

INFORME

2018



Aguas de León

DESARROLLO SOSTENIBLE







INFORME 2018



Aguas de León





CONTENIDO

<p>1 CONOCE Aguas de León 6</p>	<p>3 NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE 20</p>	<p>4 ALIANZAS, DIÁLOGO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE 57</p>
<p>2 ACTIVIDAD RESPONSABLE 9</p> <p style="padding-left: 20px;">2.1 PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE 9</p> <p style="padding-left: 20px;">2.2 MODELO DE GOBERNANZA 15</p> <p style="padding-left: 20px;">2.3 BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA . . . 16</p> <p style="padding-left: 20px;">2.4 CERTIFICACIONES . . . 18</p> <p style="padding-left: 20px;">2.5 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES 19</p>	<p style="padding-left: 20px;">3.1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO 20</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA . . . 22</p> <p style="padding-left: 20px;">3.3 DE LINEAL A CIRCULAR 30</p> <p style="padding-left: 20px;">3.4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD . 32</p> <p style="padding-left: 20px;">3.5 PROVEEDORES RESPONSABLES . . . 35</p> <p style="padding-left: 20px;">3.6 DERECHO HUMANO AL AGUA 37</p> <p style="padding-left: 20px;">3.7 EQUIDAD Y PERSONAS 43</p> <p style="padding-left: 20px;">3.8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL 47</p> <p style="padding-left: 20px;">3.9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES 52</p>	<p>5 ANEXOS 61</p> <p style="padding-left: 20px;">ANEXO I ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI 61</p> <p style="padding-left: 20px;">ANEXO II INDICADORES GRI COMPLEMENTARIOS AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 65</p>



No hay mayor verdad que la que se sustenta en la frase “*el agua es fuente de vida*”. Todo nuestro planeta gira entorno a ella y a sus recursos inagotables. Cuidarla es nuestro deber y todos hemos de encaminar nuestros actos y hábitos a la preservación de su calidad y cantidad.

Aguas de León no es ajena a esta verdad y ha enfocado todo su hacer en el desarrollo de un Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible que se fundamenta en cuatro pilares básicos: *Digitalización, Innovación, Compromiso Social y Sostenibilidad* y que hoy en calidad de Concejal Delegada de Medio Ambiente del Ayuntamiento de León tengo el placer de presentar a través de este Informe de Sostenibilidad.

La ambición de este Plan queda patente en sus nueve compromisos plenamente integrados con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): *lucha contra el cambio climático* en la gestión del agua, *preservación del agua* como fuente de vida, aplicación de los *principios de economía circular*, protección y *recuperación de espacios naturales*, trabajo con *proveedores social y ambientalmente responsables*, *garantizar el agua a las personas en situación de vulnerabilidad*, igualdad de oportunidades con *entornos inclusivos y diversos*, impulsar la *concienciación ciudadana* sobre el cuidado del agua y el reto de *cero accidentes laborales*.

Estos objetivos obligan a Aguas de León a dar y garantizar un servicio de calidad 365 días, 24 horas diarias, con la seriedad y profesionalidad de los 69 trabajadores que conforman su plantilla, a buscar proveedores responsables que apuestan por la economía circular, a buscar la innovación con la puesta en marcha de un sistema pionero en el aprovechamiento de la energía y en definitiva a seguir trabajando por que el agua siga siendo fuente de vida.

Este informe, por último, quiere ser un instrumento para la transparencia y de comunicación con toda la ciudadanía leonesa a la que va dirigido el trabajo que día a día realiza.

Ana M^a Franco Astorgano
*Presidenta del Consejo de
Administración de Aguas de León*





Hace casi una década que la Sociedad Mixta Aguas de León comenzó su actividad empresarial. Una Sociedad, constituida por el Ayuntamiento de León y Aquona, que hoy decimos que es ejemplo de colaboración público-privada.

Afirmamos que es ejemplo, porque en estos nueve años de gestión eficaz hemos sido capaces de aumentar la eficiencia de las operaciones al tiempo que mejorábamos los servicios prestados además de poner en marcha nuevos servicios basados en la digitalización y en la innovación. Todo ello desde el compromiso con el desarrollo sostenible plasmado en un Plan Estratégico con horizonte 2021 y alineado con la Agenda 2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). La sostenibilidad y compromiso social son los grandes ejes de esta estrategia con el objetivo de hacer de nuestra compañía un agente de desarrollo económico, social y medioambiental.

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

Desde el espíritu de compromiso continuo con la ciudad de León, hoy ponemos en valor alguno de los logros de estos años, como ha sido la modernización, automatización y digitalización de las instalaciones. La reducción del agua perdida en las redes de distribución en más de 12 millones de metros cúbicos cada año (lo que permitiría abastecer a otra ciudad de más de 100.000 habitantes), o el avance en el autoconsumo energético con el proyecto Life Nexus de instalación de una turbina de generación de energía hidroeléctrica que permitirá la reducción de las emisiones de CO₂. Todo ello priorizando la seguridad de nuestros trabajadores; llevamos más de tres años sin ningún accidente con baja.

Todo ello con una de las tarifas de agua más bajas de España, sin olvidar a los más desfavorecidos, con bonificaciones en las tarifas y la creación de un fondo social para el pago del recibo de agua a los más vulnerables.

Estos logros han sido posibles gracias al compromiso y dedicación de nuestro equipo humano y al trabajo coordinado con el Ayuntamiento de León. El equipo de Aguas de León lo formamos 69 personas con una gran vocación de servicio y un compromiso claro con el cuidado del agua.

Con el objeto de dar a conocer estos compromisos, iniciativas y logros, queremos compartir con la sociedad leonesa nuestro primer informe de desarrollo sostenible. En definitiva, trabajamos y trabajaremos para que Aguas de León siga siendo una compañía ejemplar en la gestión del ciclo del agua, desde la eficiencia y la sostenibilidad.

Manuel Salas Palenzuela
Gerente de Aguas de León



1

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 de servicios básicos dirigidos a los ciudadanos con **50 años de experiencia** en Castilla y León, perteneciente al Grupo **Suez Spain**. Aguas de León es, por tanto, una empresa de capital mixto donde el 51% de las acciones pertenecen al Excmo. Ayuntamiento de León y el 49% de acciones restantes pertenecen a Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A..

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.

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:

CONTACTO

SOCIEDAD MIXTA
AGUAS DE LEÓN

C/ Fajeros 1
CP 24002 / León
CIF B24604373

Web
www.aguasdeleon.com

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
- > Proporcionamos a nuestros clientes, productos y servicios innovadores de alto valor añadido.

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
- > Responsabilidad social corporativa
- > Seguridad y Salud Laboral
- > Tecnología e innovación



NUESTRAS CIFRAS

Desde Aguas de León gestionamos, mediante 36 puntos de control, una red secundaria de agua potable de 378 km, que distribuye 13,5 millones de m³ anuales a León, y a las poblaciones vecinas de La Virgen del Camino y Villaquilambre, con algo más de 149.000 habitantes.

Contamos con dos Estaciones de Tratamiento de Agua Potable para suministrar más de 37.000 m³ de agua al día.

Gestionamos la red de alcantarillado de León que cuenta con más de 405 km de red y 5 bombeos de aguas residuales.

El equipo humano está formado por 69 personas.



43.648 clientes



14 hm³ suministrados



100% clientes con acceso a oficina virtual



Reducción **12 hm³** agua captada



900 escolares en taller educativo



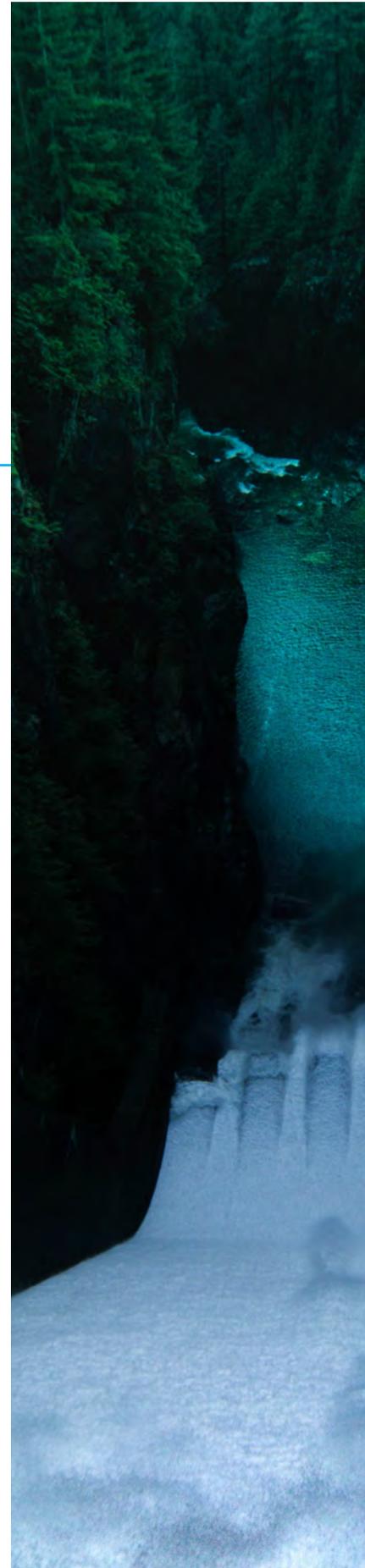
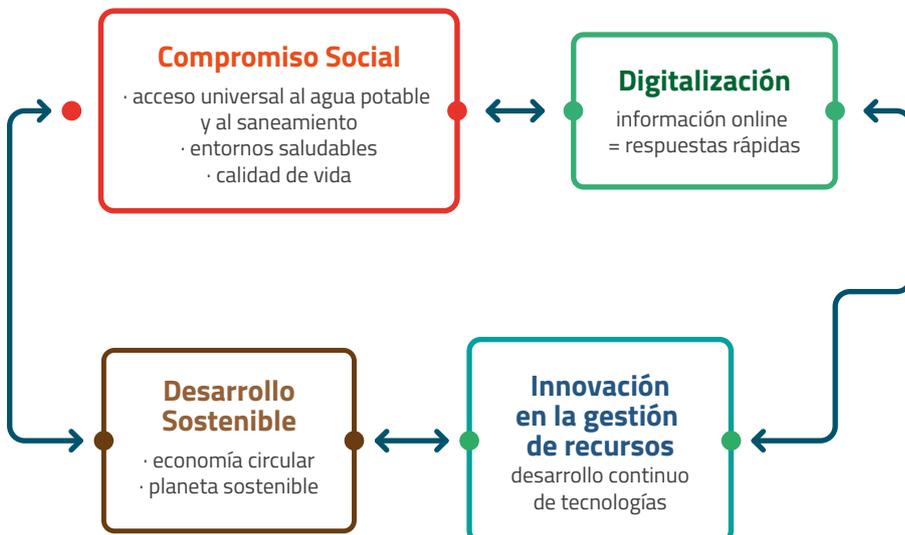
1.200 visitas a instalaciones



130.000 personas servidas



69 profesionales



2

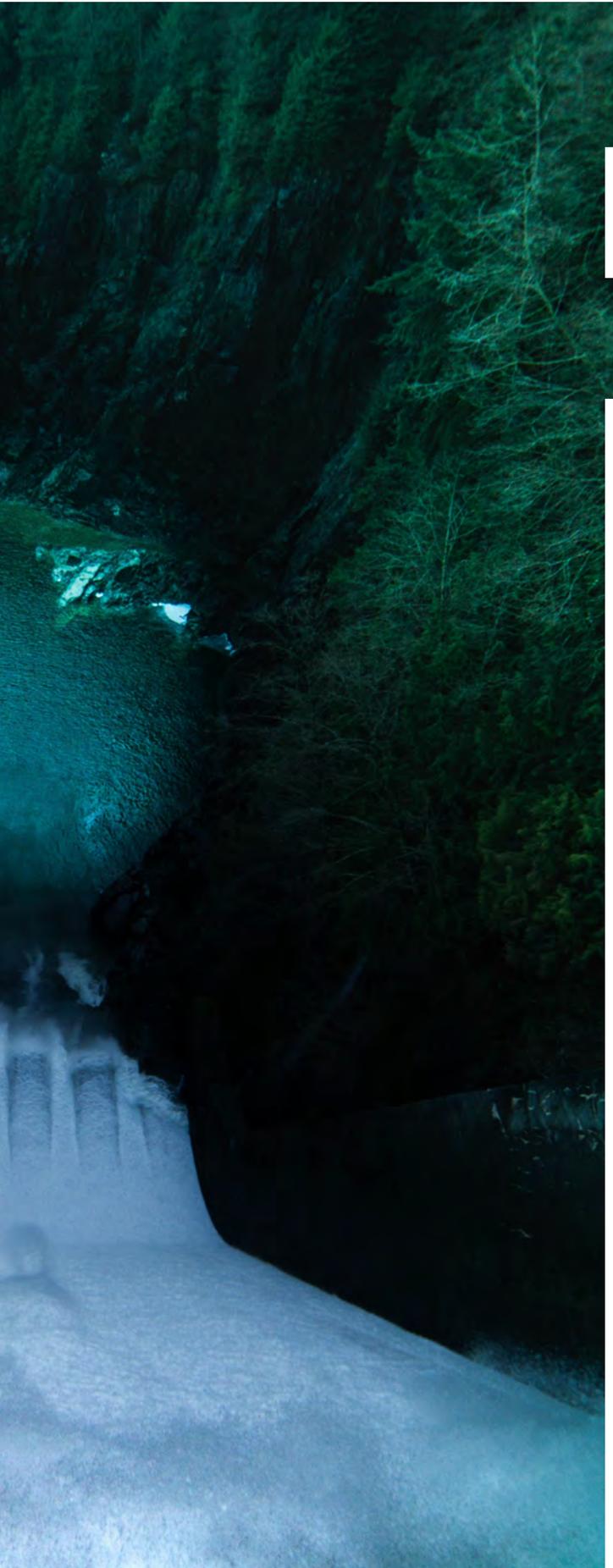
ACTIVIDAD RESPONSABLE

2.1 PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE

LOS GRANDES RETOS MUNDIALES

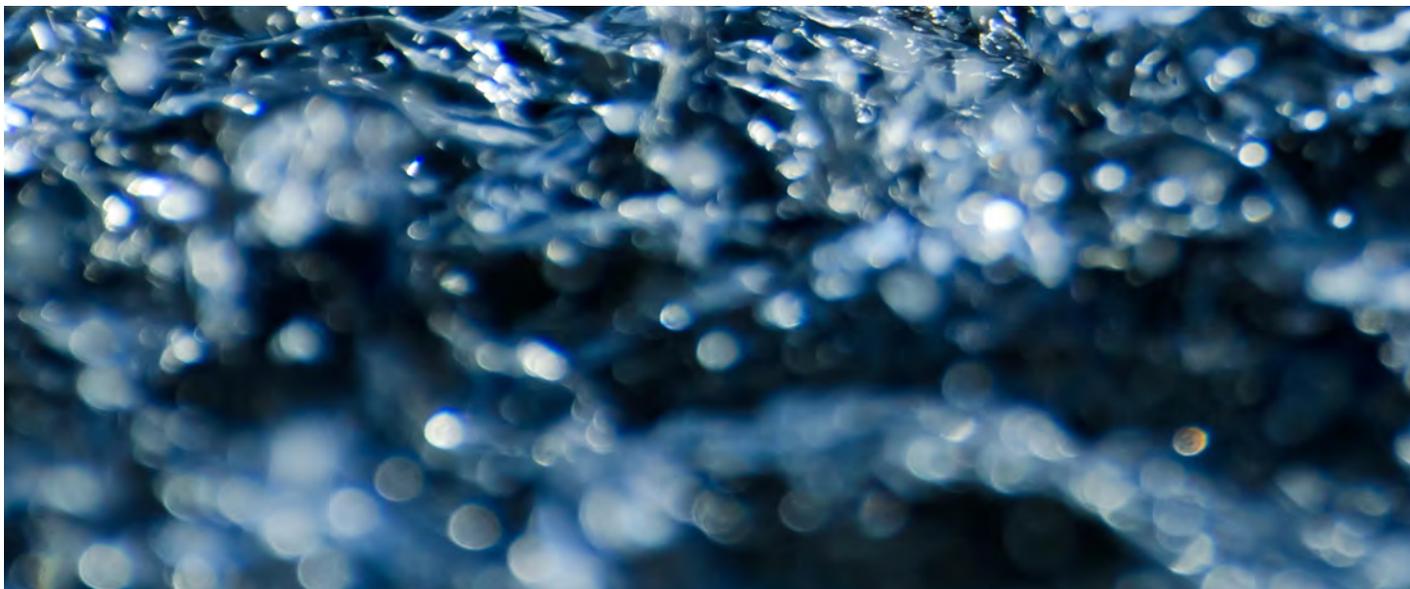
Los grandes retos del siglo XXI vienen marcados por dos vectores, el cambio climático y la presión demográfica, ambos con incidencia directa en el agua. El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos.

Además, todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que en 2030 el suministro de agua no cubra el 40% de la demanda.



Nuestra actividad tiene repercusiones en los grandes retos mundiales y debe dar respuesta a las expectativas de la ciudadanía global:

+ Población y necesidad de recursos	Cambio climático e impacto sobre los recursos	+ Necesidad de agua
<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>Duplicación de la población urbana mundial</p>	<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>De 10M de toneladas de residuos diarios, 2M se eliminarán a través de los recursos de agua</p>	<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>Aumento de la demanda de agua en 2030</p>
<p>▼ ▼</p>  <p>7 de cada 10 personas vivirán en núcleos urbanos en 2050</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>El 90% de la energía mundial depende de los recursos hídricos. Aumento del 20% hasta 2035 de captación de agua dulce para producir energía</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>Déficit mundial del 40% de agua en 2030</p>
<p>▼ ▼</p>  <p>En 2050 seremos 10.000 M de personas en el mundo, el doble que a principios de siglo</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>En 2050 la agricultura tendrá que producir un 60% más de alimentos a nivel mundial</p>	<p>▼ ▼</p>



AGUA Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En este contexto de tendencias mundiales en septiembre de 2015, en una cumbre histórica de las Naciones Unidas, los dirigentes mundiales aprobaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son una llamada universal a administraciones, empresas y ciudadanos para que adquieran un compromiso explícito y real en la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de oportuni-

des entre hombres y mujeres o el diseño de las ciudades del futuro, entre otros objetivos, donde el agua está presente de manera transversal.

El Gobierno de España presentó en el mes de julio de 2018 su Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030 al que se suma Aguas de León para construir un futuro sostenible.



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

En Aguas de León tenemos un papel fundamental. 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, inun-

daciones), infraestructuras sostenibles, océanos, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc.

Por ello nos alineamos con este planteamiento global, siendo parte activa de la transformación. A lo largo del informe se vinculan las diferentes acciones que Aguas de León desarrolla en el ejercicio de su actividad con los ODS.



REWATER GLOBAL PLAN, NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE

Para dar respuesta a los grandes retos actuales, Aguas de León ha desarrollado una estrategia de gestión que se fundamenta en cuatro pilares básicos: Digitalización, Innovación, Compromiso Social y Sostenibilidad, y sobre ellos ha desarrollado un Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible con horizonte 2021, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Comprende 9 compromisos:



OBJETIVO 1 / Sostenibilidad

Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.

Reducir las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad.



OBJETIVO 2 / Sostenibilidad

Preservamos el agua como fuente de vida.

Reducir el consumo de agua por habitante.



OBJETIVO 3 / Sostenibilidad

De lineal a circular.

Promover la generación de energía y la valorización de residuos.



OBJETIVO 4 / Sostenibilidad

Protegemos y recuperamos los espacios naturales.

Preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones.



OBJETIVO 5 / Sostenibilidad

Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.



OBJETIVO 6 / Compromiso social

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

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.



OBJETIVO 7 / Compromiso social

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.



OBJETIVO 8 / Compromiso social

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

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



OBJETIVO 9 / Compromiso social

Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.



OBJETIVO 1

Aguas de León se compromete a luchar contra el cambio climático en la gestión del agua. En el último año evitamos la emisión de 228 tn de CO₂ a la atmósfera, un logro que es fruto de la apuesta por la energía renovable en nuestras instalaciones.

OBJETIVO 2

Aguas de León se compromete a preservar el agua como fuente de vida. Aplicamos la gestión responsable del recurso hídrico desde la captación hasta su distribución a los abonados.

OBJETIVO 3

Aguas de León se compromete a aplicar los principios de economía circular con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.

OBJETIVO 4

Aguas de León se compromete a proteger y recuperar los espacios naturales. Somos conscientes de que sólo a través de unos ecosistemas sanos, podremos disfrutar de un agua de calidad y mantener unas reservas de agua adecuadas. Para preservar la biodiversidad, Aguas de León ha eliminado el uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de sus instalaciones.

OBJETIVO 5

Aguas de León opera con proveedores social y ambientalmente responsables. Nos comprometemos a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

OBJETIVO 6

Aguas de León se compromete a garantizar el agua a las personas en situación de vulnerabilidad. En Aguas de León creemos en el Derecho Humano al Agua, por lo que no se suspende el suministro a ninguna persona que no pueda hacer frente al recibo. Nuestra implicación social se ha traducido en establecer una serie de tarifas bonificadas y un fondo social dirigido a colectivos vulnerables que el recibo del agua de aquellas personas en riesgo de exclusión social además de los costes de la instalación del contador. El fondo social de Aguas de León lleva activo desde 2017 y de él se han beneficiado un total de 58 familias.

OBJETIVO 7

Aguas de León se compromete a promover la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos. Promovemos la igualdad de oportunidades, aplicando las medidas contempladas en nuestro Plan de Igualdad con el objetivo de conseguir la igualdad real y efectiva en la empresa entre hombres y mujeres, así como la igualdad en la diversidad.

OBJETIVO 8

Aguas de León se compromete a ser agente activo en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medio ambiente. Desde el programa educativo de educación ambiental que llevamos desarrollando ya seis años, explicamos a alumnos de Educación Primaria, el ciclo del agua y los concienciamos en hábitos de consumo responsable. En 2018 participaron en la actividad 900 escolares en las aulas y otros 1.200 han conocido de primera mano el proceso de potabilización de agua, participando en las visitas a la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) del Porma. Desde el inicio de la actividad en 2013, han participado en la misma 5.300 personas.

Entre las acciones divulgativas también se incluyen las visitas a la ETAP en jornadas de puertas abiertas y otros eventos que se promueven en días señalados como el Día Mundial del Agua (DMA). También se han realizado campañas informativas sobre el consumo responsable de agua, agua y sostenibilidad y el cuidado del agua.

OBJETIVO 9

Aguas de León se compromete con el reto de 0 accidentes laborales. La apuesta por una cultura preventiva es fundamental, y junto a la formación es clave para cuidar de los trabajadores y trabajadoras, potenciando un entorno de trabajo seguro y saludable. En 2018 además, se inició el Programa de Hábitos Saludables, cuyo objetivo es contribuir a la promoción de un estilo de vida saludable, favorecer el bienestar en el trabajo y fomentar la participación.

Lo hacemos posible impulsando la digitación e innovación y mediante el fomento de alianzas.



Nuestra principal misión es garantizar el acceso al agua de toda la ciudadanía, y lograr un uso eficiente del recurso hídrico. No obstante, somos plenamente conscientes de que nuestro papel va mucho más allá de la prestación de un servicio de agua a la población. Por ello, la sostenibi-

lidad y el compromiso social son dos de los ejes fundamentales de la estrategia de futuro de Aguas de León. Cada uno de estos ejes se ha definido con el objetivo de hacer de nuestra organización un agente activo que contribuya al desarrollo de la ciudad de León.



Nuestros objetivos Rewater Global Plan en relación con los ODS

POLITICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Aguas de León, el Desarrollo Sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender la compañía que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo a las generaciones futuras.

Los valores de Aguas de León se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principios transversales de funcionamiento. En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible.

Aguas de León

POLÍTICA DESARROLLO SOSTENIBLE

<p>1. Buen gobierno y gestión ética Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia local. <i>Código Ético, Política de Derechos Humanos.</i></p> <p>3. Orientación al cliente Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia. <i>Política de Gestión Integrada.</i></p> <p>5. Respeto del medio ambiente Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente. <i>Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.</i></p> <p>7. Innovación sostenible Inovar en nuestros procesos y operaciones, así como en nuestra oferta de productos y servicios, según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio. <i>Política de Gestión Integrada.</i></p> <p>9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad Corporativa Impulsar el desarrollo sostenible en la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva en todos los ámbitos.</p>	<p>2. Equipo humano y desarrollo del talento Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable. <i>Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.</i></p> <p>4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales. <i>Políticas de Compras.</i></p> <p>6. Implicación social y derecho humano al agua Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo Social, en cooperación con los organismos públicos o privados, y trabajar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua. <i>Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.</i></p> <p>8. Relación con los grupos de interés Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.</p> <p>10. Rendición de cuentas y transparencia Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.</p>
--	--

Manuel Salas Palenzuela
Gerente

Abril 2018

2.2 MODELO DE GOBERNANZA

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 y Comités de Seguridad y Salud.

La gobernanza del Desarrollo Sostenible se lleva a cabo mediante la participación de la Dirección de Desarrollo Sostenible en el Consejo de Administración.

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. En este sentido, durante el año 2018, y siguiendo la metodología del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), se ha procedido a realizar una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos que sean susceptibles de mejora y permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción.

El Consejo de Administración supervisa la composición y el funcionamiento del Co-

mité en materia de estructura ética y cumplimiento. Así mismo, 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 Accionistas. También la gestión que realiza el órgano superior de gobierno se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

El Consejo de Administración está compuesto por:

Ana M^a Franco Astorgano
Presidenta

Pedro Llamas Domínguez, Vicente Canuria Atienza, Gemma Villarroel Fernández, Javier Herrero González y Gabriel Menéndez Rubiera, designados por la Junta General a propuesta del Excmo. Ayuntamiento de León; y **Jesús-María García del Valle, Laura de Vega Franco, Jose Antonio del Rey Martín, Javier Puertas Rodríguez y José Ángel García Cerdán** designados por la Junta General a propuesta de Aquona.
Consejeros

Marta Fuertes Rodríguez
Secretaria consejera

Las reuniones del Consejo de Administración tienen frecuencia mensual.





2.3 BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA

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 cumplimiento 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. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2018, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

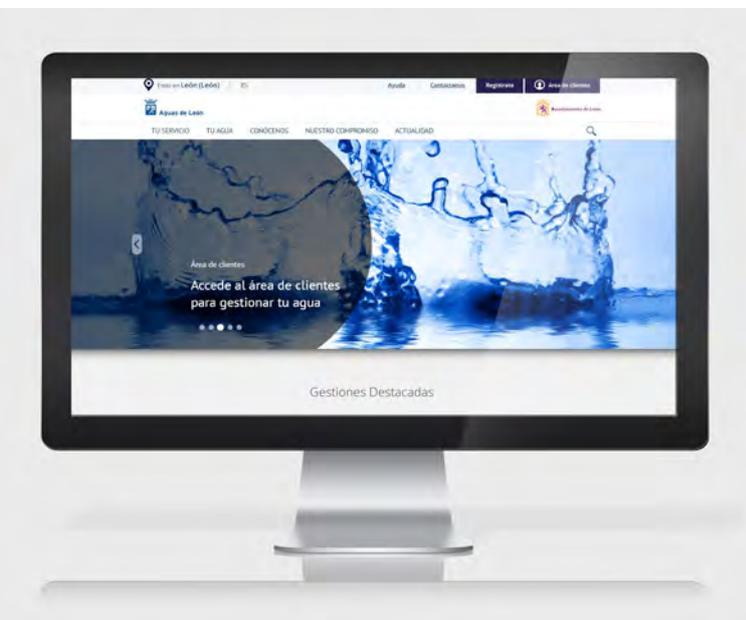
Así mismo, además de los asuntos materiales se han incorporado al Informe contenidos adicionales relativos a la estrategia, el gobierno, la ética y la integridad de la organización como muestra de transparencia.

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

BUEN GOBIERNO

El principio de buen gobierno y gestión ética es fundamental en nuestra política de desarrollo sostenible. En el desarrollo de nuestros principios de ética empresarial nos comprometemos a un conjunto de valores, pautas de comportamiento y buen hacer, que deben configurar nuestra cultura empresarial. Apostar por estos compromisos internos supone no quedarse solo en el cumplimiento de la ley y desarrollar un verdadero factor diferenciador y de valor añadido.

Los valores éticos de la sociedad se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros profesionales. Nuestra cultura ética se reconoce en los principios fundamentales que guían nuestros comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.



Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los tres ámbitos en los que la compañía lleva a cabo sus actividades:

- > El ámbito de la organización, formado por el equipo humano y los accionistas.
- > El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con clientes, proveedores y demás colaboradores, socios y competidores, y por último,
- > El ámbito del entorno, formado por todos los lugares en los que, en su caso, está presente la Sociedad: la comunidad local y el medio ambiente.

Incorporamos en nuestra actividad los principios de **transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** en un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas.

Nuestra estrategia en materia de Ética y Compliance (Cumplimiento) tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aguas de León aprobó ya en 2017 el Código de Conducta de la Sociedad el cual 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 los proveedores y colaboradores externos.

Todas las personas que componen Aguas de León deben actuar de acuerdo con los valores y principios establecidos en nuestro Código de Conducta, tanto en el ámbito interno, como con nuestros competidores, proveedores, clientes, el entorno local y el medio ambiente; en toda circunstancia y con independencia de cuál sea su trabajo o grado de responsabilidad. Nuestro Código de Conducta se encuentra disponible en la página web:

<https://www.aguasdeleon.com/es/codigo-de-conducta>



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 de Conducta 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 actua-

ción 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 Compliance y cumplimiento de nuestro Código de Conducta tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- > Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- > Puesta a disposición de todos los trabajadores de un Canal Ético de comunicación y denuncia (*codigoeticoaguasdeleon@aguona-sa.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.
- > Acuerdo del Consejo de Administración de designación y nombramiento del Oficial de Cumplimiento como órgano de supervisión.

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 2018 un exhaustivo y detallado diagnóstico (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.

2.4 CERTIFICACIONES

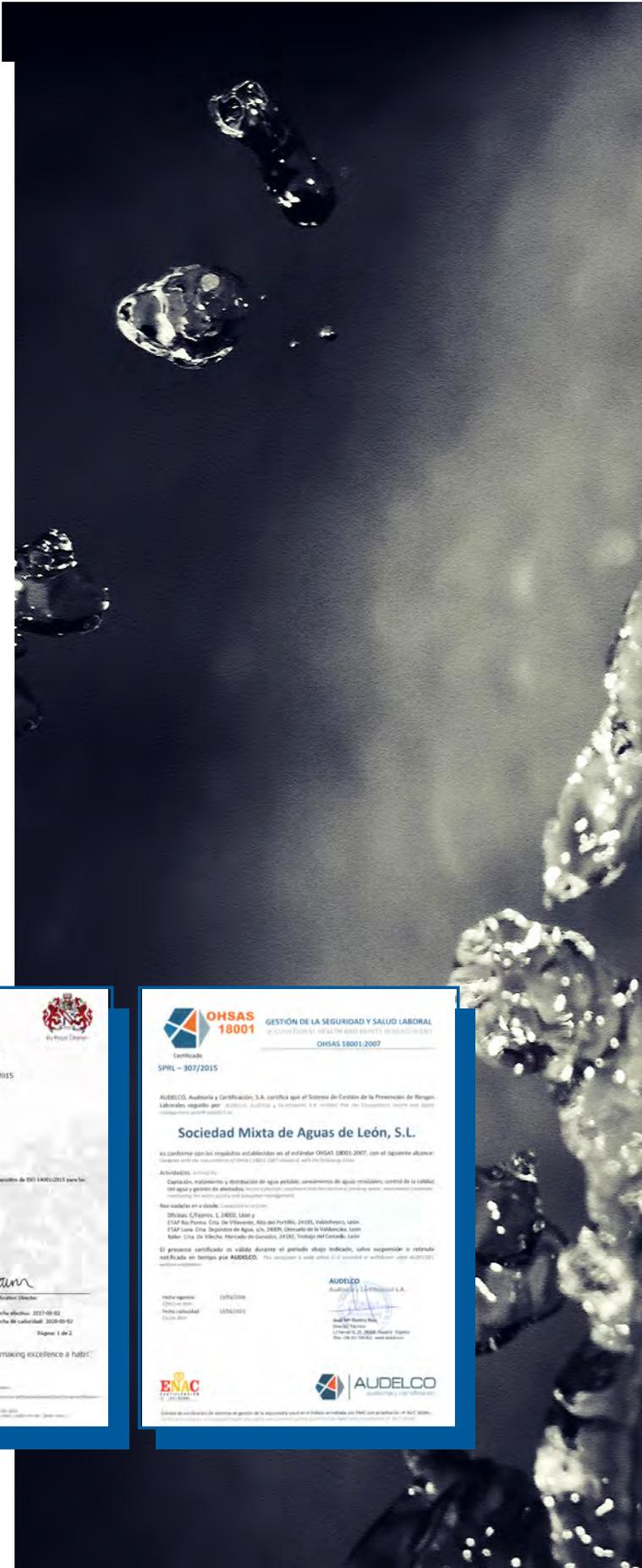
Somos una organización de referencia y para ello hemos desarrollado un modelo de gestión en base a los siguientes estándares certificados:

- > Sistema De Gestión De Calidad (ISO 9001:2015) por BSI.
- > Sistema De Gestión Ambiental (ISO 14001:2015) por BSI.
- > Sistema Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por AUDELCO.

El Sistema de Gestión de Aguas de León agrupa 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 agrupa el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente) y la Política de Seguridad y Salud Laboral, las cuales incluyen el compromiso de la Dirección con la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud Laboral de nuestro equipo. Ambas Políticas están disponibles en la página web de Aguas de León, así como en el resto de las dependencias de la empresa.

A partir de estas Políticas se diseñan los procedimientos e instrucciones técnicas que aseguran, una vez implantados, la extensión de los Sistemas de Gestión a todas las áreas y niveles de la empresa.

Durante 2018 el hecho más relevante ha sido que no se han detectado no conformidades en ninguna de las auditorías realizadas tanto interna, como externas de los organismos de certificación.



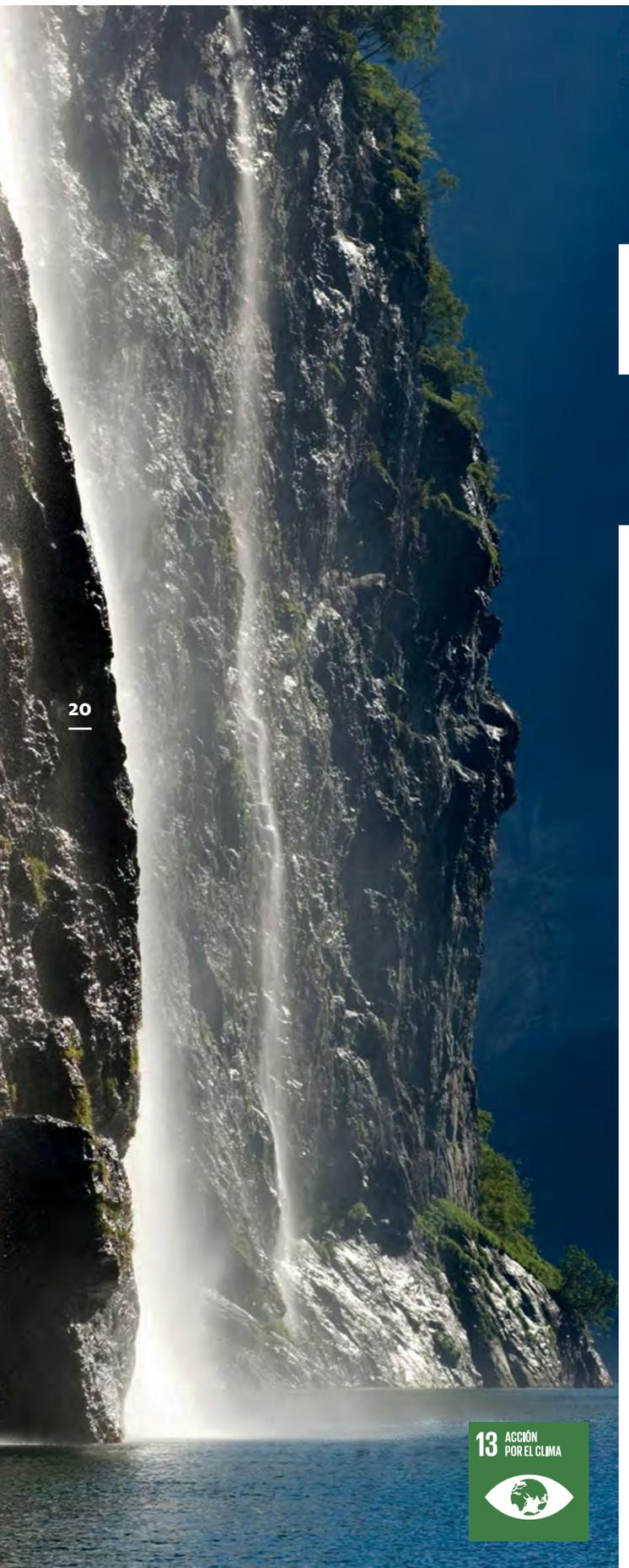
2.5 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	3.9 Entornos seguros y saludables
SOCIEDAD	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	3.8 Concienciación social
MEDIO AMBIENTE	Economía circular	3.3 De lineal a circular
SOCIEDAD	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	3.6 Derecho Humano al Agua
SOCIEDAD	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	3.6 Derecho Humano al Agua
MEDIO AMBIENTE	Adaptación al cambio climático	3.1 Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	Consumo energético	3.1 Lucha contra el cambio climático
SOCIEDAD	Igualdad de oportunidades	3.7 Equidad y personas
MEDIO AMBIENTE	Calidad del agua tratada	3.2 Preservamos el agua como fuente de vida
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Buen gobierno y transparencia	2.3 Buen gobierno y transparencia



3

NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

3.1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



OBJETIVO 1 / Sostenibilidad

Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.

Reducir las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad.

Agenda 2030: Con la compra de energía verde y mediante acciones de eficiencia energética contribuimos al ODS 13 Acción por el Clima.



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, así como la biodiversidad. Los efectos de las sequías, 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.

Nuestro objetivo, además de garantizar el servicio a nuestros clientes, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y lo hacemos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético.

En 2015, el Grupo Suez, al que pertenece Aguas de León se adhirió a los compromisos del cambio climático de la cumbre de París y en 2018 participó en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP24) de Katowice.

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, llevamos a cabo proyectos basados en las siguientes líneas:



(1) 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 2018 hemos logrado que la totalidad de la energía comprada provenga de fuente verde.

Con esta medida, hemos dejado de emitir a la atmósfera **228 Tn** de CO₂.



(2) 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, como por ejemplo la mejoras en iluminación de bajo consumo llevadas a cabo en la ETAP de luna y en la oficina del servicio.

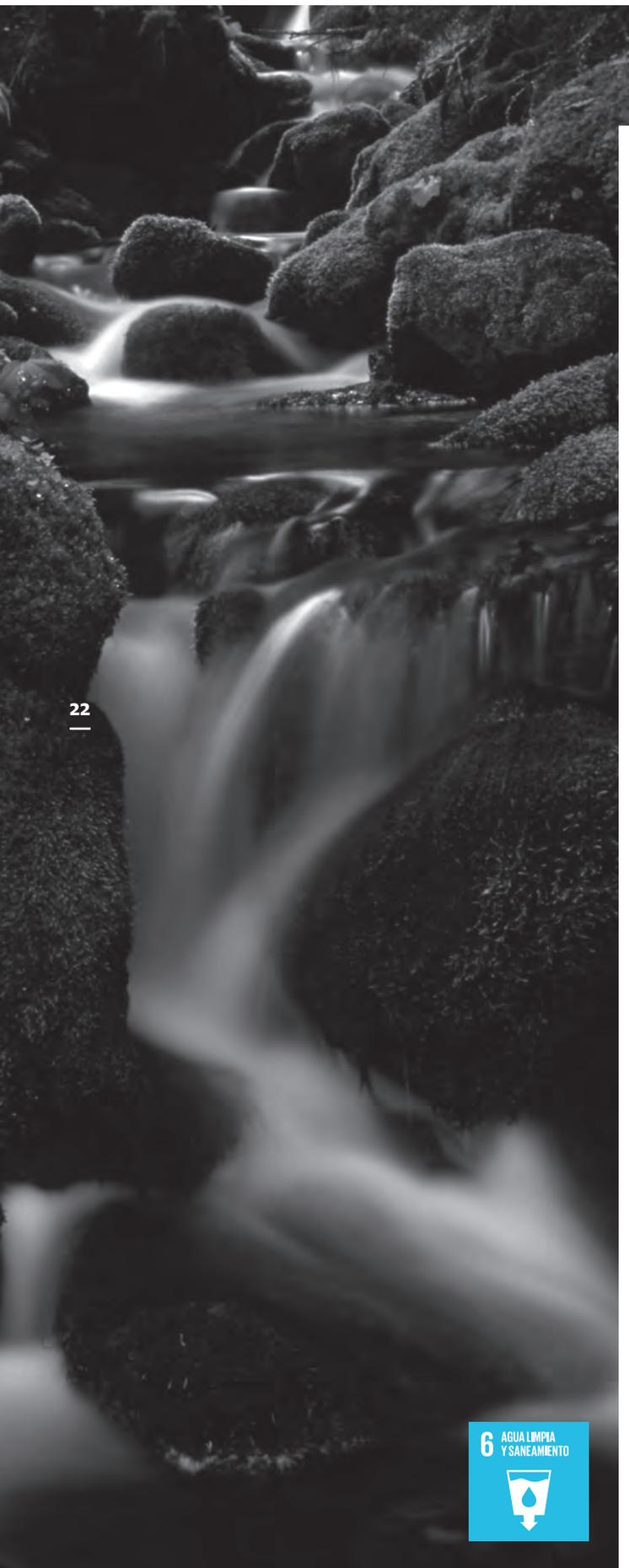
(3) Movilidad Sostenible

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.

En cuanto a estos 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.





3.2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



OBJETIVO 2 / Sostenibilidad
Preservamos el agua como fuente de vida.
Reducir el consumo de agua por habitante.

Agenda 2030: Mediante la calidad del agua tratada y mediante el uso eficiente de los recursos hídricos contribuimos al ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento.



JESÚS BERJÓN ENCINA
Responsable de Oficina Técnica

“Una avanzada gestión del agua, empleando nuevas técnicas digitales, es esencial para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras del ciclo urbano del agua. Así conseguimos el máximo aprovechamiento del recurso hídrico, y mejoramos el impacto sobre el medio ambiente.”

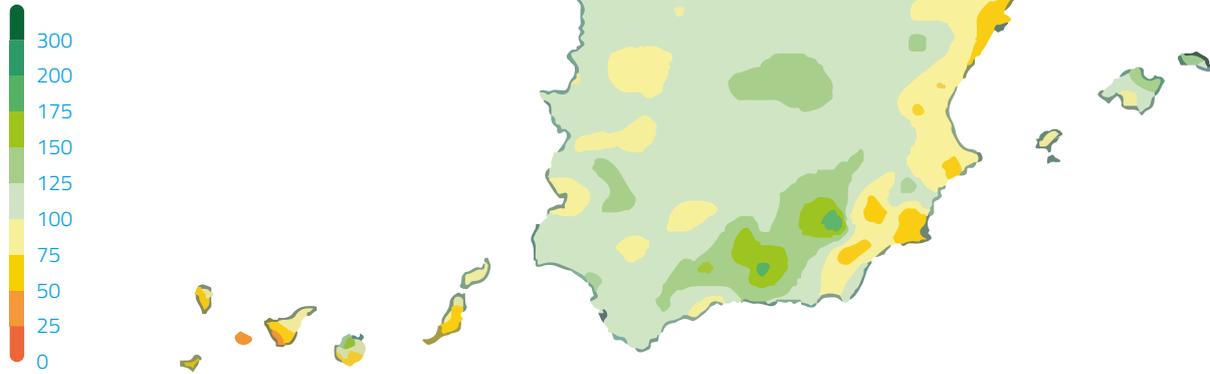
Las iniciativas de preservación del agua que promovemos desde Aguas de León contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

Esta tarea se ve condicionada por la situación de escasez de agua, que afecta a más del 40% de la población del mundial, y de estrés hídrico. 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.

En 2017 se vivió León, igual que en el resto de España, una fuerte sequía seguida de unos meses en los que llovió por encima de lo habitual.

PORCENTAJE DE LA PRECIPITACIÓN ACUM. EN EL AÑO HIDROLÓGICO

a 30/09/2018 (normal 1981-2010)



El año hidrológico 2017-2018 fue un año húmedo, con unas precipitaciones promedio que superaron en un 11% el valor normal (Agencia Estatal de Meteorología), sin embargo, como se puede apreciar en el mapa, aunque las precipitaciones superan los valores normales en casi toda la Península, en algunas zonas, entre ellas el oeste de la provincia de León, 2018 también fue un año de sequía.

GESTIÓN AVANZADA DE LAS REDES

Nuestra mejor herramienta para conseguir un uso sostenible del agua es la gestión inteligente y avanzada aplicada al abastecimiento.

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas

en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, 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).

La reducción del ANR es prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez. A escala mundial, más del 40% del agua potable no se registra en los sistemas urbanos de agua antes de llegar al consumidor (Global Water Market, 2011) y se estima que el volumen de agua no registrada cada día alcanza los 45 millones de metros cúbicos, suficientes para dar servicio a 200 millones de personas.

En **Aguas de León** trabajamos intensamente para **evitar la pérdida de recursos** mediante acciones como **sectorización, monitorización, regulación de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura y planes de renovación de redes**, entre otros.





3.2.1 CAPTACIÓN

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. El canal forma parte del sistema de riegos del Páramo, con origen en el **embalse de Selgas de Ordás** y el agua proviene del **río Luna**. La conducción se realiza por gravedad y tiene unos 17 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 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 2018 ha sido 14.736.366 m³, lo que presenta una disminución del 4,1% respecto 2017 y 3,4% respecto 2016.

3.2.2 TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

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

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.

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

En 2018 se redujo el consumo de reactivos un 9% respecto al año anterior debido a la optimización del tratamiento.

En las citadas instalaciones se realizaron en 2018 un total de 4.167 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.



ETAP del Porma

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.

Para garantizar la calidad de agua, aparte de los medidores que monitorizan en continuo procesos como la dosificación del cloro o la turbidez, se han **realizado 23.608 determinaciones de diferentes tipos**, destacando los **24 análisis completos, los 192 análisis de Autocontrol y los 59 análisis en grifo del consumidor**. También son de destacar los **17.670 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.

Adelantándonos a la normativa, aunque aún no es exigencia legal, durante el 2018, Aguas de León ha realizado la implantación de un Plan Sanitario del Agua (PSA), que consiste en el establecimiento de la evaluación del riesgo, en relación con las normas internacionales, tales como la norma UNE EN 15975-2:2004, relativa a la Seguridad en el suministro de agua potable.



LORENZO VILLAFAÑE LANDEIRA

Jefe de Planta

“El agua suministrada por Aguas de León es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2018 se realizaron más de 23.600 determinaciones.”



3.2.3 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

Realizamos un control exhaustivo y mejora de las redes de distribución con el fin de minimizar posibles fugas y aprovechar al máximo el agua.



15 hm³ de agua captada y tratada

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.

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.

Para un mejor control de la red de distribución, se han realizado un total de 16 sectores hidráulicos. **La sectorización de la red consiste en dividir** la misma en zonas



NATALIA LÓPEZ HILARIO

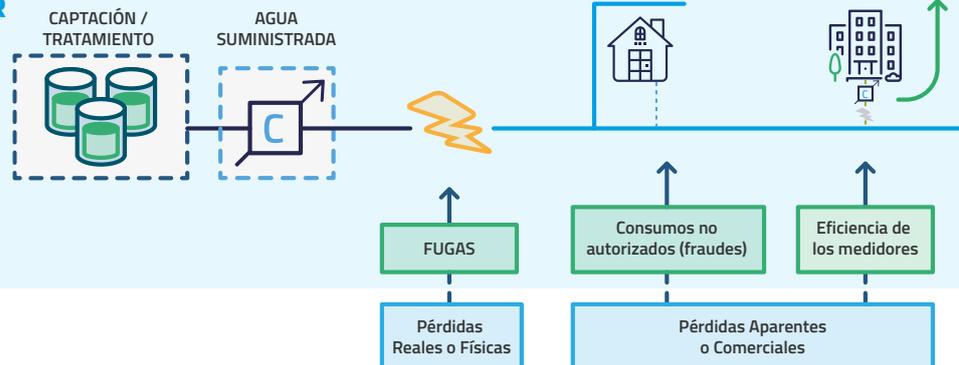
Jefa de Distribución

“A lo largo del 2018 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.”

independientes (sectores), **de forma que su estudio sea más ágil, rápido y eficiente.** 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.

Con el fin de suministrar agua a cada vivienda **existen 10.966 acometidas de abastecimiento.**

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

Aguas de León dispone de un **Sistema de Información Geográfica (GIS)** de la red de abastecimiento del municipio. Esta herramienta permite hacer un **uso más sostenible** de nuestra red de suministro, lo que ha permitido, 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 78 %** y seguimos trabajando para mejorarlo, minimizando las pérdidas de agua y garantizando un **suministro estable y de calidad**.

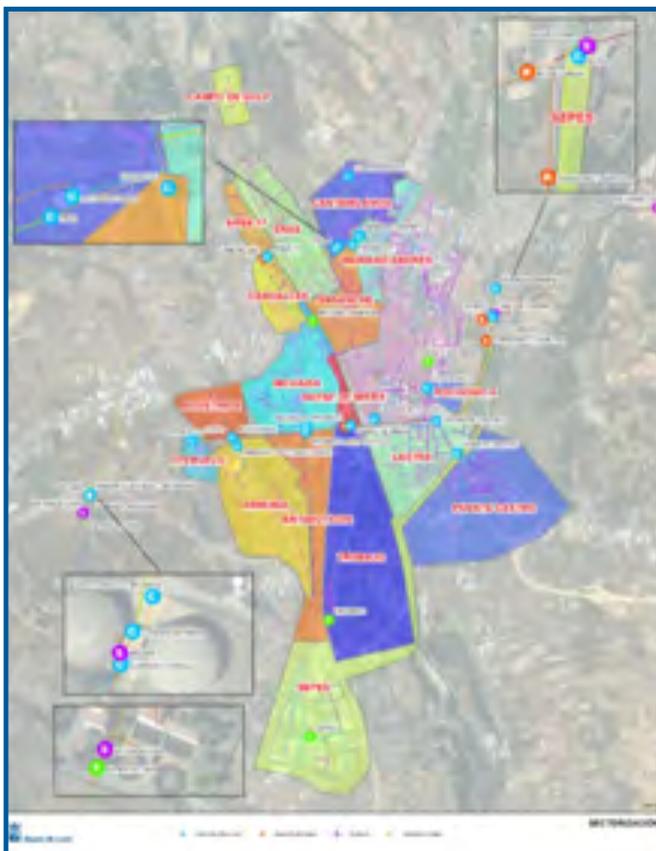
Para ello, además de reparar las averías que surgen en la red de abastecimiento y acometidas de suministro en

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 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.

En 2018 se han suministrado **13.480.546 m³**, lo que supone un descenso del **6,4%** respecto 2017 y **6,7%** respecto 2016.

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. Los límites de cada sector están controlados mediante contadores y a través del programa de gestión de clientes se asocian los consumos de éstos a cada sector, de forma que se puede comparar el volumen suministrado mediante los datos aportados por los contadores con el volumen registrado o consumido por los clientes de cada sector.

En el siguiente gráfico se detallan los sectores creados.



Desde que la sociedad se creó en 2010, el **rendimiento técnico de la red ha pasado de un 35% a un 78%**, o lo que es lo mismo, la red ha aumentado su eficiencia en un 40 % en menos de diez años. Así mismo, **el volumen de Agua No Registrada**, es decir, aquella que es fruto de la diferencia entre el volumen de agua suministrada al sistema y el volumen de agua registrada en los medidores de los clientes, **ha descendido de 16 Hm³ en 2009 a 3 Hm³ en 2018**. Esta reducción ha sido posible gracias a la implementación de una serie 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**. La **inversión total para maximizar la eficiencia del servicio de agua de la ciudad ronda los 5,5 millones de euros**, gracias al modelo de colaboración público-privada que posibilita poner todos los recursos y el conocimiento disponible al servicio de hitos como éste.

3.2.4 ALCANTARILLADO Y DRENAJE 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 **acomodadas 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 2018 se realizaron un total de 742 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-succiónador) 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.

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.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

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.

GALIA

El sistema GALIA permite una gestión avanzada del mantenimiento del alcantarillado, basada en el análisis de la

información (histórica, del entorno y cartográfica) y en el uso de tecnologías de inspección previa (de alto rendimiento y coste moderado) que permiten conocer el estado real de la red y optimizar las operaciones de limpieza.

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

Este sistema será implementado en Aguas de León en 2019 y permitirá también una importante reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.



Limpieza con camión CIS



Equipo móvil inspección TV red de saneamiento

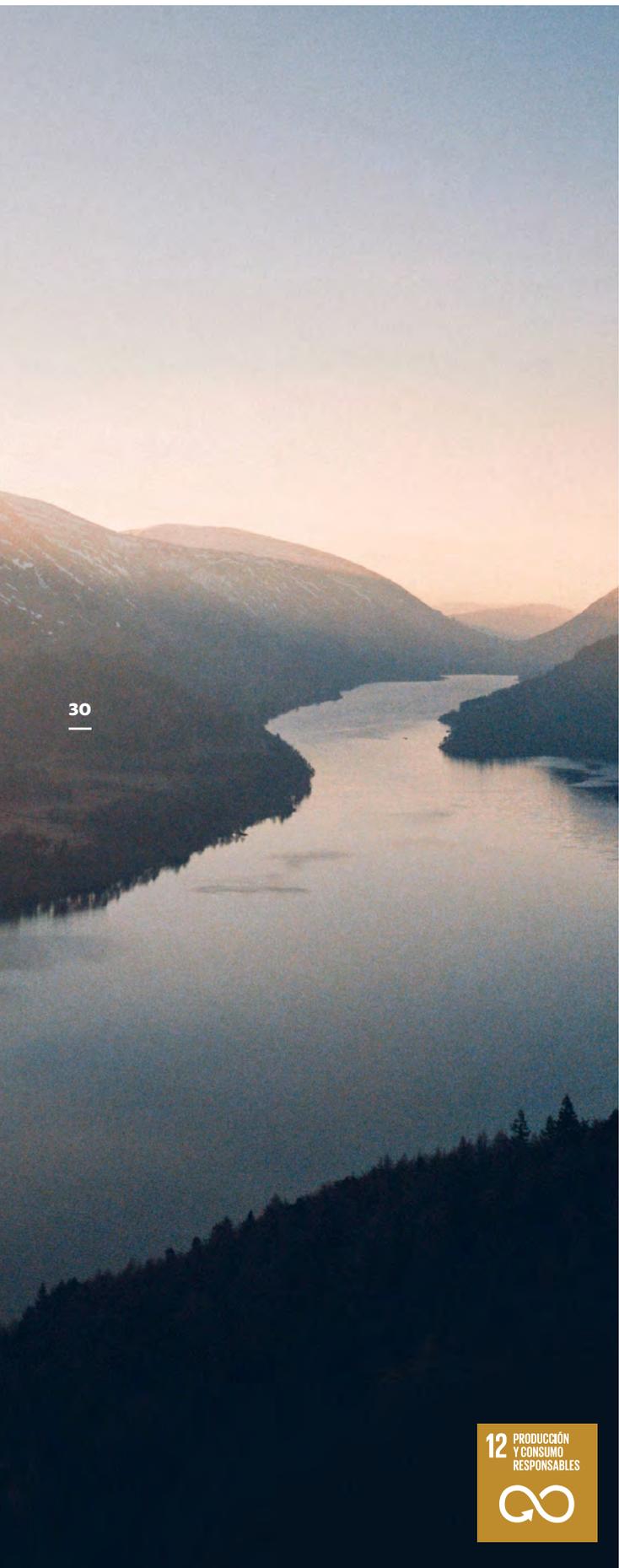
3.2.6 PROYECTOS Y OBRAS

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

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



Foto aérea ETAP del Porma



3.3 DE LINEAL A CIRCULAR



OBJETIVO 3 / Sostenibilidad

De lineal a circular.

Promover la generación de energía y la valorización de residuos.

Agenda 2030: Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular contribuimos al ODS 12 Producción y consumo responsables.



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, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como 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 CO₂ 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 (≤ 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 CO₂ equivalente por año de operación.

RECUPERAR RESIDUOS DE LAS OBRAS HIDRÁULICAS PARA REUTILIZARLOS COMO TIERRAS RECICLADAS

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.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en redes de abastecimiento suponen 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. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canchales y evitando el uso de vertederos. En 2018 se compraron más de 500 tn de zahorra, todo, material reciclado.



3.4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



OBJETIVO 4 / Sostenibilidad

Protegemos y recuperamos los espacios naturales.

Preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones.



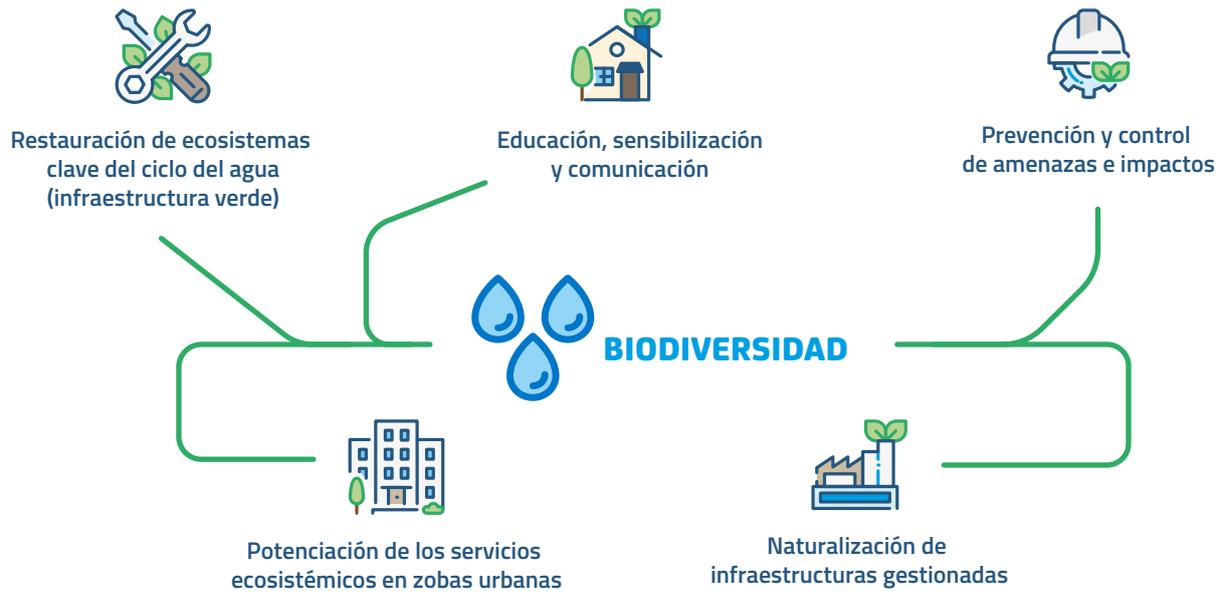
Los principales riesgos ambientales a los que debemos hacer frente como sociedad son el efecto del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias en el ciclo del agua y en el bienestar de las personas. Por ello estos retos forman parte de los principales compromisos de Aguas de León.

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.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE AMENAZAS E IMPACTOS

Nuestro compromiso con la lucha contra el impacto ambiental se centra especialmente en el uso de fitosanitarios y las especies invasoras, como dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos eliminado el uso de fitosanitarios y pesticidas en nuestras instalaciones.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, según unos estándares de mantenimiento que incorporan el criterio de favorecer el desarrollo de una mayor biodiversidad y las funciones ecológicas de las distintas especies.



EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

En 2018 hemos impulsado, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva, en el que los participantes (empleados de Aguas de León) reportan observaciones de aves. En las formaciones y en el censo colaboró Benito Fuertes del GIA (Grupo Ibérico de Anillamiento, en León).

Los voluntarios adheridos al proyecto suben los datos (observaciones) a la plataforma de consulta pública.

www.biobserva.com



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. 2018 ha finalizado con la participación en el proyecto de más de 200 voluntarios de 82 instalaciones.

Gorrión Común	10
Estornino pinto/negro	9
Paloma Torcaz	6
Mirlo Común	4
Milano Negro	3
Milano Real	3
Carbonero Común	2
Herrerillo Común	1
Pinzón Vulgar	1
Mosquitero Ibérico	1
Lúgano	1
Verdecillo	1

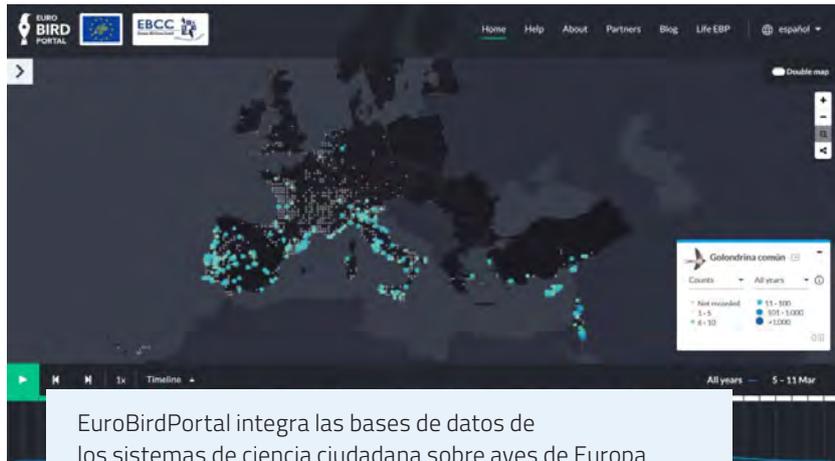


Observaciones realizadas en la ETAP del Porma

Buitre Leonado	1
Urraca	10
Lavandera Blanca	7
Jilguero	5
Colirrojo Tizón	3
Bisbita Arbóreo	2
Pico Real	2
Aguilucho Cenizo	1
Petirrojo Europeo	1
Cuco Común	1
Tarabilla europea	1
Corneja	1
Collalba Gris	1

El despliegue del programa en Aguas de León se inició durante el mes de abril con la participación de dos voluntarios en la ETAP del Porma. Durante el último año se han realizado 82 observaciones de 25 especies diferentes.

Las especies más vistas han sido el Gorrión común, la urraca, el estornino, la lavandera blanca, la paloma torcaz, el jilguero, el mirlo común, el milano negro, el colirrojo tizón o el milano real entre otros.



Destacar que 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.

En toda Europa, más de 100.000 observadores envían unos 30 millones de observaciones de aves a los distintos proyectos de ciencia ciudadana que son recogidos en bases de datos para su análisis, integrando la información en el proyecto EuroBirdPortal (www.eurobirdportal.org).

La información recopilada en Aguas de León sobre las especies objetivo en BiObserva junto al resto de información de las otras instalaciones de Suez España participantes en el proyecto formará parte de esta base de datos general.

Este volumen de datos se utiliza para analizar las tendencias poblacionales de las aves europeas, perfilar sus requerimientos ecológicos, conocer su comportamiento migratorio y muchos otros aspectos de interés que después pueden ser aplicados a su conservación y, en la medida en que las aves son bioindicadores, aplicarlos a la mejora del medio ambiente en general.

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.



Especies objetivo del proyecto



El gorrión común y la lavandera blanca han sido algunas de las especies más observadas.





3.5 PROVEEDORES RESPONSABLES



OBJETIVO 5 / Sostenibilidad

Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.



Agenda 2030: Con la gestión responsable de la cadena de proveedores somos palanca de transformación y promovemos la aplicación de prácticas sostenibles en otras empresas. Así contribuimos al ODS 12 Producción y consumo responsables.

SELECCIÓN EQUITATIVA

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2018 hemos actualizado esta cláusula y todos los contratos firmados este año, ya la incorporan.

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 en 2021 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 mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y transparencia.



CÓMO NOS RELACIONAMOS

Fruto de las acciones de diálogo realizadas con los proveedores se han puesto en marcha:

Creación de la Central de Contratación

A mediados de 2016 se creó y puso en marcha la Central de Contratación, un departamento dentro de la organización de compras del Grupo SUEZ que vela por la transparencia y concurrencia de los procesos de licitación desde su inicio hasta su adjudicación. Durante 2018 se han lanzado 8 procedimientos de licitación a los que Aguas de León se ha adherido.

Adicionalmente, Aguas de León ha licitado directamente otros suministros.

Creación del Perfil del Contratante

A principios de 2017 se puso en marcha la web perfil de contratante de Suez Spain en la que se puede consultar el estatus de todos los procedimientos de la Central de Contratación.

Adicionalmente, Aguas de León también dispone de perfil de contratante que vuelca en la plataforma de contratación del estado.

36

PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

Nuestra política de compras responsables 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.
- > Incrementar las compras anuales, aumentando 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. En número de proveedores, los proveedores locales representan el 60% de las compras, aunque en volumen de compra, el porcentaje es mucho menor debido a la obligación del cumplimiento de la ley de contratos del sector público lo que implica la licitación a pública concurrencia.



3.6 DERECHO HUMANO AL AGUA



OBJETIVO 6 / Compromiso social
Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.
 Impulsar nuestro fondo y tarifa social al alcance de todas las personas.

Agenda 2030: Con los mecanismos de acción social (tarifas y fondos sociales...) contribuimos a cumplir con el ODS 1 "Fin de la pobreza".



En Aguas de León trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando fondos, tarifas y bonificaciones sociales para colectivos vulnerables. Las acciones que promovemos contribuyen a cumplir 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. Actualmente todos los clientes de Aguas de León tienen a su disposición diferentes tarifas bonificadas para grupos específicos o en peligro de exclusión social, tales como pensionistas, familias numerosas, bonificación de la cuota tributaria para establecimientos benéficos, así como un fondo social establecido para proporcionar ayudas a los sectores de la población más necesitados del municipio.

En la ciudad de León la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, pero debido a la crisis económica un porcentaje todavía significativo de personas se encuentra en el umbral de la pobreza, lo que puede dificultar el hacer frente a la factura del agua. Desde el inicio de esta situación, hemos implantado junto al Ayuntamiento, medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad gestionando el fondo social en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento, lo que nos permite tener constancia de todas las situaciones de vulnerabilidad para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.**



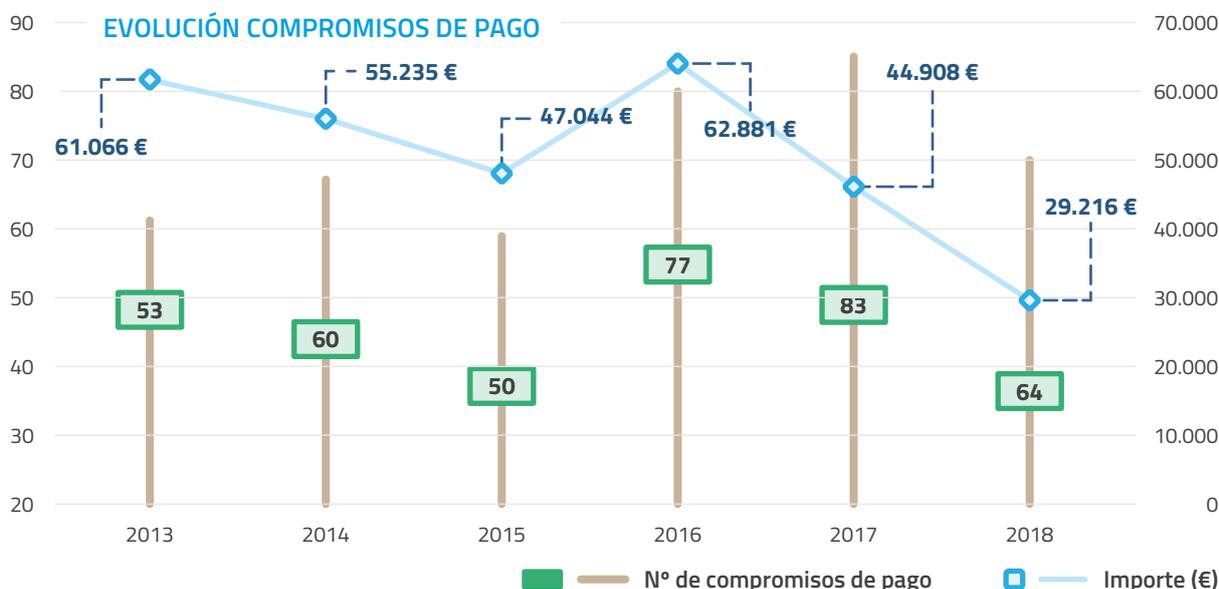
Adicionalmente, y entre otras medidas de flexibilización, Aguas de León continúa ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas, como el aplazamiento y fraccionamiento, elección del día de pago, a los clientes en situación vulnerable, con el único fin de evitar la suspensión de suministro y contribuir a la regularización de la deuda. Todas estas medidas Aguas de León las mantiene hasta doce meses des-

pués de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.

Durante el año 2.018 Aguas de León realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 86.700€ a través de sus tarifas sociales, y se firmaron 64 compromisos de pago sin intereses financiando así una

deuda de 29.216 €. Durante 2018 un total de 41 familias se beneficiaron del fondo social.

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



MEJORA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para adaptarnos y anticiparnos a las nuevas necesidades de la población, en Aguas de León hemos puesto en marcha mejoras que benefician a todos nuestros clientes. Estas mejoras, en el marco de la mejora continua, se incluyen en el Proyecto DILIGENTIA, que abarca diferentes iniciativas:

- > **WEB.** Hemos implantado una nueva plataforma web 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.
- > **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.
- > **CX Averías.** El CX Averías es una herramienta que se conecta con otros sistemas corporativos para obtener información comercial y de operaciones en tiempo real. Esta visión integral permite atender mejor al cliente en caso de incidencias en su suministro. Desde diciembre de 2018 esta herramienta está operativa en Aguas de León.

El trabajo realizado en la mejora de nuestros canales digitales ha permitido que a lo largo de 2018 se incrementara cerca de un 87,3% el número de descargas de la app respecto al año anterior, y que actualmente el 8% de nuestros clientes gestionen su día a día con la compañía a través de nuestra oficina virtual.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aguas de León tienen su reflejo en las encuestas de satisfacción del cliente que se vienen realizando y mostrando año a año una evolución positiva. El índice medio de satisfacción global de los clientes de Aguas de León se sitúa en los 7,46 puntos sobre 10, siendo la valoración de este año un 5,22% mejor

que la del pasado año, en la que el índice de satisfacción había obtenido una calificación de 7,09 puntos.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
LA CALIDAD DEL AGUA	7,07	7,17	7,49	7,47	7,56	7,61
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,46	8,76	8,66	8,74	8,81	8,58
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,74	7,97	7,80	7,99	8,15	8,21
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	7,67	7,83	8,86	7,88	9,00	7,43
LA ATENCIÓN RECIBIDA	7,00	6,58	9,29	8,13	9,17	8,00
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	7,53	7,63	7,62	7,37	7,71	7,78
PRECIO	5,12	5,07	5,59	5,66	5,92	5,90

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.



SERVIALERTAS
Soluciones que funcionan

El nuevo sistema de Servialertas permite comunicarnos con nuestros clientes en tiempo real, para informarles sobre posibles afectaciones del servicio y el restablecimiento del mismo, mediante SMS o email.

¡Date de alta a través de nuestros canales de contacto para empezar a disfrutar del servicio.

Los clientes de Aguas de León valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,58 puntos sobre 10.

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano. Así, **en 2018 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 8,06 puntos de media.**

Además, las encuestas reflejan que dentro del ámbito de las demás Empresas de Servicios (eléctrica, gas, limpieza de calles, servicio de basuras y mantenimiento de parques y jardines) Aguas de León es la mejor valorada.

El esfuerzo de todo el equipo se centra en mejorar año a año la experiencia de nuestros clientes, siendo éstos el eje central de nuestra actividad. Todas las mejoras llevadas a cabo están alineadas con la estrategia DISS de Aguas de León, centrada en la Digitalización, Innovación, Sostenibilidad y Responsabilidad Social.



FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ
Jefe de Clientes

“Nos esforzamos día a día para que nuestros clientes tengan un motivo más para sentirse satisfechos con nuestra gestión.”

RECLAMACIONES

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

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

Durante 2018, el 0,33% de los clientes de Aguas de León realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de calidad del servicio (el 37%), y a motivos de facturación (el 33%), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación, etc.

CUSTOMER COUNSEL

El Grupo Suez ha creado la figura del Customer Counsel, para 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 ésta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos (<http://customercounsel.suezspain.es>; customercounsel@customercounsel.com).

De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde nuestra web: www.aguasdeleon.com



PATRICIA VALBUENA PUENTE

Administrativa de atención al cliente

En 2018 el Customer Counsel recibió y resolvió 1 reclamación relativa a Aguas de León, promoviendo la mediación entre las partes.



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:

- > Compromiso nº 1: **Responsabilidad**
Se instala el contador en 24 horas.
- > Compromiso nº 2: **Eficiencia**
Si al leer el contador se detecta un consumo esperado superior al límite esperado, la empresa se compromete a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.
- > Compromiso nº 3: **Cercanía**
Se da respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo máximo de 10 días laborables.
- > Compromiso nº 4: **Precisión**
La empresa se compromete a realizar una correcta lectura del contador del cliente. Si se comete un error, se subsanará en un plazo máximo de 6 días laborables.



- > Compromiso nº 5: **Profesionalidad**
Se ejecuta de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales: cambio de titular del suministro para viviendas, actualización de domicilio de correspondencia, actualización de datos bancarios y emisión de duplicados de facturas.



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€.



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Aguas de León, desde la preocupación por la salvaguarda de los datos personales de sus clientes, cumple todos los requisitos legalmente establecidos en torno a la protección de datos de carácter personal. Así, todas las personas que componen Aguas de León son informadas sobre sus obligaciones a este respecto. Se establecen perfiles y funciones con acceso autorizado a datos, informándose sobre las responsabilidades en relación con ellos.

Aguas de León ha puesto en marcha diversos canales de contacto con sus clientes, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente y con un mínimo impacto ambiental. Actualmente los clientes de Aguas de León tienen a su disposición diversos canales para facilitar su comunicación con la empresa:

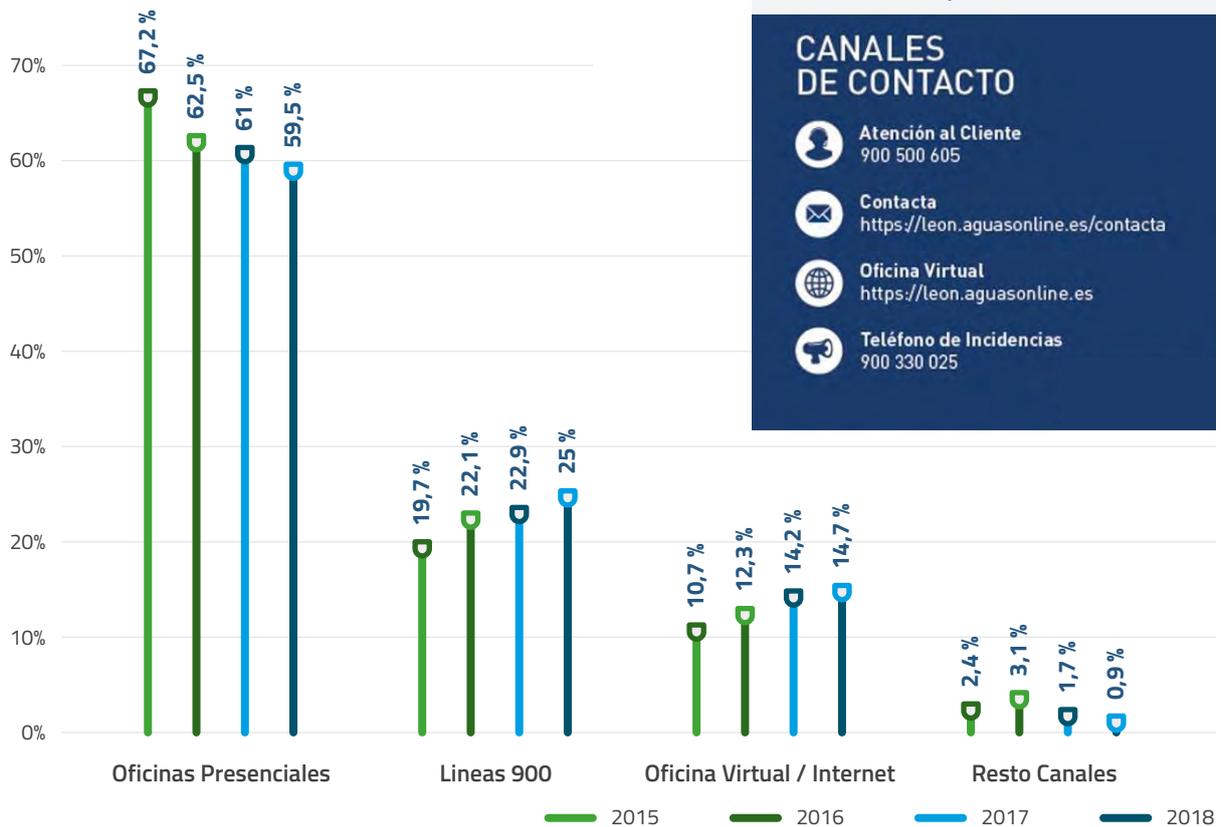
- > Oficina de Atención al Cliente situada en la calle Fajeros 1 de León
- > Teléfono de atención al cliente gratuito: 900 500 605
- > Oficina Virtual integrada en web: www.aguasdeleon.com
- > Teléfono de incidencias gratuito 900 33 00 25
- > Servialertas: una nueva forma de informar a los clientes, a través de correos electrónicos y sms
- > Twitter: @AguasdeLeon

En 2018 se han reducido un 2,87% los clientes atendidos en oficinas presenciales 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 innecesarios.

A continuación, se detalla el uso realizado por nuestros clientes durante 2018 de los diferentes canales puestos a su disposición:

- Atendidos en Oficinas presenciales: **12.960 clientes** **59,5 %**
- Atendidos Línea 900 (gratuita): **5.438 llamadas** **25 %**
- Atendidos Oficina Virtual (Internet): **3.203 gestiones** **14,7 %**
- Resto canales (correos, fax, etc.): **193 gestiones** **0,9 %**

EVOLUCIÓN CONTACTOS POR CANAL





Aguas de León

CANALES DE CONTACTO

-  **Atención al Cliente**
900 500 605
-  **Contacta**
<https://leon.aguasonline.es/contacta>
-  **Oficina Virtual**
<https://leon.aguasonline.es>
-  **Teléfono de Incidencias**
900 330 025

3.7 EQUIDAD Y PERSONAS



OBJETIVO 7 / Compromiso social

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.

Agenda 2030: Trabajando cultura de equidad contribuimos al ODS 10 Reducción de las desigualdades.



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 nuestros clientes.

Creemos que la equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de nuestra actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.

La Dirección de Equidad se rige por el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual, o cualquier otra causa, estableciendo como prioridad:

- > Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- > Diversidad funcional, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

Las políticas y medidas que desarrollamos se basan fundamentalmente en la sensibilización y la difusión, y en el diálogo con otros grupos de relación lo que facilita la colaboración activa y continua.

CULTURA DE EQUIDAD

En el ámbito de **Cultura de Equidad**, hemos participado en eventos y llevado a cabo **Campañas de sensibilización**, entre las que destacan:

DIFUSIÓN DERECHOS VÍCTIMAS VIOLENCIA DE GÉNERO

En el día internacional de la violencia contra las mujeres realizamos difusión a toda la plantilla de los derechos específicos dirigidos a las mujeres víctimas de la violencia de género, con el fin de prevenirla, y la promoción de la conciliación y corresponsabilidad entre todos los profesionales de Aguas de León.



DIFUSIÓN CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO HAY SALIDA

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. Un alto porcentaje de las mujeres que han sufrido violencia alguna vez, hoy declaran haber salido de ella, según la última macroencuesta de violencia de género. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.

DIVERSIDAD

Aguas de León también cuenta con el sello de la Fundación Bequal, que reconoce el compromiso de la empresa en materia de responsabilidad con las personas con diversidad. En la actualidad el 4,4% del personal del servicio tiene alguna discapacidad.

Destacar que en 2019 comenzará la implantación del Proyecto Accesibilidad Universal, con el objeto de favorecer la Accesibilidad Auditiva, Visual y cognitiva.

Somos signatarios del Chárter de la Diversidad concedido por la Fundación Alares.



ACCESO AL EMPLEO DE LOS JÓVENES Y APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL

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

En base a estos convenios, en 2018, 4 personas han realizado prácticas en Aguas de León con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de los jóvenes.





Plantilla Aguas de León

TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

La gestión de la diversidad y el talento de nuestro equipo humano son clave para desarrollar las capacidades profesionales, ofrecer el mejor servicio y garantizar el crecimiento sostenible de la organización. En 2018 hemos impulsado programas de desarrollo de nuestro equipo humano muy alineados con nuestra estrategia empresarial de futuro, DISS, donde los ejes fundamentales son la digitalización, la innovación, el compromiso social y la sostenibilidad.

Nuestro Sistema de Talento Integrado nos permite gestionar la movilidad interna del personal y realizar promociones internas con garantías de objetividad e igualdad de condiciones.

Aguas de León dispone de diversas herramientas para facilitar la interacción entre personas, el funcionamiento óptimo de los grupos de trabajo y el fomento de la colaboración, tanto de las personas que componen Aguas de León, como entre estas y otras personas del Grupo Suez. Las más utilizadas son la biblioteca digital corporativa (portal BITA) y los entornos de colaboración a través de Yammer.

Actualmente el **100%** de la plantilla tiene contrato indefinido.

En total en 2018 se impartieron **612,80** horas de formación a la plantilla.



3.8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL



OBJETIVO 8 / Compromiso social

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

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

AGENDA 2030: Con programas educativos como “el Ciclo Integral del Agua” facilitamos información y conocimientos para el desarrollo sostenible y un estilo de vida responsable, en línea con el ODS 12 Producción y consumo responsable.



Los beneficios generados por la acción social realizada por Aguas de León no se limitan únicamente a su actividad ya que Aguas de León pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente, y especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar “EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA” o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua.

Además, desde Aguas de León se han puesto en marcha acciones de contribución a la sociedad con las que la sociedad muestra su compromiso social, como la exposición “El agua salva vidas” de UNICEF y la participación en la campaña “Ningún niño sin juguetes” de Cruz Roja.

3.8.1 ACCIONES EDUCATIVAS, DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, y trabajamos para transmitir a la comunidad nuestros valores de protección del entorno.

Aguas de León mantiene con la sociedad un sólido compromiso, que se materializa en la promoción de actividades educativas y de sensibilización en el uso sostenible de los recursos, del agua en particular, que incluyen programas escolares y visitas a instalaciones entre otros.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



PROGRAMAS Y VISITAS ESCOLARES

Para **concienciar a los estudiantes sobre el buen uso del agua**, Aguas de León desarrolla actividades pedagógicas como talleres.

Aprender para transformar

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

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

En 2018 la actividad se ha llevado a cabo en los centros:

- > Colegio Leonés San Isidoro
- > CEIP Camino Norte
- > Colegio Divina Pastora
- > CEIP La Granja

Junto a la actividad desarrollada en el alfoz de león, el último año la actividad ha llegado a través de 27 talleres a 899 escolares.

Es destacable, que desde el 2013 cuando comenzó la actividad cerca de 5.300 niños han participado de esta actividad.



VISITAS A INSTALACIONES

Para mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y sus subprocesos, se realizan visitas formativas a las instalaciones y jornadas de puertas abiertas.



+1.200 personas han realizado visitas a las instalaciones en el último año

En 2018, Aguas de León ha incrementado el número de visitas por parte de escolares y ciudadanos en general a las instalaciones que gestionamos. Además de las visitas en días centrales como el Día Mundial del Agua, son frecuentes las visitas por parte del alumnado de primaria para conocer más de cerca el Ciclo Integral del Agua.



Visita a la ETAP del Porma

CELEBRACIÓN DE DÍAS CLAVE PARA EL SECTOR DEL AGUA

Cada año aprovechamos la celebración del Día Mundial del Agua que se celebra anualmente el 22 de marzo, para llamar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos de agua dulce.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA: LA RESPUESTA ESTÁ EN LA NATURALEZA

El 22 de marzo se celebró el Día Mundial del Agua, que en 2018 llevó el lema “La respuesta está en la Naturaleza” con múltiples actividades: catas de agua en directo en Botines y carpas informativas frente al Ayuntamiento y en la Avda. José Aguado. Además se organizaron jornadas de puertas abiertas en la Estación de Tratamiento de Agua Potable del Porma como muestra de transparencia y de comunicación constante con los grupos de relación.

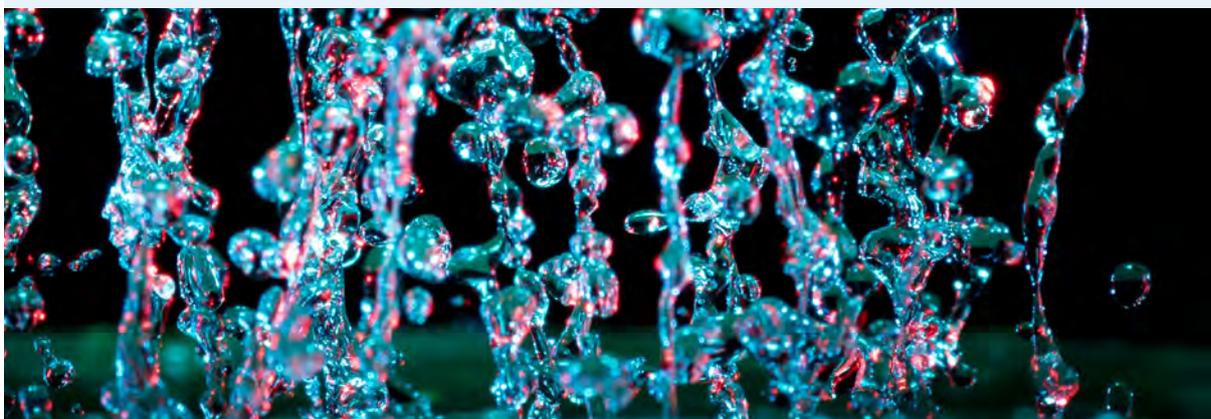
La cata de aguas fue una excelente oportunidad para dar a conocer las bondades del agua que suministra Aguas de León, y para que la ciudadanía se informara sobre el abastecimiento. El objetivo de la cata no solo es dar a conocer la calidad del agua del grifo, sino también el sensibilizar sobre el uso razonable y sostenible del agua, así como educar ambientalmente a la ciudadanía en la importancia de cuidarla. Con las catas de agua muchas personas aprendieron a apreciar las propiedades organolépticas del agua, en muchos casos similares al agua envasada. Entendieron que la presencia de cloro es signo de seguridad, les explicamos que es el alimento más controlado y que además su consumo es el más sostenible porque evita envases innecesarios, así como, las emisiones de CO₂ producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua.

En las tres carpas, con el lema “Agua del grifo, agua de calidad”, se instalaron sendas fuentes para el suministro de agua del grifo. En las carpas ubicadas en calle Burgo Nuevo y en la plaza Puerta Castillo se ofrecieron vasos de agua del grifo a los viandantes, se les explicaron algunos de nuestros métodos de trabajo y se expusieron algunos de nuestros, y en la Plaza San Marcelo, en el edificio Botines, se realizaron las catas de agua de distintas procedencias.

Así mismo, a través de las redes sociales, del perfil de twitter de aguas de león, se llevó a cabo una campaña basada en cómo la naturaleza puede ayudarnos a superar los desafíos que plantea el agua en el siglo XXI.



DMA



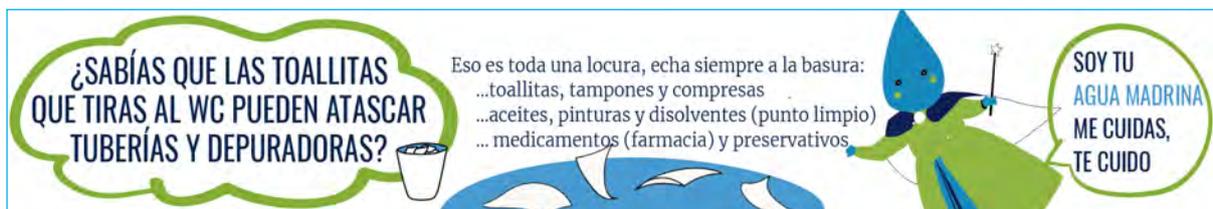
DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: POR UN PLANETA SIN CONTAMINACIÓN POR PLÁSTICOS

El Día Mundial del Medio Ambiente servía para hacer un llamamiento a la población en favor de un planeta sin contaminación por plásticos. De ahí la importancia del consumo del agua del grifo como uno de los caminos más directos para frenar una de las grandes amenazas de la vida marina y humana, el plástico que contamina nuestro entorno.



CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

En las facturaciones del cuarto trimestre **hemos contribuido a sensibilizar a los clientes a través de las facturas de agua**, promoviendo el cuidado del agua mediante la campaña Agua Madrina. La campaña se envió a todos los clientes del servicio.



Además de las campañas de sensibilización, también se realizan iniciativas para contribuir a la concienciación. Un ejemplo es la iniciativa #YoBeboAguaDelGrifo llevada a cabo a través de RRSS.

#YoBeboAguaDelGrifo



Por un mayor control de calidad, por evitar la producción de plástico... **#YoBeboAguaDelGrifo**

<p>Más de 23.400 parámetros analizados</p> <p>POR CONTROL</p>	<p>Cada segundo más de 200 kilos de plástico son arrojados a mares y océanos</p> <p>POR ECOLOGÍA</p>	<p>Una familia ahorraría al año más de 1000€ si bebe agua de grifo</p> <p>POR ECONOMÍA</p>	<p>Aguas de León www.aguasdeleon.com @Aguasdeleon</p>
--	---	---	--

3.8.2 ACCIONES SOLIDARIAS E INICIATIVAS SOCIALES

En Aguas de León mantenemos un firme compromiso social que se traduce en actividades de apoyo a la comunidad. A través de nuestra participación en campañas contribuimos a paliar las necesidades de los colectivos más vulnerables y reafirmamos así nuestro compromiso con la comunidad.

EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA “EL AGUA SALVA VIDAS”

Aguas de León, colaboró con UNICEF Comité Castilla y León a través de la exposición fotográfica itinerante “El Agua salva vidas”, que se expuso en la oficina de atención al público. La exposición mostraba un conjunto de fotografías sobre el derecho al agua, que representan historias de vida de distintas personas en diferentes países del mundo como Mali, Níger, Senegal, Mauritania o Burkina Faso, y en la que se explica la importancia del agua, el saneamiento y la higiene, así como las diversas dificultades a las que se tiene que hacer frente para acceder a este recurso en algunos países del mundo.

Con esta colaboración, Aguas de León y UNICEF mostraban una vez más su compromiso con la infancia y con los derechos de los niños, con **el agua como derecho humano y como recurso escaso** y necesario para la vida, sobre todo en determinadas partes del mundo.



El agua salva vidas

COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA:

Durante la campaña de Navidad, Aguas de León participó en la Campaña de Cruz Roja para la recogida de juguetes nuevos para aquellos niños y niñas en una situación desfavorecida. En la oficina se recogieron juguetes nuevos, no bélicos y no sexistas, para que todos los niños y niñas tuvieran derecho a jugar.



Entrega de juguetes





3.9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



OBJETIVO 9 / Compromiso social

Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.

Agenda 2030: Con proyectos como el de cultura justa creamos condiciones de confianza con todos los empleados para contribuir al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.



El compromiso de promocionar la seguridad y salud de las personas como valor fundamental es un aspecto esencial para el desarrollo de un Servicio sostenible. Para impulsar dicho compromiso 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. Tolerancia 0 en la exposición a riesgos, incluyendo subcontratas.
3. Integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

A lo largo de 2018 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:

- > Charlas periódicas de seguridad en todos los centros de trabajo
- > Visitas de seguridad por parte de la Dirección, Jefe de Producción, Jefe de Distribución y Técnico PRL, para asegurar que las Reglas que Salvan son comprendidas, aplicables y aplicadas y que cualquier incumplimiento es corregido.
- > Potenciación de los comunicados de riesgos en cada charla de seguridad, visitas de seguridad, reuniones de Comité de Seguridad y Salud...
- > Potenciar la comunicación de todos los incidentes de trabajo en cada charla de seguridad, visitas de seguridad, reuniones de Comité de Seguridad y Salud...
- > Investigación de todos los incidentes de trabajo y establecimiento de medidas preventivas.

CERTIFICACIÓN OHSAS 18001:2007

En Noviembre de 2018 Aguas de León llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional OHSAS 18001:2007, sobre seguridad y salud en el trabajo por la empresa certificadora AUDELCO.



Formación en prevención de riesgos para trabajos con exposición a amianto.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Durante el año 2018, se ha realizado formación en seguridad y salud laboral con un total de 16 cursos y 591,5 horas impartidas (8,7 horas formación SSL/ trabajador al año).

Tabla resumen de cursos en materia de SSL impartidos en Aguas de León durante el año 2018:

Prevención frente al riesgo eléctrico (2 horas)
PRL en la manipulación de productos químicos (2 horas)
Espacios y recintos confinados (3 horas)
Simulacros de emergencias (2 horas)
Riesgos asociados a trabajos de jardinería (2 horas)
Prevención de riesgos para trabajos con exposición a Amianto (20h)
Riesgos asociados a los trabajos en altura (2horas)
Seguridad vial (2 horas)
Ciclo integral del Agua (4 horas)
Seguridad en obras de canalización, conservación y acometidas (trabajos en zanjas) (3 horas)
CAP continua (35 horas)
Equipos de Presion y Camiones de Impulsion-Succion (13 horas)
Liderazgo en Seguridad y Salud para Mandos Intermedios (15 horas)

En el contexto del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo** se realizó una campaña relacionada con la **Seguridad Vial**, coincidiendo con el lema de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y se organizaron sesiones y talleres relacionados con este ámbito para todos los empleados.

También se llevó a cabo la formación al personal en relación a los tres DESA, desfibriladores semiautónomos instalados en Aguas de León.



SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2018** se ha basado en tomar conciencia de la importancia que tienen los incidentes laborales (sucesos relacionados con el trabajo en el cual podría haber sucedido un daño o deterioro de la salud o una fatalidad). Para lograr este objetivo, se continúa 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.

A 31 de diciembre de 2018 llevamos 1.238 días sin accidentes con baja, gracias al esfuerzo y concienciación de todos. Por tanto, los índices de Incidencia y gravedad con los que evaluamos la siniestralidad laboral son 0 y nuestro objetivo es que así lo siga siendo.

SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de coordinación de actividades empresariales, se exige a toda subcontrata que cumplan con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aguas de León. El 100% de los proveedores de Aguas de León disponen de homologación según dicho procedimiento.

Como dato significativo a destacar, en 2018 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. Además, se han identificado las situaciones en las que el cumplimiento de dichas reglas puede resultar más complicado, con el fin de proponer el correspondiente plan de acciones correctoras.

VISITAS DE SEGURIDAD Y ACOMPAÑAMIENTOS

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de ellas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios.

El objeto de estas visitas de acompañamiento de directivos a trabajadores es la detección de mejoras a la hora de trabajar de forma segura. Estas visitas de acompañamiento terminan con una reunión entre el directivo, los trabajadores y el responsable directo de éstos, cuyo objetivo es concretar las mejoras detectadas y el plan de acción a seguir para su implantación



COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Aguas de León dispone de Comité de Seguridad y Salud Laboral, que representan al 100% de las personas que conforman la organización. Se trata de un órgano paritario y colegiado de participación, que funciona como órgano consultivo de todas las decisiones y actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales que se realizan en la empresa.

BOLETIN MENSUAL DE RIESGOS LABORALES

Mensualmente todos los empleados de Aguas de León reciben el Boletín de Riesgos Laborales en el que se analiza la comparativa del IF respecto al año anterior, y los principales proyectos en curso, así como otras informaciones de PRL.

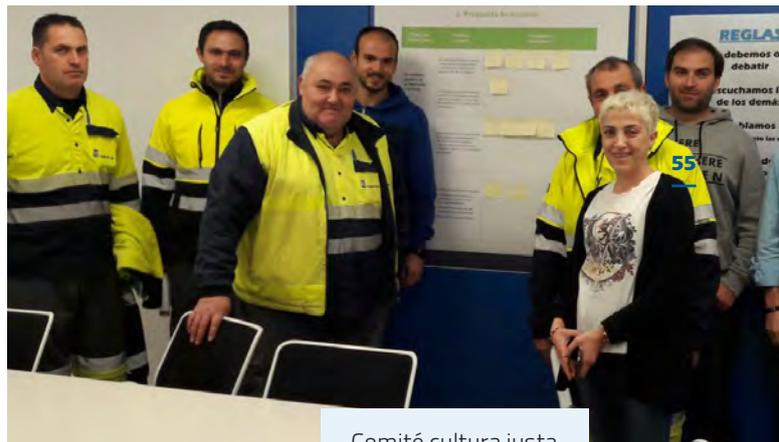


PROYECTO CULTURA JUSTA

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 accidentes (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.



Comité cultura justa

HÁBITOS SALUDABLES

Aguas de León está comprometida con la gestión de la salud de la plantilla desde un enfoque integral, y a considerar la salud en todas las políticas de la empresa. Entre otras acciones, Aguas de León ha intensificado su apuesta por los Hábitos Saludables en el entorno de trabajo en los últimos años a través de acciones como la impartición de un taller de nutrición (programa de alimentación saludable en la empresa) y el desarrollo de un programa de prevención del tabaquismo.

En este sentido, dentro de la intranet corporativa contamos con una plataforma destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla, a la que pueden acceder todos los trabajadores y en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas, incluyendo el acceso a todos los empleados a un gimnasio on line.





4

ALIANZAS, DIÁLOGO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

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.

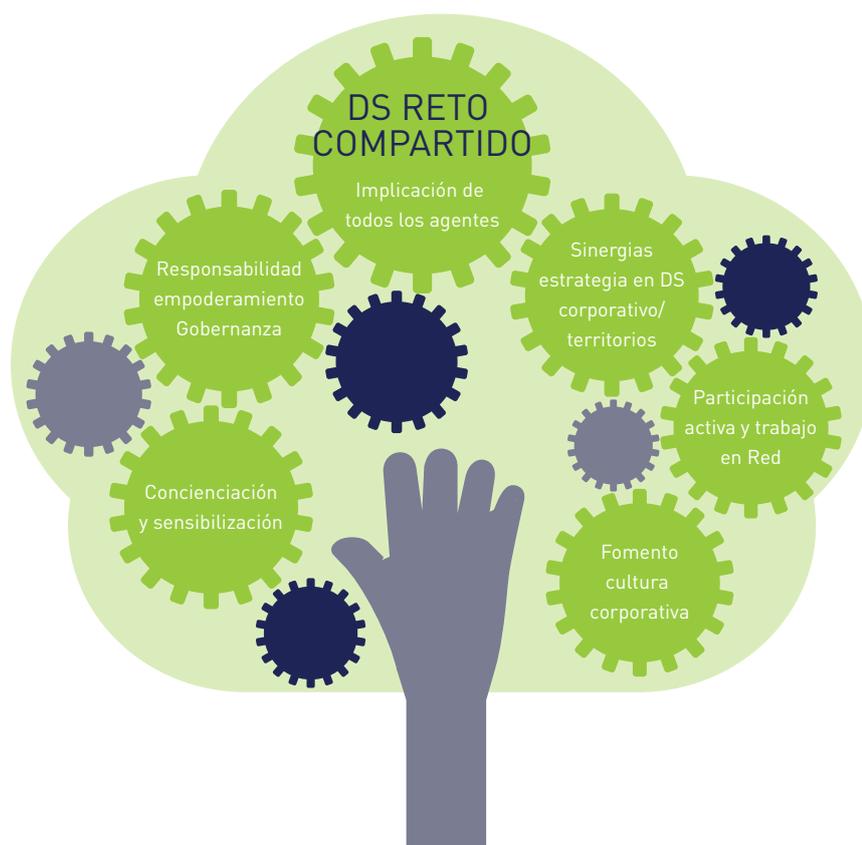
En línea con este compromiso, establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través de Suez Spain, grupo empresarial al que pertenece el socio privado de Aguas de León.

Así, a través de Suez Spain, estamos adheridos a cerca de 200 asociaciones –como AEAS, AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, 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.

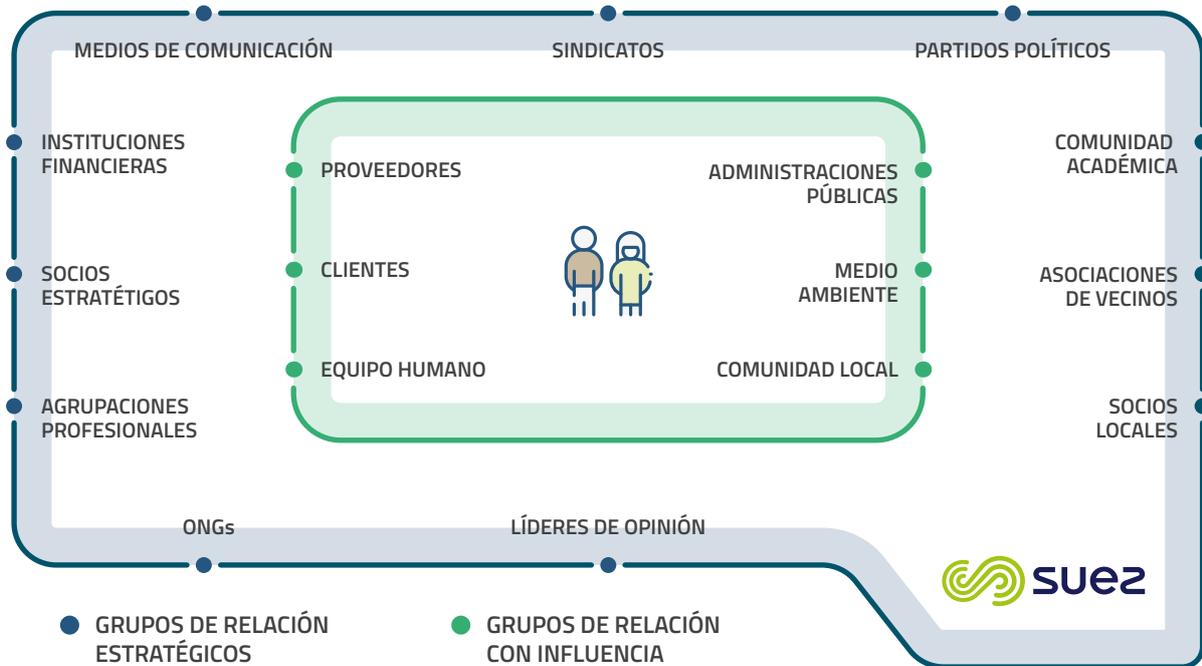
Además de las anteriores, Aguas de León participa en:

- > 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
- > Fundación General de la Universidad de León y de la Empresa (FGULEM)

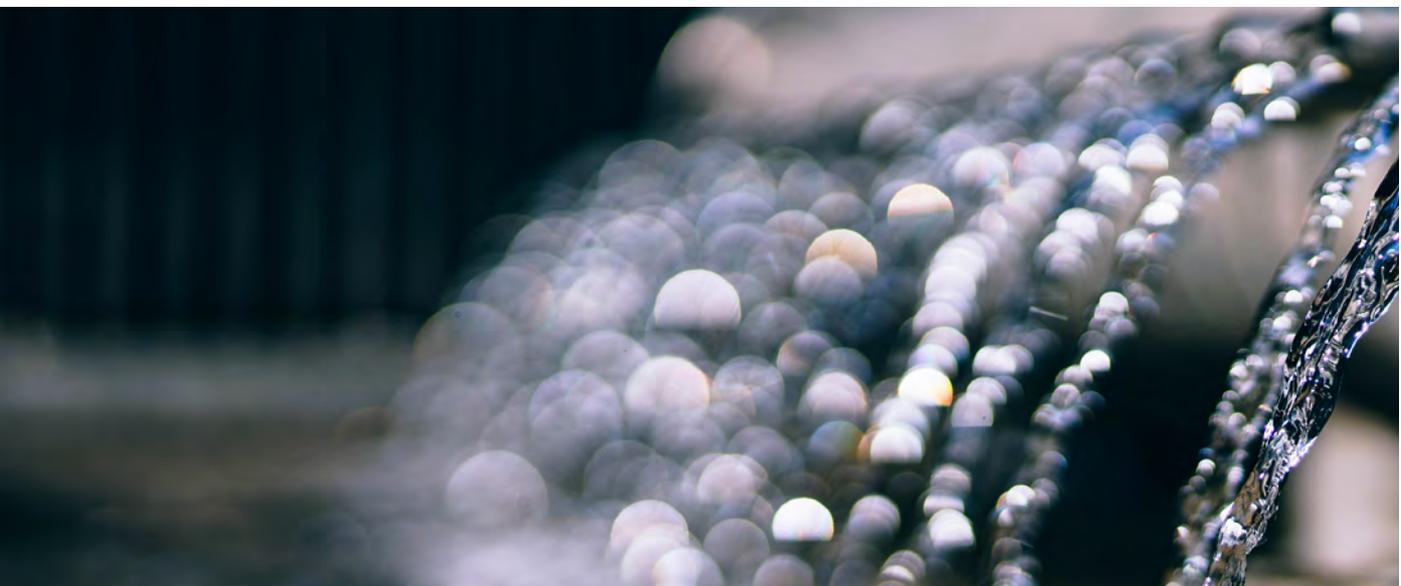


DIÁLOGO, ACUERDOS Y COLABORACIÓN

GRUPOS DE RELACIÓN



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.





FUNDACIÓN AQUAE

La Fundación Aquae es la fundación de las marcas locales que integran el grupo Suez, grupo al que pertenece el socio privado de Aguas de León, Aquona. 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.

Es una entidad sin ánimo de lucro, cuya principal finalidad es la de convertirse en un centro de referencia de pensamiento y reflexión, en torno a un nuevo modelo de crecimiento responsable; un modelo donde los recursos naturales, muy especialmente el agua, sean utilizados de manera más sostenible.

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

Innovación

Fundación Aquae 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.
 - En 2018 destacar el proyecto que Fundación Aquae 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 Aquae 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 CO2 del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

- > Favorecer la **integración** de las personas con discapacidad a través de proyectos innovadores de inserción laboral y formación.
 - Fundación Aquae y Fundación ONCE colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Además otorga otras dos becas anualmente para estudiantes internacionales con discapacidad, en el proyecto Once de oportunidad al talento.
 - Colaboración en la First Lego league. La First Lego League es un programa internacional dirigido a estudiantes de primaria y secundaria que, a través de desafíos temáticos, involucra a niños y jóvenes en la investigación, la resolución de problemas y en general, fomenta su interés por la ciencia. El desafío lanzado anualmente a los participantes responde siempre a un reto actual y los niños y jóvenes, organizados por equipos y con un entrenador, investigan y desarrollan sus propuestas de solución. En el curso 2017-2018, el reto establecido a nivel global fue el agua, y en España, "El desafío del ciclo humano del agua" contó con el apoyo de Fundación AQUAE.

Conocimiento

Fundación Aquae apuesta por el conocimiento como herramienta de cambio y mejora social en diversos campos de actuación.

- > 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 2018 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.
- Fundación Aquae participa junto a La Escuela del Agua en la organización del 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.
- > Editar publicaciones propias y apoyamos proyectos de divulgación, ya sea por su carácter innovador o por su calidad.
 - En 2018 se continuó con la publicación de Agua magazine, el Blog de la Fundación, Plataforma Tesis Aquae, Water Monographies, Aquae Papers, Clásicos AQUAE, Granta,

Talento y participación

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

- > **Hub Aquae. 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 Aquae online. Con más de 150.000 visualizaciones online de los contenidos. Expertos internacionales abordando la innovación.
 - La Fundación en 2018 organizó varios Campus y Talent Hubs. Aquae Talent Hub es una jornada de aprendizaje, experimentación y encuentro dirigida a personas con interés por aprender sobre innovación, compartir sus conocimientos con otras personas y la comunidad virtual y ampliar su red de contactos.
- > Desarrollar **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 Aquae 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.
- > **Reconocer y premiar** el talento en diversos sectores como la fotografía, la escritura, el diseño o el emprendimiento.
 - En 2018 se entregaron los Premios: Premio PhotoAquae y Concurso de Microrrelatos Científicos.



5

ANEXOS

ANEXO I ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Estándares GRI	Contenido	Apartado / Respuesta directa
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1
102-3	Ubicación de la sede	1
102-4	Ubicación de las operaciones	1
102-5	Propiedad y forma jurídica	1
102-6	Mercados servidos	1
102-7	Tamaño de la organización	1, 3.2, Anexo II 102-7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Anexo II 102-8
102-9	Cadena de suministro	3.5
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Anexo II 102-10
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	3.2
102-12	Iniciativas externas	4
102-13	Afiliación a asociaciones	4
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Presentación del Informe de Ana María Franco y Manuel Salas
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	2.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.3
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	2.2

Estándares GRI	Contenido	Apartado / Respuesta directa
102-25	Conflictos de interés	Anexo II 102-25
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Anexo II 102-32
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Anexo II 102-26
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	5
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	5
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.6, 4
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2.4
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Anexo II 102-45
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo II 102-46
102-47	Lista de los temas materiales	Anexo II 102-47
102-48	Reexpresión de la información	Anexo II 102-48
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Anexo II 102-49
102-50	Periodo objeto de informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	1
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Anexo II 102-54
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo I
TEMAS MATERIALES		
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.3, 2.5
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.3
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.3
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anexo II 205-1
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.3
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Anexo II 206-1
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Anexo II 307-1
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	Anexo II 416-2

Estándares GRI	Contenido	Apartado / Respuesta directa
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Anexo II 417-2
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Anexo II 417-3
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.6
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.9
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.9
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Anexo II 403-2
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Anexo II 403-3
Consumo energético		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1
GRI 302: ENERGÍA		
302-4	Reducción del consumo energético	3.1
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2., 2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.

Estándares GRI	Contenido	Apartado / Respuesta directa
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo II 416-2
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.2
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.3, 2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.8
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.6
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.6





ANEXO II INDICADORES COMPLEMENTARIOS AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE: ESTANDARES GRI

CONTENIDO

<p>1 CONTENIDOS GENERALES GRI 1021</p> <p>1.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN . . . 1</p> <p>1.2 GOBERNANZA 2</p> <p>1.3 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 2</p> <p>1.4 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES 2</p>	<p>2 TEMAS MATERIALES.....7</p> <p>2.1.1 GRI 205 ANTICORRUPCIÓN . . . 7</p> <p>2.1.2 GESTIÓN DEL RIESGO Y COMPLIANCE 7</p> <p>2.1.3 GRI 403 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 7</p>
--	---

1 CONTENIDOS GENERALES GRI 102

1.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-7

Plantilla

	Mujeres	% ♀	Hombres	% ♂	Total
2015	5	7,0%	66	93,0%	71
2016	5	7,2%	64	92,8%	69
2017	6	8,5%	65	91,5%	71
2018	6	8,8%	62	91,2%	68

102-7 (4)

Balance de situación

	2016	2017	2018
Cifra de negocios (m€)	7.476	7.449	7.383
EBITDA (m€)	2.347	2.302	2.414
RESULTADO NETO (m€)	694	608	721

102-8

Plantilla media por modalidad de contrato

Tipo de contrato 2018	Mujeres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Hombres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Total
Indefinido a T.C.	5	100%	0%	53	82%	91%	58
Indefinido a T.P.	0	0%	0%	1	100%	100%	1
Temporal a T.C.	0	0%	0%	5	0%	100%	5
Temporal a T.P.	0	0%	0%	6	0%	100%	6
TOTAL	5			65			70

Tipo de contrato 2017	Mujeres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Hombres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Total
Indefinido a T.C.	6	100%	0%	58	85%	91%	64
Indefinido a T.P.	0	0%	0%	0	0%	0%	0
Temporal a T.C.	0	0%	0%	1	2%	100%	1
Temporal a T.P.	0	0%	0%	6	9%	100%	6
TOTAL	6			65			71

Tipo de contrato 2018	Mujeres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Hombres	% \downarrow	% Contrato \downarrow	Total
Indefinido a T.C.	6	100%	0%	58	84%	97%	64
Indefinido a T.P.	0	0%	0%	0	0.0%	0%	0
Temporal a T.C.	0	0%	0%	0	0%	0%	0
Temporal a T.P.	0	0%	0%	4	6%	100%	4
TOTAL	6			62			68

102-10

Cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización:

No ha habido cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.

1.2 GOBERNANZA

102-21

Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

Contamos con un accionista mayoritario. La gestión que realiza el Organismo Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección, se somete a examen y a aprobación de la Junta general de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

102-25

Conflictos de interés

La entidad tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada miembro de la dirección tiene que declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con esta cuestión.

102-26

El Consejo de Administración de la Sociedad se reúne con periodicidad mensual. Entre sus facultades, está la de determinación de políticas y estrategias generales y la de supervisión de los Comités y directivos designados. Hay comunicación bidireccional, tanto entre los órganos de gobierno con la dirección y ésta con los profesionales, y viceversa.

La Junta de socios es competente para deliberar y adoptar acuerdos, aprobación de cuentas anuales, nombramiento y separación de administradores, modificación de estatutos sociales, aumento y reducción de capital social, adquisición o enajenación de activos esenciales, transformación, fusión, escisión o cesión global de activo y pasivo, entre otros.

102-32

El Consejo de Administración aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible

1.3 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-41

Acuerdos de negociación colectiva

100% de los trabajadores que no son directivos están cubiertos.



1.4 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45

Aguas de León no tiene obligación de realizar (y no realiza) estados financieros consolidados.

102-46

Definición de los contenidos de los informes y de las coberturas del tema

El estudio de los asuntos materiales de Aguas de León se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

> **Asuntos materiales relevantes:** se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

> **Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés:** se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía.

El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado estudio de Materialidad con las siguientes fases:

FASE	PRINCIPIOS
FASE 1. IDENTIFICACIÓN DE CONTENIDOS Partimos de la información recogida en el análisis de materialidad de SUEZ de Mayo 2017. Se toma como punto de partida el índice de indicadores GRI y otros documentos publicados por el organismo, junto con informes de responsabilidad social publicados por Suez y se evalúa la repercusión de estos aspectos en las actividades, los productos y servicios y las relaciones de la organización, independientemente de que éstos se produzcan dentro o fuera de la misma. Esta observación sobre dónde se producen los impactos es la que lleva a establecer la cobertura asociada a cada aspecto.	PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS <hr/> CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
FASE 2. PRIORIZACIÓN Aguas de León diseña su matriz de materialidad mediante la ponderación de la percepción de miembros de su Comité de Dirección y la de sus grupos de relación: Clientes, empleados, proveedores y Ayuntamientos. El análisis del impacto de cada uno de los aspectos identificados en los resultados económicos, ambientales y sociales de Aguas de León es realizado por el Comité de Dirección.	PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS <hr/> PRINCIPIO DE MATERIALIDAD
FASE 3. VALIDACIÓN A partir de la matriz de materialidad se determinan los contenidos concretos a incluir en el Informe de Desarrollo Sostenible 2018, considerando el alcance de éstos, su cobertura y el tiempo. Se busca con ello que el Informe incluya una representación razonable y equilibrada del desempeño de Aguas de León, considerando impactos tanto positivos como negativos. El listado definitivo de aspectos materiales es aprobado por la Dirección de Aguas de León.	PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD <hr/> PRINCIPIO DE MATERIALIDAD
REVISIÓN Aguas de León realizó la revisión de su Informe de Desarrollo Sostenible 2018 en interno. Las conclusiones extraídas de esta revisión han sido tenidas en cuenta en la elaboración del presente informe. Aguas de León se compromete a repetir este proceso con cada nuevo ciclo de reporte.	

102-47

Lista de los temas materiales

Para la identificación de los temas Materiales, Aguas de León parte del Estudio de Material que SUEZ realiza, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración:

> Opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los im-

pactos de los temas sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

> Opinión de los grupos de relación (en adelante GGRR): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGRR de la compañía..

Para la identificación de los temas materiales de SUEZ, se analizaron diversas fuentes de información en el sector del agua.



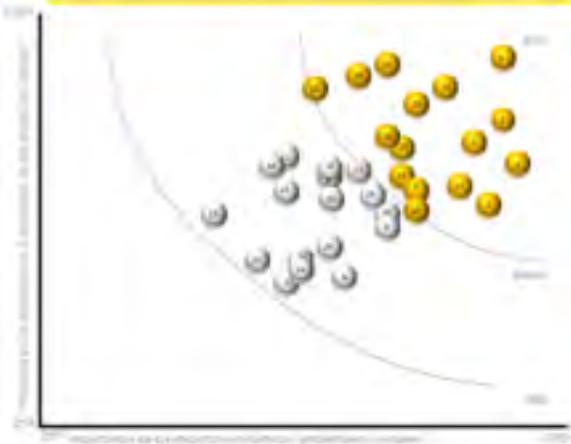
Los Temas Materiales de referencia considerados tras este proceso, son:

ECONOMÍA Y GOBERNANZA		MEDIO AMBIENTE	
1	Buen gobierno y transparencia	18	Adaptación al cambio climático
2	Gestión del riesgo y compliance	19	Generación de gases de efecto invernadero
3	Ética e integridad	20	Consumo energético
4	Gestión de la reputación	21	Calidad del agua tratada
5	Gestión segura y sostenible del agua	22	Preservación de la biodiversidad
6	Sostenibilidad financiera	23	Eficiencia en las redes de distribución del agua
7	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	24	Minimización del impacto de las operaciones
8	Transferencia de conocimientos e innovación	25	Economía circular
9	Tecnologías inteligentes	SOCIEDAD	
10	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	26	Transparencia en la adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
EMPLEADOS		27	Derechos Humanos
11	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad	28	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos
12	Compensación y prestaciones a los empleados	29	Diversificación de servicios y tarifas
13	Formación y desarrollo	30	Transparencia en las tarifas
14	Diálogo y relación con los empleados	31	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad
15	Medidas de conciliación a empleados	32	Desarrollo de la comunidad local
16	Diversidad e igualdad	33	Gestión responsable de las compras
17	Seguridad y salud laboral		

Tras la identificación, se realizó una evaluación de la importancia de cada indicador.

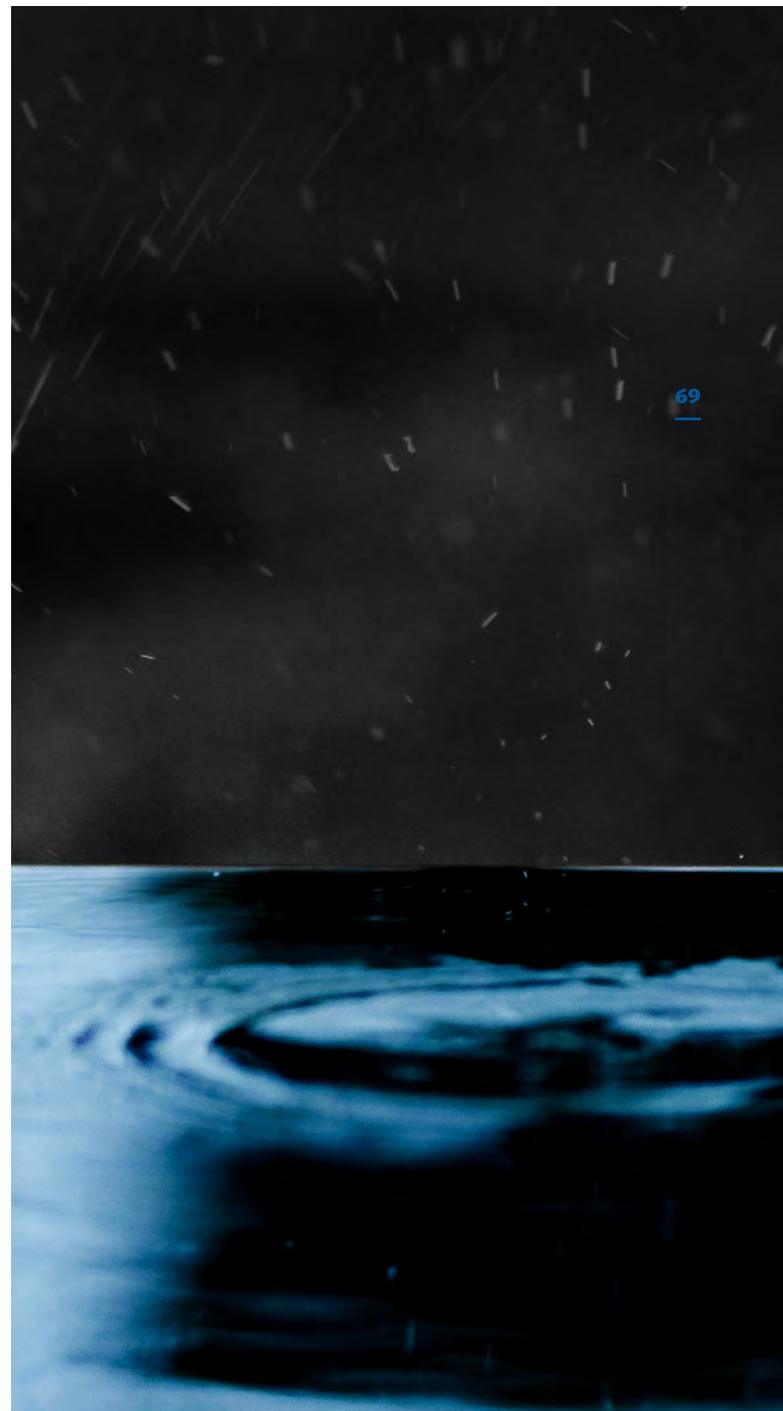
MATRIZ DE MATERIALIDAD

Matriz correspondiente al Análisis de materialidad de SUEZ SPAIN de Mayo de 2017.



Los 33 aspectos identificados por SUEZ son evaluados por miembros del Comité de Dirección de Aguas de León. Así, Aguas de León diseña su matriz de materialidad mediante la ponderación de la percepción de miembros de su Comité de Dirección y la de sus grupos de relación. Los 10 temas más valorados son los considerados materiales, prioritarios a incluir en la memoria.

Aspecto	Impacto en el negocio	Importancia para el stakeholder
5 Gestión segura y sostenible del agua	5	5
1 Buen gobierno y transparencia	5	5
31 Gestión del suministro de agua para los clientes en pluviosos de comunidades	5	5
3 Protección ambiental	5	5
20 Calidad del agua tratada	5	5
7 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia de cliente	5	5
29 Economía circular	5	5
19 Comunicación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	5	5
2 Gestión del riesgo y compliance	5	5
17 Seguridad y salud laboral	5	5
30 Transparencia en los precios	5	5
10 Consumo energético	5	5
18 Adaptación al cambio climático	5	5
23 Eficiencia en los costes de distribución del agua	5	5
6 Transparencia financiera	5	5
16 Comunicación y diálogo entre el sector privado y el sector público	5	5
13 Formación y desarrollo	5	5
27 Transparencia en la adjudicación de servicios y procedimientos de licitación	5	5
10 Diversidad e igualdad	5	5
33 Tratamiento de la comunidad local	5	5
8 Sostenibilidad de proveedores e insumos	5	5
9 Tecnologías innovadoras	5	5
22 Preservación de la biodiversidad	5	5
26 Mitigación del impacto de las operaciones	5	5
16 Medidas de resiliencia a emergencias	5	5
20 Transferencias de servicios y tarifas	5	5
4 Gestión de la reputación	5	5
31 Gestión responsable de los contratos	5	5
13 Comunicación y prácticas a los accionistas	5	5
14 Energía y relación con los alrededores	5	5
19 Conexión de gases de efecto invernadero	5	5
11 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad	5	5
29 Crecimiento humano	5	5



Como resultado, se identifican los primeros 10 temas materiales por orden de relevancia:

Temáticas	DESCRIPCIÓN	PUNTUACION PARA TI	PUNTUACION PARA TUS GRR	PUNTUACION TOTAL
Seguridad y salud laboral	Promover la salud y seguridad de nuestros empleados	22	13	35
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	Fomentar que la sociedad se conciencie sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional	18	16	34
Economía circular	Acelerar la transición hacia una economía circular a través la reutilización del agua, la reducción de los residuos y el desarrollo de nuevas soluciones	20	13	33
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente usuario	10	22	32
Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	Promover las tarifas sociales para los clientes en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos que garanticen el derecho al agua y al saneamiento	17	12	29
Adaptación al cambio climático	Analizar los riesgos para la actividad de la compañía derivados de los efectos del cambio climático y la manera de adaptarse a ellos	7	12	19
Consumo energético	Reducir el consumo de energía y promover la generación de energía renovable	0	15	15
Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad	Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de alta responsabilidad	6	8	14
Calidad del agua tratada	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas, más allá de la legislación vigente	5	9	14
Buen gobierno y transparencia	Velar por una buena gobernanza y por la transparencia de la compañía	1	9	10
Sostenibilidad financiera	Asegurar una estabilidad y robustez financiera para nuestros accionistas	9	0	9

A continuación, reflejamos el listado de temas materiales, el indicador que le da respuesta y la cobertura interna y externa de los mismos:

Temáticas	DESCRIPCIÓN	ESTANDARES GRI	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO
Seguridad y salud laboral	EMPLEADOS	103-1 A 103-3, 403-2 A 403-3	D
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	SOCIEDAD	103-1 A 103-3	DYF
Economía circular	MEDIO AMBIENTE	103-1 A 103-3	DYF
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	ECONOMÍA Y GOBERNANZA	103-1 A 103-3	DYF
Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	SOCIEDAD	103-1 A 103-3, 203-2	F
Adaptación al cambio climático	MEDIO AMBIENTE	103-1 A 103-3, 302-1, 302-4	D
Consumo energético	MEDIO AMBIENTE	103-1 A 103-3, 302-4	D
Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad	EMPLEADOS	103-1 A 103-3	D
Calidad del agua tratada	MEDIO AMBIENTE	103-1 A 103-3, 416-2	DYF
Buen gobierno y transparencia	ECONOMÍA Y GOBERNANZA	102-18; 102-21; 102-25; 102-26; 102-32	D
Sostenibilidad financiera	ECONOMÍA Y GOBERNANZA	103-1 A 103-3	D



Aguas de León es una única entidad. Por lo tanto aplica a todas las áreas de la organización.

No se dan limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

102-48

Reexpresión de la información

No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a reformular la información facilitada en años anteriores.

102-49

Cambios en la elaboración de informes

El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de relación de la compañía en relación a las actuaciones de 2018.

Año tras año hemos ido siguiendo el estándar de referencia para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative.

A partir de 2018, en línea a los avances de GRI, reportamos según los nuevos estándares GRI que aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de nuestra organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestionamos.

En este sentido, se ha incluido un índice GRI, con la finalidad de facilitar la localización de los contenidos especificados por los estándares GRI.

102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.



**2
TEMAS
MATERIALES**

**2.1.1
GRI 205
ANTICORRUPCIÓN**

205-1

En este año y en coherencia con el despliegue de la función de compliance se ha lanzado una actualización de la evaluación de riesgos en el comportamiento ético y especialmente en los delitos que pueden comportar responsabilidad penal corporativa, evaluando el 100% de las operaciones, realizándose este análisis y habiendo estado calificados con riesgo mayor los vinculados a corrupción y tráfico de influencias, tanto de funcionarios públicos como en el sector privado y delitos contra el medio ambiente.

**2.1.2
GESTIÓN DEL
RIESGO Y COMPLIANCE**

206-1

No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

307-1

No ha habido en el 2018 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental, que impliquen una sanción.

417-2

No ha habido en 2018 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos, que impliquen una sanción.

417-3

No ha habido en el 2018 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing, que impliquen una sanción.

416-2

No ha habido en el 2018 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, que impliquen una sanción.

418-1

No ha habido en 2018 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, que impliquen una sanción.

**2.1.3
GRI 403 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

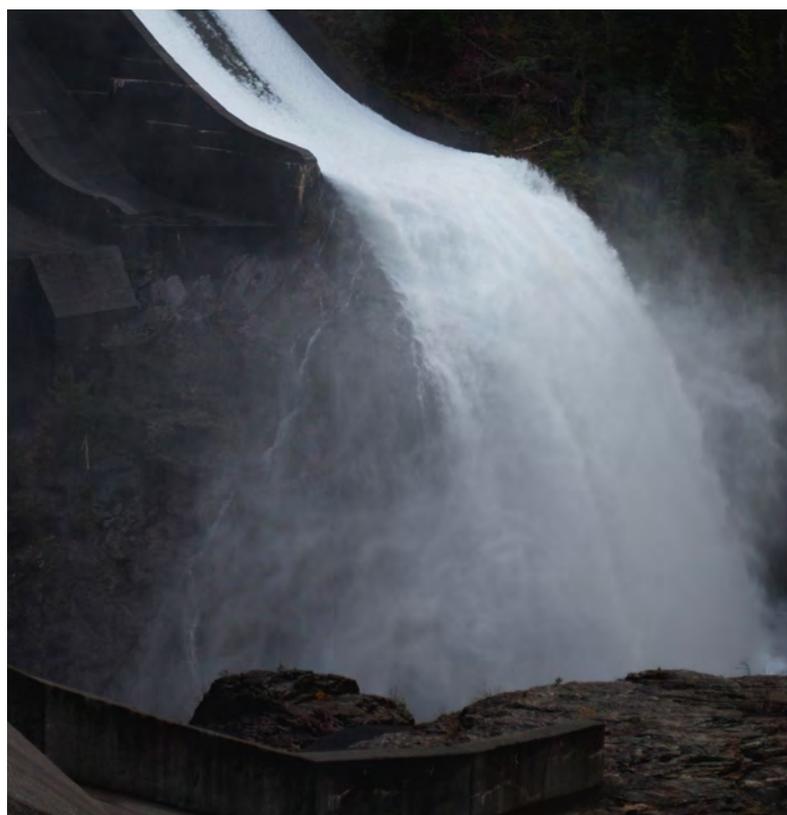
403-2

DATOS SIGNIFICATIVOS	2016	2017	2018
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	0	0	0
Nº total de accidentes mortales	0	0	0
Nº de accidentes graves	0	0	0
Nº accidentes "in itinere"	0	0	0
Nº accidentes sin baja	0	1	5
Índice de Incidencia:	0	0	0

Para el registro de los accidentes de trabajo se utiliza el registro Delt@ de la Seguridad Social.

403-3

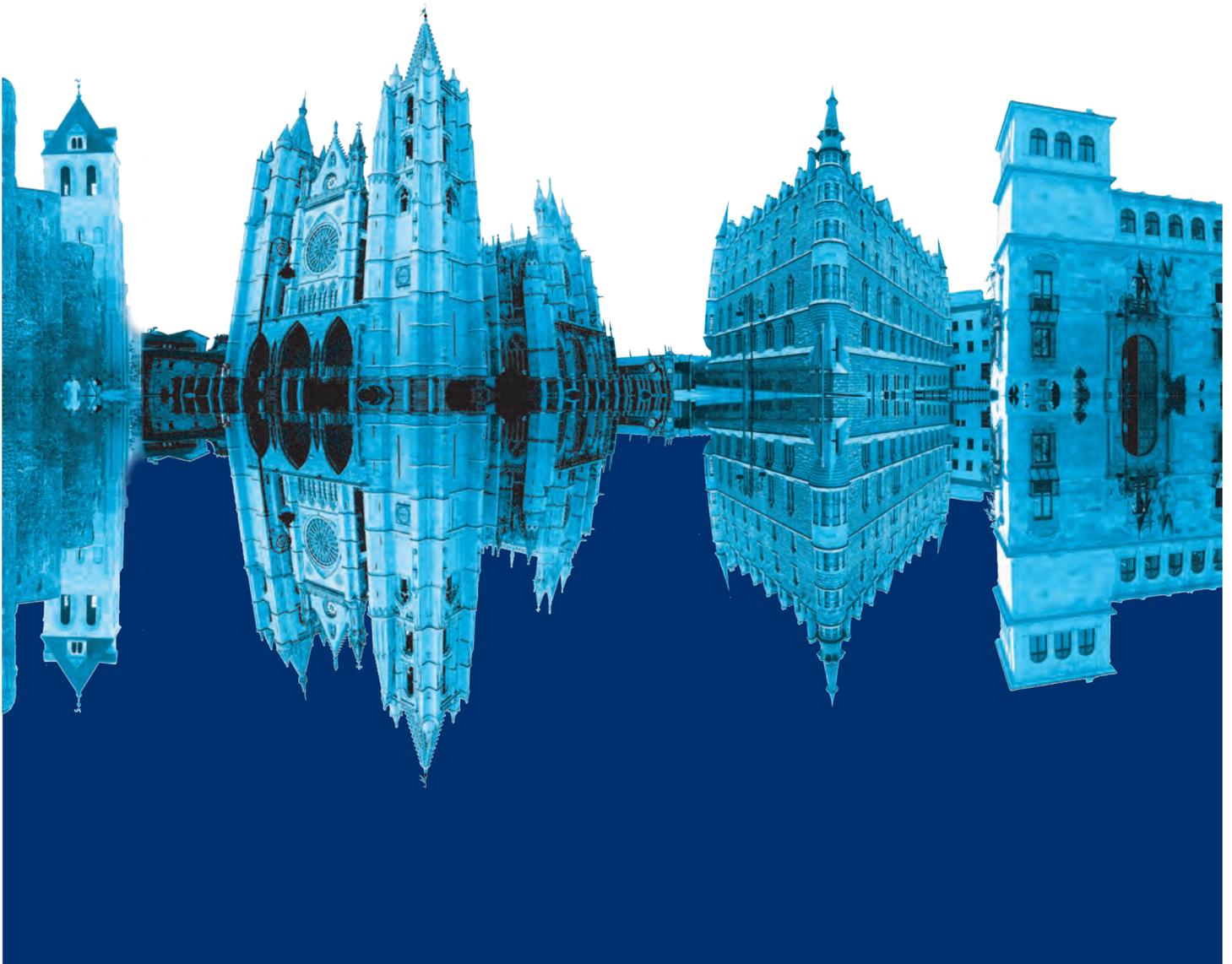
Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajo en espacios confinados, trabajos con fibrocemento...). Para todas las actividades realizadas por el personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta forma en los últimos años no hubo trabajadores con enfermedades profesionales.





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
Twitter @AguasdeLeon