

INFORME



Aguas de León

# DESARROLLO SOSTENIBLE



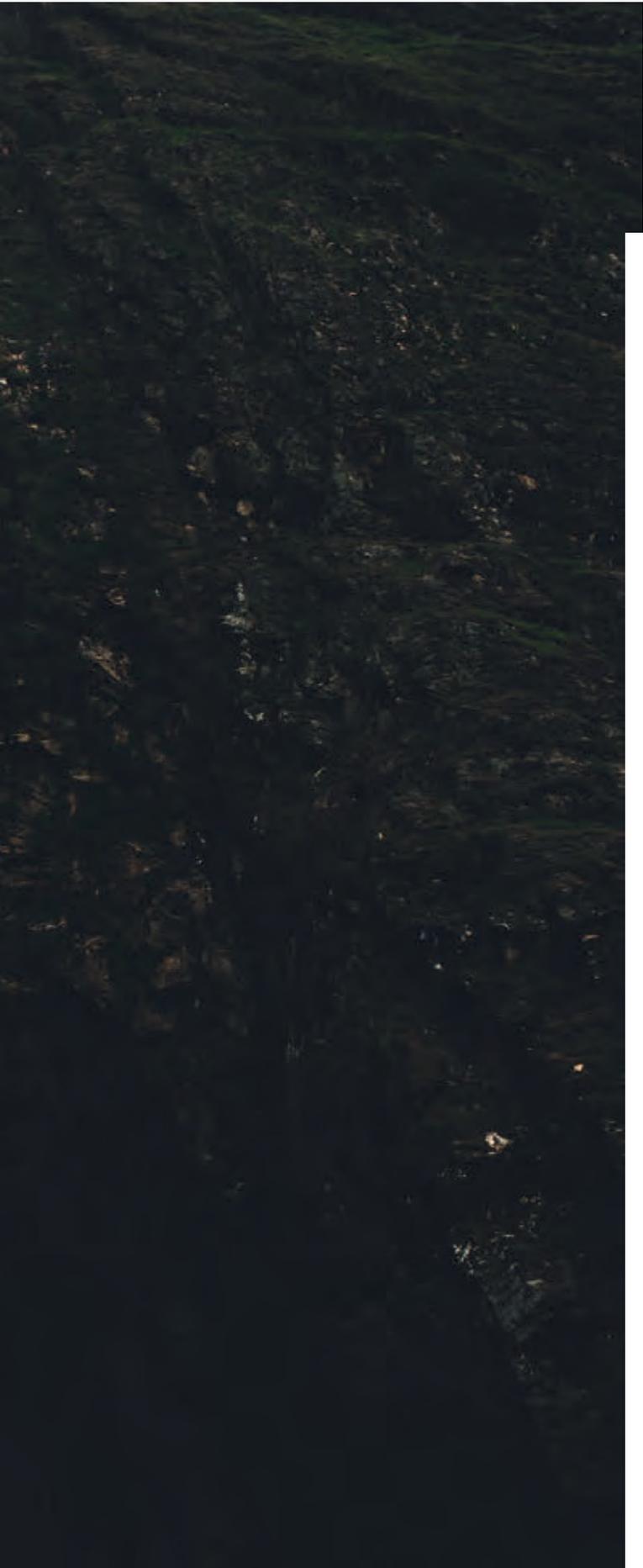
2019



# INFORME 2019



Aguas de León



El agua de León cumple todos los estándares de calidad. Ese es el primer objetivo y es un reto cumplido gracias a las constantes mejoras implementadas en la red. Así, el suministro está garantizado, además, con un bajo precio, un control estricto y el mantenimiento de la red. Este es nuestro principal compromiso como suministradores de agua, pero también como garantes del cumplimiento de la sostenibilidad, del control de los recursos naturales y de los objetivos de desarrollo sostenible que nos hemos marcado con la implantación de un plan estratégico que nos permite no sólo aceptar el reto de este suministro de calidad y cantidad a todas las viviendas sino también con el compromiso de cuidar nuestro medio ambiente para el futuro.

La atención a los más vulnerables, la garantía de abastecimiento para todos, la lucha contra el cambio climático, la economía circular, la recuperación de los espacios naturales y la inclusión social forman ya parte de nuestro ideario y nuestro hacer diario y estamos plenamente implicados en ello.

Como alcalde y presidente del Consejo de Administración de Aguas de León este compromiso deviene en ineludible como lo es la información puntual y completa a toda la ciudadanía y que queda plasmada no solo en este informe sino en la continua atención a los usuarios de la red a través de las redes, los medios de comunicación y la atención presencial.

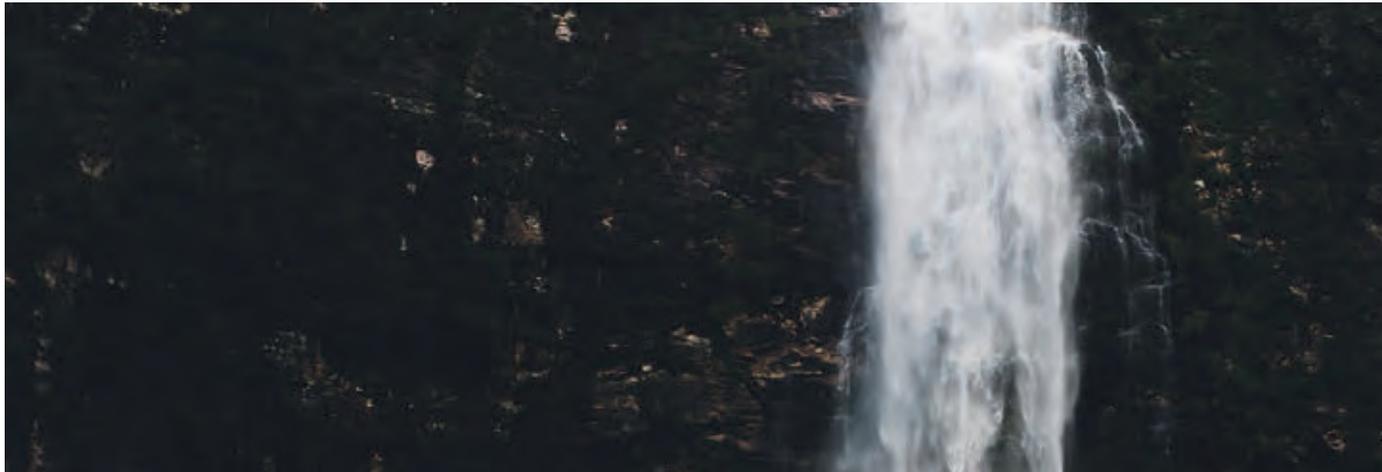
El agua es el bien más necesario y, por ello, el que más debemos cuidar y proteger. Ese es nuestra primera responsabilidad y nuestro reto ineludible, y para ello toda la plantilla de Aguas de León trabaja denodadamente cada jornada, para cuidar nuestro bien, para cuidar de León.

**José Antonio Diez**

Alcalde de León

Presidente del Consejo de Administración de Aguas de León





Si bien en este Informe de Desarrollo Sostenible presentamos los resultados del año 2019, no podemos olvidarnos que en 2020 la andadura de Aguas de León cumple 10 años. Una década trabajando para los leoneses con el respeto al medioambiente, y siempre pensando en el futuro.

Debemos de ser capaces de integrar el Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 impulsada por Naciones Unidas en nuestro trabajo diario. La aparición del covid-19 y la crisis sanitaria, económica y social que ha propiciado, ha impactado de forma directa en el cumplimiento de esta Agenda. Desde Aguas de León hemos asumido con responsabilidad nuestro papel como impulsores de la recuperación y reactivación de la ciudad y, por ello, de la mano del Ayuntamiento de León, proponemos una solución compartida, sostenible y equitativa que nos permita salir de la crisis. Solidaridad, ocupación y reconstrucción verde conforman los tres grandes ejes de nuestra propuesta que sólo se materializará con éxito si se fundamenta en la colaboración público-privada entre empresas y administraciones y en las alianzas con los distintos actores que conforman la sociedad leonesa.

Con estas premisas, miramos al futuro continuando el camino que hemos emprendido y estableciendo metas en cuanto a sostenibilidad ambiental y al compromiso con las personas. Así, en 2019 nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se ha centrado en el ODS 1, Fin de la Pobreza, con la aplicación del fondo social y de las tarifas con bonificaciones a los más desfavorecidos. También hemos mitigado los efectos del cambio climático, aportando nuestra contribución al ODS 13, Acción por el clima, que se traduce en que el 100% de la energía consumida en nuestras instalaciones procede de fuentes renovables y en la instalación de una turbina generadora de energía en la ETAP del Porma, dentro del programa LIFE NEXUS que subvenciona la Unión Europea. Como no podía ser de otra manera, hemos trabajado en el ODS 6, Agua Limpia y Saneamiento, reduciendo en más de un 20 % el Agua No Registrada en el último año y llevando a cabo un mayor control de nuestra gestión de activos. En

cuanto al ODS 12, Producción y Consumo Responsables, hemos promovido talleres de concienciación sobre el uso del agua y visitas a nuestras instalaciones en las cuales participan más de 2000 escolares cada año.

Con este informe de Desarrollo Sostenible queremos rendir cuentas a la sociedad. Es el segundo año que elaboramos y publicamos este Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de León, como ejercicio de transparencia, garantizando la fiabilidad de la información puesta a disposición de todos los ciudadanos en general.

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

**Manuel Salas**  
Gerente de Aguas de León





**01 CONOCE AGUAS DE LEÓN**

**02 AGUAS DE LEÓN 2030:  
NUESTROS COMPROMISOS EN  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**03 CONTRIBUCIÓN DE  
AGUAS DE LEÓN  
A LA AGENDA 2030**

**3.1  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PERSONAS**

3.1.1  
ACCESO AL AGUA

3.1.2  
EQUIDAD  
Y PERSONAS

**3.2  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PLANETA**

3.2.1  
PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

3.2.2  
CONCIENCIACIÓN  
CIUDADANA

3.2.3  
LUCHA CONTRA EL  
CAMBIO CLIMÁTICO

3.2.4  
PRESERVACIÓN  
DE LA BIODIVERSIDAD

**3.3  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PROSPERIDAD**

3.3.1  
SEGURIDAD  
Y SALUD LABORAL

3.3.3  
DIGITALIZACIÓN  
E INNOVACIÓN

3.3.4  
DE LINEAL  
A CIRCULAR

**3.4  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PAZ, JUSTICIA E  
INSTITUCIONES SÓLIDAS**

3.4.1  
BUEN GOBIERNO  
Y GESTIÓN ÉTICA

3.4.2  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE

3.4.3  
CERTIFICACIONES

3.4.4  
PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES

3.4.5  
ACERCA DEL INFORME  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

**3.5  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE ALIANZAS**

3.5.1  
DIÁLOGO CON NUESTROS  
GRUPOS DE RELACIÓN

3.5.2  
ALIANZAS EN NUESTRA  
CADENA DE VALOR

3.5.3  
PARTICIPACIÓN  
EN ASOCIACIONES  
Y ESPACIOS DE  
COLABORACIÓN

3.5.4  
FUNDACIÓN  
AQUAE

**ANEXO I  
ÍNDICE DE CONTENIDOS  
ESTÁNDARES DE GRI**

**ANEXO II  
REFERENCIAS**



# 01

## CONOCE AGUAS DE LEÓN

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

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

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

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

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

### CONTACTO

#### SOCIEDAD MIXTA AGUAS DE LEÓN

C/ Fajeros 1  
CP 24002 - León  
CIF B24604373  
Telf. 987 961 581  
Twitter @AguasdeLeon  
[www.aguasdeleon.com](http://www.aguasdeleon.com)

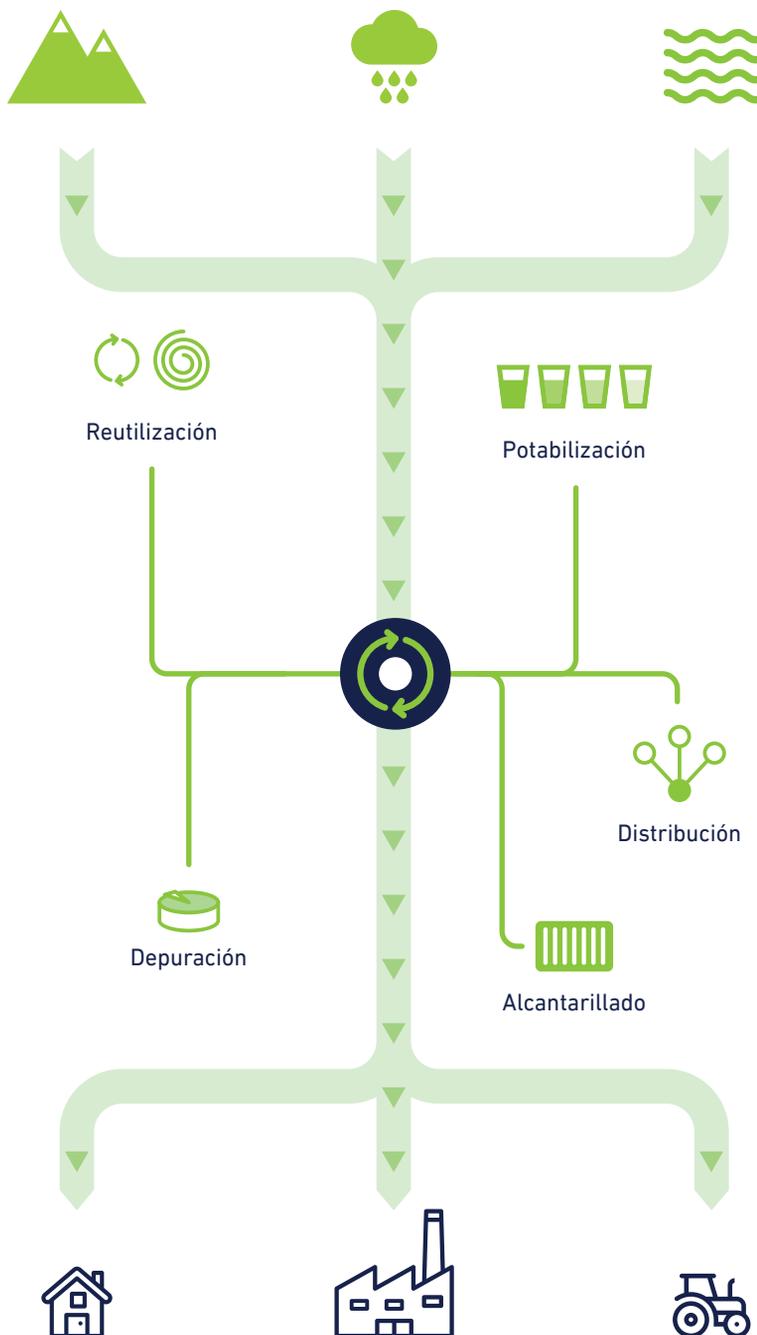
## NUESTRA ACTIVIDAD



**44.014**  
clientes

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

**67**  
profesionales



### Agua potable

**2**  
Estaciones de  
tratamiento de  
agua potable

**15,9** Hm<sup>3</sup>  
de agua  
tratada

**13,9** Hm<sup>3</sup>  
agua suministrada

**437** Km  
de red de agua potable

**436.000** kWh  
de energía renovable  
consumida en plantas  
y en bombes

**25.053**  
análisis de agua

### Alcantarillado

**405** Km  
de red de alcantarillado

**5** bombes  
de aguas residuales

**9.300**  
imbornales  
limpiados al año

**79** Km  
de red de alcantarillado  
limpiada y **405** km de  
red de alcantarillado  
revisados

**1.961** h  
de limpieza de la red  
de alcantarillado con  
camión CIS

## NUESTRA ESTRATEGIA

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social **son los ejes principales de nuestro modelo de gestión. Estrategia que queda reflejada en nuestra visión, misión y valores:**

**D**

### Digitalización

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

**I**

### Innovación

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

**S**

### Sostenibilidad

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

**S**

### Compromiso social

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

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



## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

### PERSONAS



**GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

**100%**

CLIENTES CON ACCESO A TARIFA O FONDO SOCIAL

**107.042€**

TARIFAS SOCIALES

**34 FAMILIAS**

BENEFICIADAS EN ÚLTIMO AÑO, 93 EN TOTAL POR EL FONDO SOCIAL

**20.611€**

EN COMPROMISOS DE PAGO FINANCIADOS SIN INTERESES



**GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS**

**2012**

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**45%**

MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

**4,4%**

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

**458 h**

DE FORMACIÓN ANUAL 6,7 H POR PROFESIONAL

### PLANETA



**PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

**9%**

REDUCCIÓN ANR EN 2019 EQUIVALENTE AL CONSUMO DE LEÓN DE 48 DÍAS

**20.263 m3**

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

**88**

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

**330 MENSAJES**

A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

**5,5 M€**

EN OBRAS DE MEJORA DE LA RED DESDE INICIO DE CONTRATO



**LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

**152 tn CO2**

EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

**18 tn CO2**

EVITADAS POR MOVILIDAD SOSTENIBLE

**170 tn CO2**

EVITADAS EQUIVALENTES A 305 TURISMOS CIRCULANDO 10 KM AL DIA DURANTE UN AÑO



**SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA**

**984**

ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN PROGRAMA EDUCATIVO

**1.402**

VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

**39.592**

CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA



**PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES**

**100%**

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 5 HECTÁREAS

**65**

OBSERVACIONES DE 33 ESPECIES DE AVES EN PROYECTO BIOOBSEVA

## PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

**50%**

MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

**458 H**

DE FORMACIÓN EN SSL EN 19 CURSOS

**7**

VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

**1,1 M€**

PROYECTO LIFE NEXUS



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

**1.900 tn**

DE ESCOMBROS A VALORIZACIÓN

## PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

**100%**

EMPLEADO BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

**100%**

ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

**51 H**

FORMACIÓN PRESENCIAL CÓDIGO ÉTICO

**74%**

PÉRSNAS FORMADAS CÓDIGO ÉTICO ÚLTIMO AÑO, EN TOTAL 100%

**7,2**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

## ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

**103**

PROVEEDORES LOCALES

**597.000 €**

DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES CON ALTO IMPACTO EN EMPLEO

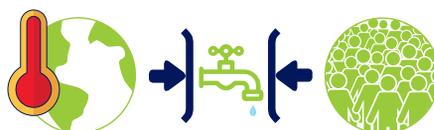
**100%**

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD



## 02

### AGUAS DE LEÓN 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE



Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recurso naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros.

El **cambio climático** provoca **alteraciones en el régimen de precipitaciones y en la temperatura**, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Una de las variaciones más importantes que se producirán en los próximos años será el tipo y frecuencia de las precipitaciones. Como resultado, los periodos de lluvias se verán reducidos y los de sequía ampliados.

Nuestro **planeta** se encuentra bajo una **presión creciente**; nunca hemos extraído y utilizado más recursos que ahora mismo y, de seguir así, necesitaremos más de 1,7 planetas para cubrir nuestras necesidades. De los 7-8 millones de especies que hay en el mundo, 1 millón está en riesgo.



En 2019, España agotó sus recursos naturales equivalentes a un año el 28 de mayo (IEEB)

5 de los 7 riesgos globales más probables y de mayor impacto son ambientales (Foro Económico Mundial, 2019)

La **respuesta a nivel mundial** de estos retos globales es la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, dando continuidad a los objetivos del milenio e incorporando a un mayor número de agentes (gobiernos, empresas, ONG's, universidades, etc...), con el objetivo de no dejar a nadie atrás.

La Agenda cuenta con **17 Objetivos y 169 metas de Desarrollo Sostenible**, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de las ciudades.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

Como novedad la agenda incorpora a las empresas como motor económico que son y las llama a la acción para contribuir a alcanzar los ODS. En concreto el ODS 17, impulsa las **alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil** para lograr el Desarrollo Sostenible.

Los ODS se han situado como prioridad en las agendas internacionales, nacionales, regionales y locales. Así, a nivel nacional el gobierno español presentó el **Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030**, y a nivel regional "**Directrices para la Implementación de la Agenda 2030 en Castilla y León**".



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

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

- Carta de Compromiso de Acción Climática de la ONU y la OMS (2019)
- La adhesión a la Nueva Agenda Urbana, NUA (2018)
- Declaración de Sevilla: el compromiso de las ciudades por la Economía Circular (2017)
- Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> (2016)

- Pacto de los Alcaldes Compact of Mayors (2015)
- Red CiViNET Movilidad Sostenible (2010)
- Red de Gobiernos Locales + Biodiversidad (2007)
- Red de Ciudades por el Clima (2005)

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

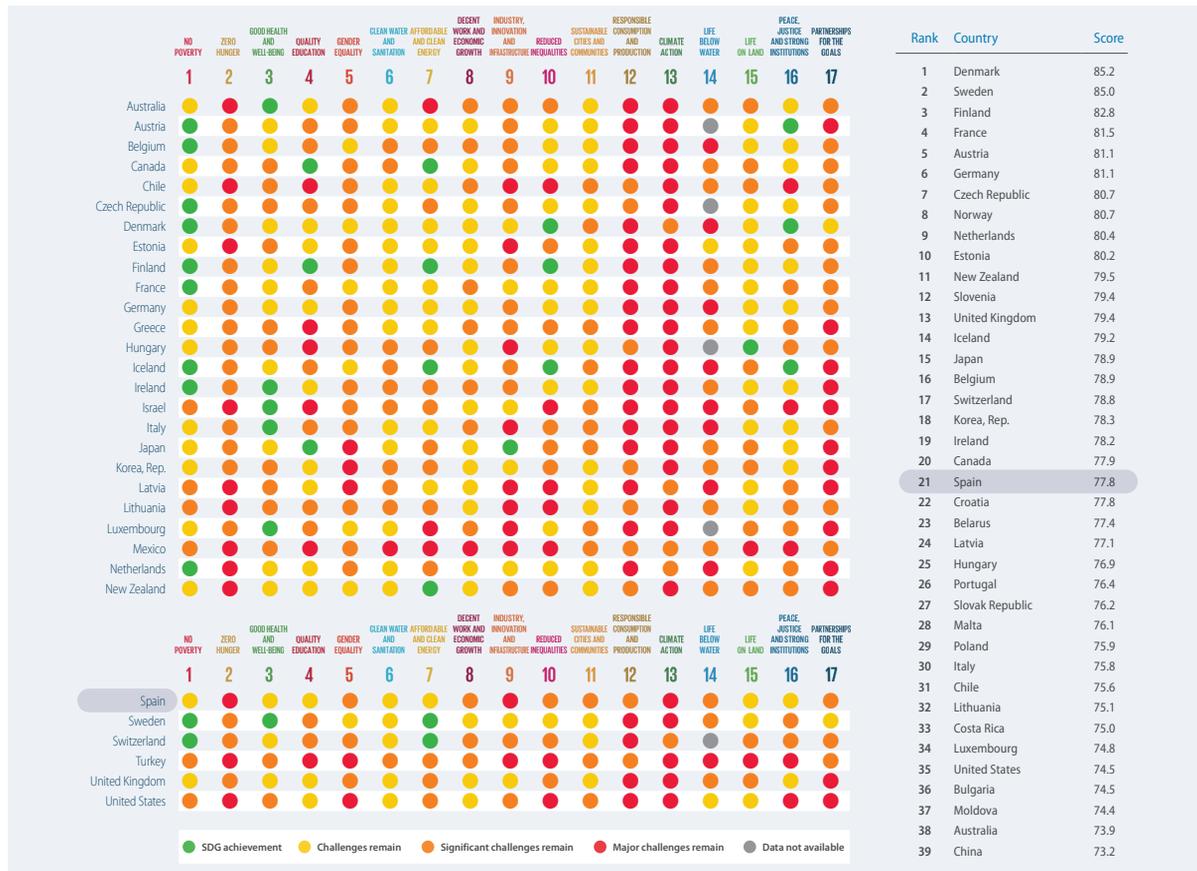
- Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible del Municipio de León (PACES)
- Plan de Movilidad Urbana Sostenible del Municipio de León' (PMUS)
- Inventario de Emisiones de Referencia del Ayuntamiento y del Municipio de León
- Evaluación de los Riesgos y Vulnerabilidades Climáticas del Municipio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

Y en el ámbito del compromiso social, destacan:

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

El **punto de situación de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** ha sido evaluado por diferentes entidades a distintos niveles:

Según el Sustainable Development Report 2019 España se sitúa en el puesto 19 del ranking de países.



A nivel regional es el Informe 17x17 (2019) el que analiza el grado de **cumplimiento** de los **ODS** marcados en la Agenda 2030.



Fuente: Informe 17x17 del Observatorio de la Sostenibilidad, AIS Group y Fund. Ciudadanía



A nivel local, el **Informe** de REDS (Red Española para el Desarrollo Sostenible) **Mirando hacia el futuro: Ciudades Sostenibles** evalúa el desempeño de los objetivos de Desarrollo Sostenible en 100 ciudades, siendo el resultado de León:

# LEÓN

Castilla y León

## ▼ DATOS DE PERFIL Y RESUMEN

**Población:** 125.317 habitantes

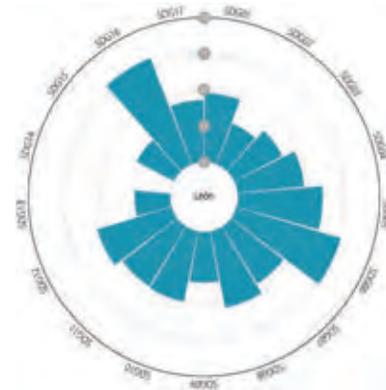
**Superficie:** 39,03 km<sup>2</sup>

**Densidad:** 3.210,79 habitantes / km<sup>2</sup>

**Renta media por hogar:** 23.092,00 €

**Presupuesto:** 1.105,57 € per capita

**Número de indicadores:** 80 / 81



## ▼ EVALUACIÓN POR OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Cabe destacar la positiva evaluación del ODS 6 Agua limpia y saneamiento junto al ODS 4 Educación de calidad y el ODS 16 Paz Justicia e instituciones sólidas.

Todos los ODS tienen en común el agua como elemento transversal imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes (sequía, inundaciones), infraestructuras sostenibles, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc. Por todo ello, Aguas de León se alinea con este planteamiento global, pretendiendo ser parte activa de la transformación, con el objeto de contribuir a la Agenda 2030 del municipio y así, contribuir a la Agenda 2030 global.



### LAURA DE VEGA

Directora de Desarrollo Sostenible

*Nuestro firme compromiso es contribuir a la Agenda 2030 lo que permitirá mejorar la calidad de vida de los leoneses, preservar el medio ambiente y contribuir al desarrollo local.*

## Rewater Global Plan, nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible

Nuestro compromiso queda plasmado en el **Plan Estratégico REwater Global Plan (2017-2021)**, a través del cual **integramos los ODS** a nuestra estrategia corporativa. En concreto hemos priorizado nuestra contribución a los ODS 1 Fin de la pobreza, 6 Agua limpia y saneamiento, 13 Acción por el clima y 17 Alianzas para lograr objetivos. No obstante, también contribuimos a los ODS 5 Igualdad de género, 10 Reducción de desigualdades, 12 Producción y consumo responsables y 15 Vida de ecosistemas terrestres.

Con el REwater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, el RGP 2017-2021 recoge el compromiso de la compañía con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Los Compromisos del Rewater Global Plan se concretan en los siguientes Objetivos:


**SOSTENIBILIDAD**

**OBJETIVO 1**

### Lideramos la lucha contra el cambio climático

Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> 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.


**SOSTENIBILIDAD**

**OBJETIVO 4**

### Preservamos la biodiversidad

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


**SOSTENIBILIDAD**

**OBJETIVO 2**

### Preservamos el agua como fuente de vida

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


**COMPROMISO SOCIAL**

**OBJETIVO 5**

### Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

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


**SOSTENIBILIDAD**

**OBJETIVO 3**

### Aplicamos el modelo de economía circular

Promover el cambio de paradigma a una economía circular. Aplicar los principios de economía circular con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.


**COMPROMISO SOCIAL**

**OBJETIVO 6**

### Somos agentes activos en concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente

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

**COMPROMISO SOCIAL**  
**OBJETIVO 7**

**Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos**

Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con discapacidad en la compañía.

**COMPROMISO SOCIAL**  
**OBJETIVO 9**

**Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación**

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

**COMPROMISO SOCIAL**  
**OBJETIVO 8**

**Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales**

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

**COMPROMISO SOCIAL**  
**OBJETIVO 10**

**Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo**

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible.

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

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:





## 03

## CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE LEÓN A LA AGENDA 2030

### 03 CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE LEÓN A LA AGENDA 2030

#### 3.1 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PERSONAS

3.1.1  
ACCESO AL AGUA

3.1.2  
EQUIDAD  
Y PERSONAS

3.2  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PLANETA

3.3  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PROSPERIDAD

3.4  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE PAZ, JUSTICIA E  
INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.5  
CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA 2030.  
EJE ALIANZAS

## 3.1

### CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PERSONAS

## PERSONAS



1  
FIN  
DE LA POBREZA



5  
IGUALDAD  
DE GÉNERO





### 3.1.1 ACCESO AL AGUA



Mediante los mecanismos de tarifa y fondo social contribuimos a cumplir con el ODS 1. Garantizamos el acceso al agua como servicio básico



COMPROMISO SOCIAL

OBJETIVO

**Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad**

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

Garantizamos un servicio básico como es el agua, sin suspender el suministro a ninguna persona que no pueda pagarlo.

En Aguas de León trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando tarifas y el fondo social para colectivos vulnerables.

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**.

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 un fondo social en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento, lo que 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 2.019 Aguas de León realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 107.042€ a través de sus tarifas sociales.**

Además, en 2017 se creó un fondo social dirigido a personas vulnerables para el pago de recibos de agua además de los costes de la instalación del contador.

Desde que se activara este fondo social se han beneficiado 93 familias, 35 durante el último año.

**Durante el año 2.019 se firmaron 54 compromisos de pago sin intereses financiando – sin ningún tipo de gasto o intereses – así una deuda de 20.611€.**

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, Aguas de León está en constante comunicación con los Servicios Sociales municipales y otros organismos que se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar.



### 3.1.2

## EQUIDAD Y PERSONAS



Desplegando las iniciativas del plan de igualdad y trabajando en cultura de equidad contribuimos a los ODS 5, 8 y 10



#### COMPROMISO SOCIAL

#### OBJETIVO

### Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con discapacidad en la compañía.

Aguas de León considera que la gestión de la diversidad y el talento del equipo humano son claves tanto para el desarrollo de toda la plantilla como para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

A través del Área de Equidad, la compañía tiene como objetivo 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 nuestra organización.





## AQUAE STEM

De la mano de la Fundación Aquae en 2019 lanzamos el proyecto Aquae Stem, programa de **promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas**, en el que participa el colegio CEIP CRA de Trobajo del Cerecedo.

Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable. A nivel nacional el programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta y a 50 centros educativos y está dirigido a niñas de entre 8 y 12 años. **Pone un foco especial en sensibilizar al entorno natural de estas alumnas, como son sus compañeros de clase, su familia, y sus maestros** para que éstas se sientan apoyadas en el desarrollo de sus vocaciones científicas y tecnológicas.

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

El programa se desarrollará a través de la resolución de retos, utilizando la innovación y la creatividad como vehículos para inspirarlas. Esto incluirá debates y actividades en las que se plantearán desafíos relacionados con el desarrollo sostenible y el mundo del agua, que deberán resolverse mediante el diseño, la programación y la construcción de prototipos.



Presentación proyecto STEM

El alcalde de León, José Antonio Díez, el gerente de Aguas de León, Manuel Salas y la jefa de distribución Natalia López presentando el programa AQUAE STEM. Los datos de Eurostat en España muestran que tan **solo 13 de cada 1.000 personas completan estudios en materias STEM** (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), un dato que contrasta con el crecimiento de la demanda de profesionales para estos campos, porque el número de jóvenes que optan a él no crece del mismo modo. Cuando hablamos de mujeres, las cifras son más elocuentes: **solo el 26% son mujeres**.

**León se suma a AQUAE STEM con el objetivo de “reducir esa brecha tan clara en las carreras de tecnología**

**y ciencia entre hombres y mujeres”,** destacó José Antonio Díez durante la presentación.

Manuel Salas, señaló el compromiso de la Sociedad Mixta de “alcanzar la igualdad de género en estos perfiles científicos y técnicos” poniendo en valor que el 45% del equipo directivo de la compañía son mujeres.

Natalia López, explicó su propia experiencia como figura STEM y subrayando que “Las niñas de hoy serán unas fantásticas científicas, técnicas, ingenieras y matemáticas mañana. Pero para ello es importante que no se desaproveche ningún talento por estereotipos o cuestiones de género”.





## BEGOÑA AGUADO

RRHH

*En 2019 procedimos a la renovación del Chárter como empresa que respeta la normativa en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación, y que asume los principios básicos de sensibilización, construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión, impulsar la conciliación, reconocer la diversidad de nuestros clientes, difundir las actividades de apoyo a lo no discriminación y difundir el compromiso entre nuestros grupos de relación.*

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



Foto de familia Renovación Chárter Europeo de la Diversidad

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 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.

## Cultura de Equidad

En el ámbito de **Cultura de Equidad** impulsamos iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural en la organización.

### CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

#### 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 inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, nos hemos adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género. Desde 2017 estamos adheridos al grupo de “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.

En 2019 celebramos el **Día internacional de la no violencia de género** haciendo difusión a la campaña de la Delegación del Gobierno para la violencia de género **#noestoy sola**.

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



## Inclusión

En 2019 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**. Así, incrementamos el rango de Bequal Standar a Bequal Plus.



Acto de entrega Sello Bequal Plus



En la actualidad el 4,4% del personal del servicio tiene alguna discapacidad.



### APUESTA POR LA INCLUSIÓN

Para romper las barreras de comunicación que sufren distintos colectivos, en 2019 hemos iniciado 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.



Bucle magnético



Baliza inteligente

### 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

Durante 2019 se han llevado a cabo **programas de formación** que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del **máximo potencial** de las personas para el futuro de la organización.

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

A lo largo de 2019, la plantilla de Aguas de León ha llevado a cabo 19 acciones formativas que han supuesto un total de 458 horas de formación, es decir 6,7 h de formación por empleado.



Formación SSL oficina: pantallas de visualización de datos

Al igual que la tecnología es esencial para las empresas competitivas, el invertir en la formación nos permite **mantener altamente cualificada y preparada** a nuestra plantilla, para afrontar los **continuos retos producidos por la innovaciones tecnológicas en nuestro mercado y sociedad**. Además los trabajadores lo perciben como un valor añadido: la oportunidad de desarrollo y capacitación profesional que se les ofrece a través de diferentes programas formativos, en colaboración con prestigiosas universidades y centros escolares, destinados a mejorar el currículum personal, las habilidades y aptitudes de los trabajadores.

**Aguas de León fomenta el trabajo estable y de calidad, así en 2019 el 94 % de la plantilla disponía de un contrato indefinido, un 20% superior a la misma tasa a nivel nacional<sup>1</sup>.**

En 2019 hemos conseguido **impulsar Plataformas online para todos los empleados**. Para facilitar el desarrollo profesional de todos los empleados, se han puesto a su disposición diferentes plataformas online de aprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.



## Comunicación Interna

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

### BOLETIN GOTA A GOTA

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

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





**3.2**  
**CONTRIBUCIÓN**  
**A LA AGENDA 2030.**  
**EJE PLANETA**

**3.2**  
**CONTRIBUCIÓN**  
**A LA AGENDA 2030.**  
**EJE PLANETA**

- 3.2.1 PRESERVACIÓN DEL AGUA
- 3.2.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- 3.2.3 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- 3.2.4 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

PLANETA		
 <b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	 <b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	
 <b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	 <b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	



### 3.2.1

## PRESERVACIÓN DEL AGUA



Mediante el uso eficiente de los recursos hídricos y el aseguramiento de la calidad del agua tratada contribuimos al ODS 6 Agua limpia y saneamiento



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO 2

### Preservamos el agua como fuente de vida

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

El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad, actual y futura de agua se ve gravemente afectada. Ante el contexto de **estrés hídrico**, la **preservación de este recurso** es fundamental para seguir garantizando el servicio futuro.

El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. España, al igual que el resto del mundo, ya se encuentra en un proceso de cambio climático, siendo nuestro país, según la Agencia Europea del Medio Ambiente, el más vulnerable a este respecto.

La situación en España está marcada por un nivel de estrés hídrico excesivo, por encima de los que la hoja de ruta de la UE considera eficiente. En este sentido, España es la tercera nación europea más estresada hídricamente y consume casi el 35% de sus recursos de agua a largo plazo. El comportamiento pluviométrico, claramente decreciente en los últimos 30 años, ha contribuido a ello.

Según datos de la AEMET, 2016-2017 fue un año hidrológico muy seco en España y 2018-2019 ha concluido como el cuarto año hidrológico más seco del siglo XXI y el undécimo más seco desde que hace 54 años comenzaron los registros, con un 87% del valor normal. El **déficit de lluvias** superó el 25% del valor normal en la mayor parte del oeste peninsular. Así mismo las precipitaciones no estuvieron bien repartidas ni en el tiempo ni en el espacio, destacando la sucesión de borrascas con lluvias torrenciales sufridas en el mes de diciembre que provocaron crecidas e inundaciones así como empeoramiento de la calidad del agua a tratar.



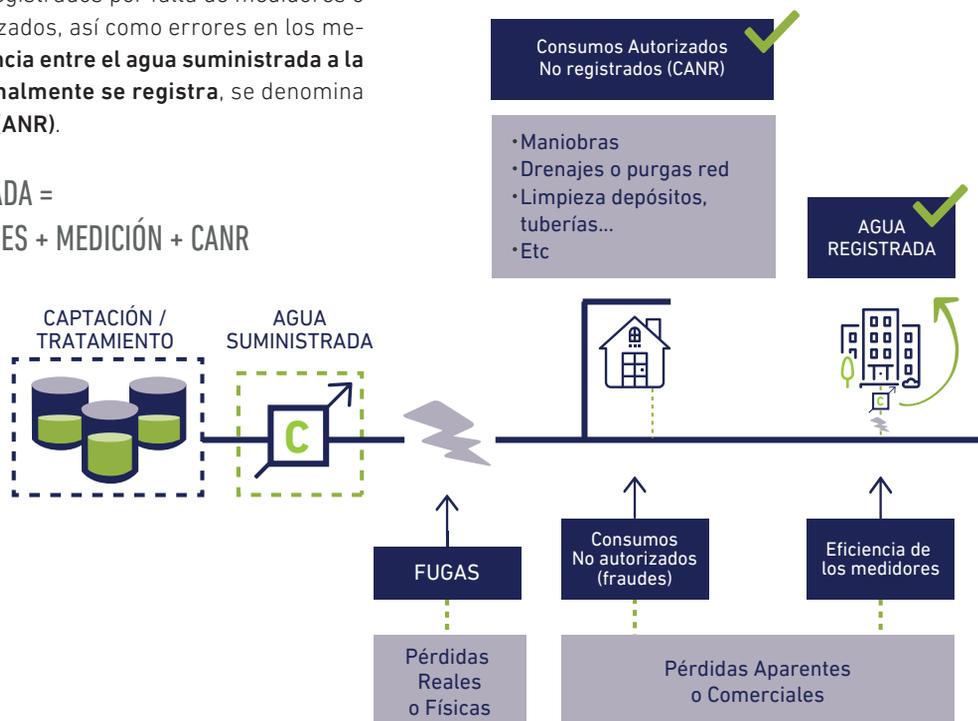
Río Porma a la altura de la toma de Candanedo de Boñar

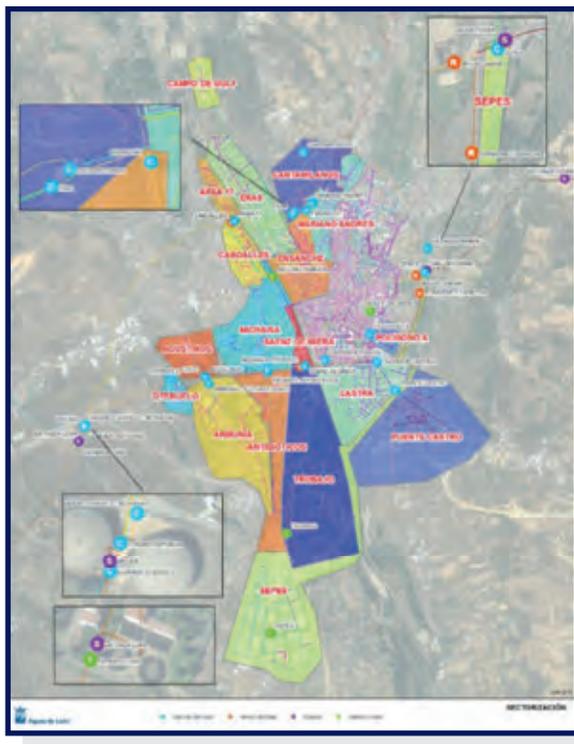
Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura. Nos debemos de preparar para aumentar la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de **sequías y fenómenos de lluvia torrencial** más frecuentes y severos. Esto requiere una buena planificación hidrológica y la búsqueda de nuevas fuentes de agua, pero también preservar los recursos hídricos disponibles, mediante la gestión responsable de los mismos.

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 11.101 acometidas de abastecimiento.

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)**.

$$\text{AGUA NO REGISTRADA} = \text{PÉRDIDAS} + \text{FRAUDES} + \text{MEDICIÓN} + \text{CANR}$$





Con el objeto de controlar y reducir el agua no registrada se ha llevado a cabo la sectorización de la red de abastecimiento en zonas independientes, de menor tamaño, de forma que su estudio sea más ágil, rápido y eficiente. Cada zona se denomina Sector Hidráulico. Los límites de cada sector están controlados mediante contadores en unos casos y caudalímetros en otros que permiten un control de los consumos y la detección precoz de fugas a partir de la interpretación de los datos enviados diariamente por estos equipos. En la imagen se detallan los 16 sectores creados en la red de abastecimiento de León:

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 nuevas **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.

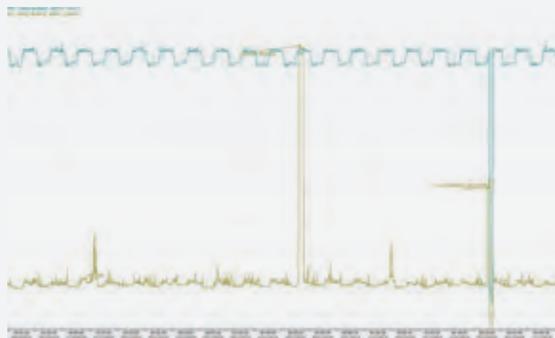
Esta herramienta permite entre otras cosas, mejorar los trabajos de sectorización, la programación de las labores de revisión de la red de abastecimiento, los trabajos de detección y localización de fugas, y **minimizar las áreas afectadas** por los cortes de suministro durante la reparación de averías.

## 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 80%** y seguimos trabajando para mejorarlo, minimizando las pérdidas de agua y garantizando un **suministro estable y de calidad**.

Para ello, además de reparar las averías que surgen en la red de abastecimiento y acometidas de suministro en cuanto son visibles, disponemos de un **sistema automático de escucha** nocturna previa colocación de unos sensores en distintos elementos de la red de distribución con el fin de prelocalizar y



Detección de fuga mediante el control del caudal suministrado

delimitar las zonas de posible existencia de fugas ocultas. Tras la prelocalización se chequea la zona en fuga con correladores de frecuencia y se realizan escuchas con geófono (detector acústico). Una vez detectadas las fugas se procede a su reparación en un período máximo de 1-3 días.



## NATALIA LÓPEZ

Jefa de Distribución

*A lo largo del 2019 hemos seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos.*

*También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos*

En 2019 el total de agua no registrada fue 2,7 hm<sup>3</sup>, lo que supone un descenso del 9% respecto al año 2018 y del 27% respecto al año 2017.

La mejora en ANR del último año equivaldría a 300 piscinas olímpicas o lo que es lo mismo, a 48 días del consumo de la población de León.

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 80 %, o lo que es lo mismo, la red ha aumentado su eficiencia en un 45 % en diez años. Así mismo, el volumen de Agua No Registrada ha descendido de 16 Hm<sup>3</sup> en 2009 a 2,7 Hm<sup>3</sup> en 2019. Esta reducción ha

sido posible gracias a la implementación de medidas para facilitar el control de los consumos y la detección precoz de posibles fugas, como la división de la red de abastecimiento en 16 sectores independientes, la instalación de seis válvulas reguladoras, 160 Permalogs o herramientas tecnológicas de control de fugas, 50 Permanet y un telemando.

## EFICIENCIA HÍDRICA

Acciones para reducir el agua no registrada **año 2019**

**20.263 m<sup>3</sup>**

recuperados en campañas contra consumos no autorizados

**88 fugas**

detectadas y reparadas en la red

**330 mensajes**

personales avisando sobre un consumo excesivo

## Abastecimiento de Agua de Consumo Humano

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

### CAPTACIÓN DE VELILLA DE LA REINA

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

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



### CAPTACIÓN DE CANDANEDO DE BOÑAR

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

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



El volumen de agua captada en 2019 ha sido **15,4 Hm<sup>3</sup> lo que representa un aumento del 4,8% respecto 2018**. El volumen de agua captada en 2019 rompe así la evolución de los últimos años.

Ningún agua captada es potable sin tratamiento previo, las aguas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, algas, agentes patógenos, etc.) por lo que, para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano, Real Decreto

140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Castilla y León, es necesario realizar tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP).

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

- **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 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 Porma

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

En 2019 se consumieron 294.274 kg de reactivos entre las dos plantas, lo que supone un incremento del 6,5% respecto al año anterior debido principalmente al fuerte episodio de lluvias y turbidez registrado en el mes de diciembre. En este ámbito cabe destacar que se pusieron en marcha nuevos sistemas de dosificación que permiten optimizar el consumo de reactivos.

En las citadas instalaciones se realizaron en 2019 un total de 4.451 operaciones de mantenimiento preventivo.

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

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

34

Para garantizar la calidad de agua, aparte de los medidores que monitorizan en continuo procesos como la dosificación del cloro o la turbidez, se han **realizado 25.053 determinaciones de diferentes tipos**, destacando los **24 análisis completos, los 198 análisis de Autocontrol y los 59 análisis en grifo del consumidor**. También son de destacar los **19.149 determinaciones de proceso realizados** por el Laboratorio de la ETAP del Porma, que contribuyen decisivamente a la vigilancia permanente del abastecimiento.

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

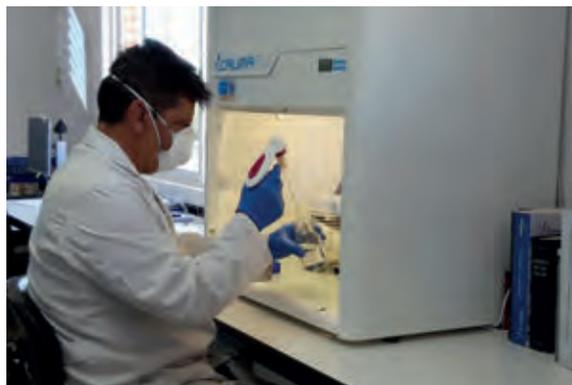


**LORENZO VILLAFANEZ LANDEIRA**

*Jefe de Planta*

*“El agua suministrada por Aguas de León es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2019 se realizaron más de 25.000 determinaciones”.*

Así mismo durante el 2019 se ha desarrollado un nuevo proyecto en el Laboratorio de la ETAP de León con el objeto de la **adecuación de los métodos de análisis** al RD 902/2018 y otro de **“Digitalización de la toma de muestra y datos in situ”**. Este último ha tenido como objeto la digitalización de los análisis realizados desde la toma de la muestra hasta su carga a SINAC para asegurar la trazabilidad y fiabilidad de los datos analíticos.



Laboratorio

## 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.

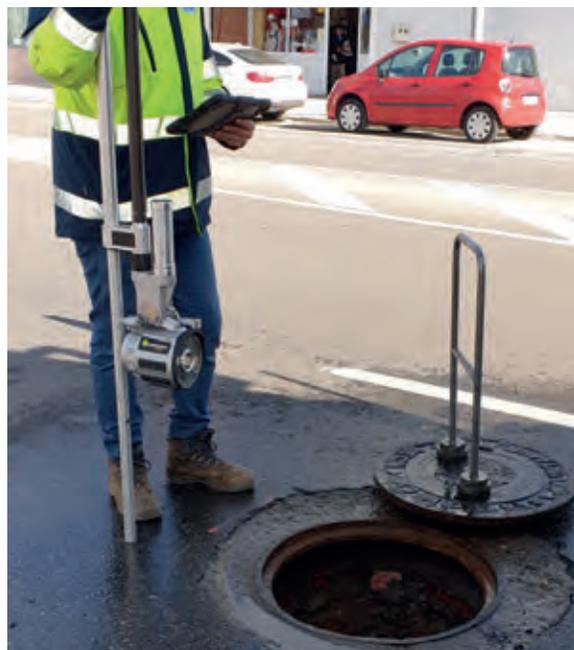
El **diámetro de la red** varía desde 200 mm a 2.500 mm, siendo el material predominante el hormigón. Para poder realizar las labores de mantenimiento y conservación de la red de alcantarillado de la ciudad de León, existen 11.739 **pozos de registro** de acceso a la misma. Esta red de alcantarillado se revisa anualmente. En 2019 se realizaron un total de 639 operaciones de mantenimiento preventivo.

Para realizar las labores de **mantenimiento de la red**, tanto preventivo como correctivo, Aguas de León dispone de dos **camiones CIS** (impulsor-succionador) 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 360° del interior de las conducciones. Además en 2019 se adquirió una pértiga telescópica con cámara de largo alcance para inspecciones rápidas.

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.



Pértiga telescópica



Mantenimiento de la red de alcantarillado con camión CIS



Equipo móvil inspección TV red de saneamiento

## Proyectos y obras

A continuación, se destacan las principales obras ejecutadas durante los últimos años:

DENOMINACIÓN
Reparación depósitos Oteruelo, archivo y cerramiento
Impermeabilización Fuente Guzmán
Mejora de la red Zona Antigua (Conde Luna)
Renovación de un tramo de la red de abastecimiento en la Av. San Froilán y Av. Madrid en Puente Castro
Mallado red zona Álvaro López Núñez
Renovación red general de distribución y acometidas domiciliarias de la calle Simón Arias
Modificación de la red de distribución para la mejora de la calidad higiénico-sanitaria del agua
Adecuación de los Centros de Transformación en Bombeo de Alcoba, ETAPs Porma y Luna, Depósitos Ctra, Asturias, Captación Candanedo*
Sustitución equipos de dosificación de cloro ETAP Oteruelo
Sustitución equipos de dosificación de cloro ETAP Porma
Dosificación de reactivos en la ETAP Porma
Sustitución del circuito neumático y accesorios en la ETAP de Porma
Acondicionamiento e impermeabilización del depósito de Cantamilanos
Renovación redes de abastecimiento y saneamiento calle La Plata
Campaña de Control de Consumos Municipales
Sustitución de las bombas de elevación de agua al depósito de Cantamilanos
Instalación de una válvula reguladora de presión en la arteria de abastecimiento de la ETAP Oteruelo hacia el cruce de Michaisa
Renovación de equipos por finalización de su vida útil
Renovación del vallado de la estación de tratamiento de río Porma
Actualización de la subestación de la ETAP del Porma
Acondicionamiento de los viales de las ETAPs de Río Porma y Río Luna
Instalación de válvulas de mariposa en los extremos del paso bajo las vías de la Avenida de Portugal
Instalación de una válvula antiarriete en la conducción del bombeo de Alcoba
Renovación de redes en la calle Capilla
Sectorización de la red 3ª Fase
Obras de Adecuación en el Azud de la Captación de Candanedo de Boñar
Renovación de la Fachada de la ETAP Luna
Instalación red en la calle Maestro Jusquín
Renovación red de abastecimiento en las "Actuaciones para la recuperación y adecuación del espacio público de la Plaza del Grano"
Instalación de la dosificación de Policloruro de aluminio en ETAP Luna
Sustitución del transformador de potencia de la Etap del Luna
Sustitución de la tubería de fibrocemento Dn500 en el paso elevado sobre el ferrocarril en S. Juan de Dios.
Consolidación de la escollera del talud en el cruce con el río Curueño de la aducción del río Porma



Consolidación de la escollera del talud en el cruce con el río Curueño de la aducción del río Porma



## JESÚS BERJÓN

Responsable de Oficina Técnica

El último año cabe destacar la obra de **sustitución de la tubería de fibrocemento Dn500 en el paso elevado sobre el ferrocarril en San Juan de Dios debido a la rotura de la arteria de alimentación entre los depósitos Oteruelo y los depósitos de Asturias.**



El mes de diciembre de 2019 se registra un evento y una posterior rotura que impacta en el servicio y en el agua no registrada, con una compleja solución:

El análisis del consumo del día 20 de diciembre en el telecontrol refleja una crecida anómala del consumo de agua en la ciudad. Analizada la información del telecontrol y acotada la zona se concluye que la fuga está en la arteria entre ambos depósitos. La fuga fue provocada por una piedra de grandes dimensiones desplazada por la crecida del río Bernesga a su paso por la ciudad debido a las fuertes precipitaciones registradas.



Rotura de la arteria entre depósitos debido a la crecida del río Bernesga

Tras analizar las opciones de reparación se concluye que la mejor opción es la instalación de un by-pass en el puente San Juan de Dios, en la calle General Gutiérrez Mellado.

La longitud de la tubería es de 600 metros y el paso por el puente se realizará colgado bajo su estructura. Se solicita un estudio para el cálculo de la estructura del puente y del sistema para colgar la tubería, se inicia el acopio de material hidráulico y se encarga la construcción de la estructura bajo el puente. Para acceder a la parte inferior se colgaron dos railes de las costillas del tablero por los que se desliza una plataforma que permite la instalación de la estructura que soporta el tubo, el tubo y el personal necesario para estas acciones.



Estructura y ejecución de by-pass en el puente San Juan de Dios

Una vez instalada la tubería se desmontaron los railes y la plataforma para dejar libre la luz del puente.

La óptima coordinación permitió que el tiempo transcurrido entre la detección de la avería y la resolución de la misma fuera muy breve para las dimensiones de la obra a ejecutar. Destacando que en ningún momento los abonados sufrieron disminución en la calidad del agua ni cortes en el suministro.



By-pass de la arteria



### 3.2.2

## CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



Con las visitas a las instalaciones, campañas de uso responsable del agua o programas de concienciación promovemos un estilo de vida responsable, en línea con el ODS 12 producción y consumo responsables



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO

### Somos agentes activos en concienciación ciudadana

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

### 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.

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

### PROGRAMA EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Desde hace ya siete 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.

El último año la actividad ha llegado a través de 39 talleres a 984 escolares de 9 centros:

Colegio Santa Teresa  
CEIP Camino Norte  
CEIP Ponce de León  
CEIP Camino de Santiago  
Colegio La Anunciata  
(Trobajo del Camino)

Colegio Virgen Blanca  
Colegio Padre Manjón (Armunia)  
CEIP San Claudio  
CEIP Javier  
(Puente Castro)

Es destacable, que desde el 2013 cuando comenzó la actividad más de 5.000 niños han participado de esta actividad.



CEIP Javier



Colegio Padre Manjón



CEIP San Claudio



Colegio Virgen Blanca



### 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.

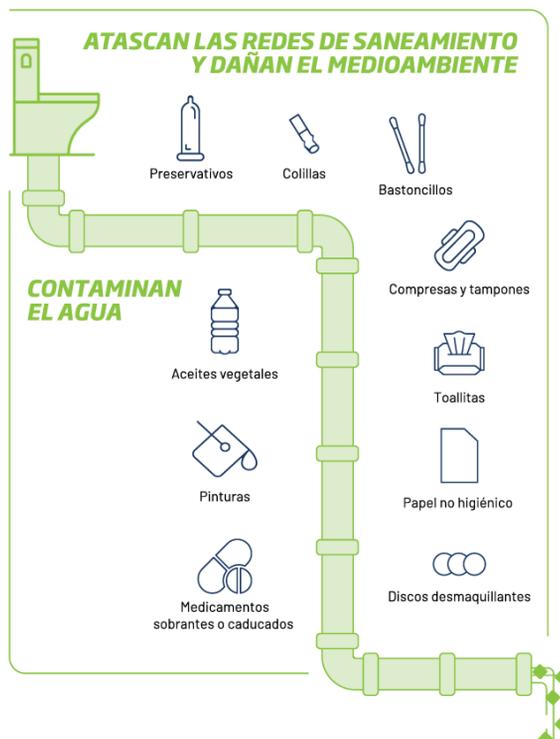
A diario, las instalaciones encargadas de la depuración de aguas residuales se tienen que deshacer de madejas y madejas de fibras textiles que atascan los equipos de bombeo, rejillas y filtros, tuberías, etc. por donde que pasa de forma continua el agua procedente del alcantarillado.

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

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

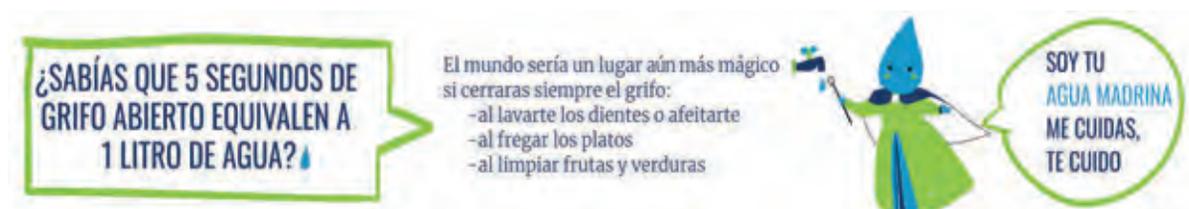
De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.

Por esta razón desde Aguas de León venimos realizando distintas campañas, destacando la adhesión a la campaña **"No alimentos al monstruo de las cloacas"** para celebrar el Día Mundial del Saneamiento que se conmemora cada 19 de noviembre. Se trató de una iniciativa del sector del agua urbana promovida por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) para **concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro**. Su objetivo fue evitar los daños medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en hogares, redes de alcantarillado, equipos de bombeo y estaciones depuradoras. Se realizó difusión en redes sociales, webs y medios locales.



### CAMPAÑA AGUA MADRINA

En 2019, a través de las **facturas** hemos contribuido a **sensibilizar a 39.592 clientes**, promoviendo el consumo responsable y cuidado del agua, así como el consumo de agua de grifo mediante la **campaña Agua Madrina**.



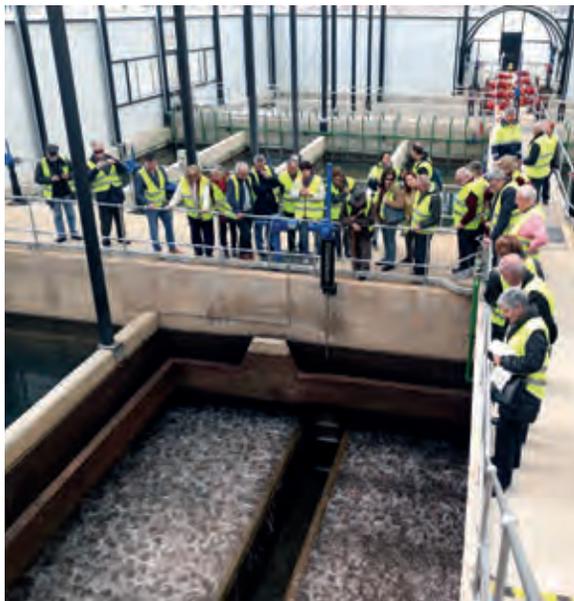
## Iniciativas y eventos destacados

### VISITAS A INSTALACIONES

En Aguas de León siempre hemos tratado de acercar la gestión del agua a los leoneses y para ello realizamos distintas acciones de sensibilización. Una de ellas es el programa de visitas formativas a instalaciones dirigido a vecinos, escolares y diversos colectivos de la ciudad con el propósito de mejorar el conocimiento y la concienciación sobre el ciclo integral del agua de la ciudadanía.

En 2019, se ha incrementado el número de personas que han participado en las jornadas de puertas abiertas que celebramos a lo largo del año, como las que llevamos a cabo durante fechas señaladas como Día Mundial del Agua y Día Mundial del Medio Ambiente en las que recibimos visitas de ciclos informativos, así como de alumnado de Primaria y Secundaria.

El último año un total de **1.402** alumnos de los centros educativos de León y su alfoz han visitado la ETAP del Porma.



## Celebración días especial repercusión

Alineados con la celebración de los días internacionales más relevantes para el sector del agua, el medio ambiente y la sostenibilidad, a lo largo de 2019 hemos lanzado diferentes acciones difusión y sensibilización, vinculadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del entorno natural. Cobra especial importancia el **Día Mundial del Agua**, que se celebra anualmente 22 de marzo desde que Naciones Unidas así lo estableció,

como un medio para apelar a la conciencia ciudadana sobre la importancia de del agua, así como para defender la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Además del Día Mundial del Agua, llevamos a cabo iniciativas de difusión en otras fechas como **el Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de la Biodiversidad, Día Mundial de la Educación Ambiental y el Día Mundial del Saneamiento.**

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA: NO DEJAR A NADIE ATRÁS



42

El 22 de marzo celebramos el Día Mundial del Agua con el lema **“No dejar a nadie atrás”**, muy alineado con el compromiso de Aguas de León de situar como pieza clave y fundamental de la gestión a las personas. Para ello, realizamos una serie de acciones de la mano del Ayuntamiento de León las cuales tuvieron a los vecinos de la ciudad como protagonistas.

Una de las iniciativas fue la **cata de aguas realizada en directo desde el edificio Botines**. Durante el transcurso de esta actividad, los participantes aprendieron a apreciar las propiedades organolépticas de agua, en muchos casos similares a las del agua envasada, al mismo tiempo que entendieron que la presencia de **cloro es signo de seguridad** y conocieron que el agua es el alimento más controlado del mundo. Además, se les transmitió que el **consumo de agua del grifo es el más sostenible, porque no genera residuos plásticos ni emisiones de CO<sub>2</sub>, producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua.**

Tras probar seis muestras de distinto origen (agua del grifo, agua procedente de un pantano, agua desalinizada y agua embotellada), la conclusión general de los participantes giro en torno a la idea de «el agua del grifo es más barata, no genera residuos, está más controlada y es más sana, ya que aporta más sales minerales».



La instalación de carpas informativas en la avenida Ordoño II (frente al Ayuntamiento), en la avenida San José Aguado (frente al colegio Leonés) y en la plaza San Marcelo fue otra de las formas de acercar nuestra gestión a los leoneses durante el Día Mundial del Agua. Todas ellas recogían el lema 'Agua del Grifo, agua de calidad' y tenían instaladas fuentes de agua para dar a conocer la calidad del agua del grifo suministrada en la ciudad, sensibilizar sobre el uso razonable y sostenible del agua, así como educar ambientalmente a la ciudadanía en la importancia de cuidar la principal fuente de vida, que es el agua. Además, se expuso el equipo de detección y búsqueda de fugas en la carpa de la avda. Ordoño II, mientras que la carpa de la avda. San José Aguado acogió la exposición del equipo de inspección de saneamiento con cámara de TV.



La jornada del DMA 2019 se completó con un ciclo de visitas a la Estación de Tratamiento de Agua Potable procedente del río Porma, situado en el Alto del Portillín, y en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de León, en colaboración con la UTE Saleal.

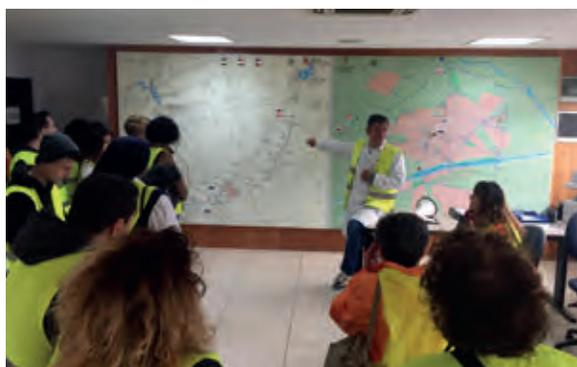
De esta forma, en Aguas de León manifestamos nuestro compromiso con la educación ambiental y el desarrollo sostenible en la ciudad, en una fecha tan señalada en la agenda internacional como el Día Mundial del Agua.



### DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: SIN CONTAMINACIÓN DEL AIRE

El 5 de junio celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, en el que en 2019 la ONU puso el acento en la necesidad de actuar juntos por un planeta mejor “**Sin Contaminación del Aire**”. La calidad del aire es un parámetro destacado dentro de la cultura empresarial de Aguas de León, donde abogamos por un nuevo modelo de relación con el planeta, en el que todos nos comprometamos a cuidar de nuestra casa común, que es el mejor legado para las futuras generaciones.

Por ello, de igual manera que en el Día Mundial del Agua, invitamos a la ciudadanía a conocer de primera mano nuestro trabajo diario en instalaciones mediante la celebración de una Jornada de Puertas Abiertas tanto en la Estación de Tratamiento de Agua Potable del Porma, como en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de la mano de la UTE SALEAL.



### DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aguas de León es el **Día Mundial del Saneamiento**, el 19 de noviembre y que este año también puso el foco en “**No dejar a nadie atrás**”.

Este año nos adherimos a la acción de sensibilización “**No alimentos al monstruo de las cloacas**”. Se trata de una campaña promovida por la Asociación Española de Abastecimiento de agua y Saneamiento (AEAS) para concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro. Realizamos difusión en medios locales, página web y redes sociales.



## Campañas de difusión

### REDES SOCIALES

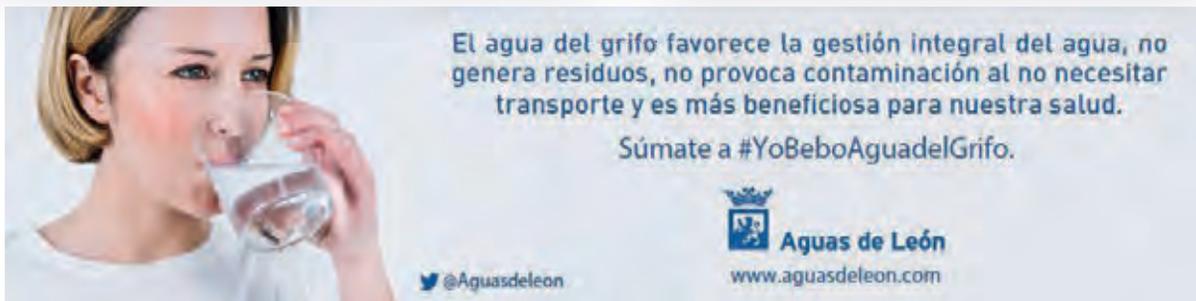
A través de nuestro canal de Twitter @AguasdeLeon publicamos diversos contenidos y lanzamos iniciativas vinculadas a fechas señaladas, el cuidado del agua y el medio ambiente o turismo activo y sostenible, entre otros. Además, en @AguasdeLeon damos cobertura a todas las acciones sociales, deportivas, medioambientales y culturales que se llevan a cabo en la capital leonesa. Algunos ejemplos son:



Campaña Factura digital



Campaña consumo inteligente de agua



Promoción del Agua del Grifo



Campaña Toallitas

Cabe destacar la campaña #ODSéate del Alto Comisionado para la Agenda 2030 del gobierno español para dar a conocer los ODS y llamar a la acción para su cumplimiento, a la que nos adherimos tanto en RRSS como haciendo difusión a todos los empleados.





### 3.2.3

## LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Con la compra de energía verde y mediante acciones de eficiencia energética contribuimos al ODS 13 “Acción por el clima”



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO 1

### Lideramos la lucha contra el cambio climático

Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

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

En este contexto es precisa la participación de las empresas. **Nuestro objetivo, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y lo hacemos considerando el binomio agua-energía.**

Aguas de León ha diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas:

1. **mitigar el cambio climático** con la reducción del 45% de emisiones en 2030.
2. desarrollar **planes de resiliencia** para hacer frente a los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de ecosistemas clave en el ciclo del agua.
3. promover **modelos de economía circular** con soluciones de residuo 0.
4. aplicar **modelos responsables con el clima**, potenciando infraestructura verde (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono.

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

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

## 1 / Mitigación de las causas del cambio climático

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos establecimos como objetivo reducir el 90% de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico, y lo **hemos conseguido llegando al 100% de reducción**.

Además de esto llevamos a cabo distintos proyectos basados en las siguientes líneas:

 <b>Aguas de León</b>	<b>Compra de energía verde</b>
<b>Eficiencia energética</b>	<b>Movilidad sostenible</b>

### 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 2019 hemos consumido 436.000 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 152 tCO<sub>2</sub>

### 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.

El consumo eléctrico en la ETAP del Porma fue un 55% menor que en 2018, principalmente por no ser necesario el bombeo de Alcoba. Todo ello a pesar de situaciones climatológicas excepcionales que provocaron puntualmente que la calidad del agua bruta empeorara que dificultó su tratamiento y que propició el correspondiente aumento energético.

### MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático.

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.

Durante el último año han estado operativos la furgoneta eléctrica y el camión CIS que se adquirieron en 2018 y que ha permitido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> relativas a la flota.



Hemos conseguido reducir el 9% de las tCO<sub>2</sub> asociadas a la flota en el último año, lo que supone haber evitado la emisión de 18 tCO<sub>2</sub>

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.



### Certificación Garantías de Origen

Gas Natural Comercializadora S.A., a través del sistema de Garantías de Origen, y según se recoge en la ITC/2914/2011, certifica la solicitud de redención de los CUPS del cliente SOCIEDAD MIXTA AGUAS DE LEÓN, S.L.

Nº de Garantías de Origen: 20 MWh  
Año: 2019

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia CERTIFICA la redención de la energía con Garantía de Origen 100% renovable a cada uno de los consumos de los CUPS solicitados del cliente, a través del portal [gdo.cnmcc.es](http://gdo.cnmcc.es)

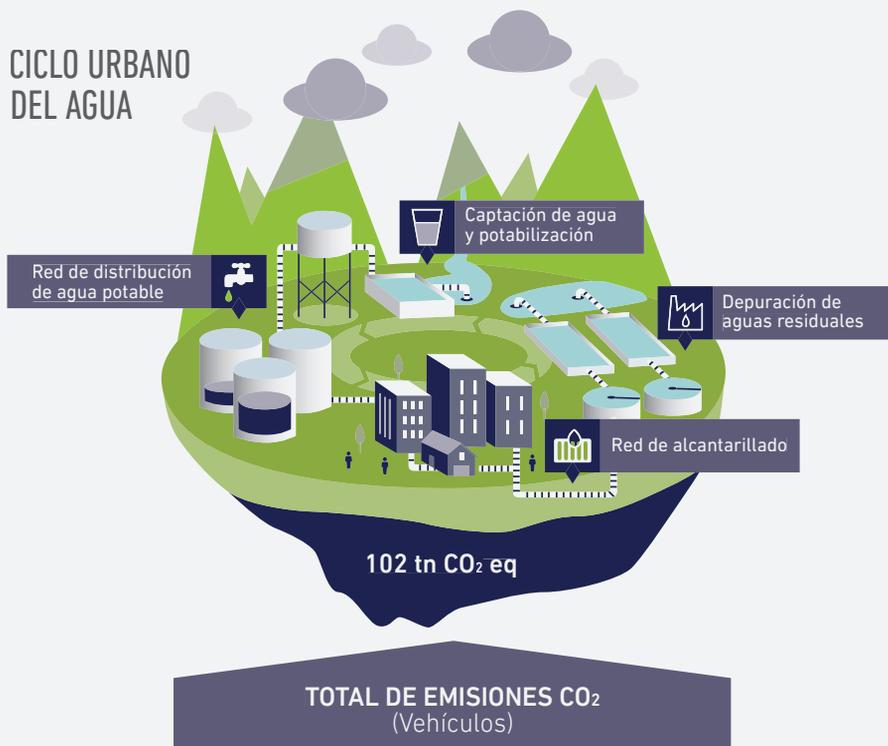
  
 Encarnación Verdú Roca  
 Director Territorial Ventas Este

ENCARNACION VERDU ROCA

EMISIONES REDUCIDAS Y EVITADAS

170 t CO<sub>2</sub> eq evitadas por la compra de energía verde, las medidas de eficiencia energética y las de movilidad sostenible implementadas

Las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas equivalen a la emisión de 305 turistas circulando 10 km al día durante todo un año.



2 / Adaptación a las consecuencias de este cambio climático sobre los recursos hídricos

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

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

3 / Aplicación de modelos de economía circular

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

#### 4 / Aplicación de modelos responsables con el clima

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

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático quedó patente en 2019 en la participación de la mano de SUEZ España en la **25 Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25)**, para debatir y fijar las medidas necesarias para limitar a 1,5°C el aumento de la temperatura global del planeta. SUEZ España, contó con un espacio propio que permitió organizar mesas de debate –con expertos del Grupo, instituciones y asociaciones del medio ambiente–, y talleres sobre agua y cambio climático entre otros.

Una de las mesas fue **“Agua e Infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo”** en la que se trataron diversos aspectos en la gestión del agua y sus infraestructuras como elemento clave para fijar población, contribuir al desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático y sus efectos.

En la citada mesa, la Directora de Desarrollo Sostenible de Aguas de León expuso la estrategia climática de la compañía y presentó el Proyecto Life Nexus en desarrollo.





### 3.2.4

## PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Con el compromiso de la eliminación de fitosanitarios y control de las especies exóticas invasoras contribuimos al ODS 15 vida de ecosistemas terrestres



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO

### Preservamos la biodiversidad

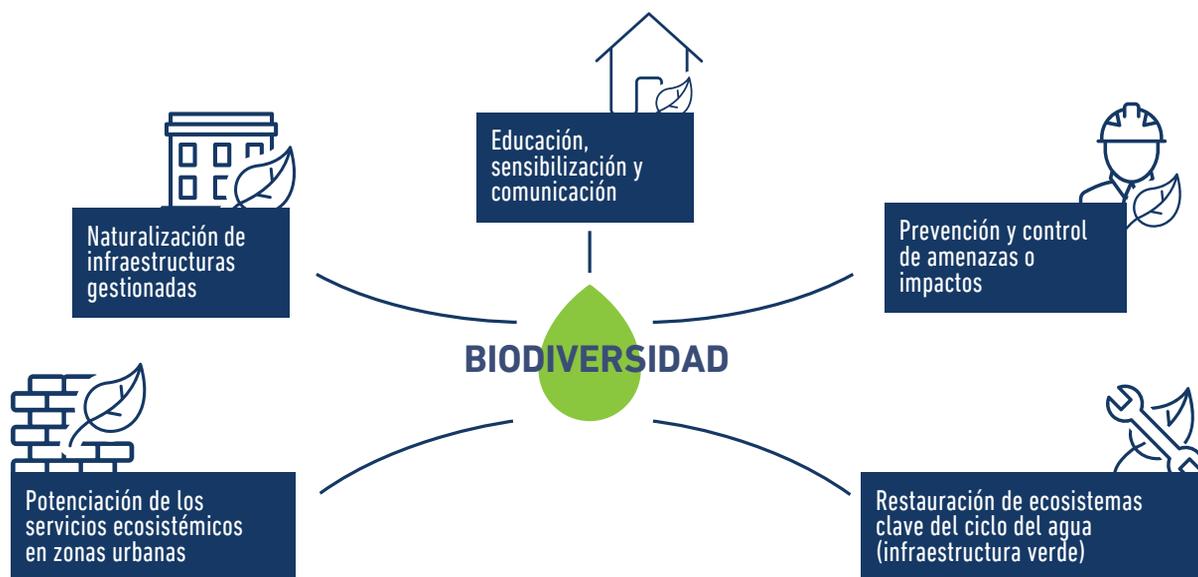
Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.

La **conservación de la naturaleza es esencial para alcanzar los ODS**; sin embargo, según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES global assessment 2019), se estima que cerca de **un millón de especies están amenazadas**.

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.)

La rápida pérdida de biodiversidad y de las funciones de los ecosistemas plantean la necesidad de implantar cambios transformadores. Aguas de León trabaja para integrar esos cambios avanzando hacia una economía circular con **compromisos firmes de preservación de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático**.

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 nuestras instalaciones.



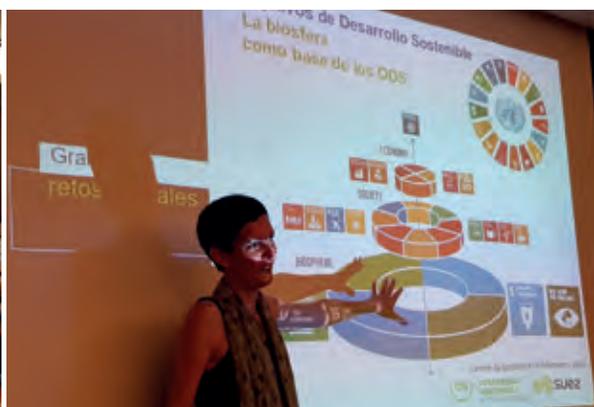
## Eliminación del uso de fitosanitarios y control de especies invasoras

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 del uso de fitosanitarios conlleva un **cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes**, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas. Por ello en 2019 se llevó a cabo **la formación de mantenimiento ecológico de zonas verdes.**



Formación en mantenimiento ecológico de zonas verdes



Actualmente el 100% de las instalaciones gestionadas están libres de fitosanitarios, lo que supone cerca de 5 hectáreas libres de productos que afectarían a la biodiversidad, favoreciendo las funciones ecológicas del entorno.

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

## 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

Por segundo año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades localistas como GIA grupo Ibérico de Anillamiento, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)), en el que los participantes (empleados de Aguas de León) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2019 ha finalizado con la participación en el proyecto de **273 voluntarios de 95 instalaciones**.

**Durante el 2019 en la ETAP del Porma se han realizado 65 observaciones de 33 especies diferentes, siendo 105 las observaciones desde el inicio del proyecto** (se considera una observación el hecho de registrar una especie, independientemente de los individuos observados).



### RESULTADOS DEL PROYECTO

De las 33 especies distintas reportadas, las 10 más observadas han sido el gorrión común, la urraca, el estornino, el jilguero, la lavandera blanca, el mirlo, la paloma torcaz, el colirrojo tizón, el verdecillo, y el milano negro.

Gorrión Común	28
Estornino pinto/negro	24
Jilguero	15
Paloma Torcaz	7
Verdecillo	7
Abubilla	5
Milano Real	5
Grajilla	4
Pito Real	4
Bisbita Arbóreo	2
Cuco Común	1
Graja	1
Aguilucho Cenizo	1
Tarabilla europea	1
Gaviota reidora	1
Pinzón Vulgar	1
Collalba Gris	1

Urraca	26
Lavandera Blanca	17
Mirlo Común	12
Colirrojo Tizón	7
Milano Negro	5
Carbonero Común	5
Cernícalo Primilla	4
Avión Común	2
Petirrojo Europeo	2
Corneja	1
Mosquitero Ibérico	1
Alondra Común	1
Cigüeña Blanca	1
Lúgano	1
Buitre Leonado	1
Herrerillo Común	1

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

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

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

### BIOCLICK

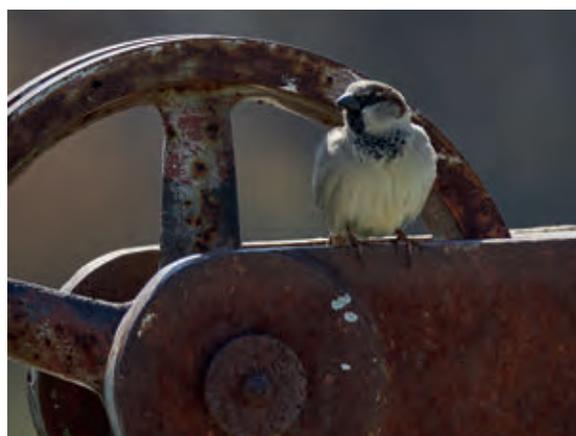
Con el objeto de celebrar el Día Mundial de la Biodiversidad se organizó **el I Concurso de fotografía de biodiversidad de las instalaciones** de Suez España, **BiOclick**. Por cada fotografía presentada, a un proyecto de biodiversidad. La **temática** de las fotografías fue **“Infraestructura y biodiversidad”**, y por cada una de ellas presentada se destinó 2,5 € al proyecto de Biodiversidad **Salvemos los aguiluchos**, de la **ONG SEO BirdLife** que tiene como objetivo actuaciones para la mejora del conocimiento, sensibilización y conservación de esta ave.



Primer premio



Segundo premio



Tercer premio



Cabe destacar que el proyecto de Suez España “De plantas de tratamiento de agua a reservas de biodiversidad” en el que participa Aguas de León ha sido premiado en los European Business Awards for the Environment (EBAE), organizados por la Comisión Europea.



### 3.3 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PROSPERIDAD

#### 3.3 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PROSPERIDAD

3.3.1  
SEGURIDAD  
Y SALUD LABORAL

3.3.3  
DIGITALIZACIÓN  
E INNOVACION

3.3.4  
DE LINEAL  
A CIRCULAR



#### PROSPERIDAD



8  
TRABAJO DECENT  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



9  
INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



11  
CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES





## 3.3.1

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Trabajando en mejorar la seguridad y salud laboral de los empleados y en la transformación cultural con proyectos como el de cultura justa contribuimos al ODS 8



## SOSTENIBILIDAD

## OBJETIVO

### Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

En 2019 hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgo relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones donde las energías activas o energías residuales almacenadas que surjan de forma inesperada puedan suponer una fuente de peligro, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos de trabajo, la elaboración de planes de acción específicos, así como la impartición de sesiones y charlas formativas de concienciación.

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** con tres líneas estratégicas:

1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo. Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho.
3. Integración de la función de prevención en todos los procesos.

A lo largo de 2019 se ha 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 2019** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

A lo largo del año 2019 en Aguas de León se produjeron 2 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo, lo que supone un Índice de Frecuencia de 20,14 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas). A fecha del primer accidente, en Mayo de 2019 se había llegado a registrar 1.375 días sin accidentes. Por lo que desde que se produjeron el objetivo es volver a superar ese valor.

Para lograr este objetivo, continuamos con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

El índice de frecuencia de Aguas de León en 2019 a pesar de los dos accidentes fue la mitad de la del sector de Captación, depuración y distribución de agua.<sup>2</sup>

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**.

56

### FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Uno de los pilares fundamentales es la formación de nuestros trabajadores.

En 2019 se han impartido un total de **458 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, en 19 cursos, es decir, 6,7 horas de formación en SSL por empleado al año.

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

- Previsión frente al riesgo eléctrico (2 horas)
- Manejo manual y mecánico de Cargas (2 horas)
- PRL en la manipulación de productos químicos (2 horas)
- Riesgos del personal administrativo (PRL en Oficinas) (2 horas)
- Riesgos asociados a trabajos de jardinería (2 horas)
- Previsión de riesgos para trabajos con exposición a Amianto (Amianto según Norma UNE 171370-1 (6 horas)
- Curso refresco manejo de desfibriladores externos semiautomáticos por personal no sanitario (DESA) (4 horas)
- Ciclo integral del Agua (4 horas)
- Escuela de Espalda (3 horas)
- Curso básico PRL (50 horas)
- Previsión de riesgos durante el uso de la motosierra (2 horas)
- CAP continua (35 horas)
- Liderazgo en seguridad y salud para mandos intermedios (15 horas)
- Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo frente a la Legionella (renovación 10 horas)



Curso uso y manejo de desfibrilador



Previsión de riesgos para trabajos con exposición a Amianto

Además de la formación periódica, durante el 2019 se ha realizado recordatorio de las siguientes formaciones:

- Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo frente a la Legionella (Renovación).
- Curso de refresco en manejo de desfibriladores externos semiautomáticos por personal no sanitario (DESA).
- Prevención de riesgos para trabajos con exposición a Amianto.

## 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 pueden tratar diversos temas como son protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores.

En el contexto del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo** celebramos durante todo un mes el mes de la seguridad, centrándonos en el lema **"SAFETY ALWAYS"**, cuyo mensaje central fue: "En la compañía, la seguridad está en todas partes, en cualquier momento, con y para todos". Así se realizaron jornadas, se divulgó un video y se realizaron reuniones a lo largo de todo el mes de abril con las temáticas: Seguridad vida profesional / vida personal, riesgo de colisión / seguridad vial, visitas de seguridad, capacidad para "parar los trabajos" si hay riesgos y vigimnuto, antes de iniciar o reanudar cualquier operación de riesgo dedicamos una última verificación para garantizar la seguridad.

## 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 que todas las subcontratas antes de la formalización del contrato, se den de alta en la plataforma de Coordinación Empresarial COORDINAQUA, que regula la coordinación de actividades entre Aguas de León, el contratista y sus subcontratistas. Como dato significativo a destacar, en 2019 **no se ha producido ningún accidente de trabajo en obras de construcción**.

## REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía**. Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. En las visitas de seguridad realizadas durante 2019 fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.

## VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

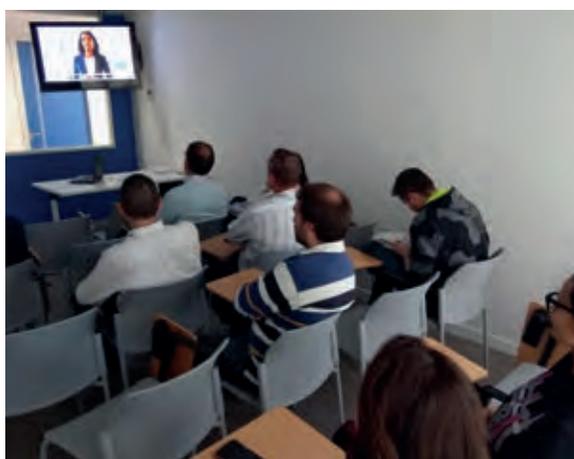
Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección permiten fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita, en coordinación con el responsable de la instalación y el técnico de SSL, supervisan 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.



Charla mes SSL Taller



Charla mes SSL ETAP



Charla mes SSL Oficina

En 2019 se realizaron 7 visitas de seguridad a los distintos centros de trabajo de la compañía.

## 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.



### ISABEL DEL RÍO

Responsable SSL

*“En 2019 se han redactado las guías de reconocimiento, se ha realizado formación en investigación de eventos (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el reporte de eventos de alto potencial (HIPO), implantando la metodología de investigación en estos eventos”.*



Ruta del Cares

## HÁBITOS SALUDABLES



La compañía gestiona la salud de la plantilla desde un enfoque integral considerando la salud en todas las políticas de la empresa. Para ellos contamos con el Programa Hábitos Saludables. Se trata de un programa para estimular dentro de la organización una cultura y un compromiso con la promoción de los hábitos saludables entre los trabajadores.

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



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



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

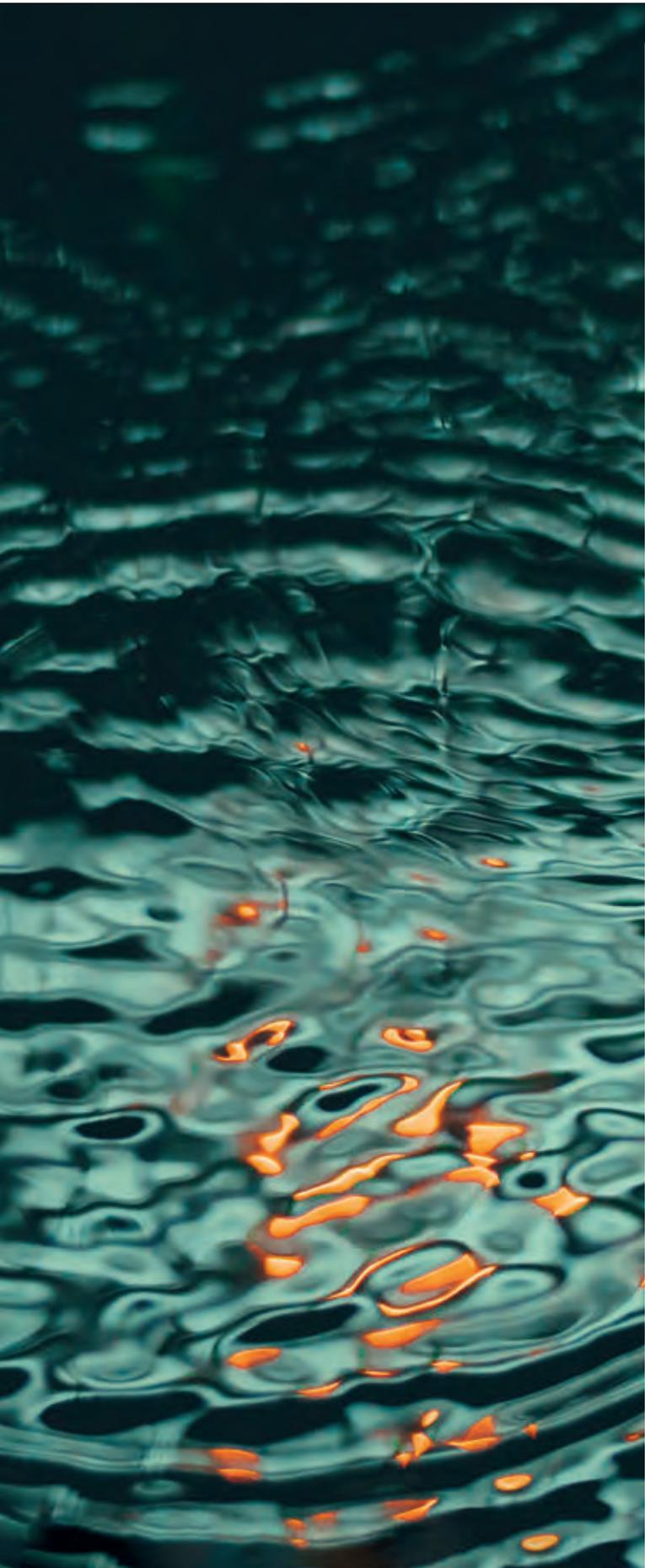


**Alimentación y nutrición:** disminuir colesterol y materias grasas en alimentación.

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

En 2019, a través de la plataforma hemos puesto el foco en acciones para reforzar el ámbito de la salud emocional.

Respecto a las actividades presenciales, destacar el taller “Escuela de Espalda” en que se detallaron normas de higiene postural, programa de ejercicios adecuado a la prevención de lesiones, manejo y movilización de cargas etc... y la ruta de senderismo “Ruta del Cares” en la que empleados de la compañía pudieron disfrutar Picos de Europa a través del sendero que une las poblaciones Caín y Poncebos.



3.3.3

DIGITALIZACIÓN E INNOVACION



Con iniciativas de digitalización y con los proyectos liderados por cetaqua, nuestro centro tecnológico del agua contribuimos al ODS 9

	<b>SOSTENIBILIDAD</b>
	<b>OBJETIVO</b>
<p><b>Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación</b></p> <p>Impulsar la digitalización y la innovación en todas las áreas de la compañía.</p>	

Junto a la **sostenibilidad y el compromiso social la digitalización y la innovación** son los ejes principales de nuestro **modelo de gestión**.

**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.

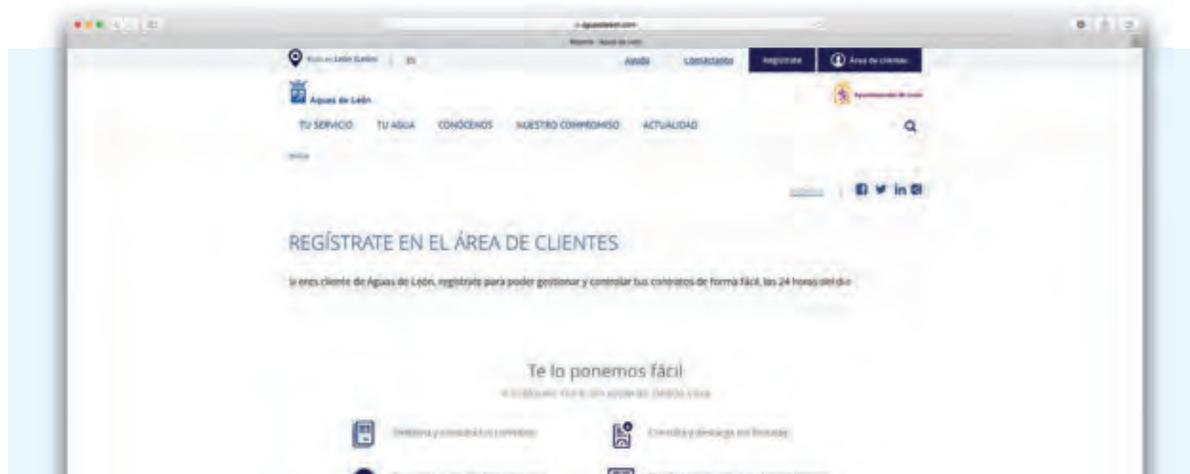
## DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Con el objeto de **mejorar la experiencia del cliente**, lo 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, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente, inclusivos y con un mínimo impacto ambiental:

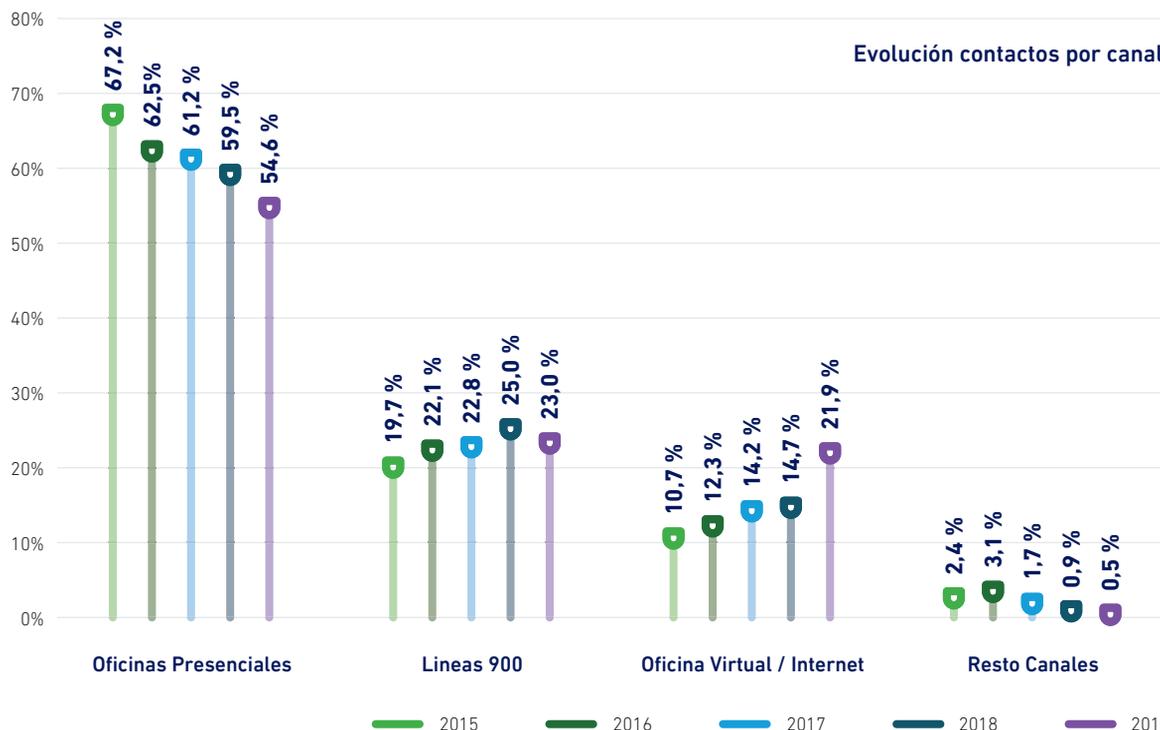
- **Solicitud de cita previa** a través del teléfono de atención al cliente, la página web o en la propia oficina de atención al cliente.
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900500605)
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año ([www.aguasdeleon.com](http://www.aguasdeleon.com))
- **Teléfono de incidencias** gratuito disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900330025)
- **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 (900811825)
- **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](mailto: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 2019 ha aumentado un 53,6% los clientes atendidos a través de la Oficina Virtual respecto al año anterior. Ello demuestra que cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, 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 de la web.**

### 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 herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite al Ayuntamiento de León 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.

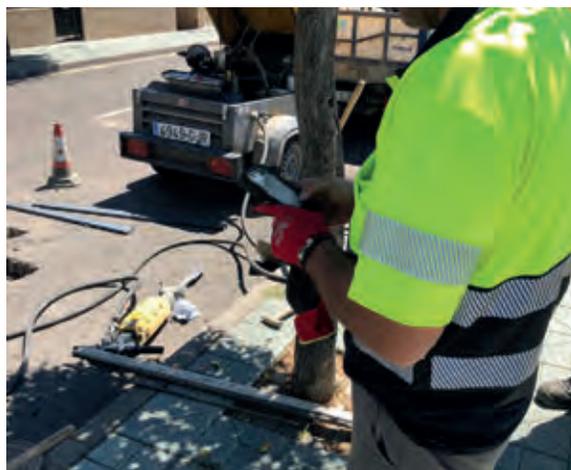
**AGIS** es la aplicación móvil de **GIS Agua**, que permite a los operarios mediante una tablet actualizar en tiempo real información cartográfica, por ejemplo.

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.

La organización de trabajo diaria en operaciones también es digital, mediante el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** con el que trabajan todos los operarios de Aguas de León. El aplicativo permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles

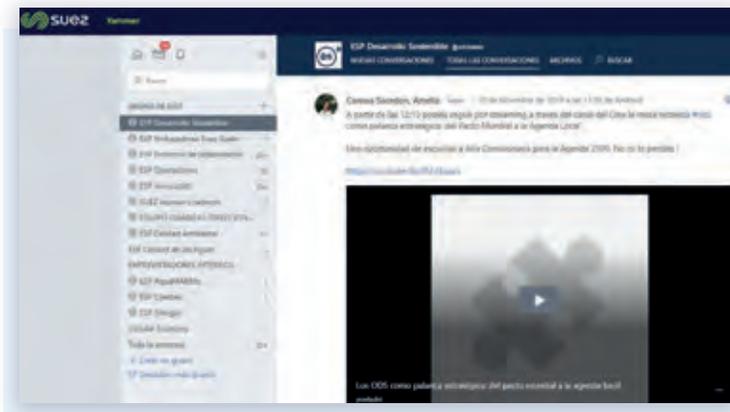
que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución de la huella ambiental por optimización de las rutas.

Los datos operacionales se encuentran almacenados en el Sistema de gestión operativa **SGO** que aglutina variables procedentes de múltiples sistemas de información que recogen todos los ámbitos de la gestión operativa en todos los servicios gestionados.



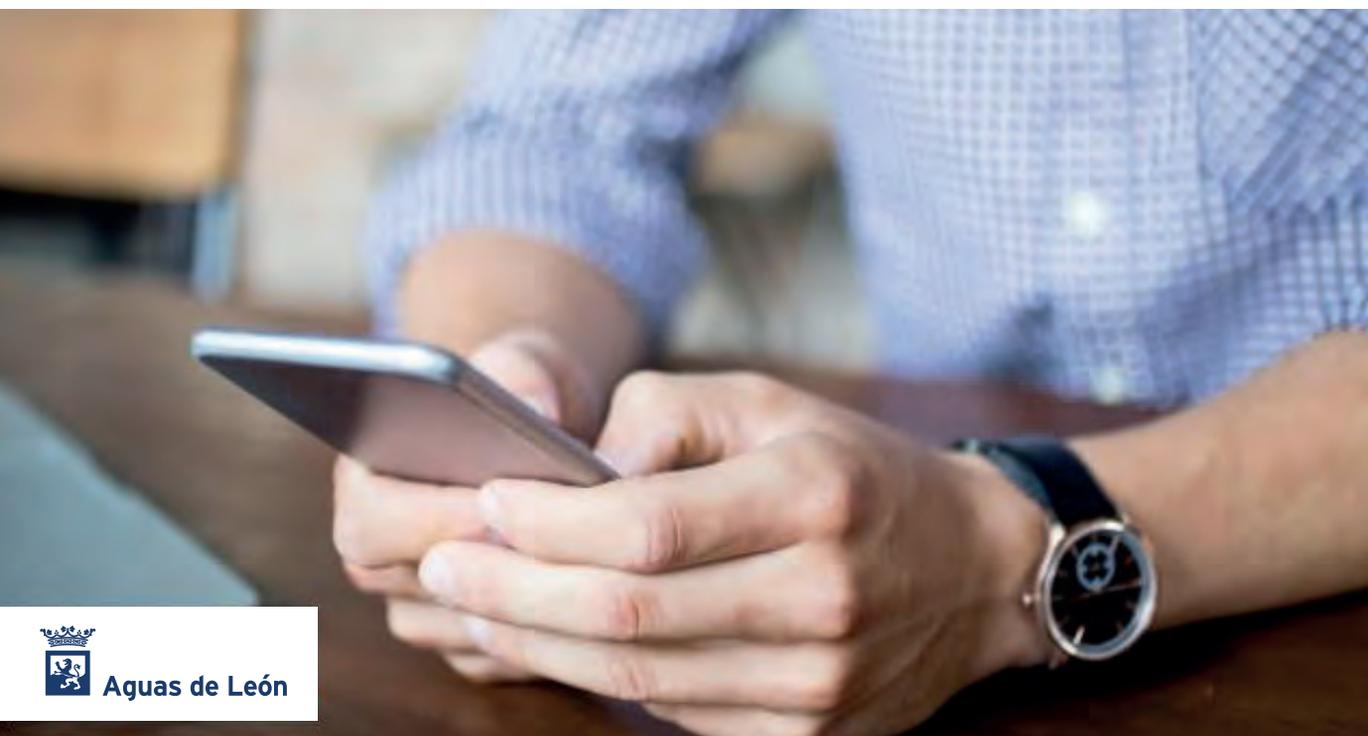
### DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2019 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.



### DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

En digitalización también enmarcamos las **redes sociales**, en especial el canal de Twitter de Aguas de León. El objetivo es dotarnos de canales que completan el conjunto de herramientas que tenemos a disposición para conversar con nuestros grupos de interés y que nos permiten mantener una comunicación ágil y cercana con nuestros interlocutores.



## I+D+i

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.

En este ámbito Aguas de León se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos que nos marcamos.

El principal proyecto de I+D+i en desarrollo, con la participación de Aguas de León, es el Proyecto Life Nexus detallado en el apartado 3.3.4. De Lineal a Circular.

En 2018 Suez España invirtió 18,4 M € en I+D+i y en 2019 esta inversión fue de unos 25 M€.

Las diferentes actividades se engloban en una serie de ejes que funcionan como motor de la I+D+i de Suez España y por extensión de Aguas de León:

- 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.

### CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

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

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

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

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico Rewater Global Plan (RGP) y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación dentro de nuestra organización supone implicar a distintas áreas, incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.



### LA TRANSVERSALIDAD DE LOS PROYECTOS DE CETAQUA

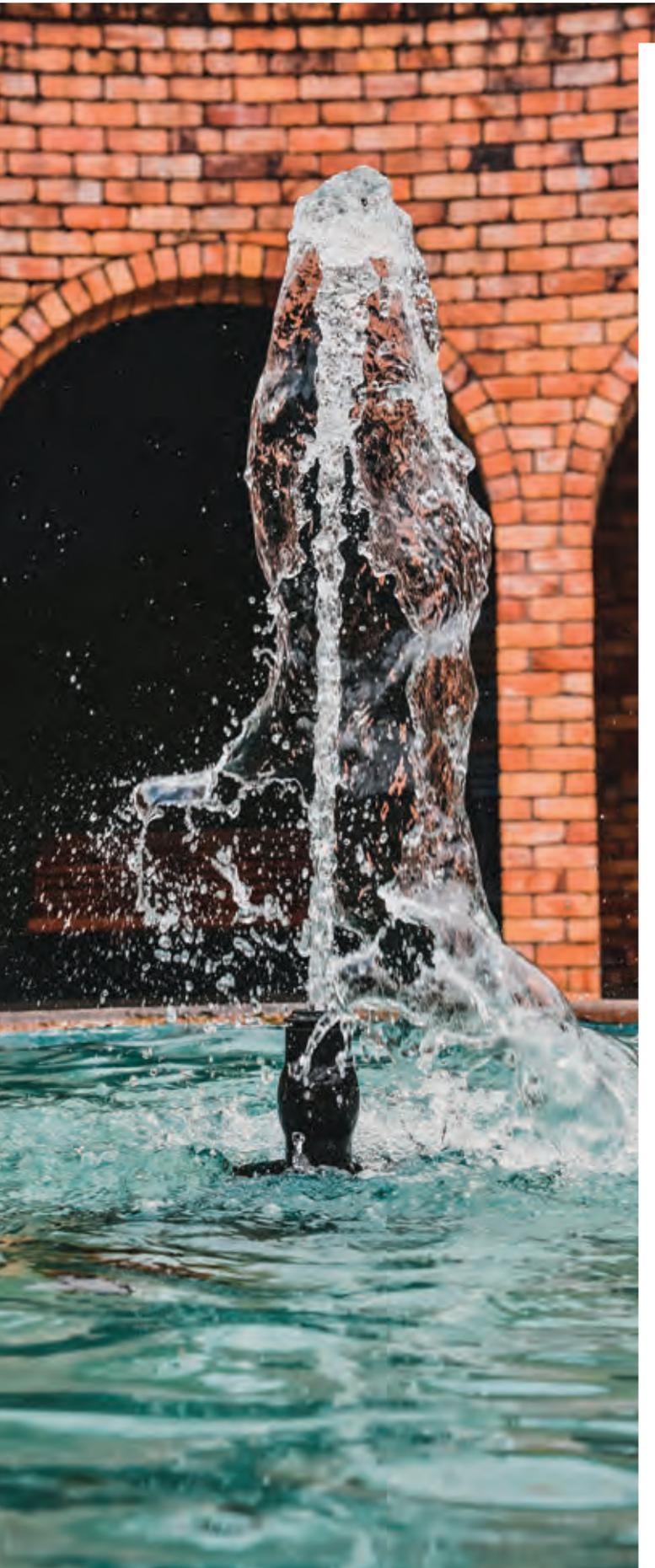
**Biofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.

**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.



### 3.3.4

## DE LINEAL A CIRCULAR



Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular contribuimos al ODS 11 ciudades y comunidades sostenibles



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO

#### Aplicamos el modelo de economía circular

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.

### Nuestro modelo circular

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales -basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho- y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aguas de León apostamos por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.

### 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.

La contribución de Aguas de León al modelo de ciudad ha dado un salto cualitativo gracias a la puesta en marcha el 1 de octubre de 2018 del proyecto Life Nexus, que finalizará el 31 de diciembre de 2021. El presupuesto inicial financiado por el proyecto Life Nexus asciende a un total de 1.158.188 € subvencionado al 60%.

Una iniciativa de la Comisión Europea en el que participa la sociedad mixta que instalará un prototipo hidráulico

de 35 kilovatios en la ETAP del Porma y que permitirá generar energía eléctrica y reducir la emisión de 140 toneladas de CO<sub>2</sub> al año para avanzar en el camino hacia la huella de carbono 0.

El piloto implantará un sistema para el aprovechamiento de la conducción de agua de la planta, gracias a su conversión en energía eléctrica, y la acumulación del excedente para su utilización en momentos puntuales en los que la demanda supera a la generada.

Los datos obtenidos en esta instalación serán extrapolados a posibles ubicaciones en toda la Unión Europea en 30 instalaciones, de las que 20 ya están identificados en España, Polonia, Lituania e Irlanda.

### En qué consiste Life Nexus

Agua y energía son dos de los recursos más importantes en el siglo XXI. Las ciudades constituyen un marco en el que el nexo agua y energía será crítico en un futuro próximo debido a los movimientos demográficos, el crecimiento económico y las presiones surgidas por los cambios naturales. El marco actual de escasez de agua y la necesidad de soluciones de baja emisión de carbono, hace que sea un desafío seguir prestando servicios básicos de agua urbana sin aumentar el impacto en el medioambiente. Life Nexus promueve la sostenibilidad de las redes de abastecimiento de agua potable en el ciclo del agua urbana, reduciendo la huella de carbono total.

Life Nexus promoverá la sostenibilidad del ciclo urbano del agua mediante la demostración del uso de centrales hidroeléctricas de pequeña potencia para recuperar energía no aprovechada en las redes de distribución de agua existentes. A pesar del potencial que presenta esta tecnología para generar "electricidad verde", no se ha hecho en Europa una evaluación sistemática de la misma. Life Nexus cubrirá este vacío mediante la catalogación de los posibles puntos de recuperación de energía en las ciudades europeas y evaluará su viabilidad técnica y económica. Cabe destacar que 40 actores implicados en este

sector de Polonia, Lituania, Bélgica, Países Bajos, Irlanda, reino Unido y España apoyan el proyecto.

Entre las tecnologías de generación disponibles Life Nexus se centrará en las denominadas PaT (bomba actuando como turbina), que se están convirtiendo en la solución más viable para proyectos microhidráulicos ( $\leq 100$  kW). La innovación tecnológica consiste en la integración de una máquina PaT con un sistema de almacenamiento de energía eléctrica que mejorará la gestión de la energía generada adaptándola a la energía demandada por la instalación.

Los principales objetivos de Life Nexus son:

- Instalación de un prototipo hidráulico (35 kW) en la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) del Porma (León) 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 transición hacia una energía limpia.

Dentro de las distintas fases en las que se divide el proyecto Life Nexus hay tres etapas que están lideradas por Aguas de León, por lo que asume la responsabilidad de su ejecución con la colaboración del resto de entidades: la Construcción del prototipo y puesta en marcha en la ETAP del Porma, la monitorización de los datos del prototipo y el análisis del impacto socioeconómico.

### Resultados del Proyecto en León

Generación de 215 MWh/año de electricidad renovable, a partir del aprovechamiento de la energía actualmente disipada por la válvula reguladora del caudal de entrada reduciendo la huella de carbono total en 140 t CO<sub>2</sub> equivalente por año de operación.



## Utilización de materiales reciclados en obras

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.

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el **empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras**.

El objetivo es **reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida **se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero**, además del transporte desde la obra al vertedero.

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 zavorra de relleno que se adquiere en Aguas de León procede de materiales reciclados. Además, en 2019 se enviaron a plantas de reciclaje más de 1.900 tn de escombros procedente de nuestras obras.

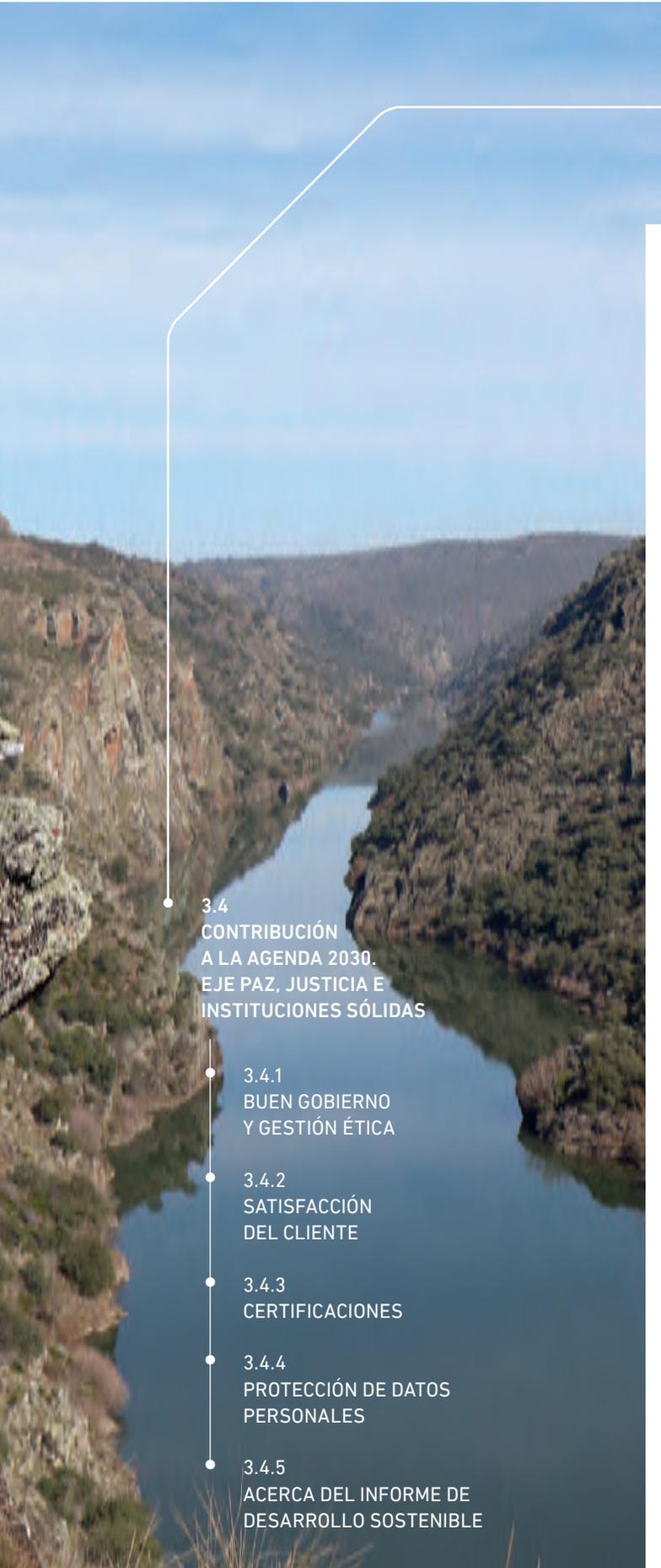


## Oficina verde

El último año 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 CO<sub>2</sub>**), y reducir los **residuos** generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.





### 3.4

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

### 3.4 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.4.1  
BUEN GOBIERNO  
Y GESTIÓN ÉTICA

3.4.2  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE

3.4.3  
CERTIFICACIONES

3.4.4  
PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES

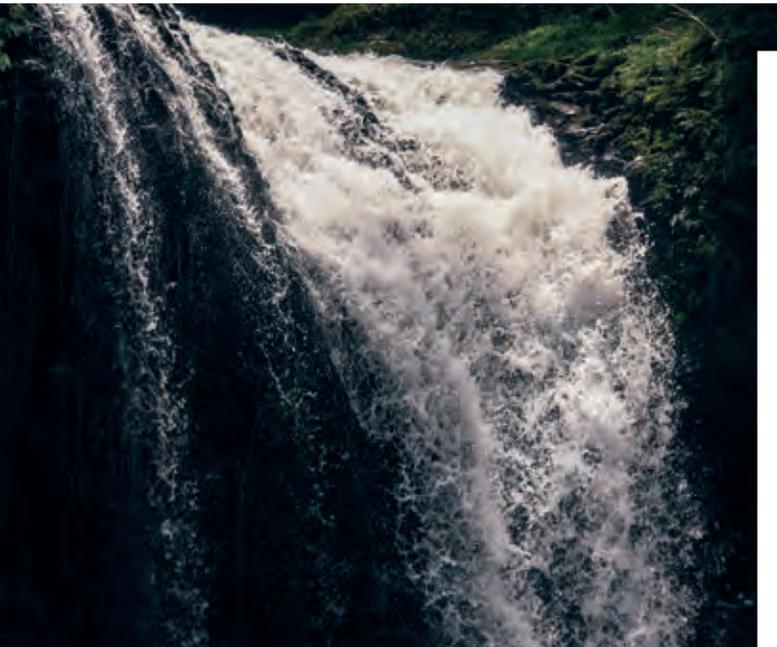
3.4.5  
ACERCA DEL INFORME DE  
DESARROLLO SOSTENIBLE

PAZ



16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS





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.

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.

Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. Durante el año 2019 se ha implantado un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos.

Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa 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.

### 3.4.1

## BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA



Mediante el despliegue de la estrategia en materia de ética y compliance o la publicación del informe de desarrollo sostenible o contribuimos al ODS 16

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

Presidente:

José Antonio Diez Díaz

Consejeros:

José Antonio Diez Díaz, Vicente Canuria Atienza, M<sup>a</sup> Teresa Fernández González, Carlos Hurtado Martínez, Gabriel Menéndez Rubiera, D. Fernando Salguero García, D<sup>a</sup>. Marta-María Fuertes Rodríguez, designados por la Junta General a propuesta del Excmo. Ayuntamiento de León; y Jesús María García del Valle, Laura de Vega Franco, Jose Antonio del Rey Martín, Javier Puertas Rodríguez y José Ángel García Cerdán designados por la Junta General a propuesta de Aquona.

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

Secretaria consejera: Marta Fuertes Rodríguez

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

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



Comité de Dirección

Nuestra **cultura ética empresarial** se fundamenta en **cuatro principios** que deben guiar nuestros comportamientos:



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).

El respeto a los demás constituye uno de nuestros principios éticos fundamentales. Otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de nuestras

actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948. En este sentido, nuestros profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales.

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 Ético de la sociedad** (anteriormente se aplicaba el Código Ético Corporativo). Este Código Ético 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>

Aguas de León cuenta además con un **modelo propio de prevención, detección y gestión de riesgos penales** cuyo objetivo es el de prevenir las posibles conductas contrarias a nuestro Código Ético que, en su caso, pudieran producirse en el desarrollo de nuestras actividades, y ello de conformidad con el principio de "tolerancia cero", de tal forma que ante la existencia de cualquier indicio de comisión del que se tenga conocimiento, se abrirá la correspondiente investigación y, en caso de que resulte debidamente acreditada cualquier actuación ilícita, se aplicarán las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan.

Nuestro sistema de prevención de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético cuya responsabilidad recae en el **Oficial de Cumplimiento**, el cual dispone de capacidad autónoma plena de iniciativa y control a través del estatuto propio de actuación del que se le ha dotado y que reporta directamente al Consejo de Administración.

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 Cumplimiento 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](mailto: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 ha llevado a cabo en 2019 una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos.

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

## DERECHOS HUMANOS

La empresa le otorga una importancia especial en el ámbito de cada una de sus actividades al espíritu del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. 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.

En 2019 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.

	2019
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	11
Horas de formación presencial	51
Empleados que han recibido formación presencial	74% último año 100% acumulado
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	11
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%



### JESUS DÍAZ

Oficial de Cumplimiento

*“En 2019 hemos profundizado en las pautas de actuación de Cumplimiento y del entorno de riesgos en los ámbitos de Dirección y Administración, a través de la formalización de una política de conflictos de interés, sesiones de formación sobre responsabilidades de personas administradoras y directivas y sobre el cumplimiento de nuestro Código Ético del personal operario y administrativo.*

*Se han desarrollado varias iniciativas de concienciación y recordatorio de nuestros principios, acciones formativas a todo el personal y difusión de píldoras de concienciación y sensibilización, entre otras acciones realizadas”.*



### 3.4.2

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aguas de León tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente**. El **índice medio de satisfacción global de los clientes de Aguas de León se sitúa en los 7,2 puntos sobre 10**.

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



CALIDAD DEL AGUA  
7,6



CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO  
8,8



PRESIÓN DEL AGUA  
8,3



FACILIDAD DE CONTACTO  
7,0



ATENCIÓN RECIBIDA  
7,6



CLARIDAD DE LA FACTURA  
8,1



PRECIO DEL AGUA  
6,0

Como operadores en el sector del agua, **nuestro primer y principal compromiso es asegurar que nuestros clientes puedan disfrutar del suministro de agua 24 horas los 365 días del año.** Cuando por motivos de mantenimiento de las infraestructuras o por causas no previstas (fugas o averías) hay que interrumpir el suministro, nuestro compromiso es comunicar y restablecer el suministro en el menor tiempo posible. En aquellos casos en que la interrupción del suministro corresponde a un corte planificado para tareas de mantenimiento avisamos a nuestros clientes de manera anticipada a través de **Servialertas** (Avisos Digitales). **Los clientes de Aguas de León valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,8 puntos sobre 10.**

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano.

En 2019 el nivel de satisfacción global con el servicio prestado (incluyendo la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida) es de 7,9 puntos de media.

Además de las encuestas anuales, Aguas de León ha implantado un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente** con el fin de cambiar la percepción a aquellos clientes insatisfechos, pasándolos a clientes satisfechos. Durante la llamada/encuesta solicitamos al cliente su valoración sobre diferentes aspectos de la reciente gestión realizada y se le ofrece la posibilidad de dejar un comentario con sus sugerencias. Los resultados son analizados en busca de iniciativas de mejora, y se contacta con los clientes insatisfechos con el fin de cambiar su percepción sobre su último contacto con nosotros (dejar de ser "detractores" y pasar a ser "promotores"). Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.

Según la encuesta interna realizada por Aguas de León, el servicio de suministro de agua es el más valorado por los clientes entre todos los suministros y respecto de los servicios municipales.



### FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ

Responsable de Clientes

*"Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Seguimos trabajando en mejorar su experiencia y en que nos sientan día a día más cercanos, escuchando de manera activa sus necesidades y esforzándonos en superar sus expectativas."*

### 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, comprometiéndose a darles respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables.

Durante 2019, el 0,28% de los clientes de Aguas de León realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación, como por ejemplo lecturas de contador y criterios de estimación, y por motivos de calidad del servicio, como por ejemplo no haber recibido la notificación de una factura.

### 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€.

### 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:



### 3.4.3 CERTIFICACIONES

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

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

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

#### GESTIÓN DE 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.

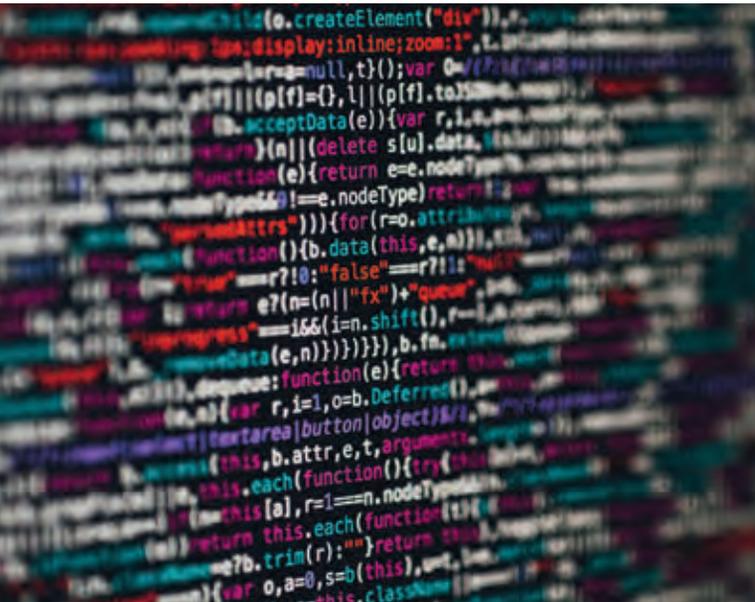
#### GESTIÓN AMBIENTAL

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 **OHSAS 18001** en la compañía. Actualmente Aguas de León cuenta con esta 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. El último año no se detectó ninguna no conformidad por parte del organismo de certificación.





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

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

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

En 2019 hemos llevado a cabo:

- Actualización del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Actualización del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.
- Actualización del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Protocolo de Protección de Datos.
- Redacción del documento "Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones".
- Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la Normativa.
- Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad para adecuarlas a la Normativa.
- Redacción y distribución entre los empleados de la actualización de Políticas relacionadas con la Normativa.
- Adecuación del redactado legal sobre protección de datos de la firma de los correos electrónicos.
- Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.
- Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.
- Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Formación presencial al departamento de Clientes.
- Elaboración y distribución entre empleados de un vídeo sobre "Brechas de Seguridad".

### 3.4.4

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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



### SARA SANCHO

Delegada de Protección de datos

*"La privacidad es una condición necesaria para el desarrollo económico, porque sin ella no hay confianza, y sin confianza no hay modelo de negocio viable."*



### 3.4.5

## ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

Aguas de León se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el segundo informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2019, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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

## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	3.1.1. Acceso al Agua
SOCIEDAD	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	3.2.2. Concienciación ciudadana
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	3.3.1. Seguridad y salud laboral
EMPLEADOS	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad	3.1.2. Equidad y Personas
MEDIO AMBIENTE	Adaptación al cambio climático	3.2.3. Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	Consumo Energético	3.2.3. Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	Calidad del agua tratada	3.2.1. Preservación del agua
MEDIO AMBIENTE	Economía circular	3.3.4. De lineal a circular
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Buen gobierno y transparencia	3.4.1. Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	3.4.2. Satisfacción del cliente

### 3.5

## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

### 3.5 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

- 3.5.1  
DIÁLOGO CON NUESTROS  
GRUPOS DE RELACIÓN
- 3.5.2  
ALIANZAS EN NUESTRA  
CADENA DE VALOR
- 3.5.4  
PARTICIPACIÓN EN  
ASOCIACIONES Y ESPACIOS  
DE COLABORACIÓN
- 3.5.5  
FUNDACIÓN  
AQUAE

### ALIANZAS



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS





Colaborando con distintas organizaciones y trabajando con proveedores responsables entre otros, contribuimos al ODS 17



SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO

**Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo**

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible

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

## 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.



### 3.5.1

## DIÁLOGO 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.

Implicamos todas la voces de nuestros grupos de relación

### GRUPOS DE RELACIÓN



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.

### 3.5.2

## ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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

Aguas de León entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra.

Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local** a su alrededor.

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la **cláusula de Desarrollo Sostenible** (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Hemos realizado una actualización y comunicación de la nueva cláusula y en 2019 el **100%** del volumen de compra tiene ya esta cobertura contractual.



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. Nuestro objetivo es que el **100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible**. Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC (Responsabilidad Social Corporativa), en el cual las preguntas están clasificadas por:

Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión, Comunicación y Transparencia. Además, desde Aguas de León también valoramos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales.

**El porcentaje de las compras estratégicas realizadas bajo criterios de sostenibilidad en 2019 ya cumple el objetivo del 100%.**

82

### **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**.

**En 2019 el número de proveedores locales ascendió a 103, representando el 53% de las compras**, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 47%.

**En 2019 el 47% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo, es decir 597.000 euros.**

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





### 3.5.3

## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

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

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

Además de las anteriores, Aguas de León participa en:

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

### PRESENCIA EN JORNADA RELATIVA AL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

En 2019 se desarrolló el **Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la Junta de Castilla y León**, a través de foros y jornadas informativas dirigidas a mandos técnicos y directivos de empresas de Castilla y León. Aguas de León estuvo presente en la jornada realizada en la sede de la Federación Leonesa de Empresarios (FELE) explicando el Plan Estratégico de la compañía y los proyectos asociados como caso de éxito de RSE en el sector del agua.



### 3.5.4

## FUNDACIÓN AQUAE



Aguas de León, a través de su matriz Suez, participa en el patronato de la Fundación Aquae. Fundación Aquae se crea con la voluntad de ser una **plataforma de pensamiento en torno a un nuevo modelo de desarrollo social, económico y medioambiental sostenible y para apoyar el talento emprendedor, la investigación y la innovación en el sector de la sostenibilidad.**

Las acciones y proyectos que realiza buscan **impulsar la investigación, el conocimiento y la experiencia**, además de desarrollar y transferir tecnologías inteligentes, contribuyendo así al progreso social de las personas y a promover la transformación económica y social sostenible. Las líneas de trabajo y las iniciativas principales son:

### EDUCACIÓN

- **STEM:** Fundación Aquae ha puesto en marcha un programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas. Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable. El programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta (2.500 niñas de forma directa) y a 50 centros educativos de los seis territorios en los que se ha iniciado el proyecto (Región de Murcia, Alicante, Galicia, Castilla y León, Castilla-La Mancha y Andalucía).
- **Cátedra Aquae:** La Cátedra trabaja para contribuir a modo de *think tank* en la generación de ideas y diseño de políticas en materia de economía del agua. En la Cátedra se fomenta el talento dando prioridad a la formación y la investigación, ambas enmarcadas en las estrategias de gestión y economía del agua a nivel nacional, europeo y global.
- **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. Con este nuevo proyecto Aquae continúa con su objetivo de ser palanca educativa para los jóvenes talentos de nuestro país.

El proyecto de la **Red Impulsores del Cambio** nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas. La Red Impulsores

del Cambio cuenta ya con 6 emprendedores sociales de España, Chile y Colombia, que trabajan para que la sostenibilidad sea una realidad más pronto que tarde. Innovadores en sus respectivos campos que intentan dar respuesta a diferentes objetivos de la Agenda 2030.

Contribuir a la formación de profesionales comprometidos con los retos de futuro en torno al agua, el medio ambiente y el saneamiento.

- Cabe destacar la **cátedra AQUAE con la UNED**. La Cátedra trabaja en torno a tres ejes acción que son la investigación en el sector del agua en general y, especialmente, en la rama de la economía, la transferencia de conocimiento y la formación.
- **Fundación Aquae** impulsa varios programas de becas con el objetivo de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad, en 2019 impulsó las becas AQUAE Escuela del Agua, Becas oportunidad al talento y colaboración con el CERN, becando a 20 profesores al año para que acudan a Ginebra. Becas OCDE, en el que se beca a un estudiante para que haga prácticas en París en la sede de la OCDE.

Entre los profesionales becados se encontraban profesores de ciencias y tecnología de Ávila, Segovia, Toledo y Cuenca.



- Fundación Aquae organiza el certamen nacional del **Stockholm Junior Water Prize (SJWP)**, una competición que ofrece a los jóvenes de todo el planeta la posibilidad de presentar proyectos de investigación sobre el binomio agua y sostenibilidad.

Favorecer la integración de las personas con discapacidad a través de proyectos innovadores de inserción laboral y formación.

- **Fundación Aqueae 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. Aguas de León se ha acogido al programa de becas CRUE gracias al acuerdo entre Fundación Aqueae y Fundación ONCE-CRUE, mediante el cual estudiantes universitarios con discapacidad matriculados en las universidades españolas podrán acceder a una primera experiencia laboral con la que mejorar su empleabilidad. Además otorga otras dos becas anualmente para estudiantes internacionales con discapacidad, en el proyecto Once de oportunidad al talento.

## SOSTENIBILIDAD

Fundación Aqueae promueve el desarrollo humano, facilitando la generación, difusión e intercambio del conocimiento y la investigación que favorezca la gestión sostenible de los recursos naturales.

- Impulsar la **innovación social** a través de proyectos de emprendedores que están generando cambios sistémicos para dar solución a problemáticas sociales y ambientales.
- Destacar el proyecto que **Fundación Aqueae y UNICEF** desarrollan en colaboración con el gobierno de Perú (2014-2020) para hacer accesible el agua segura y saneamiento en la Amazonía peruana. Esta iniciativa contribuye a mejorar las condiciones de vida de 5.000 familias en 15 comunidades rurales de las comunidades de Loreto y Ucayali (Perú). Se ha conseguido un hito en dos comunidades como es evitar la defecación al aire libre.
- Luchar contra el **cambio climático** reduciendo la huella de carbono de la Fundación mediante el **Proyecto sembrando Oxígeno**. La Fundación Aqueae ha sido la

primera fundación en España en recibir el TRIPLE SELLO. Sello de Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

## CONOCIMIENTO

Fundación Aqueae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación.

**Hub Aqueae. Foros y espacios** de encuentro que facilitan la colaboración y el diálogo abierto entre las personas en los que se comparte el conocimiento de manera abierta y colaborativa.

- Campus Aqueae online. Con más de 150.000 visualizaciones online de los contenidos. Expertos internacionales abordando la innovación.

Desarrolla **herramientas, canales, actividades y formatos** que promuevan la participación:

- En el ámbito de la divulgación destacar el canal AQUAE TV, y los clips natura, el portal audiovisual Conciencia Ciudadana, Wiki Aqueae e Infografías.
- Destacar las celebraciones en las fechas clave del año, todas ellas promocionadas a través de los canales de comunicación de Aguas de León.

Edita publicaciones propias y apoya proyectos de divulgación, ya sea por su carácter innovador o por su calidad.

- En 2019 se continuó con la publicación de Agua magazine, el Blog de la Fundación, Plataforma Tesis Aqueae, Water Monographies, Aqueae Papers, Clásicos AQUAE, Granta,

**Reconoce y premia** el talento en diversos sectores como la fotografía, la escritura, el diseño o el emprendimiento.

- En 2019 se entregaron los Premios PhotoAqueae y el Concurso de Microrrelatos Científicos.





# ANEXOS

## ANEXO I

### ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

## ANEXO II REFERENCIAS

- 1 Actividad, Ocupación y Paro, Encuesta Activa, 2019T4, INE.
- 2 Estadística de accidentes de trabajo 2017, Subdirección General de Estadística y Análisis Sociolaboral.

## ANEXO I ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	01 / 5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	01 / 5,6
102-3	Ubicación de la sede	01 / 5
102-4	Ubicación de las operaciones	01 / 6
102-5	Propiedad y forma jurídica	01 / 5
102-6	Mercados servidos	01 / 6
102-7	Tamaño de la organización	01 / 6
102-9	Cadena de suministro	3.5.2 / 81
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	3.2.1
102-12	Iniciativas externas	3.5.1 / 102
102-13	Afiliación a asociaciones	3.5.3 / 118
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del Presidente del Consejo de Administración y del Gerente de Aguas de León
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	3.4.1 / 68
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.4.1 / 68
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	3.4.1 / 68
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	3.5.1 / 80
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	3.5.1 / 80
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.5.1 / 80, 3.1.1 / 18
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.4.5 / 77
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-50	Periodo objeto de informe	2019
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	01 / 5

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3.4.5 / 77
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo I
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
Gestión del riesgo y compliance		
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.1 / 90,3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.1 / 90
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4.1 / 90
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.4.1 / 90
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.4.1 / 90
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.4.4. / 76
Gestión segura y sostenible del agua		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2.1,3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.2.1 / 36 , 3.5.2. / 81
Sostenibilidad financiera		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.1. / 90,3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4.1 / 90
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.2 / 98,3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.2 / 98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4.2 / 98
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.4.4 / 99

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.3.1 / 73,3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3.1 / 73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1 / 73
<b>Consumo energético</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.3 / 60
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.3 / 60
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	01 / 6
302-4	Reducción del consumo energético	3.2.3 / 60
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2.1 / 35, 3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1 / 39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1 / 39
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	3.2.1 / 34
<b>Eficiencia en las redes de distribución del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.5 / 100, 3.2.1 / 34
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1 / 38
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1 / 38
<b>Economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.3.4, 3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3.4 / 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.4 / 85
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	3.3.4 / 85
IS1	Inversión en I+D	3.3.3 / 79

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
<b>Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.2 / 44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.2 / 44
<b>Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.5 / 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1.1 / 20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1.1 / 20
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	3.5.3 / 116
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	3.2.4 / 66
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	3.1.2 / 32



# Aguas de León

## Al cuidado del agua



### CONTACTO



Aguas de León

Sociedad Mixta  
Aguas de León, S.L.

C/ Fajeros 1  
CP 24002 / León

Tel. 987 276 818  
Web: [www.aguasdeleon.com](http://www.aguasdeleon.com)  
Twitter @AguasdeLeon