



INFORME 2020
Desarrollo sostenible



AGUAS DE
AVILÉS

Carta de la alcaldesa de Avilés

Mariví Monteserín Rodríguez



Cuando en 2010 Europa aprobó su estrategia de crecimiento inteligente, sostenible e integrador, cuyo horizonte se situaba en 2020, nadie podía prever que ese año quedaría ligado a la extensión de una de las pandemias con mayor incidencia del último siglo. Una pandemia que ha modificado nuestra forma de vida y de relacionarnos, y que nos ha exigido, tanto a las administraciones como a las empresas y a la propia ciudadanía, redefinir y establecer nuevas prioridades.

Aguas de Avilés iniciaba 2020 como un año muy especial debido a que se cumplían 10 años de prestación de sus servicios en nuestra ciudad. Sin embargo, la nueva realidad sanitaria hizo necesario adoptar nuevas prioridades para adaptarse a las nuevas exigencias, especialmente por gestionar un recurso como el agua que asume un papel esencial en las acciones frente a la pandemia. Esta nueva realidad no les alejó de sus valores como sociedad, ni de su compromiso con Avilés.

Debemos destacar la rápida actuación de “Aguas de Avilés”, por ejemplo con la puesta en marcha de un dispositivo extraordinario por el que los trabajadores de la Estación de Tratamiento de Agua Potable han mantenido una presencia permanente en su centro de trabajo, sin acudir a sus domicilios, para garantizar el suministro de calidad del agua de nuestra ciudad en los momentos más duros del primer estado de alarma. Debemos reconocer ese esfuerzo, especialmente a los profesionales que lo han realizado.

A pesar de la intensidad de la pandemia, y de los importantes esfuerzos que está suponiendo, Aguas de Avilés ha sabido mantener su compromiso con los valores de Sostenibilidad y Responsabilidad Social y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Y se ha implicado en proyectos de ámbito local que contribuyen a la mejora del entorno laboral, a facilitar la integración laboral de los colectivos con mayores dificultades, a la promoción de vocaciones científicas entre las personas más jóvenes, así como al apoyo y la fidelización del comercio local.

Su adhesión a la Red Acoge reconoce su compromiso por la diversidad e inclusión en los entornos laborales. El desarrollo del programa Aquae STEM ha permitido el fomento de las vocaciones científicas en los colegios de Marcos del Torniello y Llaranes. Y su participación y colaboración con nuestro Ayuntamiento, en el programa Enfoca Talento, nos ha ayudado a facilitar la inserción de mujeres en el mercado laboral.

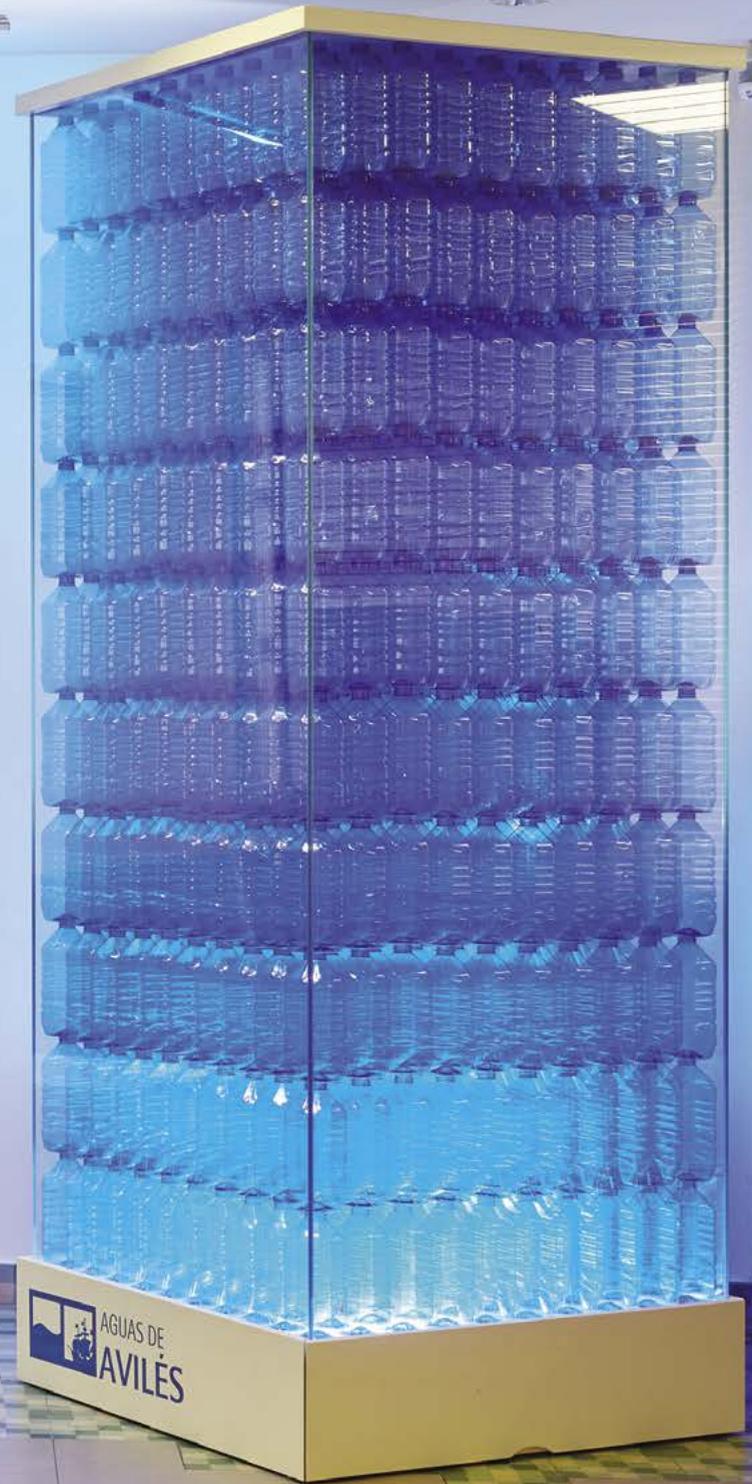
Y en los momentos más intensos de la crisis sanitaria, ha asumido un firme compromiso en la promoción del comercio local de Avilés, firmando un importante convenio de colaboración con la Unión de Comerciantes de Avilés y Comarca (UCAyC) para la fidelización de los trabajadores de la compañía en el comercio local de la ciudad, ofreciendo bonos de compra en los 150 negocios avilesinos adheridos a esta iniciativa.

A pesar de las dificultades, han seguido trabajando en la modernización de la red de agua de la ciudad, con importantes actuaciones, como la desarrollada en la ETAP de La Lleda que el pasado 4 de diciembre supuso el corte del suministro a una parte muy importante de la ciudad durante toda una noche, en el contexto de una operación de alta complejidad técnica desarrollada de forma muy satisfactoria. Una importante inversión que nos ha permitido mejorar la operatividad del servicio de abastecimiento de agua en la ciudad.

Aguas de Avilés no renuncia a sus valores como compañía y demuestra que las dificultades nunca deben convertirse ni en el impedimento ni en la excusa, para cumplir con los principios que nos identifican. Las dificultades exigen adaptación pero nunca renunciar a los valores en los que creemos. Estoy segura que en 2021 Aguas de Avilés volverá a ser un ejemplo.



AGUAS DE
AVILÉS



Palabras de la Gerente

Carmen M^a Álvarez Castaño



Tengo el placer de presentarles el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Avilés 2020. Un año en el que Aguas de Avilés cumple 10 años gestionando el servicio del ciclo del agua de Avilés, y un año tremendamente duro para todos, en lo personal y en lo colectivo. La COVID-19 ha supuesto claramente un reto a todos los niveles, sin embargo, nuestro objetivo ha sido en todo momento mantener la prestación del servicio con todas las medidas de calidad y prevención. Para ello hemos implementado todo tipo de actuaciones tendentes a gestionar esta crisis garantizando el suministro, asegurando la seguridad y salud de nuestros empleados, y manteniendo nuestro compromiso como empresa social y medioambiental.

Continuamos fieles a nuestra creencia de que Aguas de Avilés ha de ser y es parte integradora de la Ciudad de Avilés, y que por ello es nuestra obligación fomentar en ella un desarrollo sostenible contribuyendo en la medida de nuestras posibilidades a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030, desarrollando para ello múltiples actuaciones en la ciudad.

A lo largo de este Informe compartimos con vosotros lo que implica la Sostenibilidad para Aguas de Avilés, a través de los principales resultados y logros alcanzados en 2020, así como de los que llegarán en años venideros. Preservamos el agua como fuente de vida, caminando hacia la economía circular con concienciación e implicación.

El ciudadano es sin duda el centro de nuestra estrategia, la base sobre la que se sustenta nuestro servicio integral, eficiente y de calidad. Continúo poniendo el foco en las personas como punto clave de nuestras relaciones, aprovechando estas líneas para agradecer más si cabe el ingente trabajo que ha llevado a cabo nuestro equipo en este año tan duro. Trabajadores absolutamente comprometidos con la prestación de este servicio, que han llegado incluso a instalarse en autocaravanas en nuestra planta de tratamiento de agua potable para garantizar la continuidad del servicio de calidad en los momentos más duros e inciertos de la pandemia. También quiero aprovechar para agradecer a la población avilesina su apoyo, respecto y colaboración con todo nuestro equipo a lo largo de estos meses.

El 2020 ha sido un año nuevamente medioambiental, continuamos, con nuestro objetivo de mejorar la eficiencia energética, el estudio de nuestra huella de carbono, y con nuestra oficina verde.

Estos y otros objetivos quedan reflejados en este Informe de Desarrollo Sostenible que nuestra empresa está gustosa de compartir con todos vosotros, aprovechando para agradecer su confianza diaria.



CONOCE AGUAS DE AVILÉS

Aguas de Avilés S.L. es una Sociedad de economía mixta constituida en el año 2009 entre Asturagua Servicio Integral del Ciclo del Agua, como socio privado, y el Ayuntamiento de Avilés, como socio público. Su objeto es la gestión del ciclo integral del agua de Avilés, **prestando sus servicios a más de 75.000 habitantes**, cuidando diariamente de la calidad del agua que se consume en la ciudad.

Todos los trabajadores de Aguas de Avilés tenemos un compromiso y responsabilidad común: **garantizar los servicios con la máxima eficacia**, basando la gestión en políticas comprometidas con la calidad, la eficiencia, la sostenibilidad del medioambiente y la prevención de riesgos laborales.

Esta **gestión sostenible**, que nos permite ofrecer a nuestros clientes un compromiso de servicio basado en la **garantía de calidad y el respeto medioambiental**, se fundamenta en la investigación permanente y en una intensa apuesta por la innovación tecnológica. Cada vez que abres el grifo de tu casa, los profesionales de Aguas de Avilés aportamos todo el conocimiento y la innovación a las diferentes etapas del ciclo urbano del agua.

En Aguas de Avilés también promovemos la **educación y la sensibilización para un uso responsable del agua**, contribuyendo, de este modo, a una sociedad futura más respetuosa con su entorno, manteniendo un firme compromiso con el planeta y con la sociedad.

La transparencia en la gestión y la atención al ciudadano se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y la responsabilidad social como ejes de nuestro modelo de gestión.



NUESTRA ORGANIZACIÓN

Aguas de Avilés está administrada por un Consejo de Administración compuesto por los siguientes miembros, con voz y voto, a excepción de la secretaria y vicesecretaria que no tienen derecho a voto.



Comité de Dirección: de izquierda a derecha: Elena Losada, Lorenzo García, Carmen Álvarez y Maria del Mar Vega

NUESTRAS CIFRAS 2020



ECONÓMICOS

Cifra de negocio **5.213.640 €**

Inversión en obras **326.308 €**

Clientes **17.130**



NUESTRO EQUIPO

Años de experiencia **11**

Profesionales **39**

Accidentes con baja en 2020 **0**

Horas totales de formación **492 h**



MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Fuentes de suministro **4**

Estación de tratamiento de agua potable **1**

Red de Agua Potable **244 km**

Agua suministrada **6,07 hm³**



SOCIALES

Inversión social en la comunidad local **13.564 €**

Bonificados a través de tarifa social **24.145 €**

Índice de satisfacción de los clientes **7,43**



AMBIENTALES

Análisis calidad del agua **19.450**

Reducción pérdidas en la red **38.009 m³**

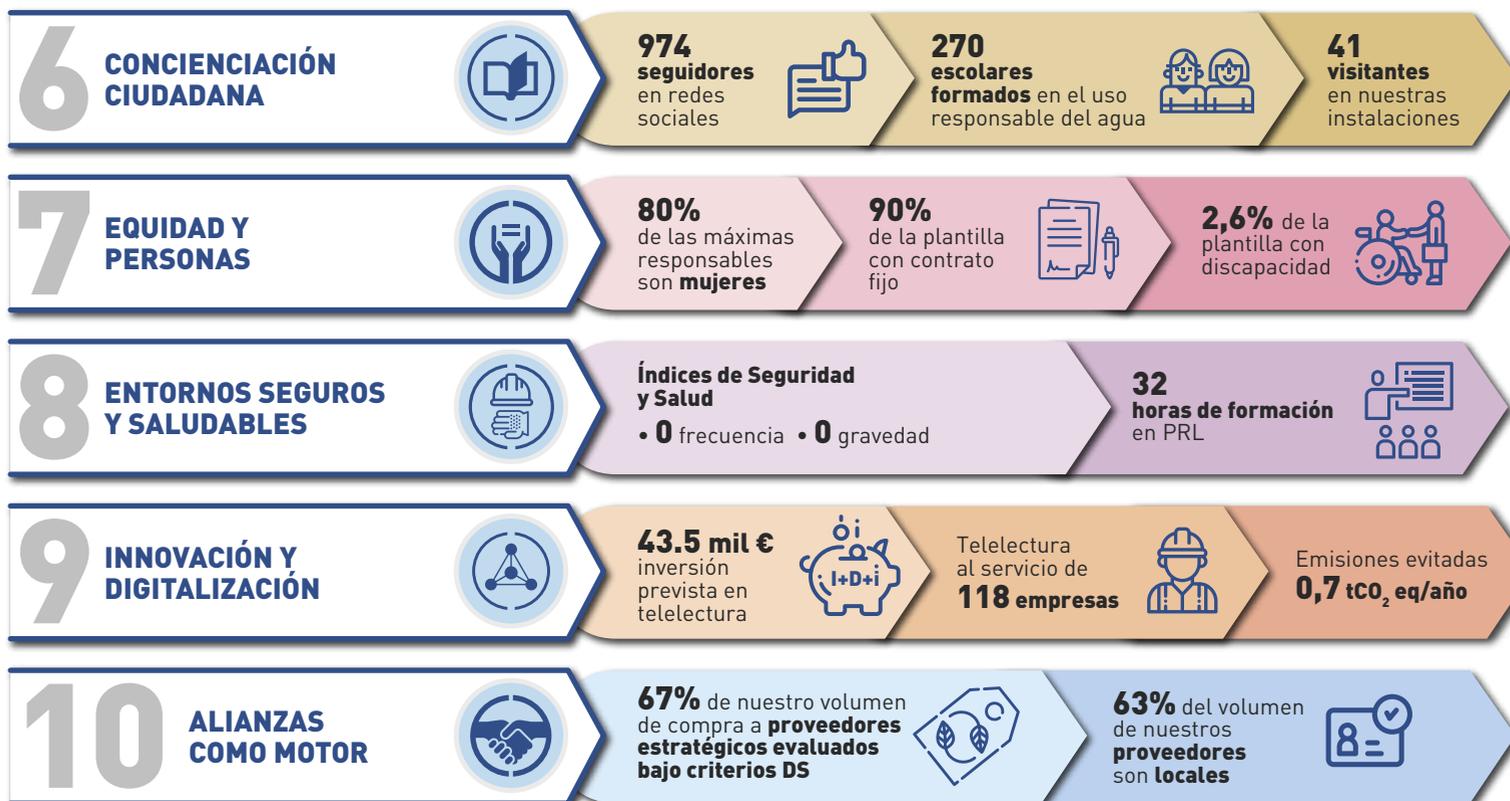
Clientes con Factura Digital **61%**

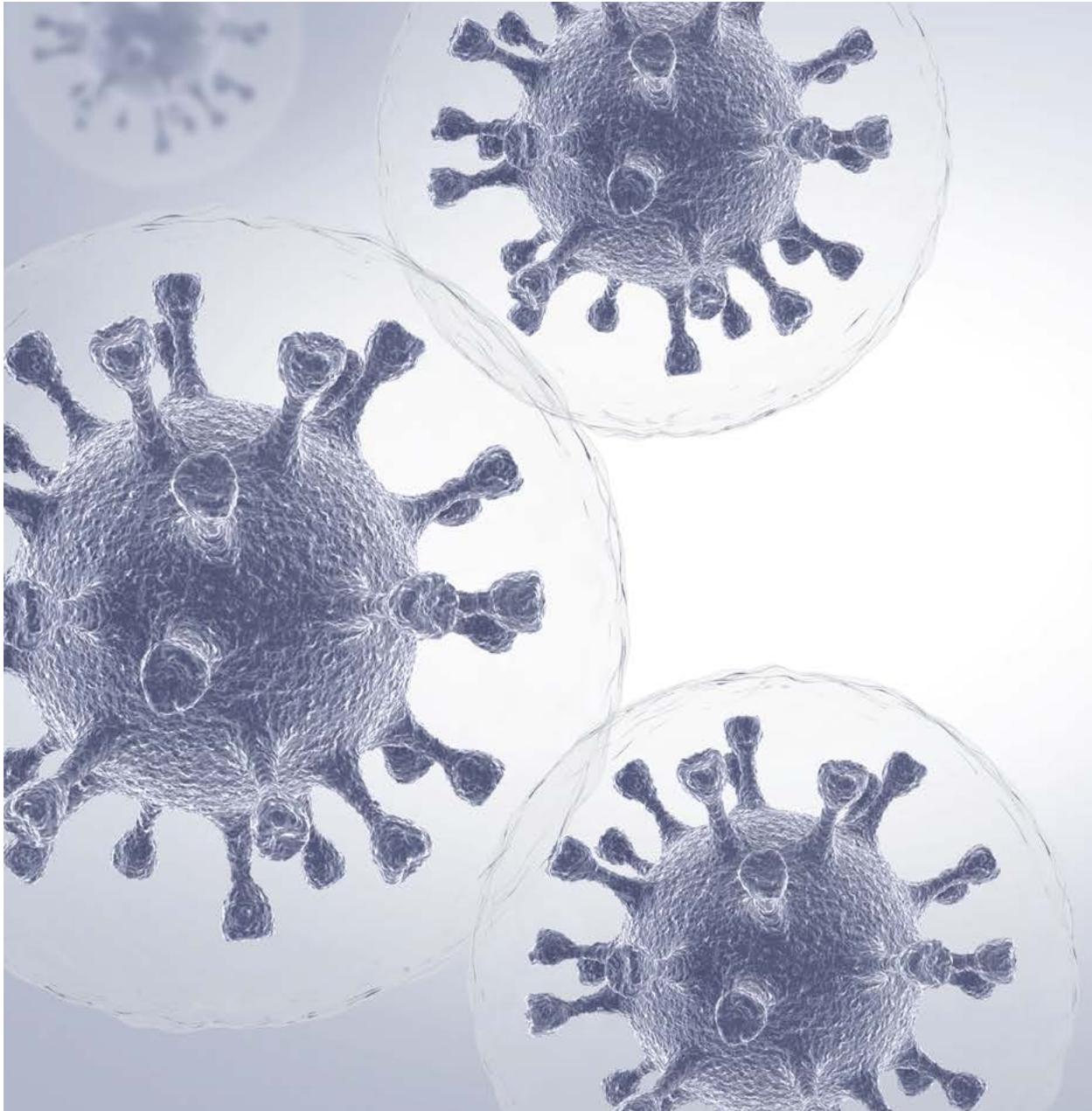
Consumo de energía verde **839 MWh**

NUESTRA ACCIÓN EN DESARROLLO SOSTENIBLE



NUESTRA ACCIÓN EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**





ANTE LA COVID-19

UN NUEVO ESCENARIO

Si bien la Agenda 2030 y los retos vinculados con la acción climática y la presión demográfica marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha determinado el escenario en 2020. Según el Informe “The Global Risk 2021”, en este nuevo contexto los riesgos de mayor probabilidad o impacto durante esta década siguen siendo fundamentalmente ambientales. Por ello, **a pesar de la emergencia sanitaria, se ha mantenido como prioridad la lucha contra el cambio climático.** Muestra de ello es la inversión a escala mundial en activos sostenibles, que en 2020 se han incrementado en un 96% frente a 2019. Según los principales inversores la **transición hacia una economía con cero emisiones** netas de carbono será la guía de los modelos de negocio. Por su parte, el 73% de los españoles piensan que a largo plazo el cambio climático se convertirá en un problema tan grave como lo es hoy la crisis sanitaria por la COVID-19 (encuesta IPSOS 2021).



NUESTRA RESPUESTA



La pandemia ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. El sector del agua, sin embargo, ha mantenido su actividad garantizando un servicio esencial vinculado con la salubridad y la higiene de las personas.

Garantizar el suministro de agua

Asegurar la seguridad y salud de toda la plantilla

Estos pilares se concretan en:

Contribuir, con una gestión proactiva, a contener la propagación de la enfermedad

Empatizar con nuestros clientes, proveedores y comunidades

En Aguas de Avilés hemos activado de manera inmediata un protocolo de actuación entendiendo lo esencial de nuestros servicios y manteniendo el compromiso con los avilesinos.

ANTICIPACIÓN

Nuestra respuesta a la crisis de la COVID-19 se ha caracterizado por la anticipación, que ha posibilitado una adaptación más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, garantizando siempre el suministro de agua. En este sentido, han sido claves los comités de crisis de Asturagua, nuestro socio privado, definidos a finales de febrero.

Gracias a un trabajo transversal, las mejores prácticas del Grupo Suez, al que pertenece nuestro socio privado, han sido compartidas e implementadas en función de cada realidad y de la normativa de cada región y municipio.

A pesar de que la crisis sanitaria por la COVID-19 ha provocado una reducción del agua distribuida, Aguas de Avilés ha mantenido una rigurosa política financiera orientada a la protección de la liquidez. Acciones como el control de consumos de proceso y el seguimiento ajustado de la política de pagos y cobro a proveedores han permitido alcanzar este objetivo. También en este ámbito de la actividad Aguas de Avilés se ha anticipado y ha conseguido **garantizar el servicio a los ciudadanos, la salud de la plantilla y también el empleo**, sin la realización de ningún ERTE en la empresa.



PRESENCIA PERMANENTE EN LA ETAP

En este sentido Aguas de Avilés ha sido la primera compañía en España en implantar la presencia permanente en autocaravanas instaladas en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de la Lleda de Avilés, al objeto de asegurar la continuidad del servicio evitando el contagio de los trabajadores especializados en la gestión de la planta de tratamiento.

DIGITALIZACIÓN Y TELETRABAJO

Con el fin de fomentar el **trabajo seguro, de calidad y saludable**, el teletrabajo se ha consolidado como obligatorio cuando ha sido posible. Para las personas que no han podido teletrabajar, se han adaptado los protocolos de trabajo y especialmente los planes de contingencia en las instalaciones operativas.



+ del **30%** del personal de Aguas de Avilés ha teletrabajado

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

En cuanto a la atención a los clientes, en Aguas de Avilés se ha producido un cambio sustancial en los canales de comunicación y el modelo de oficinas comerciales.



Las reuniones virtuales se han incrementado un

95%

respecto al 2019



Los contactos presenciales se han reducido un **31%** y los contactos telefónicos han aumentado un **66%** respecto al 2019

REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN

Desde el inicio de la crisis sanitaria, **la comunicación de la empresa hacia la plantilla ha sido continua y bidireccional**, reforzándose con encuestas de satisfacción del personal. En este sentido desde RRHH se han enviado boletines informativos semanales a todos nuestros empleados sobre la situación de la COVID-19.

ACCIÓN SOCIAL

La caída del PIB de España en 11,1 puntos respecto al año anterior asocia a la crisis sanitaria una crisis social, que ha requerido poner en marcha **mecanismos de acción social para apoyar tanto a los nuevos colectivos incluidos en una situación de vulnerabilidad como a hospitales, residencias y otros centros con especiales necesidades**. En este ámbito, Aguas de Avilés ha reaccionado para apoyar a los colectivos más vulnerables, destacando la colaboración con la campaña Cruz Roja Responde, el acuerdo de colaboración suscrito con la Unión de Comerciantes de Avilés y Comarca (UCAYC), o la mayor difusión de las medidas implementadas para facilitar el pago de las facturas. Asimismo, hemos reducido los plazos de pago a proveedores para mitigar los efectos de la pandemia en sus cuentas.

OTRAS INICIATIVAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO Y PRESERVAR LA SALUD

Aguas de Avilés ha garantizado siempre la disponibilidad de **mascarillas y EPI** y se han desarrollado e implementado **protocolos en caso de contagio**. También se han llevado a cabo medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección en el 100% de la plantilla.

Además, los empleados han contado con un **gabinete de soporte psicoemocional** del que se ha hecho una comunicación y canales adecuados para su utilización.

En Aguas de Avilés se han implantado medidas con proveedores, autónomos y pymes para dar continuidad en el servicio y aplicar nuevas condiciones de cobro de facturas.

AGUAS DE AVILÉS 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

NUEVOS ESCENARIOS, NUEVAS OPORTUNIDADES

La **Agenda 2030** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** aprobados por parte de la ONU en 2015 se ha consolidado como **una hoja de ruta común**, en la que la colaboración entre instituciones públicas, privadas y ciudadanía es fundamental para **promover una sociedad más justa, respetuosa con el planeta** y económicamente **más próspera**. Pero ha sido, durante y tras la emergencia sanitaria, donde aún se ha hecho más evidente, si cabe, la necesidad de seguir trabajando por cumplir con la Agenda 2030 y los ODS. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

GREEN NEW DEAL

Bajo el propósito de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos actuales y propone **una estrategia de crecimiento que transforme la UE** en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. Por ello, contempla destinar a España 140.000 millones de euros del fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos

relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Así mismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climática neutra.

A nivel autonómico, la Consejería de Administración, Medio Ambiente y Cambio Climático del Gobierno de Asturias ha incorporado a los presupuestos del Principado de 2020 a 2021 más de 106 millones de euros para financiar diversos proyectos con cargo a los Next Generation UE, con el propósito de contribuir a la **transición hacia la economía verde**.

En Asturias, en un ejercicio de evaluación y análisis, se están recopilando las contribuciones remitidas por empresas y administraciones que servirán para fundamentar, en un primer momento y a través de proyectos, las apuestas estratégicas de la región. En este sentido, **Aguas de Avilés buscará presentar, junto con el Ayuntamiento de Avilés, proyectos tractores** que supongan una revolución tecnológica para la ciudad y el ciclo integral del agua de Avilés.



El 30% del gasto se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.

REWATER GLOBAL PLAN (RGP) 2017 - 2021. NUESTRA HOJA DE RUTA

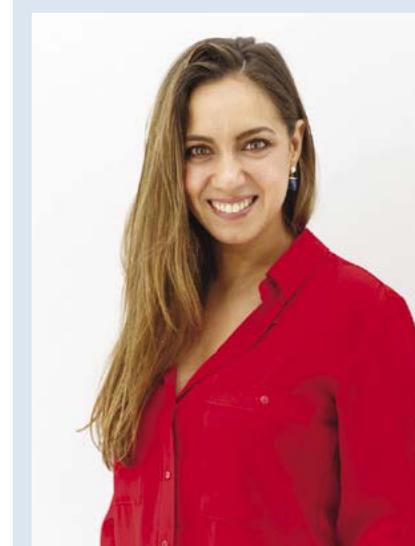
En Aguas de Avilés somos muy conscientes de las necesidades derivadas de la crisis sanitaria en donde la pandemia ha acentuado la condición de vulnerabilidad de muchas personas. Por ello, debemos contribuir a alcanzar una recuperación económica reforzando la colaboración público privada, pero acompañada de una reconstrucción verde.

Ante dicho escenario, hemos **reforzado los compromisos** de nuestro **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible, Rewater Global Plan (2017-2021)**, siempre alineado con los ODS y en base a dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, esta hoja de ruta recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad, la concienciación ciudadana, la equidad y la salud y los avances sociales en acceso al agua, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Agrupamos nuestros compromisos sobre los ejes centrales de acción de la Agenda 2030: **PLANETA, PERSONAS, PROSPERIDAD, PAZ Y ALIANZAS**, detallando así la contribución de Aguas de Avilés a la Agenda 2030.

NUESTROS COMPROMISOS

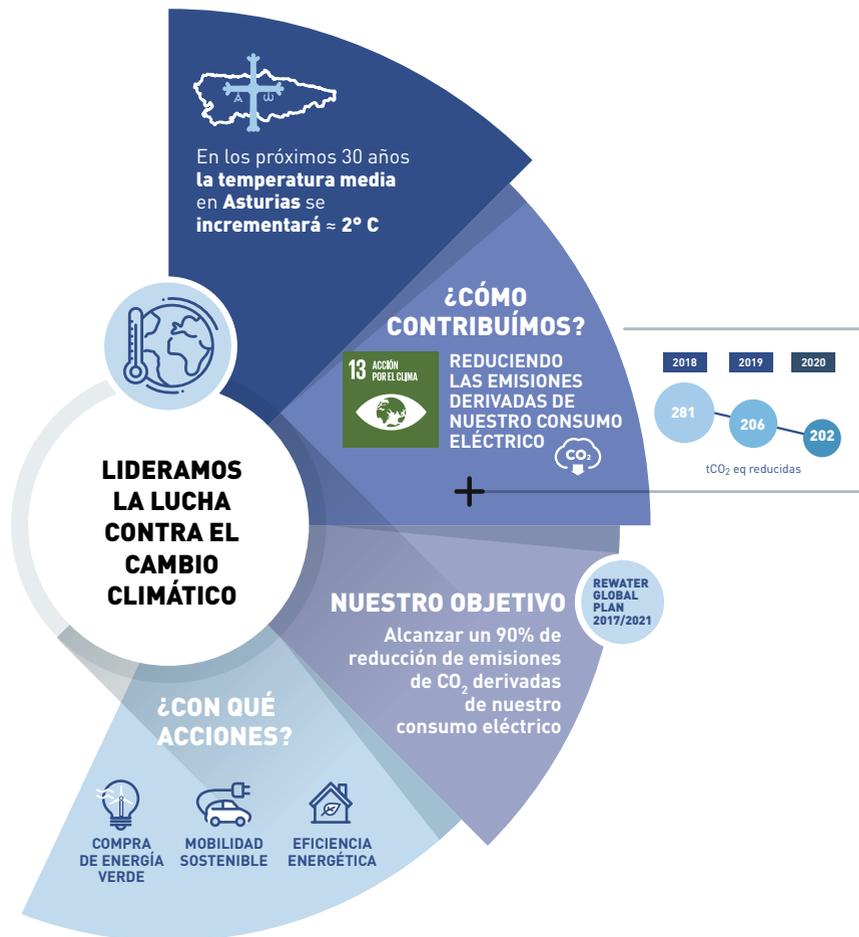
1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  	6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA  
2. PRESERVACIÓN DEL AGUA  	7. EQUIDAD Y PERSONAS  
3. DE LINEAL A CIRCULAR  	8. ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES  
4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD  	9. INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN  
5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL  	10. ALIANZAS COMO MOTOR  



Leticia Rodríguez, Consejera de Aguas de Avilés y Directora de DS de Asturias

“La incorporación de los ODS a nuestra estrategia nos ha permitido ser más resilientes ante la pandemia. Por ello, queremos establecer un pacto social con administraciones, instituciones sociales, empresas y ciudadanos, que nos ayude a garantizar una reconstrucción económica sostenible, hoy y en el futuro.”

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



La actual pandemia y los episodios climáticos extremos vividos en los últimos años muestran que el momento de actuar no admite más demoras, y es que **la salud de las personas y la salud del planeta están íntimamente relacionadas**. Precisamente, el agua desempeña un papel central en este contexto de cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Por ello, además de garantizar el servicio a nuestros clientes, desde Aguas de Avilés **apostamos por soluciones concretas de mitigación y adaptación al cambio climático** con la constante innovación y el uso de las tecnologías más avanzadas y limpias, contribuyendo también a la reducción de nuestra huella de carbono.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La **energía más ecológica es aquella que no se consume**, y por ello promovemos acciones que reducen nuestro consumo energético mejorando la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones.

La **gestión eficiente** de nuestras instalaciones y las actuaciones de **mejora continua** implementadas a lo largo del año, nos han permitido **disminuir el consumo eléctrico un 2%** con respecto a 2019.

En Aguas de Avilés, durante el 2020, hemos continuado sustituyendo sistemas de iluminación por luminarias más eficientes de tecnología LED. Además, se han llevado a cabo otras acciones para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones:

- Sustitución del transformador de alta tensión del bombeo de La Magdalena e instalación de batería de condensadores.
- Sustitución de la bomba de achique en el depósito Lleda I.
- Instalación de válvula en la impulsión de una de las bombas de lavado de la ETAP que, además, ahora funcionan con variadores de frecuencia.





COMPRA DE ENERGÍA VERDE

En 2020 hemos consumido **839 MWh de energía con Garantía de Origen (GdO)** procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida ha evitado la emisión estimada de 202 tCO₂ eq.

El 100% de la energía consumida por Aguas de Avilés proviene de fuentes de energía renovable.



derivadas de nuestro consumo eléctrico

BOMBEO DE LA MAGDALENA

La sustitución del transformador del bombeo de La Magdalena supondrá un ahorro de energía

12 MWh

equivalente al suministro eléctrico durante 1 año de 1 familia española

MOVILIDAD SOSTENIBLE

En Aguas de Avilés contamos con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible. Desde el 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos o eléctricos.

En 2020,



100%

de los vehículos de Dirección tienen motores "ecológicos"

1

coche eléctrico



REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

En nuestro compromiso de lucha contra el cambio climático, desde el 2016 anualmente **estudiamos la evolución de nuestra Huella de Carbono (HC)**, actualizando el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con la finalidad de reducir, mitigar o eliminar nuestras emisiones a la atmósfera. Este indicador de sostenibilidad permite conocer el grado de contribución al calentamiento global de todos los focos de emisión de GEIs presentes en los procesos e instalaciones que gestionamos a lo largo del ciclo integral del agua.

CÁLCULO HC DE AGUAS DE AVILÉS

Dentro del control de las emisiones a la atmósfera, Aguas de Avilés ha calculado su Huella de Carbono (HC) también durante el 2020. Como reconocimiento al esfuerzo y a consecuencia del cumplimiento del Plan de Reducción propuesto a lo largo de los últimos años, **hemos conseguido la obtención del sello oficial de HC del MITERD logrando acceder a la categoría "REDUZCO"**. Durante los próximos años seguiremos trabajando en la implantación de los planes de reducción de emisiones.

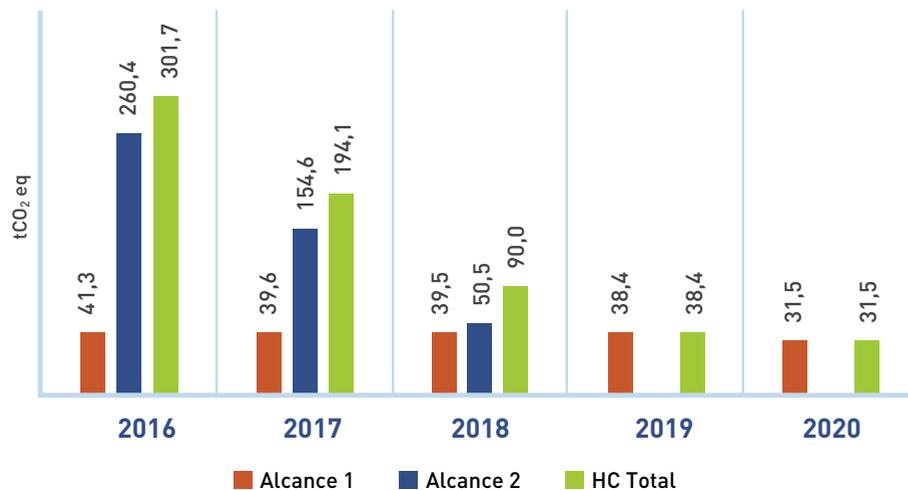


Aguas de Avilés consigue el Sello Calculo + Reduzco al reducir su HC en un 80% respecto al 2017.

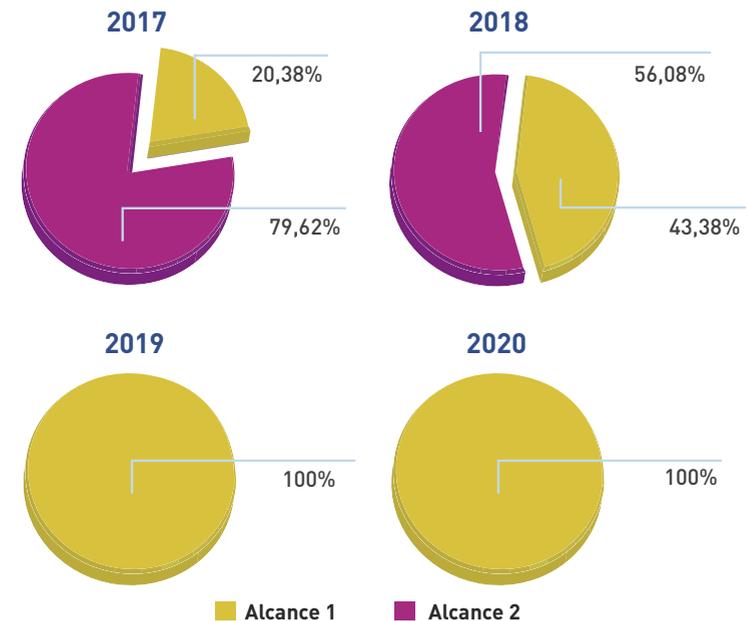


RESULTADOS

EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



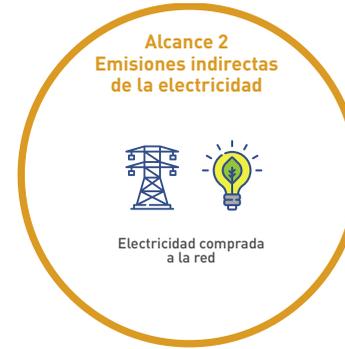
EMISIONES POR ALCANCE



SUEZ PRINTS, NUESTRA HERRAMIENTA DE CÁLCULO

SUEZ PRINTS es nuestra herramienta para el cálculo de las emisiones de GEI, específicamente diseñada para el ciclo integral del agua, lo que permite obtener resultados a nivel global o individualizado para las diversas etapas que lo componen. Suez Prints está basado en la metodología propuesta por el GHG protocol y la norma UNE EN ISO 14064:2012 parte 1, y desde el 2019 cuenta con la certificación ISO 14064.

La herramienta Suez Prints permite adaptar el cálculo teniendo en cuenta los diferentes niveles de alcance, según las necesidades del usuario:



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



El **cambio climático** y la **escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. En Asturias se están produciendo cambios significativos en la época del año en la que se producen las precipitaciones; siendo cada vez más frecuentes en primavera. Este hecho puede tener consecuencias importantes en la gestión del agua, ya que cada vez se acumula menos nieve al inicio del invierno y por tanto se reduce una reserva importante de agua de calidad.

En Aguas de Avilés continuamos trabajando para **adaptarnos al cambio climático**, **aumentando la resiliencia** de nuestros sistemas de agua urbana ante posibles episodios de sequías y fenómenos de lluvias torrenciales. También **trabajamos en la preservación del agua**, reduciendo la huella hídrica mediante la gestión sostenible de este recurso, la lucha contra el fraude y la detección de fugas en la red de abastecimiento; y fomentando entre los avilesinos el consumo responsable de este bien esencial.



¿QUÉ ES EL ESTRÉS HÍDRICO?

Cuando una región no alcanza por habitante 1.700 m³ de agua al año.

Índice de estrés hídrico de Falkenmark



FUENTES DE SUMINISTRO

Los recursos hídricos disponibles en el municipio de Avilés para el abastecimiento de agua potable tienen cuatro orígenes diferentes:

- **Canal del Narcea:** es la principal fuente de abastecimiento del municipio, siendo captada en la toma de Villa y transportada hasta la ETAP de la Lleda para su tratamiento.
- **Río Magdalena:** el agua captada a la altura de Piqueros de abajo es bombeada hasta la ETAP de la Lleda para su tratamiento y posterior distribución.
- **Manantiales de La Fervencia:** tres manantiales emergentes en la localidad de Romadoiro (Castrillón) sirven a La Cruz de Illas, La Ceba y El Vallín.
- **CADASA:** agua ya tratada procedente de la ETAP de Rioseco abastece al municipio desde las tomas de Llanaces, La Lleda y Villa.



Canal del Narcea



Manantiales de La Fervencia

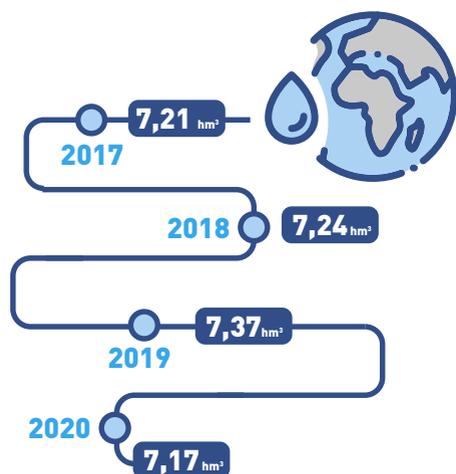


Río Magdalena



Toma de CADASA

VOLÚMENES DE CAPTACIÓN



CALIDAD DEL AGUA

El 100% de las aguas suministradas fueron catalogadas como aptas para el consumo humano, cumpliendo así la legislación vigente.

En Aguas de Avilés garantizamos el suministro de agua apta y de calidad, 24 horas al día, 7 días a la semana.



Se realizaron en total **19.450** análisis

18.850 cloro

416 organolépticas

105 análisis control

25 análisis completos

54 otros análisis

DISTRIBUCIÓN

Realizamos un **control exhaustivo en las redes de distribución** y llevamos a cabo mejoras periódicas con el fin de minimizar posibles fugas y aprovechar al máximo el agua.

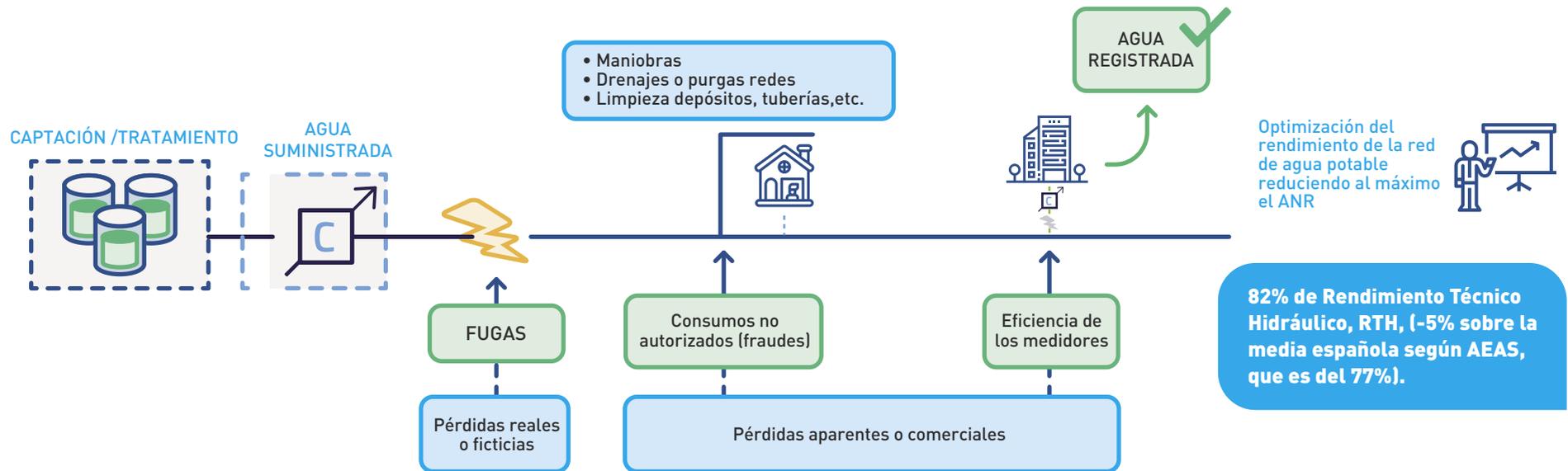
No toda el agua captada llega a los puntos de consumo. Además de las pérdidas ocasionadas por fugas en la red de abastecimiento, los consumos no registrados en las operaciones de limpieza de la

red y las prácticas fraudulentas son el origen de la denominada Agua No Registrada (ANR).

En Aguas de Avilés todos los años llevamos a cabo **planes de reducción de ANR**, aplicando las mejores prácticas disponibles, para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento del agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados de la red que gestionamos.

Esto trae consigo un ahorro tanto de agua como de energía, ya que, al disminuir el volumen de agua suministrada, son necesarias menos horas de funcionamiento de los bombeos y de la planta de tratamiento de agua potable de La Lleda. De esta manera, se reduce también el consumo de reactivos en procesos de potabilización y de desinfección.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN



En 2020 suministramos **6,07** hm³ de agua

En 2020 se consiguieron disminuir **38.009** m³ de ANR ≈ riego diario de 760 campos de fútbol

TECNOLOGÍA 4.0 AL SERVICIO DEL AGUA

DIGITALIZACIÓN – AGIS

La totalidad de la red de agua gestionada en el municipio está incluida en un Sistema de Información Geográfica (SIG) y puede ser gestionada a través del portal AGIS. Esto **permite conocer y modificar el trazado y los elementos de la red desde el propio terreno**, agilizando en gran medida la operativa y disminuyendo los desplazamientos del personal y, por tanto, ahorrando tiempo y combustible.

GOT

Aplicación que **optimiza los procesos propios de la gestión de operaciones**, desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Con esto se mejora en productividad y se reduce el consumo de recursos.

WICOT

Sistema avanzado de alertas que **permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte de agua**, debido a una avería o actuación en la red, de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

AQUACIS GA

Con esta aplicación gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras que gestionamos, optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO

La inspección mediante la cámara de televisión CCTV, facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.



PROYECTOS Y OBRAS

En Aguas de Avilés llevamos a cabo importantes proyectos y obras de mejora de las infraestructuras hidráulicas durante el año 2020. Las actuaciones más significativas fueron la **renovación de 325 m de red de abastecimiento** en la Avenida del Campo y la instalación de un **by-pass en el depósito principal del municipio: La Lleda I**.

La intervención en el depósito de La Lleda I, ubicado en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), fue la obra de mayor relevancia del año. Consistió en poner en servicio el by-pass (desvío) al depósito Lleda I, con el fin de poder suministrar agua de manera independiente

desde cualquiera de los dos depósitos de la Lleda al núcleo de Avilés. Esta actuación supuso una importante mejora en la operatividad del servicio de agua y, gracias a ella, será posible realizar tareas de mantenimiento en el depósito de La Lleda I sin necesidad de interrumpir el suministro de agua a la población.



En 2020
ejecutamos **2** obras

Inversión total:

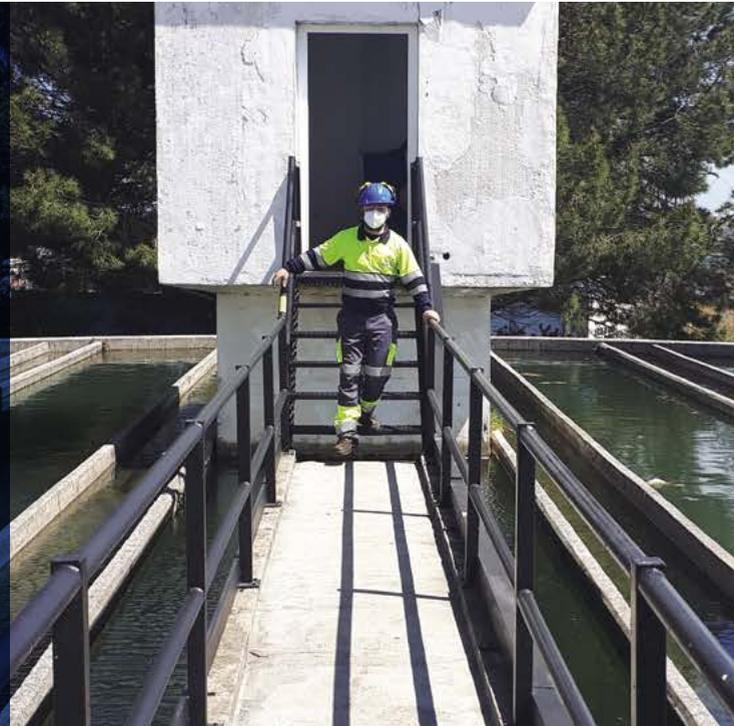
326.308 €



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



Antes incluso de que se decretase el estado de alarma, en Aguas de Avilés pusimos en marcha **un exhaustivo plan de contingencia para asegurar en todo momento el suministro de agua en Avilés con las máxima garantías sanitarias**. Para ello, se implantaron una serie de medidas preventivas con el fin de proteger la seguridad y salud de todos los empleados y garantizar el normal funcionamiento de nuestras instalaciones. Así, se crearon equipos de trabajo independientes, sin contacto entre ellos; y se estableció el modelo de **presencia permanente en la ETAP de La Lleda**, que consistió en el aislamiento de dos operarios en la planta de agua



potable en turnos de 15 días, para lo cual se instalaron dos autocaravanas que se usaron de manera individual durante las dos semanas de cada turno.

Para la elaboración del plan de contingencia contamos con el asesoramiento de Asturagua, nuestro socio privado, y de Suez, grupo empresarial al que pertenece. Además, junto con el Ayuntamiento, **evaluamos permanentemente los posibles escenarios y analizamos soluciones que pudieran implementarse con anticipación** para garantizar el servicio de agua en la ciudad con total normalidad durante la pandemia.

DE LINEAL A CIRCULAR

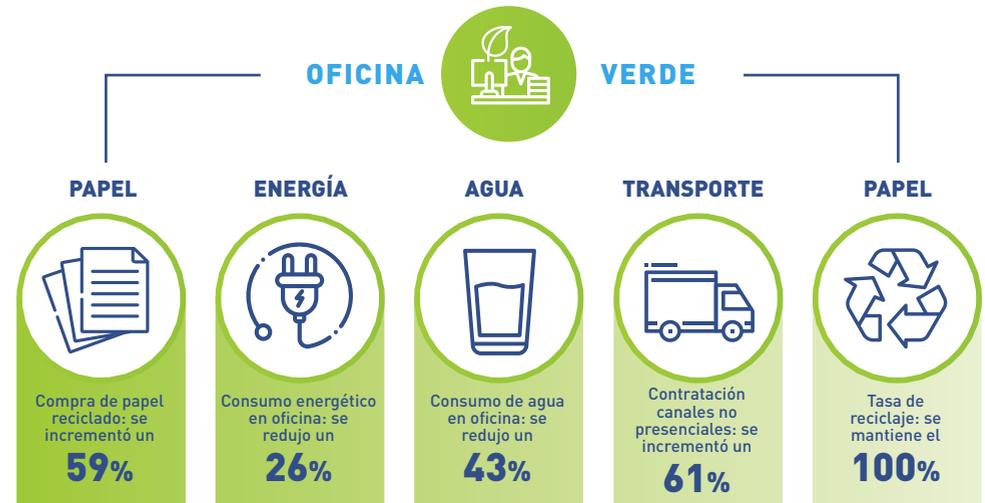
ECONOMÍA CIRCULAR PARA UNA RECONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

La economía circular es y debe ser uno de los pilares del cambio que contribuya a transformar el sistema de producción y consumo actual, el cual genera un impacto ambiental que es preciso revertir. La **Estrategia Española de Economía Circular - España Circular 2030** - es un importante paso en ese sentido.

Desde Aguas de Avilés, **nos alineamos con esta Estrategia y propósito, y apostamos por un modelo circular**, que promueva sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos para reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones.

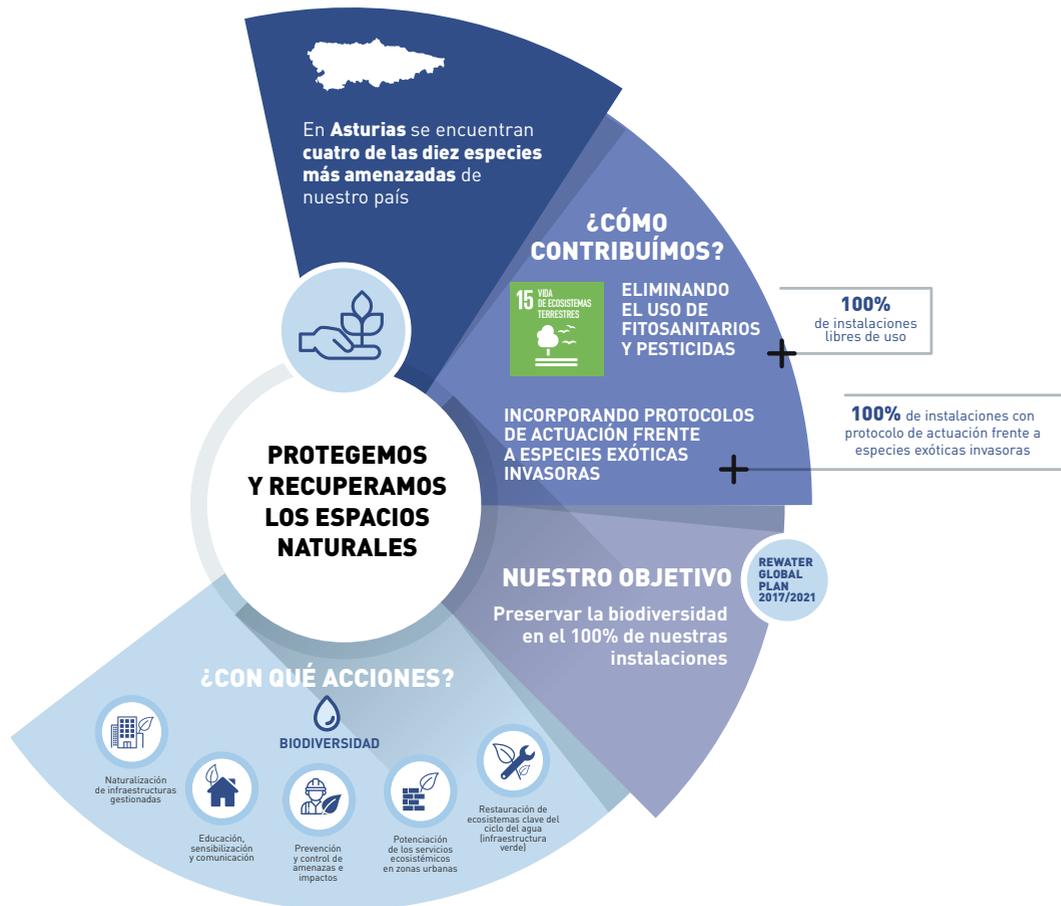
OFICINA VERDE

El **proyecto Oficina Verde**, implantado desde 2019 en Aguas de Avilés, pone en valor la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para aplicar el modelo de economía circular alrededor de la oficina de atención al cliente. Así conseguimos **reducir el impacto que sobre el medioambiente** pueden tener las actividades que se desarrollan en este espacio. Las iniciativas que integra el proyecto de Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de papel, de energía, de consumo de agua, minimización del transporte (reducción de emisiones CO₂), y reducción de los residuos generados. Así, bajo estos 5 pilares, los beneficios alcanzados durante el 2020 a través de la Oficina Verde han sido los siguientes:



Datos respecto al año base 2018 (sin Oficina Verde).

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



La actividad humana ha reducido en un 30% la riqueza de hábitats terrestres y marinos, que es la causa principal de la pérdida de biodiversidad, y el calentamiento global está agravando esta situación. La clara **correlación entre cambio climático, biodiversidad y salud** se ha puesto de manifiesto con la actual pandemia y los episodios climáticos cada vez más extremos.

Por ello, proteger la biodiversidad es una necesidad para preservar la salud del planeta y, por tanto, la de los seres humanos y la del resto de especies que lo habitamos.

Aguas de Avilés firmemente comprometida con la protección de la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático, a través de su Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible (RGP) está **transformando las instalaciones del ciclo del agua en 'infraestructuras verdes'** para que, de esta manera, sirvan de apoyo al ecosistema en el que están ubicadas y favorezcan los servicios que nos ofrece la naturaleza.

ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS Y CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como **objetivos para 2021** la **eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras** en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100% de las instalaciones que gestionamos.

Con este fin, durante el 2020 impartimos formaciones específicas dirigidas a los Jefes de Planta y Responsables de Mantenimiento, para alcanzar un cambio en el modelo de gestión de las zonas verdes. Además, contamos con una guía de mantenimiento ecológico para favorecer el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas.

Actualmente el



Para el control de especies invasoras que colonizan los ecosistemas, hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. Con este fin durante el 2020 hemos implantado el programa **BiObserva STOP-invasoras** que ofrece, a través de una metodología y herramientas propias (plataforma web y app móvil), la información necesaria para que el personal de las instalaciones sea capaz de identificar especies, reportar observaciones y ejecutar planes de control.



Web BIOBSERVA

100%

de instalaciones con protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras



Nuestro personal en una jornada de identificación de especies exóticas invasoras

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

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

Con el fin de adaptarnos a la nueva situación sufrida durante la crisis sanitaria, y continuar con nuestro propósito de **trasladar conocimiento y sensibilizar**, lanzamos **formaciones on-line** impartidas por botánicos expertos dirigidas al personal de Aguas de Avilés.



Formación en mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad



Formación en control de especies exóticas invasoras en instalaciones

ACCESO AL AGUA



TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS

Conscientes de la crisis social producida por la pandemia, Aguas de Avilés ha incrementado sus recursos para prestar una **atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades** para hacer frente al coste de su consumo de agua. El programa de tarifas sociales de Aguas de Avilés aplica tarifas y bonificaciones recogidas en las Ordenanzas Municipales del Ayuntamiento de Avilés, especiales para diversos colectivos vulnerables, así como para familias numerosas. Dentro de estos colectivos vulnerables, podríamos mencionar a personas jubiladas, pensionistas, personas desempleadas o personas en riesgo de exclusión.

En 2020, **24.145 €** bonificados en el pago de las facturas a través de nuestras **TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS**



FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS

Adicionalmente, y entre otras medidas de flexibilización, desde Aguas de Avilés continuamos ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas, como el aplazamiento y fraccionamiento, o elección del día de pago, así como el Plan 12 Gotas, a los clientes en situación de vulnerabilidad.



151 compromisos de pago sin intereses por un importe de

137.601 €

PLAN 12 GOTAS

En Aguas de Avilés disponemos de una modalidad de pago, denominada 12 Gotas, que permite pagar los recibos del agua a través de una **cuota fija mensual**. Así, ofrecemos a los clientes la posibilidad de planificar mejor sus gastos distribuyendo el pago de manera uniforme. Con este servicio el cliente pagará cada mes una cantidad fija que se determinará en función del consumo del año anterior y, pasados doce meses, se regularizará según su gasto real.

VALORACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aguas de Avilés tienen su reflejo en las encuestas de satisfacción del cliente. El **índice medio de satisfacción** del cliente en 2020 es de **7,43**.

El resultado de la encuesta de satisfacción en relación con los principales indicadores sobre el servicio de Aguas de Avilés ha sido:

INDICADORES

	2019	2020
Calidad del agua	7,66	7,99
Continuidad en el suministro	8,96	9,21
Presión con la que llega el agua a casa	8,46	8,71
Claridad en la factura	7,52	7,64
Precio	5,42	5,39

CIFRAS DE 2020

En twitter



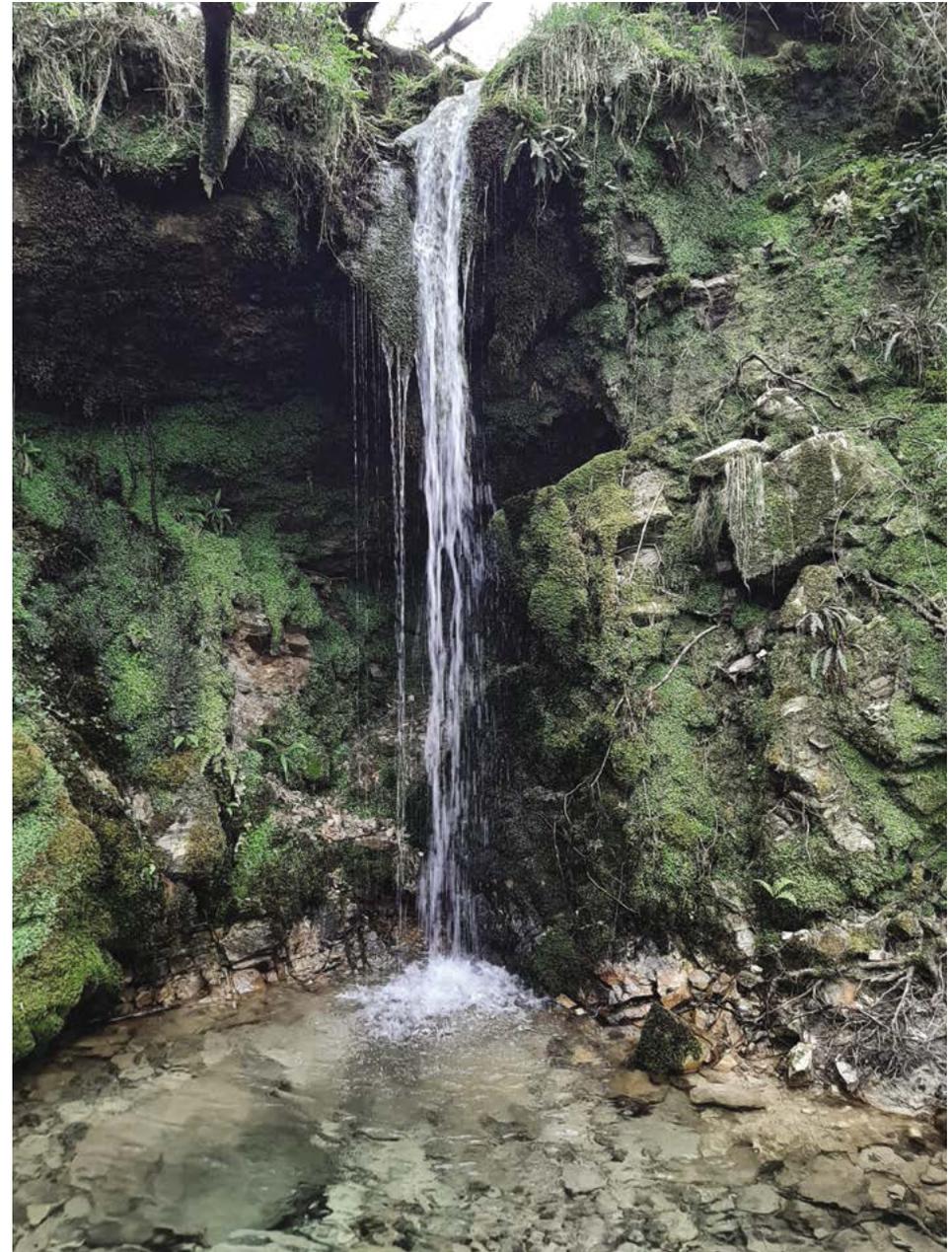
Seguidores: **974**
Interacciones totales: **1.500**
Tuits: **357**

En la Web

WWW. Usuarios: **21.721**
Sesiones: **35.280**
Páginas vistas: **232.196**

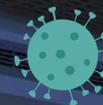
CANALES DE CONTACTO

Atención al cliente	984 768 029 - 900 330 020
Averías	900 330 026
Autolectura de contador	900 814 036
Página web	www.aguasdeaviles.es





NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



Durante la pandemia de la COVID-19, en Aguas de Avilés se implantaron una serie de medidas de seguridad y salud para continuar prestando una atención de calidad y al mismo tiempo garantizar la seguridad y salud de los empleados y clientes (mamparas, mascarillas, gel hidroalcohólico, limitación de aforo).

La plantilla que atendía de forma presencial en la oficina continuó haciéndolo a través del teléfono gratuito de atención al cliente, manteniendo de este modo el trato personalizado con la implantación de la cita previa, presencial o telefónica, además de implantarse turnos semanales para el personal, fomentando el teletrabajo.

Se realizó un refuerzo en la digitalización de los procesos a través de la Oficina Virtual, Web, firma digital, factura digital y pago a través de tarjeta.

Lo más importante para nosotros era primar el abastecimiento a los clientes prevaleciendo la buena fe y el sentido común, por ello se procedió a paralizar los cortes de suspensión de suministro y reclamaciones por impago durante el confinamiento.



***Ni una gota más...
ni una gota menos.***

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



EDUCANDO Y CONCIENCIANDO

En Aguas de Avilés realizamos una **labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua** a través de programas educativos, como Aqualogía, y de visitas a la ETAP de La Lleda, para concienciar a la ciudadanía sobre la importancia del agua y el medioambiente y fomentar hábitos de consumo responsable.

AQUALOGÍA

Es un **programa educativo** dirigido específicamente a escolares de 3º de Educación Primaria cuyos objetivos son enseñarles el ciclo integral del agua y contribuir a **crear conciencia sobre la necesidad de cuidar este recurso limitado**.

La pandemia de la COVID-19 nos impidió realizar todas las sesiones del programa educativo previstas. Por ello, y con el fin de adaptarnos a los nuevos escenarios, a finales del 2020 se llevó a cabo una renovación del programa educativo, tanto en el contenido como en el formato. Así, en el nuevo contexto social, Aqualogía se ha digitalizado para garantizar el acceso a los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa, a través de un campus digital.



Sesión de Aqualogía realizada el 3 de marzo de 2020

VISITAS A LAS INSTALACIONES

En la Sociedad Mixta realizamos desde hace años visitas guiadas a la ETAP de La Lleda para que los avilesinos puedan **conocer de primera mano todo el proceso de tratamiento y distribución del agua**. Mientras la situación sanitaria lo permitió, en el 2020 continuamos recibiendo en nuestra planta la visita de grupos escolares y de asociaciones locales. Con el propósito de continuar haciendo esta labor en el nuevo contexto social, a finales del año pasado se decidió que en 2021 realizaríamos un vídeo divulgativo para explicar el ciclo del agua en Avilés, de forma que los ciudadanos puedan conocer, sin necesidad de acudir a la planta de agua potable, todo el proceso que llevamos a cabo desde que captamos el agua en nuestras fuentes naturales de suministro hasta que llega a sus hogares, y todas las tareas e instalaciones que son necesarias para lograr que esto sea así.



Escolares visitando la ETAP en febrero de 2020

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

DÍA MUNDIAL DEL AGUA Y DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Para conmemorar dos fechas tan señaladas para nosotros, el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, cada año publicamos un artículo en prensa escrita con el propósito de destacar el papel fundamental que desempeña el agua en el bienestar de las personas, **sensibilizar a la población sobre los problemas medioambientales actuales** y fomentar actuaciones encaminadas a la protección de nuestro entorno.

AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para concienciar a la ciudadanía de Avilés sobre la importancia de contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y los ODS, en 2020 publicamos un artículo en prensa escrita sobre nuestro primer **Informe de Desarrollo Sostenible**, en el que destacamos las principales iniciativas que llevamos a cabo en este ámbito.

Consejos de higiene en casa:

3 Limpia las patas de tu mascota después de cada paseo con agua y un poco de jabón.

Consejos de higiene en casa:

4 En casa, limpia con un poco de agua y jabón los pomos de las puertas y los objetos que sueles tocar con frecuencia.

AGUAS DE AVILÉS
La Agenda 2030, clave para asegurar un futuro sostenible para todos

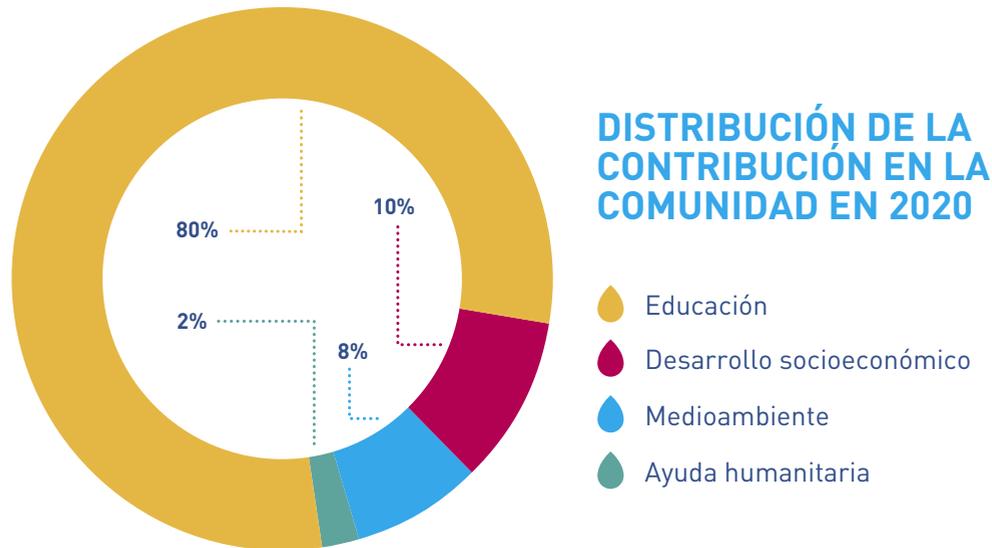
En su lucha contra el cambio climático, Aguas de Avilés se compromete a reducir sus emisiones de CO₂ derivadas del consumo energético un 50%.

La implementación de la metodología de excelencia para una gestión sostenible de los recursos hídricos.

Agua de Avilés apuesta por un modelo basado en el diálogo y la cooperación y el compromiso.

APORTAMOS VALOR A LA CIUDADANÍA

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello fomentamos la participación activa de los trabajadores y de la ciudadanía en **acciones que generen un beneficio social**. Desde Aguas de Avilés, y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación, llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad. A través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.



Visitas a instalaciones

41

personas visitaron nuestras instalaciones

Programas escolares

270

escolares formados en el uso sostenible del agua

Contribución a la ciudadanía

13.564€

invertidos en acciones sociales

Campañas de sensibilización

al **100%**

de nuestros clientes

13 MAR 2020
EL COMERCIO

PUBLICIDAD 11

AGUAS DE AVILÉS

Agua de Avilés adopta medidas para garantizar el suministro de agua

Ante el estado de alerta por la propagación del Covid-19 y conscientes de la inquietud que lo que afecte a un bien básico como es el agua puede generar entre la población, Agua de Avilés desea manifestar que el suministro estará garantizado con las mismas garantías que hasta ahora.

La calidad y la seguridad del agua potable está garantizada en todo momento. Los actuales procesos de tratamiento y los parámetros de control del agua de consumo garantizan la calidad sanitaria, no viéndose ésta afectada por la actual situación. Adicionalmente, el lavado de manos con agua y jabón es una de las principales medidas preventivas para evitar el contagio.

Agua de Avilés, en coordinación con las autoridades locales y autonómicas y en conformidad con sus orientaciones, ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a proteger la seguridad sanitaria de todos sus empleados, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera.

Asimismo, Agua de Avilés ha adoptado las decisiones necesarias para disponer, en tiempo y plazo, del material necesario y suficiente para asegurar la calidad del suministro con todas las garantías que habitualmente vienen siendo aplicadas.

Para mayor concreción y transparencia, y teniendo en cuenta que hay determinadas operaciones que requieren asistencia presencial, Agua de Avilés desea hacer públicas las siguientes decisiones adoptadas:

- Creación de equipos independientes de trabajo operativo en la planta de tratamiento de agua de la Lleda, dado que las características de la actividad requieren una labor presencial que imposibilita el teletrabajo.
- Estos equipos de trabajo operativo funcionarían de forma independiente, a efectos de evitar cualquier riesgo de contagio y, en caso de que se detectase en alguno de ellos, tener que establecer un periodo de cuarentena.
- El diseño de este operativo implica asimismo la disposición de un cuarto equipo de retén, para garantizar la normalidad del trabajo de suministro de agua.
- La segregación de estos equipos de trabajo implica asimismo la supresión de cualquier contacto directo o indirecto, tanto en instalaciones como venturios.
- De otro lado, se están optimizando y extremando las medidas de higiene personal.
- Dadas las características de la actividad cotidiana del ciclo integral del agua, las instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitan básicamente de forma telefónica o telemática, sin carácter presencial.
- De la misma manera, para garantizar la entidadidad de las operaciones, se han cancelado todas las visitas a las instalaciones, salvo en actividades esenciales como es el transporte de materiales necesarios para asegurar la salubridad del agua y el normal funcionamiento de dichas instalaciones.
- Ante los riesgos de eventual desabastecimiento de productos o componentes debido al carácter global de esta crisis, Agua de Avilés ha procedido, con la colaboración de las empresas suministradoras, a hacer un aprovisionamiento del material necesario para asegurar durante los próximos meses la continuidad del suministro con las garantías habituales hasta el presente.

Agua de Avilés está en todo momento en comunicación con las autoridades sanitarias ante la situación actual y ha aplicado los protocolos de prevención dictados por las autoridades entre su plantilla en todas sus instalaciones. Las medidas preventivas (mantas, teletrabajo, turnos rotatorios...) están orientadas a proteger la salud de los empleados. En todo momento, desde la compañía se ha compartido con los empleados detallada información tanto de la situación en la empresa como en el entorno.

De la misma manera, con el objeto de proteger la salud de sus empleados, la de sus clientes y garantizar la continuidad del servicio con medios alternativos, Agua de Avilés recuerda que tiene a su disposición las siguientes canales de atención no presencial donde podrá realizar todas sus gestiones:

www.aguasdeaviles.es Teléfono de atención al cliente: 900 330 020

Sábado, 17 de abril de 2020

Avilés y comarca

LA NOTICIA 23

Los niños del Luces de Mariví escriben poemas y diarios sobre el confinamiento

El profesor de Lengua Castellana y Literatura del Colegio Luces de Mariví de Mariví Juan Antonio Hernández González ha propuesto a sus alumnos que escriban un diario o un poema sobre el confinamiento en el colegio. El profesor ha explicado que el objetivo es que los niños expresen sus sentimientos y emociones a través de la escritura. El profesor ha explicado que el objetivo es que los niños expresen sus sentimientos y emociones a través de la escritura.

Mariví se pone a los fogones

El Consejo de Infancia y Adolescencia de Avilés ha creado un pequeño espacio llamado "Los Fogones de CASA" desde el mes de febrero. Una de ellas es el día de la Abuela. María Martínez, que trabaja en primer de tres de ellas.

Ofrecen cursos de Historia del Arte con motivo del Día de la Madre

El Día de la Madre es un día especial para todos. En el colegio Luces de Mariví se ofrece un curso de Historia del Arte con motivo del Día de la Madre. El curso está dirigido a los alumnos de 4º de Primaria y 5º de Primaria. El curso se imparte los días martes y miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

Medidas sociales del servicio de aguas

Desde Agua de Avilés recordamos a los ciudadanos que tienen a su disposición las siguientes medidas sociales:

1. **Aplazamiento de la factura del agua**, sin intereses, a todos los colectivos que ante esta situación excepcional, presenten el siguiente justificante.
2. **Plan de cuota fija "12 cuotas"**, que permite pagar todos los meses el mismo importe en base al consumo del año anterior, negociándolo al final de año la situación.
3. **Posibilidad de elegir la fecha del mes que prefieren para la domiciliación bancaria.**

Además, ante la situación actual hemos puesto en marcha algunas medidas complementarias:

1. **Se han suspendido todos los cortes de suministro.** Desde hace años no cortamos el agua a personas en situación de vulnerabilidad económica, pero durante el estado de alarma hemos ampliado esta medida a todos los ciudadanos. De este modo garantizamos que el agua llegue a todos los hogares, en un momento en el que, además, la higiene es indispensable para prevenir el contagio del COVID-19.
2. **Hemos aumentado el periodo voluntario de pago de las facturas.** Ahora los clientes disponen de 3 meses para realizar el pago a partir del momento en que habitualmente les llega el recibo del agua.

Puede solicitar que se le llegue alguna de estas medidas llamando al teléfono 900 330 020, enviando un correo electrónico a atencioncliente@aguasdeaviles.es o accediendo al área de clientes de nuestra página web aguasdeaviles.es

AGUAS DE AVILÉS

TU SERVICIO TU AGUA CONÓCENOS NUESTRO COMPROMISO ACTUALIDAD

Inicio Actualidad Noticias

Agua de Avilés cierra temporalmente la oficina de atención al cliente

13 MAR 2020

Todas las gestiones se podrán realizar a través de los canales de atención no presenciales que se refuerzan desde este momento.

Agua de Avilés cierra desde hoy la oficina de atención al público de forma temporal. Esta medida preventiva está orientada a garantizar la seguridad y salud de nuestra plantilla y nuestros clientes, y se encuentra en línea con las medidas ya tomadas previamente y con las recomendaciones hechas por el Gobierno del Principado de Asturias y también por el Gobierno de España al tejido empresarial y otras organizaciones.

AGUAS DE AVILÉS

AGUAS DE AVILÉS @AguasdeAviles - 15 mar. 2020

Ante el estado de alerta por la propagación del Covid-19, manifestamos que el suministro de agua tendrá continuidad con las mismas garantías que hasta ahora.

Para cualquier duda o gestión están disponibles los canales no presenciales aguasdeaviles.es/-/aguas-de-avi...

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



El agua, un recurso esencial para la salud y el bienestar de las personas, cobró aún más importancia durante la COVID-19. La emergencia sanitaria puso de manifiesto que se trata de un bien vital para todo y para todos. Por ello, en el ámbito de la comunicación externa, durante el 2020 **Agua de Avilés centró sus esfuerzos en difundir** a través de distintos canales **información relevante para los ciudadanos**, con el fin de que pudieran conocer en todo momento las medidas implantadas por la Sociedad Mixta durante la pandemia. Así, en el mes de marzo se publicó un comunicado en los medios de comunicación acerca de las decisiones adoptadas en el ámbito de Operaciones para asegurar en todo momento la continuidad del suministro de agua con las máximas garantías sanitarias. Además, se informó a la ciudadanía de los mecanismos de flexibilización del pago que la empresa puso a su disposición para ayudar a los colectivos más vulnerables, cuya situación se vio agravada por la pandemia. También se llevó a cabo una comunicación constante a través de la página web de la Sociedad Mixta y de su cuenta de Twitter.

EQUIDAD Y PERSONAS



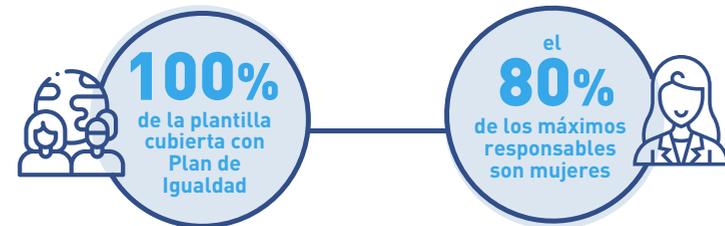
EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

Convencidos de que la salud del planeta está estrechamente vinculada con la salud de las personas, defendemos la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

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

IGUALDAD DE GÉNERO

En un contexto en el que la participación de las mujeres en el mercado laboral es claramente desigual, apostamos por la promoción de un entorno de trabajo donde prevalezca la **igualdad de oportunidades sin distinción de género.**



DISCAPACIDAD

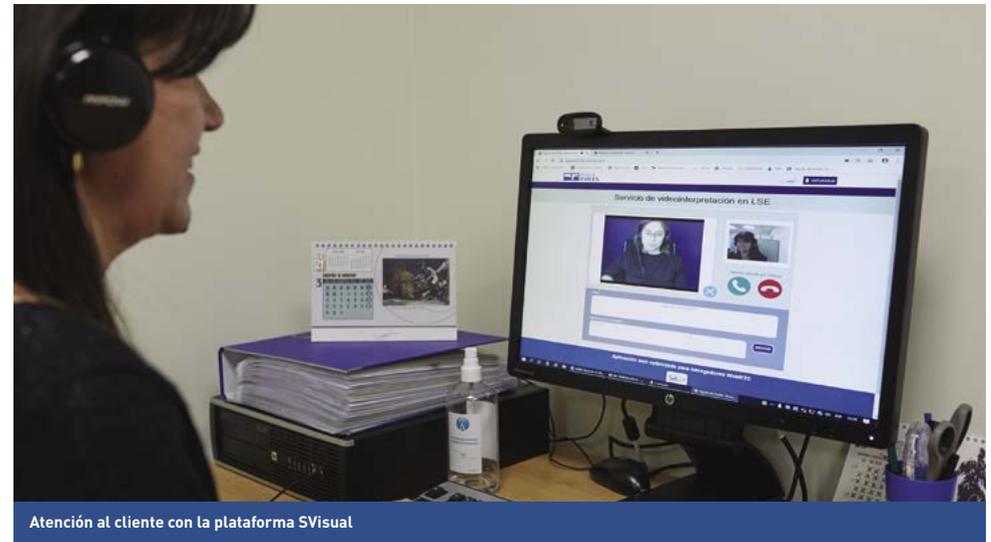
Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, contactamos y establecemos **acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo**, como es el caso de Plena Inclusión Asturias, Iluniun, Fundación ONCE, FESOPRAS y la Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos ASPAYM Principado de Asturias.



OFICINA ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

Desde Aguas de Avilés apostamos por el **uso estratégico** de las **nuevas tecnologías para mejorar nuestro servicio de atención al cliente**, desarrollando iniciativas para la integración de las personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva y **asegurando** que tengan el **mismo acceso a la información** aportada que el resto de la ciudadanía. Por ello, continuamos desarrollando el proyecto de Accesibilidad Universal, comenzado en 2019, en colaboración con la Fundación ONCE, FESOPRAS, PLENA INCLUSIÓN o CSIC, entre otras entidades.

Actualmente, tenemos instalado el **sistema de baliza inteligente Beepcon**, **bandas de relieve** en el suelo, **plataforma de vídeo-interpretación** para personas sordas **SVisual**, y estamos adaptando nuestra **página web certificada bajo criterios de accesibilidad**.



Atención al cliente con la plataforma SVisual

TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

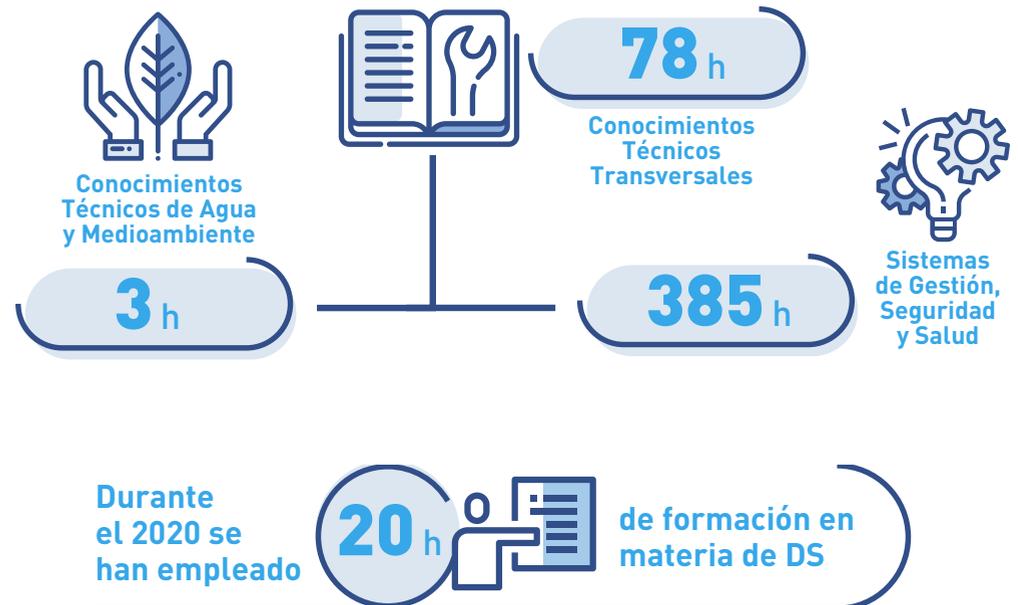
La búsqueda de la excelencia exige talento y, por tanto, una gestión eficaz de las personas, para que puedan dar lo mejor de sí mismas. Por ello fomentamos la empleabilidad y el desarrollo profesional, además de promover un compromiso entre el personal y la empresa.

38 personas incluidas en nuestro Sistema de Talento Integrado – Talent Up – de las cuales **6** están haciendo procesos de Evaluación del Desempeño y Desarrollo.

90% de la plantilla con contrato fijo

13 h de formación por persona al año

FORMACIÓN DE AGUAS DE AVILÉS POR ÁREAS FORMATIVAS



APOYO A LA EMPLEABILIDAD Y A LA DIVERSIDAD CULTURAL



Un año más, participamos en el programa 'Enfoca Talento' del Servicio de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Avilés, destinado a mejorar la empleabilidad de mujeres tituladas en paro.



Colaboramos con RED ACOGE a través de un convenio de adhesión a la red de empresas españolas comprometidas con la diversidad con el objeto de impulsar la Igualdad de trato, la inclusión y la incorporación efectiva y positiva de la diversidad en la plantilla.

CULTURA DE EQUIDAD

Impulsamos acciones para alcanzar nuestro compromiso por una cultura empresarial inclusiva, a través de tres ejes de actuación: **la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna** dirigido a la plantilla para difundir la igualdad de oportunidades.

En 2020, las iniciativas más destacadas son:

- ♦ **Campaña de sensibilización** con motivo del **Día Internacional de la Mujer** para romper estereotipos a través de piezas comunicativas que visibilizan a las mujeres operarias de la compañía.

- ♦ **Curso online: "Diversidad en entornos laborales: retos y oportunidades"** impartido a personas pertenecientes a la Comisión de Igualdad de Aguas de Avilés.

- ♦ **Celebración de la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión**, del 25 de noviembre al 4 de diciembre, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra la Mujer, el Día Internacional de las Personas con Discapacidad y el Día internacional del voluntariado. Para ello, contamos con la participación de expertas y expertos en la materia que nos acompañan en el proceso para lograr una cultura de equidad dentro de la empresa.

SUEZ Equidad

Noviembre - Diciembre, 2020

¡Celebremos la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión!

Del 25 de noviembre al 4 de diciembre

Con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre), del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (5 de diciembre) y del Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre), desde SUEZ en España celebramos la **Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión** con el objetivo de sensibilizar y promover en nuestra compañía por una cultura corporativa inclusiva.

Para ello, contamos con expertas y expertos que, a través de diversos webinars, nos inspirarán para seguir potenciando un entorno diverso e igualitario. **¡Conéctate y participa!**

24 de noviembre
Webinar: "La diversidad cultural en la empresa, el valor de la diferencia"
por **Jazmín Chamizo**
Hora: de 10:00h. a 11:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí »

Firma adhesión empresas Suez a la RED+D
a cargo de **Daniel Ibarz**
Inscríbete aquí »

2 de diciembre
Webinar: **Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad**
por **Anastasia Téllez**
Hora: de 10:00h. a 11:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí »

3 de diciembre
Webinar: **La Discapacidad. Retos y oportunidades por Pilar Díaz**
Hora: de 11:00h. a 12:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí »

4 de diciembre
Webinar: **Lanzamiento programa corporativo de voluntariado de 2021**
Hora: de 10:00h. a 11:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí »

¿Quieres estar al corriente de temas relacionados con la Equidad en la organización?
Descubre el **Temario corporativo de Desarrollo Sostenible e Igualdad**

Ponentes externos

JAZMÍN CHAMIZO
Consultora y experta en comunicación intercultural y liderazgo inclusivo durante más de 20 años en Chile, Estados Unidos e España.

DANIEL IBARZ
Presidente de la Federación Red+D y Director de la organización Red+D, asociación de empresas, federada en Red+D España.

ANASTASIA TÉLLEZ
Doctora en Antropología Social y Directora del Grupo de Investigación del Etno, Cultura y Género de la Universidad Miguel Hernández (Alicante).

PILAR DÍAZ
Excoordinadora de Estado de Servicios Sociales. Ha desarrollado actividad profesional y académica al impulso de los derechos de las personas con discapacidad. Miembro del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Aguas.

SUEZ Equidad

Hemos realizado el Taller sobre Sesgos Inconscientes, dirigidos a todo el personal, al que hemos hecho llegar también medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



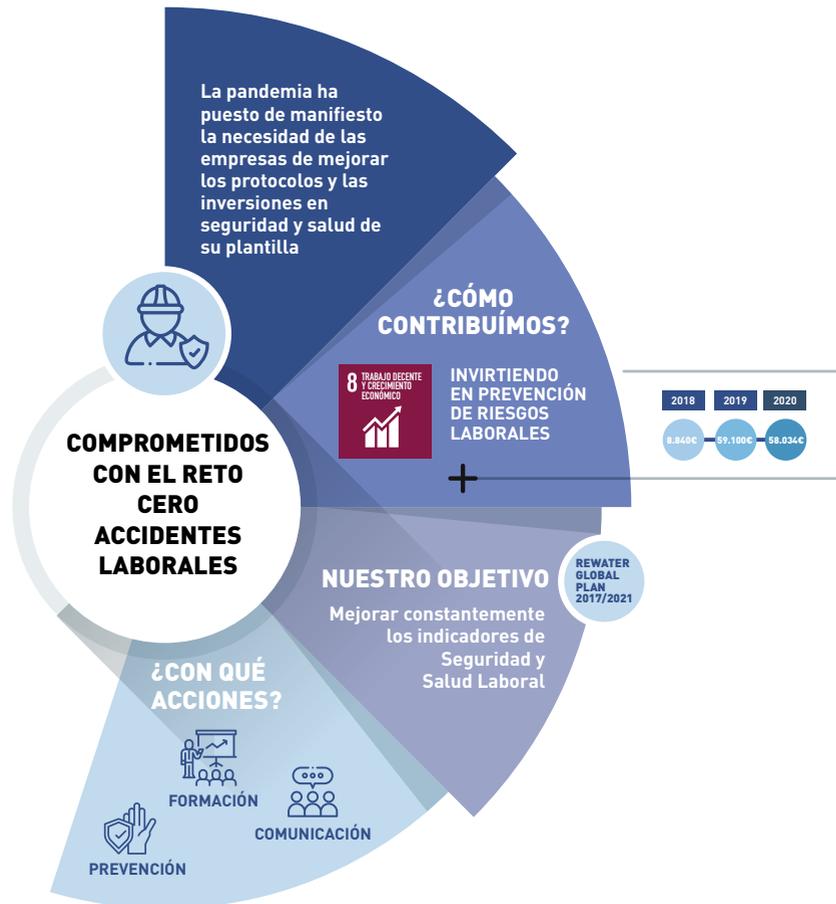
Hemos reorientado las políticas de formación para dar una **respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras**, reconvirtiendo las sesiones presenciales a formaciones virtuales y creando nuevos programas formativos (COVID-19, nuevas medidas de prevención en centros de trabajo, teletrabajo y atención telefónica al cliente, gestión equipos en remoto, etc.), con especial énfasis en la formación vinculada a cómo trabajar en un entorno digital.

Hemos fomentado el **teletrabajo** por emergencia sanitaria en la prestación del servicio en todas las áreas, incluso durante el confinamiento domiciliario, con el fin de garantizar la salud de los trabajadores y limitar los contactos en oficina.

Y hemos emitido **comunicados** genéricos por parte de Dirección con las medidas adoptadas y los datos más relevantes de la pandemia. Para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que nuestros trabajadores tienen información de primera mano, hemos reforzado canales de comunicación interna y hemos creado iniciativas nuevas con actualización diaria durante los meses más estrictos de confinamiento.

La comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante los episodios de teletrabajo.

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



El compromiso de promover la seguridad y salud del personal es un valor fundamental y un aspecto esencial para el desarrollo de un servicio sostenible. Para impulsar este compromiso, desde 2011 Aguas de Avilés dispone de una **política de seguridad y salud** con **tres líneas estratégicas**:

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

En 2020 cumplimos **1.231** días sin accidentes con baja

CERTIFICACIÓN ISO 45001

En julio de 2020, Aguas de Avilés superó satisfactoriamente la auditoría interna de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral ISO 45001:2018, que sustituyó a la anterior norma OHSAS 18001:2007.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Además de la formación, que es un aspecto esencial para la seguridad y salud de todos los trabajadores, se celebran charlas semanales de seguridad en las que se incide en recordar al personal de campo nuestras **Reglas que Salvan (RQS)** y se aclaran las posibles dudas e incidencias que hayan podido surgir durante el desarrollo de los diferentes trabajos.

Durante 2020 se han impartido un total de **32** horas

SEGURIDAD EN OBRAS

Nuestro Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a la prevención de riesgos laborales se refiere.



En 2020 no se ha producido ningún accidente de trabajo en obra

VISITAS DE SEGURIDAD

Los directivos y mandos intermedios realizan periódicamente visitas de seguridad a las instalaciones de Aguas de Avilés con el fin de detectar posibles mejoras que permitan realizar el trabajo de una forma aún más segura.



Durante el 2020 se realizaron

6 visitas

del equipo directivo a las instalaciones

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de diez situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía y son divulgadas entre todos los trabajadores con el objetivo de que tomen conciencia de los riesgos más frecuentes.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Aguas de Avilés dispone de un Comité de Seguridad y Salud Laboral que representa al 100% de las personas que conforman la organización.

NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO: CERO ACCIDENTES MORTALES

PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS Y EMPRESAS EXTERNAS

 <p>No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida</p>	 <p>Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión</p>
 <p>Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento</p>	 <p>Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)</p>
 <p>Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida</p>	 <p>No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco</p>
 <p>Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas</p>	 <p>No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas</p>
 <p>Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior está controlada y vigilada durante toda la operación</p>	 <p>Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores</p>



PROYECTO CULTURA JUSTA

El objetivo de este proyecto es crear una **atmósfera de confianza** para que todos los profesionales de la Organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, informen de situaciones y comportamientos que puedan llegar a provocar un incidente o accidente y, así, poder evitarlos.

HÁBITOS SALUDABLES

Impulsamos políticas para favorecer el **desarrollo integral de los empleados**, cuidando tanto su salud física como emocional, con un amplio abanico de actividades, a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



Hemos adaptado nuestra forma de trabajo para asegurar las mayores medidas de seguridad posibles a nuestros trabajadores. Para ello, ya **antes del confinamiento Aguas de Avilés procedió a la elaboración y actualización de instrucciones de trabajo/protocolos de actuación** en todos y cada uno de puestos de trabajo e instalaciones gestionadas, fundamentalmente de carácter técnico-organizativo, para garantizar la protección de la salud del personal y la salud pública en general frente a la exposición a la COVID-19, incluyendo reinicio de actividades y operativas posteriores. Destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo para mitigar los riesgos de exposición al SARCov-2 y garantizar la continuidad del servicio: fuimos pioneros en disponibilidad 24 h mediante confinamiento “in situ” en nuestra planta de tratamiento de agua potable, priorizamos la operativa telemática, implantando la atención al público con cita previa, se adquirieron las mascarillas y EPIs necesarios para garantizar la seguridad y salud de toda su plantilla, desarrollando e implementado protocolos en caso de contagio. También se implantaron medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección en el 100% de la plantilla.

El fomento del **teletrabajo** y la distribución de la plantilla en turnos semanales para evitar contactos masivos fue otra de las medidas adoptadas desde el inicio.

Además, los empleados han contado con un **gabinete de soporte psicoemocional**.



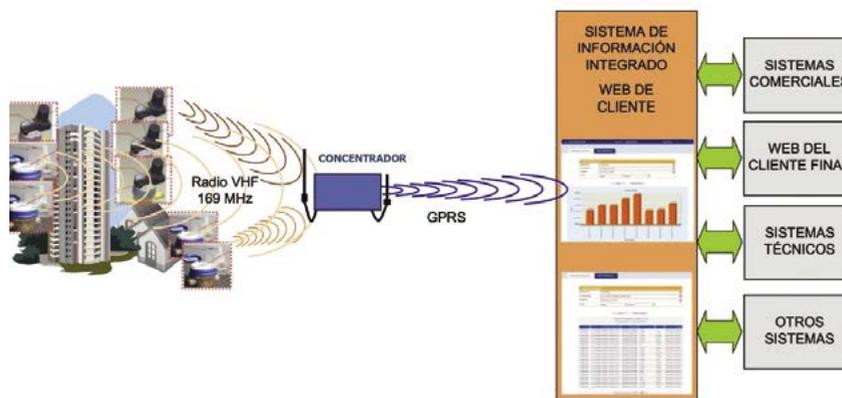
INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

En Aguas de Avilés asociamos la innovación a la excelencia y apostamos cada día más por confiar en esta nueva forma de pensar y trabajar. De ahí que, de forma transversal desde todos los departamentos y áreas de la empresa, procuramos estar **siempre a la vanguardia tecnológica** para responder a las necesidades del servicio y de nuestros consumidores, fielmente **comprometidos con el medioambiente, la economía circular y el desarrollo sostenible**.

La situación excepcional que hemos atravesado este 2020, ha evidenciado la necesidad de adaptarnos rápidamente a un ámbito con menor presencialidad física y una mayor digitalización y aprovechamiento de la tecnología a todos los niveles.

HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE

Aguas de Avilés ha aprobado un proyecto que se materializará a lo largo de 2021 y que consiste en la ejecución de un **proyecto piloto de telelectura para los contadores del Parque Empresarial Principado de Asturias (PEPA)**. El objetivo es estudiar los beneficios que esta herramienta puede aportar tanto al gestor como al usuario además de valorar si es viable su implantación, en un futuro, en el resto del municipio y dar así un primer paso para convertir Avilés en una ciudad inteligente y sostenible.



Este sistema reporta numerosas ventajas tanto en el ámbito social como medioambiental, en este sentido, no sólo consigue un control de consumos y anomalías en tiempo real para los usuarios del servicio a través de avisos y alertas, sino que además simplifica y flexibiliza el proceso de lecturas y mejora el control y eficiencia de la red de abastecimiento del polígono incentivando un uso responsable del agua, detectando de manera temprana fugas o consumos anómalos.

La plataforma tecnológica que se implantará con el proyecto de telelectura para el PEPA servirá a la ciudad de Avilés como herramienta para alcanzar su objetivo de convertirse en una Smart City.



ALIANZAS COMO MOTOR



% volumen de compra en proveedores estratégicos



LAS ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

SELECCIÓN EQUITATIVA

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.



En 2020 el

66,8%

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

En 2020 el

56%

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS

PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

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

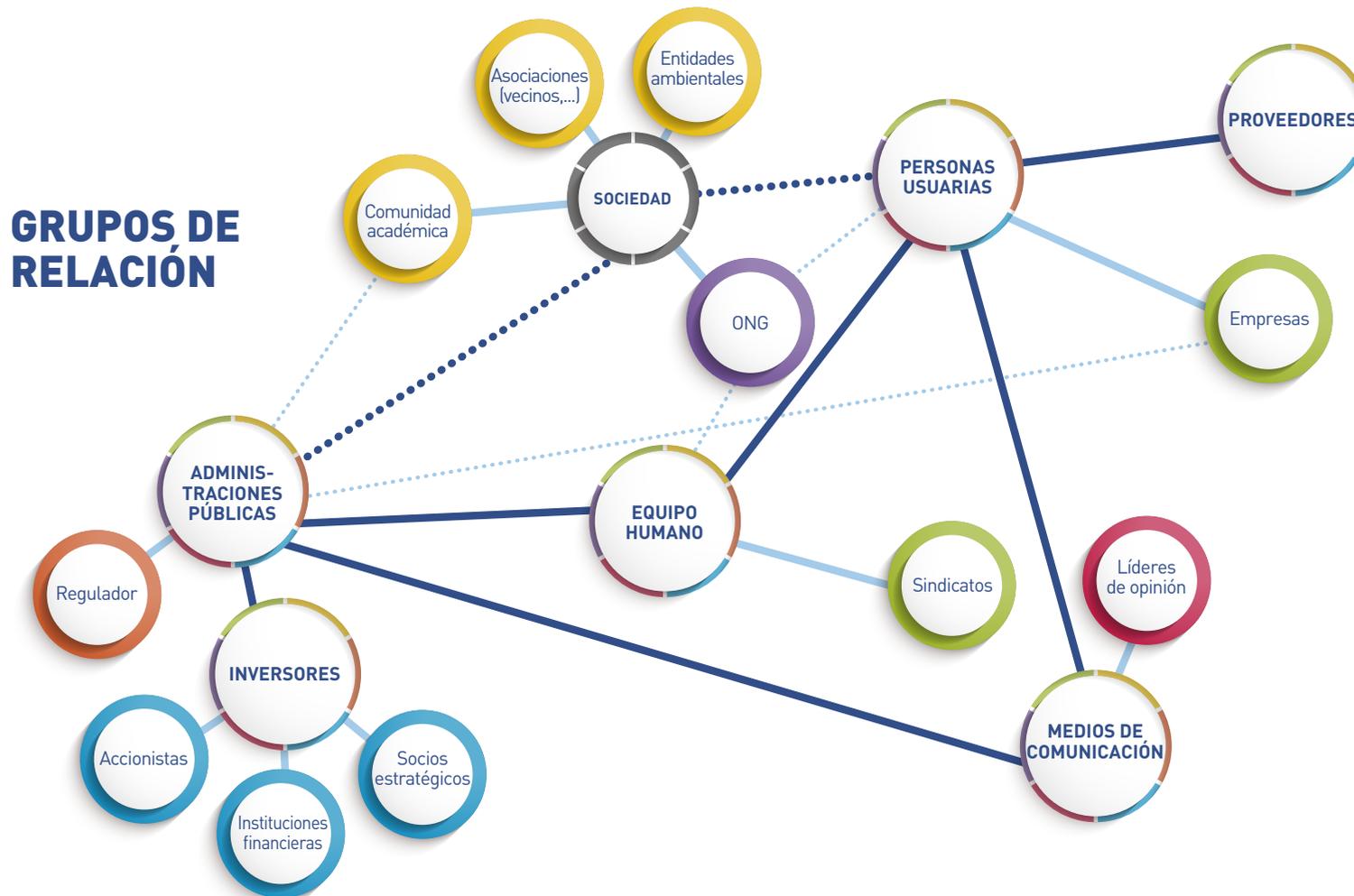
- Identificar el **valor social** generado por los proveedores.
- Aumentar el volumen de compras a proveedores de **economía social y solidaria** que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

El volumen de compra a nuestros proveedores locales representa el 69,2% de nuestras compras.

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

Para Aguas de Avilés, una de las herramientas más poderosas para el éxito de una actividad y unos servicios socialmente responsables consiste en **identificar** -y posteriormente integrar en la estrategia corporativa- **las expectativas y demandas de los colectivos y agentes sociales que reciben el impacto de nuestra actividad**, más si cabe en un año tan difícil como este marcado por la pandemia, y, al mismo tiempo, tienen repercusión directa sobre nuestra reputación. Apostamos por un

modelo de actividad basado en el **diálogo**, la **cooperación** y el **compromiso con los grupos de relación**. Por ello nuestras conversaciones con los distintos colectivos partían de la base de apoyo y ayuda para superar la COVID-19. El diálogo constituye una herramienta básica para reforzar las alianzas y actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.



DIÁLOGOS, ACUERDOS Y COLABORACIÓN

En Aguas de Avilés establecemos **sinergias con entidades** cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios.

Algunas colaboraciones realizadas:

- ◆ Cruz Roja, para fomentar la formación y el empleo de colectivos vulnerables y el cuidado del medioambiente.
- ◆ Fundación AQUAE, a través de su programa educativo Aquae STEM.
- ◆ Adhesión a la Red Acoge.

STEM, ALIANZAS PARA REDUCIR LA BRECHA DE GÉNERO

Gracias a las alianzas entre Aguas de Avilés, la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Avilés, en 2019 se inició el programa Aquae STEM en dos centros educativos de la ciudad, un programa educativo para **fomentar las vocaciones científico-tecnológicas** a través de la creatividad y la innovación. El programa Aquae STEM plantea actividades prácticas a realizar en el aula y en el entorno digital y se dirige especialmente a las **niñas**, con el objetivo de **reducir la brecha de género en las carreras STEM** (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

Asimismo, dio comienzo a la 2ª edición de Aquae STEM con nuevas actividades en el entorno digital, adaptadas a la situación sanitaria, tales como organización de webinars con referentes femeninos en el ámbito STEM.

En la segunda edición del programa participan un total de 58 alumnas de los colegios CEIP Marcos del Torriello y CEIP Llaranes.



En 2020 finalizó la 1ª edición del programa, con el reconocimiento del colegio Marcos del Torriello por su innovación en los retos online. ¡Enhorabuena!



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



Como respuesta a la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y la consecuente crisis social y económica sufrida, Aguas de Avilés se sumó al programa “**Cruz Roja Responde**”, cuyo objetivo era intentar paliar la situación que viven las personas más vulnerables. A través de esta iniciativa, la Sociedad Mixta destinó 1 € por cada cliente nuevo registrado en el área de clientes de su página web.

Además, con el fin de ayudar al pequeño comercio de Avilés, seriamente afectado por la COVID-19, y contribuir así a un mejor presente y futuro de este sector, Aguas de Avilés firmó un convenio de **colaboración con la UCAYC para potenciar el consumo en el comercio minorista** de la ciudad. La iniciativa consistió en entregar a los trabajadores de la Sociedad Mixta tarjetas regalo para consumir en los establecimientos comerciales de la ciudad.

Asimismo, pensando en nuestros proveedores, y para mitigar los perjuicios que la pandemia pudiera causar a sus cuentas, Aguas de Avilés redujo el plazo de pago de sus facturas.

1€
Donaremos 1€ a **CRUZ ROJA RESPONDE** por registrarte en el Área de Clientes de nuestra web

Cruz Roja Española

- SEGURIDAD**
Protege tu salud evitando el contacto
- COMODIDAD**
Gestiona desde tu casa sin tener que desplazarte
- SOLIDARIDAD**
Nos sumamos al Plan Cruz Roja RESPONDE para proteger a los más vulnerables

Unidos hacemos frente a la COVID-19

Felices fiestas

AGUAS DE AVILÉS

El comercio minorista de Avilés le agradece el apoyo a nuestras empresas con esta iniciativa deseando que tengan unas buenas compras.

Nuestros mejores deseos para estas fiestas y para un 2021 lleno de acontecimientos felices.

ucayc AGUAS DE AVILÉS



RECONOCIMIENTOS

En 2020 Aguas de Avilés fue reconocida por su labor a través de iniciativas que abogan por la igualdad, la inclusión y la accesibilidad universal.

PLAN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE SUEZ



El Plan de accesibilidad universal de SUEZ, grupo empresarial al que pertenece Asturagua, el socio privado de Aguas de Avilés, ha sido finalista en los premios Corresponsables y en los premios INTRAMA en la categoría Top Disability Diversity Company. Dicho plan, que se está implementando en Aguas de Avilés, incluye la realización de auditorías de accesibilidad física. Para ello contamos con un manual de accesibilidad específico, elaborado en colaboración con el CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), a través del Instituto Eduardo Torroja y en implantación teniendo en cuenta el punto de vista de asociaciones/federaciones locales y nacionales.



DECÁLOGO COMUNICACIÓN INCLUSIVA



La iniciativa Decálogo de Comunicación Inclusiva de Suez, implementado en Aguas de Avilés, ha sido reconocido como buena práctica por el Pacto Mundial-Red Española. Así mismo, ha sido premiado también en la categoría Best Managerial Culture en los Gender Balance Awards como mejores prácticas en igualdad de género y diversidad profesional de todas las regiones y Business Units del Grupo Suez.



EL AGUA MÁS CERCA DE TI

www.aguasdeaviles.es

