular
- 📅 Cita previa

ow.ly/r8ko5DHGs0P
#AguasdeLeonCercadeti

Tuit área de clientes

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión pertenece al día a día del ámbito de las operaciones en Aguas de León. La reducción en los trámites en papel y el uso de las comunicaciones digitales entre las distintas áreas de la empresa agilizan los trabajos necesarios para la coordinación interna. Se reducen además, las pérdidas de información debido a la trazabilidad existente en todos los trámites realizados

- AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio.
- GISAgua:** Sistema de información geográfica accesible desde cualquier dispositivo con navegador de internet, cualquier técnico u operario tendrá toda la cartografía del Servicio.
- GID:** Gestión Integral de Depósitos. Programa de desarrollo propio GID, de tal forma que se establecerán una serie de almacenes en las distintas zonas, con un stock en continua reposición.
- GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo, es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo.

• **AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio, mantenimiento y conservación, 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. Permite a todos los trabajadores tener información actualizada e instantánea de cualquier punto de las redes de distribución y alcantarillado, reduciendo los problemas de realizar trabajos en la vía pública por interferencias en otros servicios.

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.



Pantallas de la sala de operaciones de la ETAP del Porma

- **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.)trabajadores (Evaluaciones de Riesgo, Protocolos, Permisos de Trabajo, Normativa, Fichas de Seguridad, etc.)





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

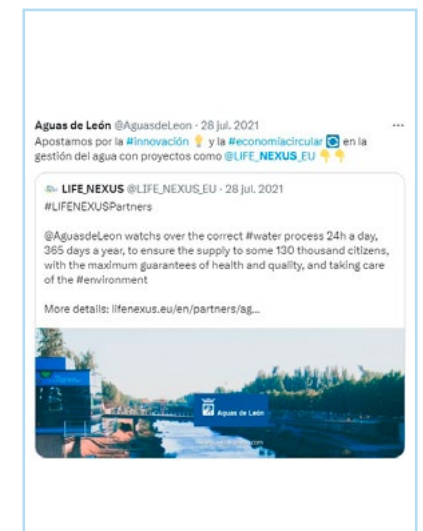
El proyecto Life Nexus es la apuesta de Aguas de León por la innovación, tecnología y la aplicación del modelo de economía circular.



El proyecto 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 industrial del agua usando tecnología microhidráulica). El presupuesto inicial financiado por el proyecto Life Nexus asciende a un total de 1.158.188 € subvencionados 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 Szewalskiego 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.

Se ha obtenido la licencia de Obras para la ejecución del proyecto y se ha licitado la ejecución, pendiente de adjudicación, por lo que a finales del año 2023 se iniciará la puesta en marcha de la turbina.



INNOVACIÓN AGBAR

LA INNOVACIÓN ES EL MOTOR QUE NOS PERMITE MANTENERNOS COMO LÍDERES EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA.

En este ámbito, Aguas de León se apoya en el Grupo Agbar que orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer un servicio que mejore el día a día de los ciudadanos y su entorno.

Los ejes motores de la I+D+i de Agbar 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. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

A través del Grupo Agbar, 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 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.

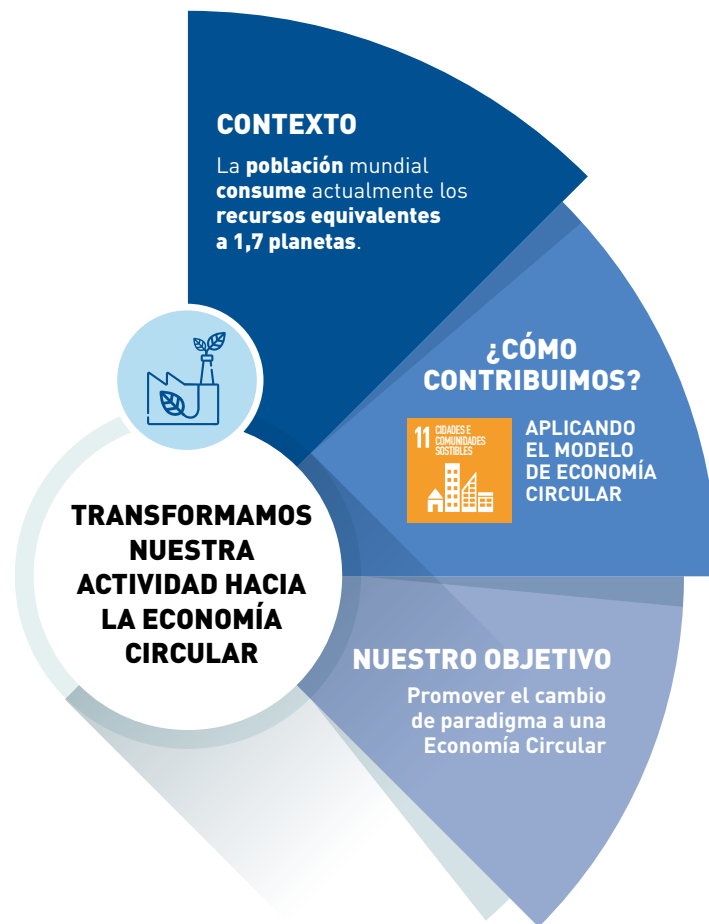
Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación supone implicar a distintas áreas. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.







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.

Desde Aguas de León apostamos por un **modelo circular**, que promueva 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.

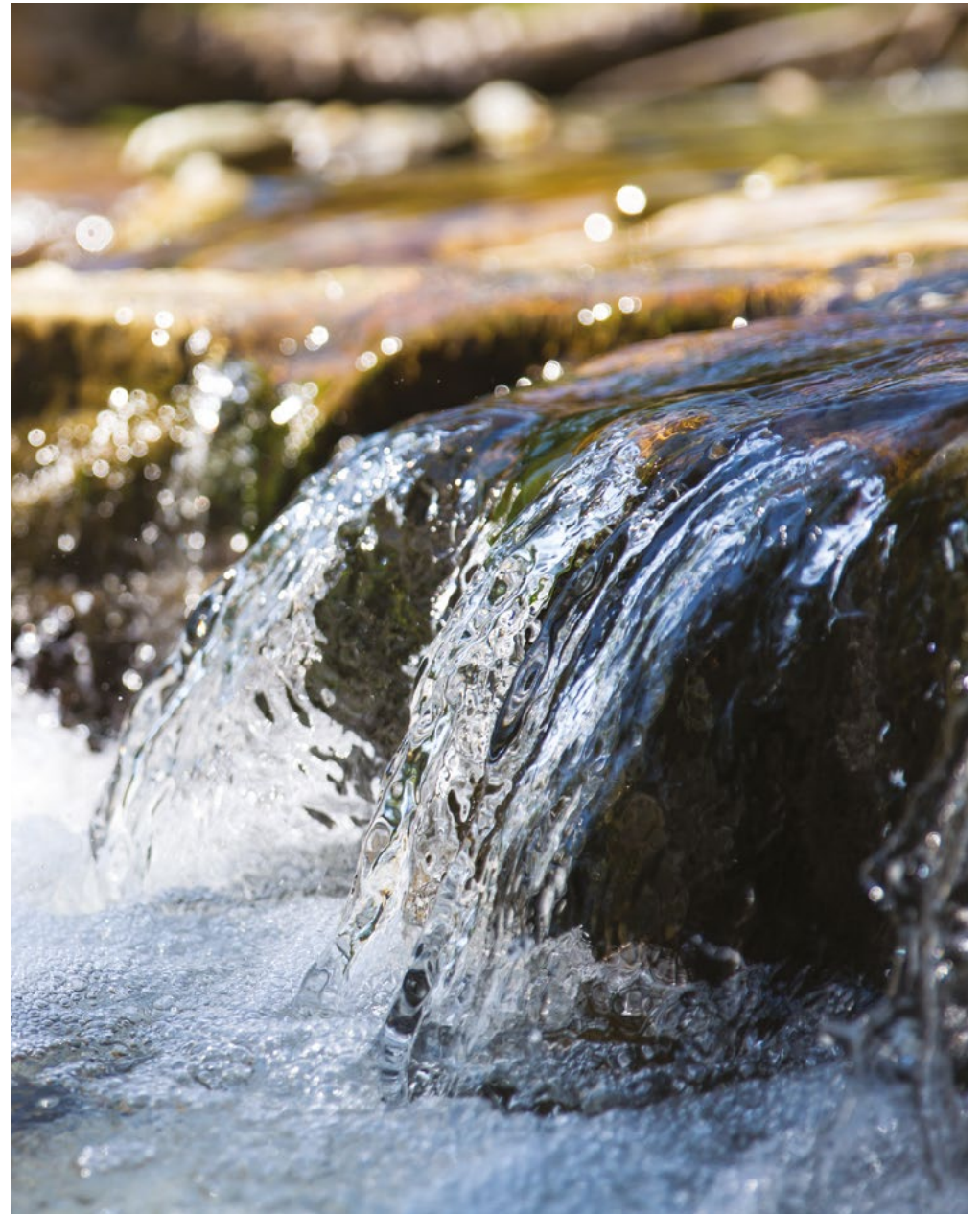
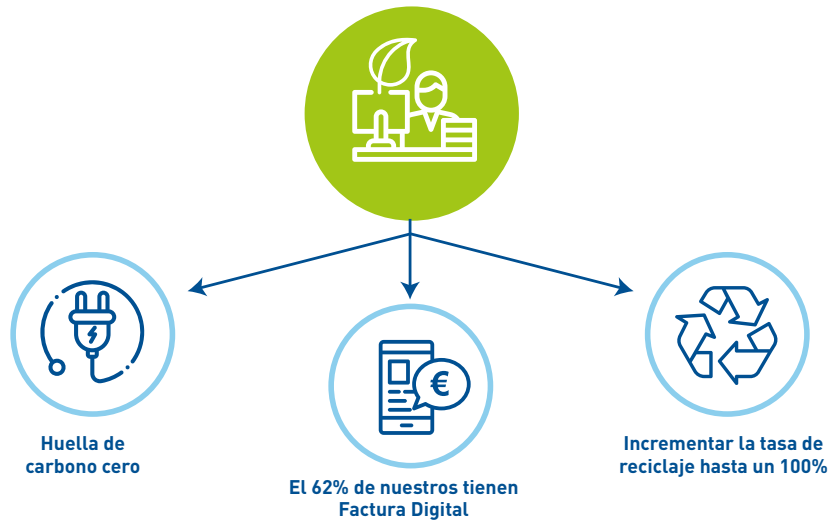
La totalidad de la zorra de relleno que se adquiere en Aguas de León procede de materiales reciclados. En 2021 se enviaron a plantas de reciclaje 2.861 tn (1.941 tn de abastecimiento y 920 tn de alcantarillado) y en 2022 se enviaron 2.753 tn de material para reciclar (1.768 tn de abastecimiento y 985 tn de alcantarillado).



OFICINA VERDE

Aguas de León ha implantado el concepto de **Oficina Verde** en la oficina de atención al cliente, 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.



Portal de transparencia de Aguas de León

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** en diciembre de 2022 está compuesto por:

Presidente:

José Antonio Díez Díaz

Vicepresidente 1º:

Vicente Canuria Atienza

Vicepresidente 2º:

D. Jesús García del Valle

Consejeros:

Fernando Salguero García

María Teresa Fernández González

Gabriel Menéndez Rubiera

Carlos Hurtado Martínez

Sonia Romera Gómez

José Antonio del Rey Martín

Laura de Vega Franco

Secretaria consejera:

Marta Fuertes Rodríguez

Vicesecretario consejero:

Cristina Trugeda Ferreiro





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 continuó realizando durante 2021 y 2022 la revisión y monitoreo 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.

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 de Conducta, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible.

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 por 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.



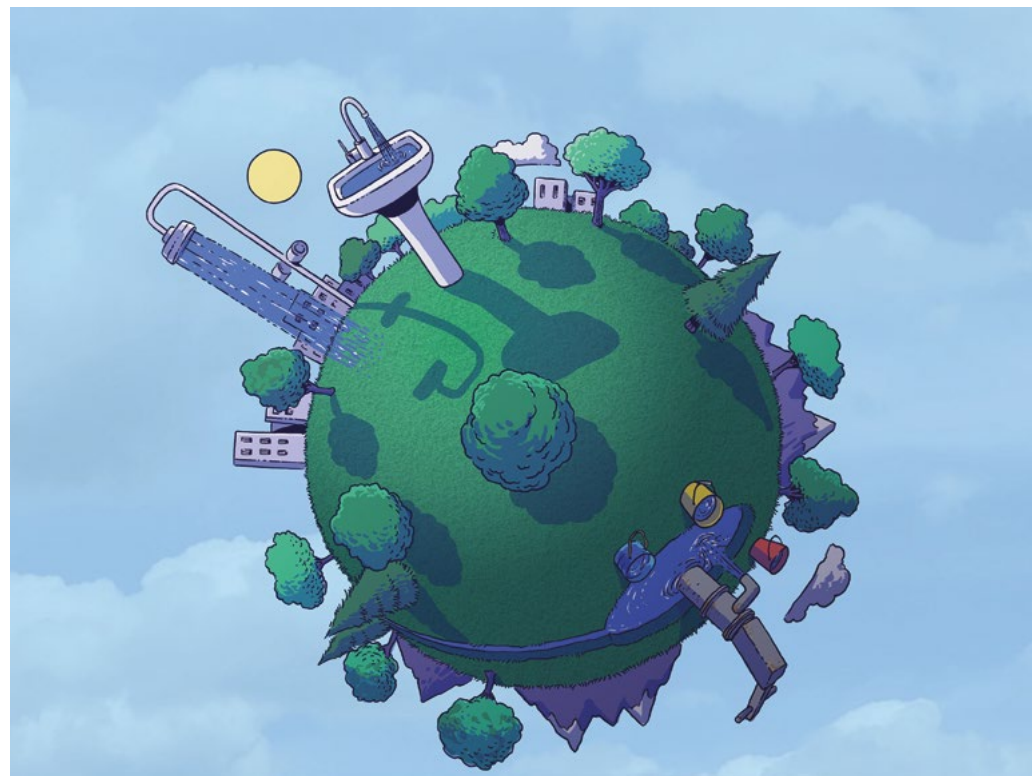


Jesús Díaz
Oficial de Cumplimiento

“En el marco del proceso de revisión periódica y mejora de nuestro modelo de organización y gestión (modelo de Compliance), se ha realizado una revisión en profundidad de la política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas, así como del Código Anticorrupción en el cual se detallan los principios y actuaciones destinadas a respetar el compromiso de AGUAS DE LEÓN de prohibir cualquier forma de corrupción. Este Código se integra con las demás políticas y procedimientos internos existentes y se aplica de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecidos por la Sociedad. En el ámbito de las actuaciones de información, concienciación y difusión se han continuado realizando acciones formativas en materias de conflictos de interés, cumplimiento ambiental, diligencia de terceros o prevención del fraude entre otras.”

En 2021 y 2022 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.

	2021	2022
Revisiones de seguimiento realizadas	4	4
Consultas y comunicaciones recibidas en el canal ético	15	23
Nº de denuncias recibidas por casos de corrupción	0	0
Nº de denuncias recibidas por actuaciones contra el medio ambiente	0	0
Nº de acciones formativas realizadas	3	4
Horas de formación invertidas	9	10





CERTIFICACIONES

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

Aguas de León tiene implantados los siguientes Sistemas de Gestión:

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Medioambiental
- ISO 45001:2018, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 22301:2019, Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio

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.

Los **pilares básicos del Sistema de Gestión de Calidad , Gestión Medioambiental, Gestión de la Continuidad de Negocio y de Seguridad y Salud Laboral** de Aguas de León se fundamentan en la **Política de Calidad, Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud Laboral del Grupo**, que establece varios objetivos entre los que cabe destacar la gestión eficaz y eficiente de los procesos, la búsqueda y aprovechamiento de sinergias y la gestión y formación continua de sus empleados para lograr la satisfacción de nuestros clientes, respetando el medio ambiente, así como la seguridad y salud laboral.

Los compromisos adquiridos por la Dirección de Aguas de León, respecto a los Sistemas de Gestión implantados, se recogen en la Política de Gestión Integrada y la Política de Seguridad y Salud Laboral de la Sociedad.

La Política de Gestión Integrada fue actualizada en octubre del 2020, incluyendo la referencia a la nueva Norma ISO 22301, sus compromisos y objetivos. La Política de Seguridad y Salud Laboral fue actualizada en mayo de 2022, alineada con los compromisos de la compañía.

Periódicamente se realizan auditorías de seguimiento y control de los Sistemas de Gestión implantados en Aguas de León, manteniéndose durante los años 2021 y 2022 los certificados logrados.





GESTIÓN DE LA 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 los años 2021 y 2022, Aguas de León sometió su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, a las siguientes auditorías:

- Diciembre 2021: Auditoría externa ISO 45001:2018 (auditoría de primer seguimiento)
- Noviembre 2022: Auditoría interna ISO 45001: 2018
- Diciembre 2022: Auditoría externa ISO 45001:2018 (auditoría de 2º seguimiento)

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Durante el año 2021 Aguas de León consiguió la certificación ISO 22301:2019 Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio.

Tomando como referencia el mapa de procesos definido en el Manual de Gestión Integrada, se han identificado como más críticos y con una mayor probabilidad e impacto para la operativa de Aguas de León los procesos

de captación, tratamiento y control de la calidad del agua, pudiendo provocar, un incidente de continuidad, una pérdida de abastecimiento masiva.

Con todo ello, se incluye dentro del alcance de la ISO 22301:2019 el Centro de Control Operativo (CCO ETAP) y la ETAP-Porma.

El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (Norma ISO 22301) permitirá a Aguas de León estar protegida frente a incidentes disruptivos, así como reducir la probabilidad de ocurrencia de éstos, estar preparado contra, responder a, y recuperarse de ellos cuando se presenten.

Durante los años 2021 y 2022, Aguas de León sometió su Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, a las siguientes auditorías:

- Enero 2021: Auditoría externa de certificación ISO 22301:2019.
- Febrero 2022: Auditoría interna ISO 22301:2019
- Mayo 2022: Auditoría Externa de primer seguimiento ISO 22301:2019. acreditadas.



Certificado ISO 22301





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, es por ello por lo que el Departamento de protección de datos del grupo empresarial al que pertenece Aguas de León ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores, con la finalidad de adecuar la citada mercantil al nuevo marco normativo de aplicación.

Durante el año 2021 se ha registrado un ejercicio de derechos de protección de datos por parte de un interesado, concretamente un derecho de rectificación; no habiéndose registrado sin embargo ningún ejercicio de derechos durante el año 2022.

Aguas de León cuenta con Delegada de Protección de Datos (DPD) desde mayo de 2018, figura exigible por la normativa de protección de datos desde su entrada en vigor en el año 2018.

Aguas de León no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD ni en el año 2021 ni en el año 2022.



"Las empresas somos quienes tenemos que ofrecer a nuestros clientes el mejor equilibrio entre la privacidad y la seguridad. Protegiendo los datos de las personas nos estamos protegiendo a nosotros mismos".

Sara Sancho
Delegada de Protección de Datos

Actuaciones más relevantes llevado a cabo durante el 2021:

- Participación del Delegado de protección de datos en la elaboración de un registro de tratamiento de datos personales.
- Adaptación del registro de actividades de tratamiento de datos personales al modelo corporativo protocolizado.
- Análisis exhaustivo de las instalaciones donde se encuentran instaladas cámaras de videovigilancia.
- Distribución del manual de funcionamiento del Delegado de Protección de datos mediante correo electrónico a todos los empleados.
- Impartición de formaciones de manera escalonada.
- Recopilación y adaptación de los proveedores con tratamientos de datos personales.
- Distribución de píldoras informativas sobre materias de protección de datos.
- Elaboración y aprobación del informe anual de protección de datos en junio de 2021.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web conforme a las últimas resoluciones y directrices de la AEPD.

Actuaciones más relevantes llevado a cabo durante el 2022:

- Revisión del procedimiento para la determinación de las medidas de seguridad que se aplican a los nuevos tratamientos o a los nuevos proyectos con proveedores.
- Redacción y difusión de las nuevas cláusulas sobre protección de datos de los contratos con proveedores que tengan acceso a datos personales para adecuarlas a la normativa de protección de datos.
- Distribución a empleados de un Protocolo para la detección y notificación de brechas de seguridad de acuerdo con la Política de brechas de seguridad aprobada por la Sociedad.
- Formación a los distintos departamentos de la sociedad.
- Mantenimiento del Registro de Brechas de seguridad de la Sociedad.
- Revisión de textos informativos de protección de datos en la web.
- Revisión del tratamiento de datos en la videovigilancia.
- Recomendaciones sobre publicación de datos personales en webs.
- Gestión del consentimiento de Cookies respecto a las directrices de la AEPD.
- Proceso de adecuación de contratos anteriores a la aplicación del RGPD.
- Desarrollo de modelos de acuerdo de cesión de datos personales.
- Análisis de Riesgos.





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 se ha redactado utilizando como referencia los Estándares **GRI (Global Reporting Initiative)**, 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 Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.

Aguas de León se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia bienal, siendo éste el cuarto informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2021 a diciembre de 2022. En este periodo ha habido cambio accionarial de Suez a Veolia.

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 apartado del informe en el que se da respuesta:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	36. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	Concienciación ciudadana
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 11. Diversidad e inclusión 17. Diálogo y relación con los empleados	Equidad y personas
MEDIO AMBIENTE	24. Adaptación al cambio climático	Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	19. Calidad del agua potable 20. Calidad del agua tratada 21. Eficiencia en las redes de distribución del agua 23. Disponibilidad del agua	Preservación del agua
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	1. Gobernanza corporativa 2. Sostenibilidad financiera 3. Gestión de riesgos 4. Ética e integridad 5. Transparencia	Buen gobierno y gestión ética
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 35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Satisfacción del cliente
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación 7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público 33. Desarrollo de la comunidad local	Las alianzas como motor
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



17

ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS





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.





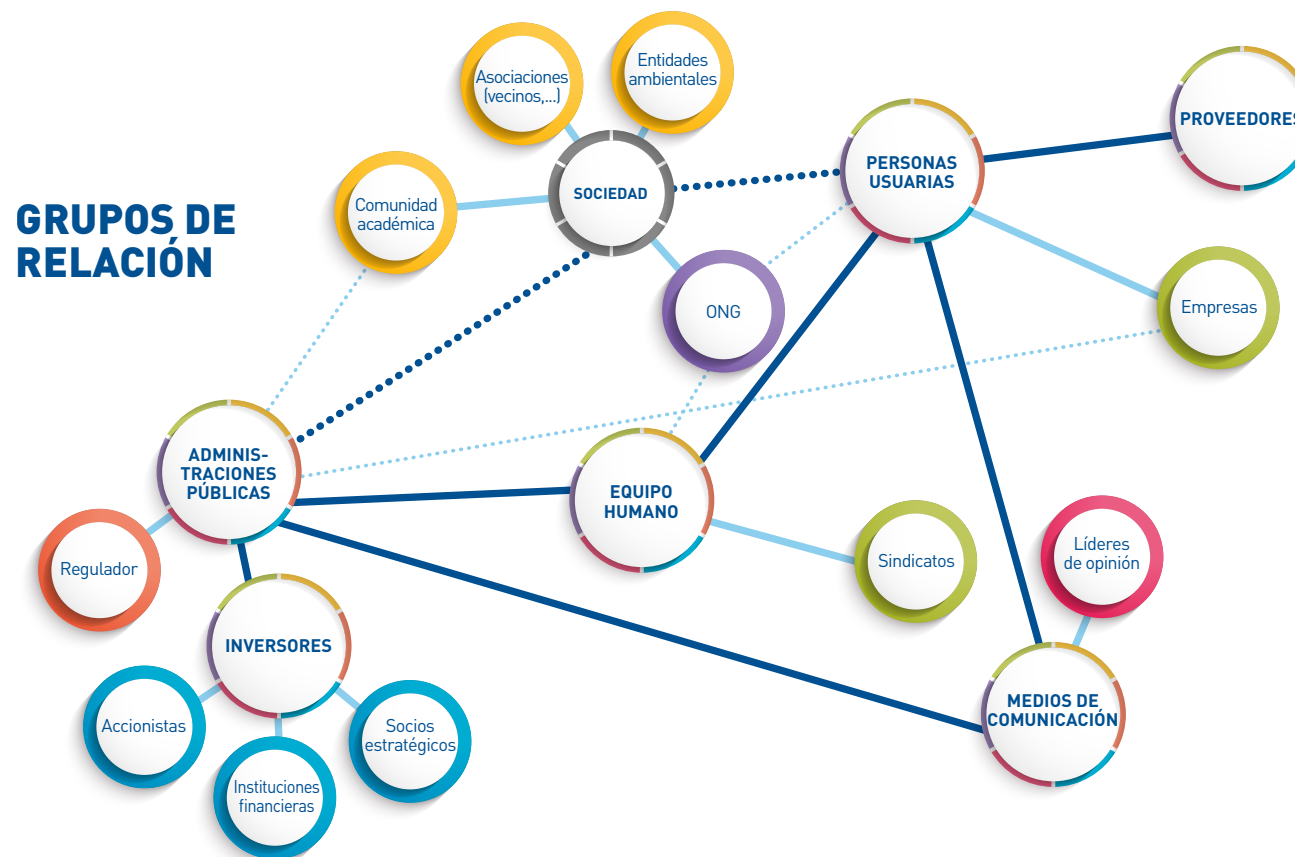
DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

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.

IMPLICAMOS TODAS LA VOCES DE NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN





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 cual 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 Agbar, 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

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, 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.).





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 Agbar.

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:

- 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

El número de **proveedores locales** asciende a 107, representando el **56% de los proveedores**, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 34%. 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 Agbar 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, que en 2023 cumple 10 años y se encuentra 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 los territorios 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:** Fundación Aquae 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.



Profesores becados en el CERN con el Programa de Fundación Aquae.



Entrega de premios de la Cátedra Aquae.





- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua:** Fundación Aquae 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

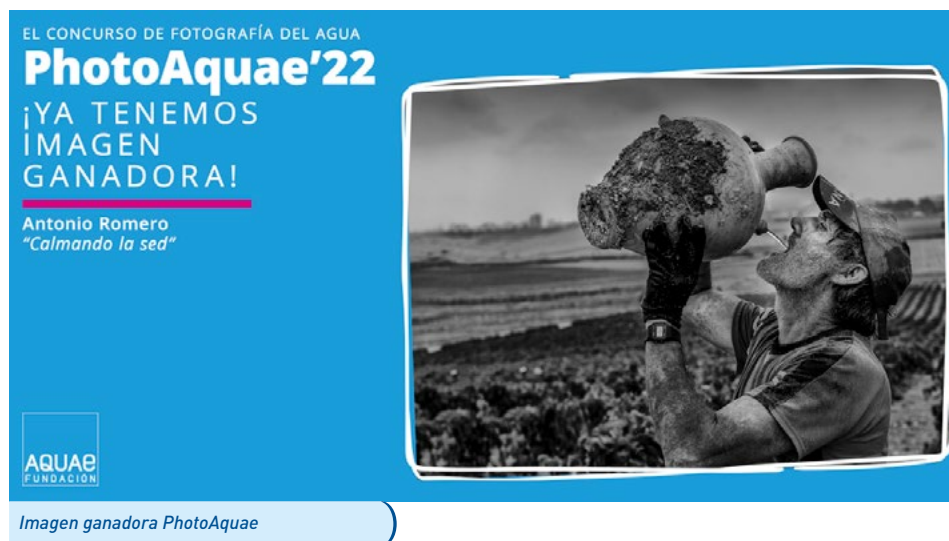
- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces hasta hoy, la fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aquae 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 para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

CONOCIMIENTO

Fundación Aquae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación. El canal Aquae TV, los clips natura, la Wiki Aquae o las infografías elaboradas por la propia fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aquae. 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.

PREMIOS

Fundación Aquae reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía, en el que destaca el premio Photo Aquae que pone en valor las imágenes más sorprendentes vinculadas al agua, la naturaleza y la sostenibilidad.





ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

EL PACTO SOCIAL, UNA ALIANZA HACIA LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y SOLIDARIA DEL AGUA

La estrategia de recuperación social y económica –necesaria para salir de la crisis ocasionada por la COVID-19 primero y ahora la energética e inflacionista– debe incorporar el abordaje de cuestiones urgentes sobre el medio ambiente y el cambio climático. Con este convencimiento, en **Aguas de León promovemos la colaboración para transformar el modelo de gestión del agua**, con el objetivo de **mejorar la calidad de vida de las personas** y favorecer un **ecosistema urbano resiliente, actuando “sin dejar a nadie atrás”**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La propuesta para construir este nuevo marco estratégico se materializa en un modelo de **pacto social** basado en el **diálogo y el consenso con las administraciones públicas** y que busca la **participación de todos los agentes económicos, políticos y sociales**.

La iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para **contribuir a la recuperación social de León** en base a **tres pilares**:

- **Solidaridad:** apoyo directo para la garantía de acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad y encarar una nueva relación de proximidad con la ciudadanía.
- **Empleo:** crear empleo verde de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como la digitalización y el desarrollo del talento.
- **Reconstrucción verde:** impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenibles, más local y resiliente. El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel implementación de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad.

En 2021 , presentamos el Pacto Social de Aguas de León junto al Ayuntamiento y los agentes vinculados a la acción social, la formación y el empleo que están integrados en nuestra Mesa de Diálogo. En concreto, los participantes son: Ayuntamiento de León, Cáritas, Cruz Roja, Inserta Fundación Once, la Agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de León (ILDEFE), la Federación Leonesa de Empresarios (FELE), la Cámara de Comercio de León, la Universidad de León y la Federación de Vecinos Rey Ordoño.



Imagen de la Mesa del Diálogo del Pacto Social de Aguas de León



Presentación del Pacto Social de Aguas de León en el Ayuntamiento de León.





El evento tuvo lugar en el Palacio del Conde Luna a finales de junio de ese mismo año para posteriormente dar lugar a las sucesivas mesas de diálogo. El Plan de Acción aprobado en la mesa continua desarrollándose con varias iniciativas entre las que destacan:

- **Proyecto OLA, Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento:** Se trata de un proyecto integral de acompañamiento y ocupación para familias en situación de vulnerabilidad. Así, **de la mano de Cruz Roja** y diversos colectivos de la mesa, se da formación y posterior acceso al mercado laboral a las personas seleccionadas para participar en OLA. El propósito es dar oportunidades laborales a esas personas para que puedan sacar a la familia de esa situación de vulnerabilidad. **Desde que OLA comenzó andar se ha trabajado con un total de 10 personas, de las cuales 2 ya están trabajando.**
- **Proyecto Agua, Salud y Empleo:** Se trata de una iniciativa que nace de la mesa de diálogo del Pacto Social y que tiene como finalidad impulsar y financiar proyectos de asociaciones y entidades de carácter asistencial.

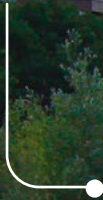
Tras una fase de información y difusión de las bases para la participación, el programa se resolvió en el mes de junio, siendo beneficiarias de la subvención la **Asociación Amigos Síndrome de Down (AMIDOWN)** por su proyecto 'Educación ambiental para personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual'; a la **Asociación Leonesa con las Enfermedades de la Sangre (ALCLES)** por 'Cuidate en ALCLES'; y a la **Asociación Salud Mental León (ALFAEM)** por su proyecto 'Respira Salud Mental'. De igual modo, también fueron seleccionados la **Asociación Valponasca**, 'Cuidando la casa común'; y **la Fundación de Familias Monoparentales Isidora Duncan**, por 'El agua de León'. Debido al impacto positivo de este proyecto, actualmente está abierta la fase de participación de la segunda edición del 'Agua, Salud y Empleo'.



Foto de familia del Agua, Salud y Empleo, firma del convenio y desarrollo de mesa de diálogo del Pacto Social.



ANEXOS





ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES		
2-1	Detalles organizacionales	7
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	75
2-4	Actualización de la información	75
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8
2-7	Empleados	8
2-9	Estructura de gobernanza y composición	68
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	68
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	68
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	14
2-23	Compromisos y políticas	14
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	14
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	68
2-28	Afiliación a asociaciones	82
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	80



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	76
3-2	Lista de los temas materiales	76
CALIDAD DEL AGUA		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	29
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	16
GARANTIZAR EL SUMINISTRO DEL AGUA PARA LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	16
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	52
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	52
403-3	Servicios de salud en el trabajo	56
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	54
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	61



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
DISPONIBILIDAD DEL AGUA		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	29
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	29
CALIDAD DEL AGUA TRATADA		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	32
GRI 303: Agua y efluentes		
303-4	Vertido de agua	29
DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	62
ÉTICA E INTEGRIDAD		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	57
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	68
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	68
COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y EL SECTOR PÚBLICO		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	79



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	45
GRI 305: EMISIONES		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	45
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	45
302-4	Reducción del consumo energético	45
ECONOMÍA CIRCULAR		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	65
EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL AGUA		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	29
CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
GRI 3: TEMAS MATERIALES		
3-3	Gestión de los temas materiales	39





Aguas de León

Agua de confianza para cuidar el planeta

www.aguasdeleon.com

 @AguasdeLeon

