



INFORME 2021
Desarrollo sostenible



AGUAS DE
AVILÉS

Decontaminat
mabil 0 2000

COMPROMISO

PALABRAS
DE LA GERENTE

CONOCE
AGUAS DE AVILÉS

ACCIÓN

AGUAS DE
AVILÉS 2030

- 1** LUCHA CONTRA
EL CAMBIO CLIMÁTICO
- 2** PRESERVAMOS EL AGUA
COMO FUENTE DE VIDA
- 3** DE LINEAL
A CIRCULAR
- 4** PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD
- 5** ACCESO AL AGUA
- 6** CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA
- 7** EQUIDAD
Y PERSONAS
- 8** ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES
- 9** INNOVACIÓN
Y DIGITALIZACIÓN
- 10** ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

RECONOCIMIENTOS



COMPROMISO

 PALABRAS
DE LA ALCALDESA

ACCIÓN
COLABORACIÓN


Palabras de la alcaldesa de Avilés

Mariví Monteserín Rodríguez

La disponibilidad del agua es uno de los grandes desafíos del presente y el sexto Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU. Una de cada tres personas en el mundo carece de acceso a agua potable salubre. Vivir en el mundo desarrollado es una garantía de acceso a un recurso básico para la vida como es el agua, fundamental para la conservación de ecosistemas ricos en términos medioambientales como es el asturiano, y que adquiere la condición de factor estratégico para nuestro tejido productivo.

Aguas de Avilés, sociedad mixta participada por el Ayuntamiento de Avilés y Asturagua Servicio Integral del Ciclo del Agua, asume como principal misión garantizar la plena calidad del agua a través de una gestión eficiente y equilibrada, desde su captación en los ricos parajes de la montaña asturiana hasta su suministro en los domicilios de las familias avilesinas. Estamos ante un arduo proceso que consiguen ofrecer mediante un servicio de máxima garantía, plena calidad y total seguridad.

El compromiso de Aguas de Avilés siempre se ha centrado en ofrecer la mayor satisfacción a sus usuarios, mejorando constantemente la prestación del servicio. Palabras como Excelencia, Innovación, Transparencia y Responsabilidad, asumen un especial protagonismo en el hacer diario de la compañía.

En el presente informe de desarrollo sostenible adquiere un especial valor su labor responsabilidad social, que se materializa en su Pacto Social, a través de las mesas de Solidaridad y del Empleo de calidad, donde se evidencia su firme compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con el territorio. Un compromiso especialmente importante en estos momentos, ante las dificultades derivadas de un mundo en plena transformación, y en el que es fundamental que todas las entidades asuman el compromiso colectivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

Este año Aguas de Avilés ha sumado importantes iniciativas que mejoran la prestación del servicio al usuario y afianzan su compromiso con nuestro territorio. Destacan iniciativas como la implantación de la telelectura de contadores en todas las empresas del PEPA, una actuación pionera que supone avanzar hacia la transformación digital del ciclo integral del agua. Ha avanzado hacia modelos energéticos más sostenibles con la incorporación una nueva instalación fotovoltaica en la Estación de Tratamiento de Agua Potable que permite generar el 30 por ciento de la energía que consume la planta anualmente. Y ha reforzado su colaboración con aquellas entidades de la ciudad comprometidas en diferentes ámbitos, como la formación y empleo de personas con discapacidad intelectual, el apoyo a la consolidación de las empresas locales o el fomento de la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente.

Aguas de Avilés es, por todo ello, un ejemplo de ese nuevo modelo de tejido productivo comprometido, tanto con el territorio como con sus usuarios, que han sabido incorporar la maximización del beneficio social como una de las misiones de su estrategia corporativa.

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN



COMPROMISO

PALABRAS
DE LA GERENTE

ACCIÓN

COLABORACIÓN



Palabras de la Gerente

Carmen María Álvarez Castaño

Un año más tengo el placer de presentarles el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Avilés 2021. Un año en el que Aguas de Avilés ha sido un ejemplo de resiliencia y capacidad de adaptación a todos los niveles operativos. Un año de retos que nos han hecho evolucionar rápidamente, manteniendo nuestro compromiso como empresa social y medioambiental.

La Sociedad Mixta ha continuado fiel a su idea de seguir siendo parte activa de la ciudad de Avilés, fomentando en ella el desarrollo sostenible y contribuyendo en la medida de nuestras posibilidades a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desarrollando como se verá en el presente informe múltiples actuaciones en la ciudad.

A lo largo de este Informe se compartirán los principales resultados y logros de las actuaciones iniciadas en 2019 y 2020 que han dado sus frutos, así como los objetivos alcanzados en 2021. Continuando con nuestra meta clara, la preservación del agua como fuente de vida, y caminando hacia la economía circular con concienciación e implicación.

Para obtener un servicio óptimo para el ciudadano, nuestro equipo ha vuelto a demostrar una extraordinaria capacidad de adaptación a un entorno mixto de trabajo y al uso de las tecnologías; trabajadores absolutamente comprometidos con la prestación de este servicio que han visto reconvertidos los salones de sus casas en puestos de trabajo improvisados con el único objetivo de conseguir la continuidad de un servicio de calidad. También quiero agradecer a la población avilesina su apoyo, respeto y colaboración con todo nuestro equipo a lo largo de este año.

El medioambiente y la sostenibilidad forman parte del ADN de Aguas de Avilés, por lo que el 2021 ha sido un año de inversión en la mejora de la eficiencia energética, estudio de nuestra huella de carbono y continuidad de nuestra oficina verde.

Estos y otros objetivos quedan reflejados en este Informe de Desarrollo Sostenible que para nuestra empresa es un placer compartir, aprovechando para agradecer su confianza diaria.

COMPROMISO

ACCIÓN

COLABORACIÓN



COMPROMISO

CONOCE
AGUAS DE AVILÉS

ACCIÓN

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 78.000 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.

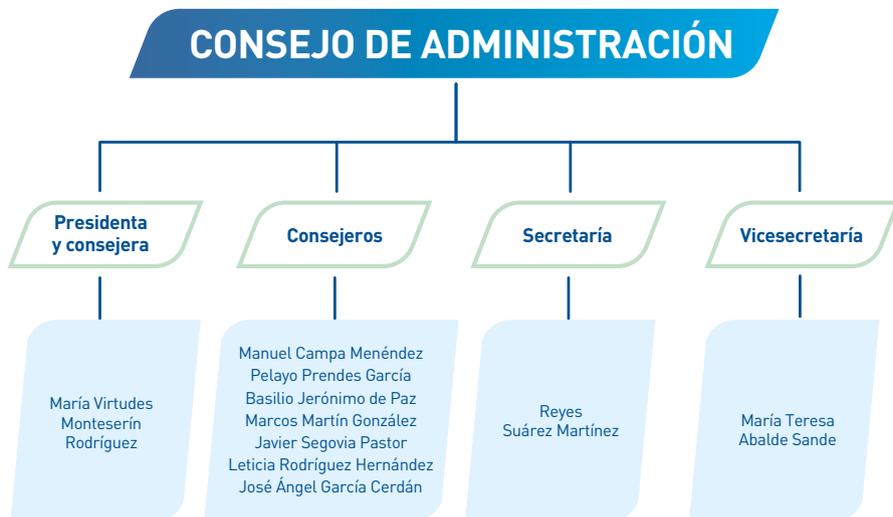
La transparencia en la gestión y la atención al ciudadano se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y la responsabilidad social como ejes de nuestro modelo de gestión.



COLABORACIÓN

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 María del Mar Vega

NUESTRAS CIFRAS 2021



ECONÓMICOS

Cifra de negocio **5.022.127 €**

Inversión en obras **416.773 €**

Clientes **17.123**



NUESTRO EQUIPO

Años de experiencia **12**

Profesionales **39**

Accidentes con baja **1**

Horas totales de formación **613 h**



MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Fuentes de suministro **4**

Estación de tratamiento de agua potable **1**

Red de Agua Potable **244 km**

Agua suministrada **5,95 hm³**



SOCIALES

Inversión social en la comunidad local **5.770 €**

Bonificados a través de tarifa social **25.768 €**

Índice de satisfacción de los clientes **7,17**



AMBIENTALES

Análisis calidad del agua **18.485**

Clientes con Factura Digital **61%**

Compra de energía verde **463 MWh**

Huella de Carbono **246,5 tCO₂eq**

NUESTRA ACCIÓN EN

DESARROLLO SOSTENIBLE



NUESTRA ACCIÓN EN

DESARROLLO SOSTENIBLE



AGUAS DE AVILÉS 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

NUEVOS ESCENARIOS, NUEVAS OPORTUNIDADES

Mientras 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 determinó el escenario en 2020. Ya en 2021 y en situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, **el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.**

Según el Informe “The Global Risk 2022”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2021, tras el aún presente escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años también incorporan los siguientes ámbitos: calentamiento global, daños ambientales provocados por el hombre, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales, así como la erosión de la cohesión social.

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea planteó el **Green**

New Deal como la respuesta a los retos existentes y ha propuesto una **estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente** en el uso de los recursos y **competitiva.**

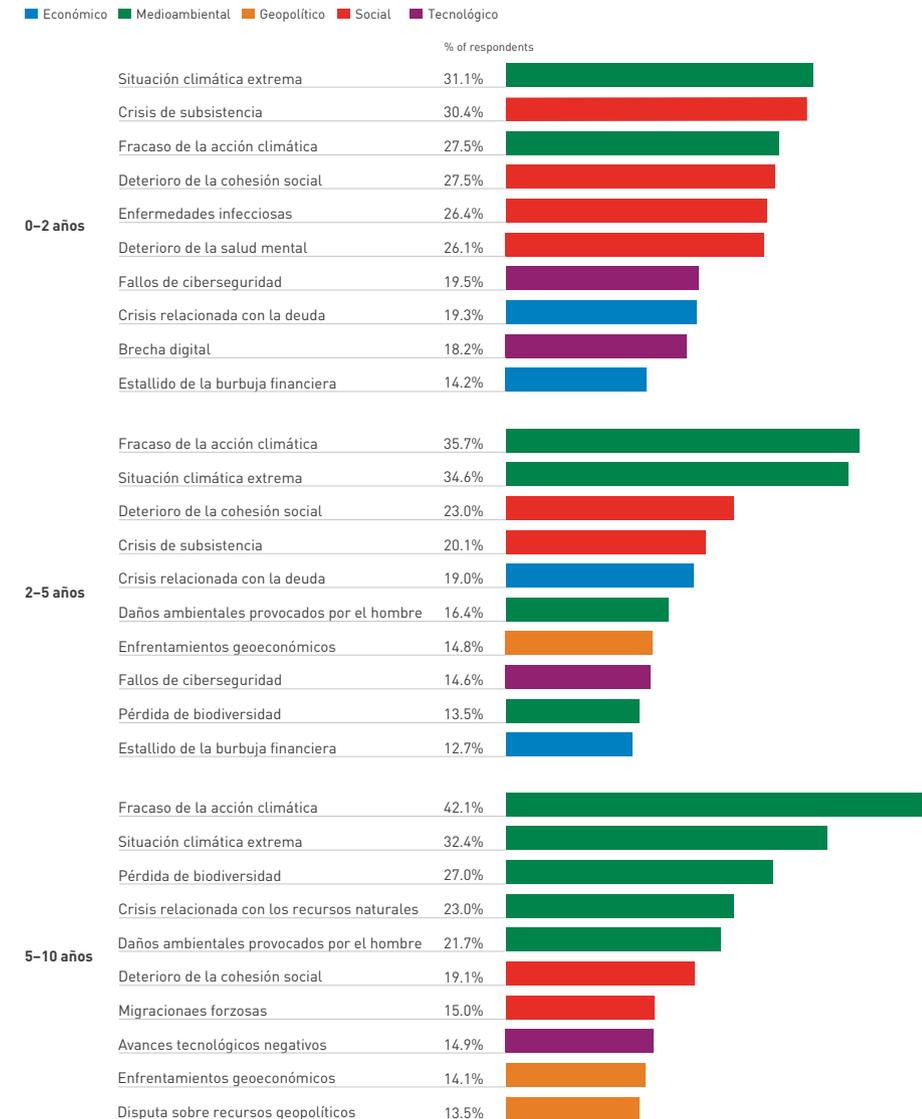
En esta línea, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climática neutra: la taxonomía ambiental y social evaluada mediante indicadores ESG.

LOS CRITERIOS ESG

Teniendo en cuenta el marco legal, como es la propuesta de la nueva directiva de reporting no financiera, así como el foco cada vez mayor en los riesgos y la prevalencia climática, cada vez toma más relevancia establecer estrategias sostenibles. Es por ello que resulta indispensable tener como referentes los indicadores ESG - Environmental, Social, Governance - que se refieren a **aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo**, y se convierten en la **guía de la toma de decisiones** y en referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).

Expectativa de riesgos globales

¿Cuándo se convertirán los riesgos en una amenaza crucial para el mundo?



Fuente: "The global Risk Report 2022" de Global Economic Forum

COMPROMISO

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

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medioambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible, [Rewater Global Plan \(RGP 2017-2021\)](#)**, enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030 y en base a nuestros ejes prioritarios:

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

ACCIÓN

AGUAS DE AVILÉS 2030

COLABORACIÓN



Leticia Rodríguez Hernández,
Consejera de Aguas de Avilés y Directora de
Desarrollo Sostenible de Asturias

“Para afrontar los grandes retos y conseguir una recuperación económica sostenible e inclusiva, en línea con la Agenda 2030 y el Pacto Verde Europeo, será clave apostar por la colaboración público-privada. Las alianzas, como indica el último de los ODS (17), son imprescindibles para lograr nuestros objetivos”.

COMPROMISO

ACCIÓN

AGUAS DE
AVILÉS 2030

COLABORACIÓN

TRABAJAR POR LA SALUD DEL PLANETA

Un eje fundamental de trabajo es la **reconstrucción verde** basada en una **transición ecológica** hacia un modelo sostenible, **local y resiliente**, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo.

Apostamos por proyectos de economía circular que aumenten la resiliencia de nuestra ciudad y ecosistemas

GARANTIZAR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la **salud de las personas**. En Aguas de Avilés trabajamos para crear entornos seguros y saludables con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás

LOGRAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO

Para la reconstrucción social, en Aguas de Avilés proponemos **crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa**, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la digitalización y el desarrollo del talento.

Apostamos por establecer un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible

ESTABLECER Y REFORZAR VÍNCULOS DE CONFIANZA

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible **reforzar los acuerdos y la cooperación** entre instituciones, además de **promover la colaboración público-privada** como **elemento clave** para un crecimiento y desarrollo sostenibles. En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



La Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica. En Aguas de Avilés nos alineamos con la estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía, invirtiendo en las **transiciones ecológica y digital**.

En Aguas de Avilés abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua, sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. 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.

Nuestra estrategia climática se basa en las siguientes acciones:



COMPROMISO

COMPRA DE ENERGÍA VERDE

Aguas de Avilés ha comprado en **2021 463 MWh de energía con Garantías de Origen (GdO)**, que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde. Esta medida ha reducido la emisión potencial de 69 tCO₂ eq.

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

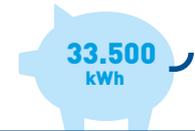
GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2021 gracias a la generación de energía fotovoltaica **hemos reducido nuestro consumo eléctrico un 7%.**



ETAP DE LA LLEDA

La instalación de 85 paneles solares fotovoltaicos supondrá un ahorro anual de energía de



ACCIÓN

1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

COLABORACIÓN

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de actuaciones de mejora continua implementadas a lo largo del año, nos han permitido **disminuir el consumo eléctrico un 45%**.

En Aguas de Avilés, durante el 2021, 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:

- Instalación de 85 paneles solares en la ETAP de la Lleda.
- Instalación de 2 paneles solares en la caseta de cloración del manantial de La Fervencia.
- Desconexión del agua de servicio de la ETAP de las bombas de arrastre de cloro.



MOVILIDAD SOSTENIBLE

En 2021, en Aguas de Avilés alcanzamos nuestro objetivo de disponer de 3 vehículos ECO (1 eléctrico y 2 híbridos), que suponen un 75% del total de nuestra flota.



Otra iniciativa para promover la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. En 2021 se estima que las emisiones debidas a los desplazamientos del personal con vehículo corporativo (Alcance 1) se redujeron un 16% con respecto al 2019.



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 evaluar nuestra contribución al cambio climático y constituye un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

CÁLCULO HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE AVILÉS

Aguas de Avilés ha calculado su Huella de Carbono, este año incluyendo también el Alcance 3, con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de su huella de los esfuerzos en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, 2021*



Reducimos el **34%** de nuestras emisiones totales potenciales

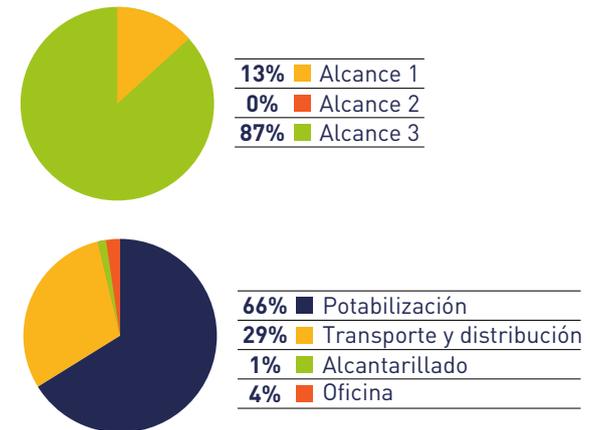
Total de emisiones GEI 2021

246,5 tCO₂ eq

EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



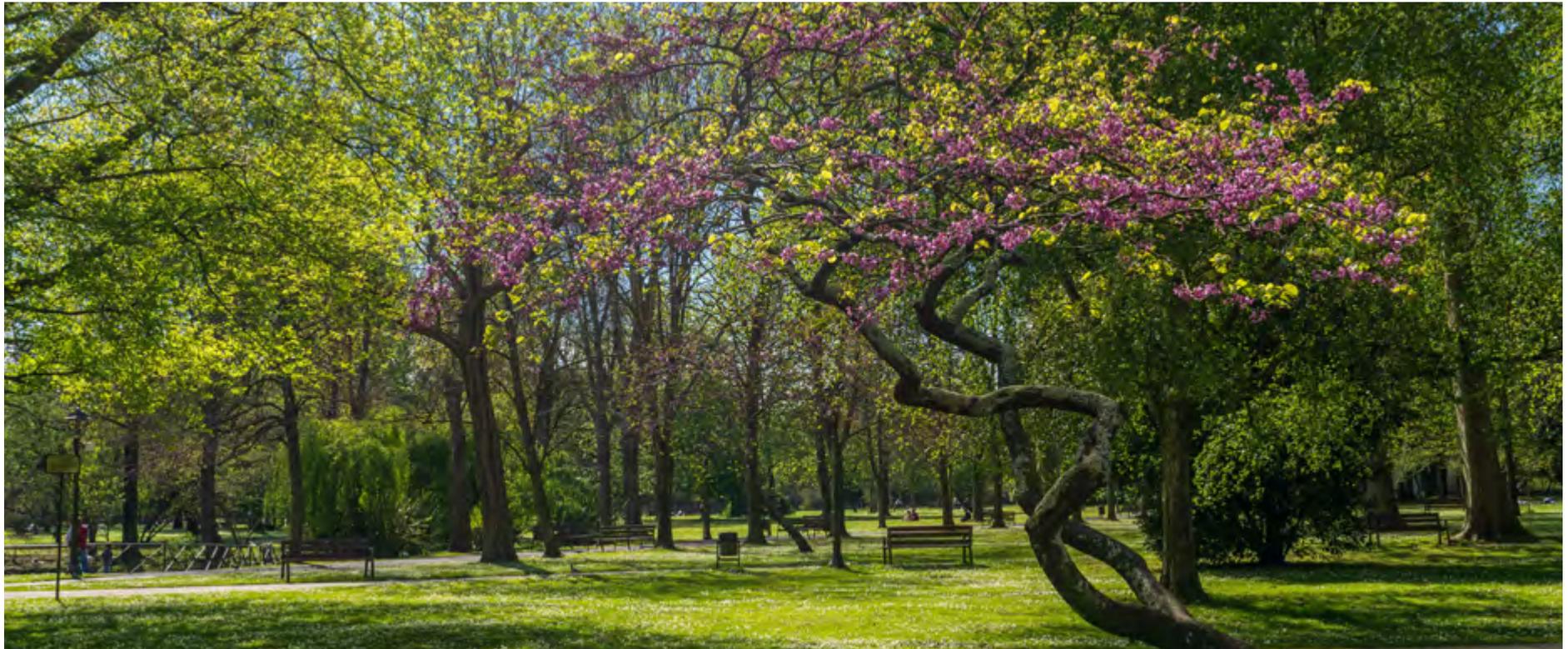
ORIGEN DE LA HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE AVILÉS 2021



AGBAR PRINTS, NUESTRA HERRAMIENTA DE CÁLCULO

El cálculo de la huella de carbono de Aguas de Avilés se ha elaborado con nuestra **herramienta para el cálculo de las emisiones de GEI, AGBAR PRINTS**, específicamente diseñada para el ciclo integral del agua. AGBAR 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 **Agbar 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



España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico en Europa se encuentran en España [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente) 2018]. El avance acelerado del cambio climático, en Asturias con un aumento palpable de episodios climáticos extremos, pone de manifiesto la necesidad de adaptarse. Para ganar en resiliencia, se debe reconfigurar la manera de relacionarnos con este escaso recurso.

Desde Aguas de Avilés **trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia** de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvias torrenciales más frecuentes y severos. Así mismo **contribuimos a reducir la huella hídrica** mediante la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua, y fomentando entre los avilesinos el consumo responsable de este bien esencial.

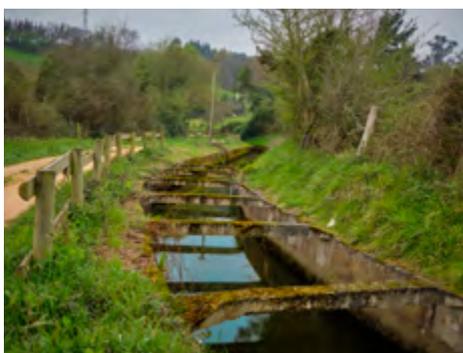


Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua

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

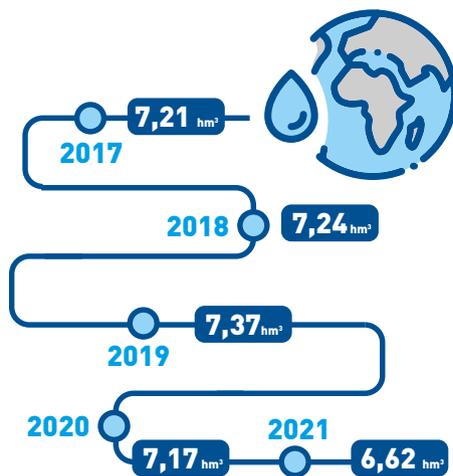


Río Magdalena



Toma de CADASA

VOLÚMENES DE CAPTACIÓN



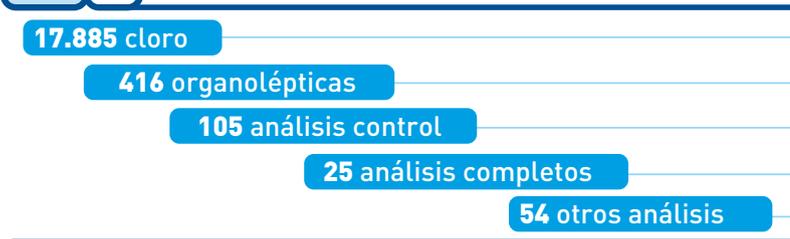
CALIDAD DEL AGUA

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 **18.485** análisis



COMPROMISO

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).

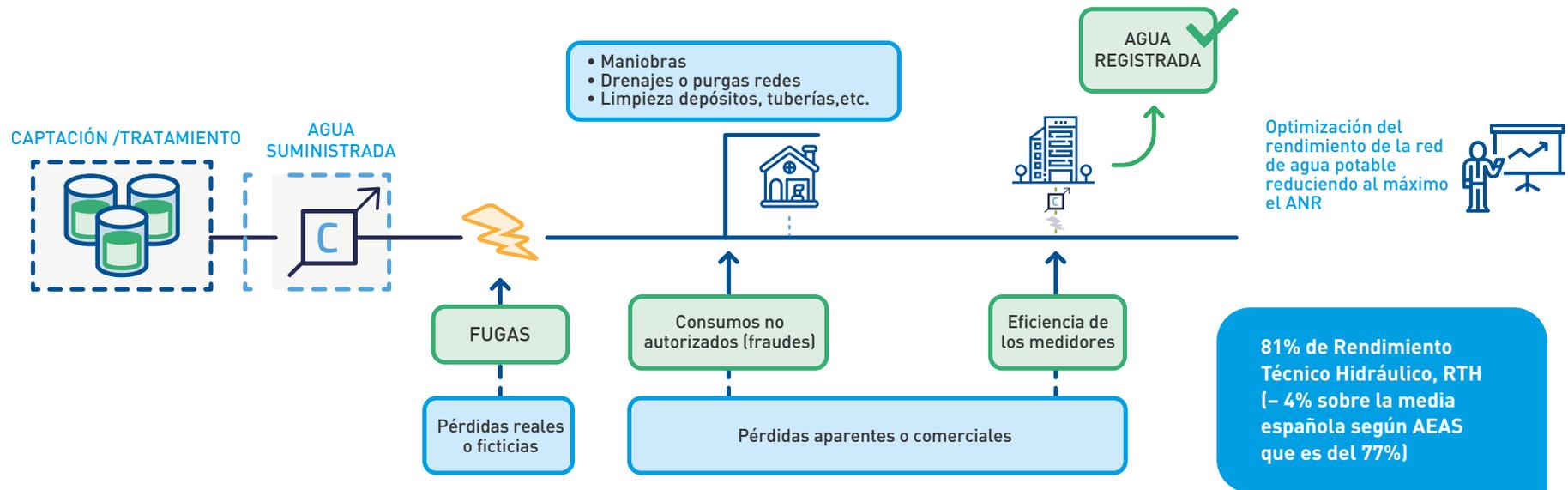
En Aguas de Avilés todos los años llevamos a cabo **planes de reducción de ANR**, aplicando las mejores prácticas disponibles, para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento del agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados de la red que

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 bombes 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.

ACCIÓN

2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN



En 2021 suministramos **5,95** hm³ de agua

COLABORACIÓN

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.



Trabajos de limpieza preventiva de alcantarillado

COMPROMISO

ACCIÓN

2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

PROYECTOS Y OBRAS

En Aguas de Avilés llevamos a cabo importantes proyectos y obras de mejora de las infraestructuras hidráulicas durante el año 2021. Las actuaciones más significativas fueron las siguientes:

- Implantación del sistema de telelectura en el Parque Empresarial del Principado de Asturias (P.E.P.A.)
- Rehabilitación de los manantiales de La Fervencia, que además se han dotado de un sistema de tratamiento de agua automatizado y 100% sostenible.
- Limpieza y estudio estructural del depósito de La Lleda.
- Implantación sistema de seguridad y videovigilancia en la ETAP de La Lleda.



Rehabilitación manantial de La Fervencia



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID



Durante 2021 hemos continuado adaptando nuestra forma de trabajo para garantizar la continuidad del servicio y preservar la salud de nuestro personal. De esta manera, se han mantenido el sistema de cita previa en oficina, los equipos de trabajos independientes, los turnos en vestuarios, las reuniones virtuales, el aforo reducido en visitas y formaciones, el control de temperatura en los accesos a las instalaciones, el uso continuado de mascarillas FFP2 y el cribado

periódico mediante la realización de pruebas de antígenos.

Además, se han seguido actualizando permanentemente las instrucciones de trabajo para adaptarlas rigurosamente a la evolución de la situación en cada momento.

Como resultado de estos esfuerzos, hemos conseguido mantener un servicio seguro y de calidad durante los meses de pandemia.

COLABORACIÓN

DE LINEAL A CIRCULAR



ECONOMÍA CIRCULAR PARA UNA RECONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

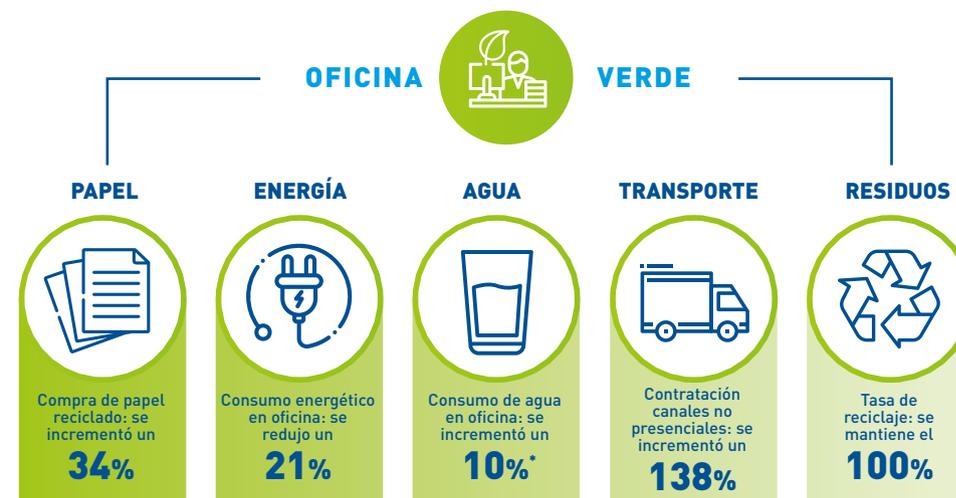
Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario cambiar el modelo lineal de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un modelo circular que imite a la naturaleza y donde desaparezca el concepto de residuo.

Desde Aguas de Avilés promovemos el cambio de modelo lineal a circular a través de sistemas de producción y consumo más eficientes, **reduciendo** tanto el consumo de **materias primas y energía**, como la generación de **residuos y emisiones**. Así situamos la economía circular en el centro de nuestra estrategia.

OFICINA VERDE

El **proyecto Oficina Verde**, implantado desde 2019 en Aguas de Avilés, es un ejemplo de nuestra **apuesta por la circularidad**, ya que reducimos el impacto que sobre el medioambiente pueden tener las actividades que se desarrollan alrededor de la oficina de atención al cliente.

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 2021 a través de la Oficina Verde han sido los siguientes:



Valores relativos al año base 2018 (sin Oficina Verde)

* Se incrementa ligeramente el consumo de agua debido al aumento de plantilla en este centro de trabajo.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



La **biodiversidad** es el **pilar** para que el **ser humano pueda vivir en la Tierra**, según declaraciones de la ONU. Y es que la reciente pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto aún más los vínculos entre nuestra propia salud y la salud de los ecosistemas, y hace que la necesidad de **proteger y recuperar la naturaleza** sea aún más **urgente**.

Como sector económico que gestionamos un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, reconocemos la necesidad de implicarnos en la transformación del modelo de desarrollo para contribuir a la construcción de una sociedad saludable, en la que la diversidad biológica es un componente esencial del desarrollo sostenible.

Desde **Aguas de Avilés nos comprometemos** a garantizar que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyan a la **recuperación de la naturaleza**, trabajando para **transformar 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.



COMPROMISO

ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS Y CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

El uso de fitosanitarios puede comportar una alta toxicidad, tanto para los animales como para las personas, además de ser una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Por ello en Aguas de Avilés nos marcamos el objetivo de eliminarlos en la instalación de tratamiento de agua que gestionamos. Esta iniciativa ha supuesto un cambio de modelo de gestión de las zonas verdes hacia un modelo que favorece la biodiversidad.



Distintivo en ETAP de La Lleda que identifica instalaciones libres de fitosanitarios

ACCIÓN

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Aguas de Avilés nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa [BiObserva STOP-invasoras](#) para la gestión integral de las especies de flora invasora y que permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo, desarrollo de planes de control y seguimiento.



La ETAP de La Lleda está libre de fitosanitarios y dispone de protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras



Identificación de Especies Exóticas Invasoras (EEI) en la ETAP de La Lleda

COLABORACIÓN

COMPROMISO

EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Apostamos por generar conocimiento de los espacios naturales donde operamos. Antes de desarrollar cualquier acción para favorecer la biodiversidad es imprescindible conocer bien el entorno natural donde nos encontramos.

FORMACIÓN

Adicionalmente a nuestros compromisos principales en materia de biodiversidad, buscamos la **implicación de nuestro personal y de la ciudadanía** con el objetivo de **trasladar conocimiento y sensibilizar**. Por ello, nuestro personal de instalaciones recibe formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.

En 2021 se han impartido

16h

de formación para favorecer la biodiversidad



ACCIÓN

4 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

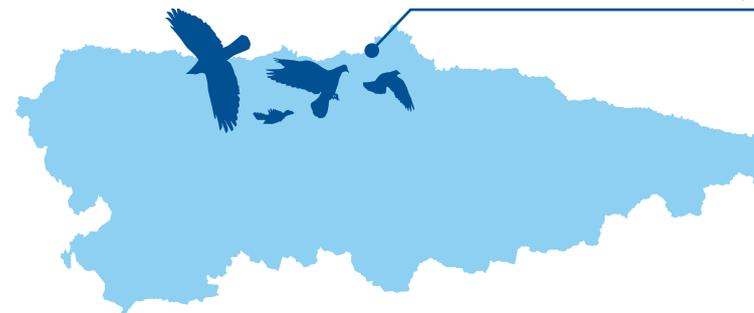
VOLUNTARIADO AMBIENTAL BI+BSERVA

Por segundo año consecutivo impulsamos el programa BiObserva Voluntariado en la ETAP de la Lleda, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones. Un proyecto en el que los profesionales de nuestra empresa reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en las instalaciones y poder, planificar, de este modo, acciones de mejora. Este programa pionero e innovador, que nació en el 2016 a través de una colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología y SEO BirdLife, pone a disposición todos los datos de observaciones generados en la Red Internacional de datos de Biodiversidad **GBIF (Global Biodiversity Information Facility)**, contribuyendo así a la mejora del conocimiento del medio natural y a la protección más eficaz de nuestras aves.

COLABORACIÓN

Durante el 2021 las aves más observadas han sido urraca, gorrión común y lavandera

ETAP de La Lleda (Avilés)



Web BI+BSERVA

Video BI+BSERVA

Indicadores BI+BSERVA 2021

3 personas voluntarias



8 jornadas de observación



42

avistamientos



ACCESO AL AGUA



TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS

Aguas de Avilés, consciente de la dificultad económica que ha producido la pandemia y dentro de su objetivo de no dejar a nadie atrás, presta 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 2021, **25.768 €** bonificados en el pago de las facturas a través de nuestras **TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS**



FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS

Además de las tarifas sociales bonificadas, Aguas de Avilés pone a disposición de todos sus clientes alguna medida de flexibilización para el pago de las facturas como son los **compromisos de pago** sin intereses, la **elección del día de la remesa** o el plan de pago 12 Gotas.

380 compromisos de pago sin intereses por un importe de
0% **313.266 €**

El plan de pago denominado **12 Gotas**, 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.

El 100% de nuestros clientes tienen acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura



CANALES DE CONTACTO

📞 Atención al cliente	984 768 029 - 900 330 020 (L-V de 8 a 21 h)
🔧 Averías	900 33 00 26 (24 h)
🗨️ Comunicar lecturas:	900 814 036 (24 h) - 636 212 771 (L-V de 8 a 21 h)
🌐 Página web y Chatbot	www.aguasdeaviles.es
📱 WhatsApp	636 212 771
🐦 @AguasdeAviles	(L-V de 9 a 15 h)

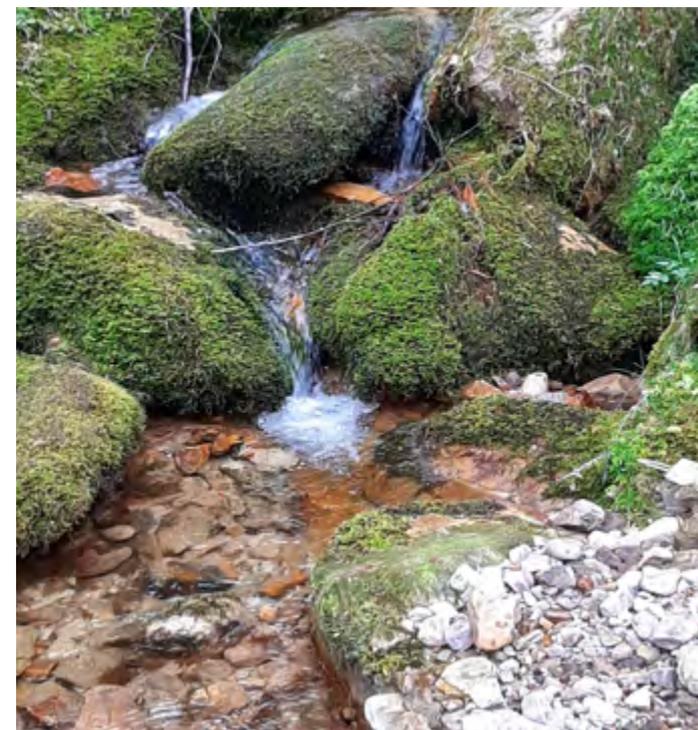
VALORACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

En Aguas de Avilés, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un organismo independiente confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, obteniendo un índice medio de satisfacción del cliente en 2021 de 7,17.

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

INDICADORES

	2020	2021
Calidad del agua	7,99	7,69
Continuidad en el suministro	9,21	8,73
Presión con la que llega el agua a casa	8,71	8,20
Claridad en la factura	7,64	7,00
Precio	5,39	5,69



CIFRAS DE 2021

En twitter



Seguidores: **1.051**
 Interacciones totales: **1.527**
 Tuits: **247**

En la Web

WWW. Usuarios: **16.719**
 Sesiones: **26.737**
 Páginas vistas: **125.330**

COMPROMISO

EL CLIENTE EN EL CENTRO. SIN DEJAR A NADIE ATRÁS

Desde Aguas de Avilés siempre hemos puesto a nuestros clientes en el centro de la gestión, atendiendo para ello a sus demandas y necesidades. Hemos conseguido adaptarnos a la nueva realidad que se nos presenta en relación con las nuevas formas de atención demandadas por nuestros usuarios.

Para ello hemos realizado **acciones de mejora de la navegabilidad y usabilidad de nuestra página web y oficina virtual**, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones que puedan generarse entre Aguas de Avilés y el cliente.

A su vez también hemos puesto una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, convirtiéndolas en oficinas de experiencia del cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

Aguas de Avilés tiene como objetivo no dejar a nadie atrás y por ello **prestamos especial atención a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad**, entendiendo el concepto de vulnerabilidad como un concepto que va más allá de la componente económica y que también engloba aquellas personas que encuentran barreras digitales, de comprensión o de accesibilidad.

Fruto de la experiencia de nuestro personal y el contacto con las entidades del tercer sector hemos habilitado un teléfono gratuito para que dichas entidades del tercer sector puedan ponerse en contacto con nosotros para resolver cualquier circunstancia que puedan necesitar. También contamos con atención preferente en nuestras oficinas para las personas mayores y aquellas que presentan discapacidad, así como todas las medidas de flexibilización del pago citadas anteriormente.

4

5 ACCESO AL AGUA

COLABORACIÓN



CONCIENCIACIÓN SOCIAL



EDUCANDO Y CONCIENCIANDO

En Aguas de Avilés realizamos una **labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua**, a través del programa educativo Aqualogía que llevamos a cabo en los colegios de la ciudad y de las visitas guiadas a la ETAP de La Lleda.

AQUALOGÍA

Es un **programa educativo** dirigido específicamente a escolares 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**.

Aqualogía nos presenta el agua desde una perspectiva acorde con los retos y oportunidades de nuestro mundo actual y futuro, con contenidos sobre cómo llega el agua a las casas o qué tratamientos se realizan para que sea potable o para devolverla al medio natural; y, además, profundiza sobre temas medioambientales, como la importancia del agua, la sostenibilidad y el cambio climático.

Con el fin de adaptarnos a los nuevos escenarios, caracterizados por la digitalización, a finales del año 2020 se llevó a cabo una renovación del programa educativo, tanto en el contenido como en el formato. Así, se creó el Campus Digital Aqualogía, que nos permite garantizar el acceso a los contenidos didácticos de este programa en cualquier contexto y desde cualquier lugar.



VISITAS A LAS INSTALACIONES

En la Sociedad Mixta realizamos 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**, desde la captación 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. Además, con el objetivo de contribuir a concienciar sobre la importancia de hacer un uso responsable de este recurso, durante las visitas también **compartimos consejos para un consumo responsable del agua**.



CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

DÍA MUNDIAL DEL AGUA Y DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Para conmemorar estas dos fechas tan señaladas para nosotros, cada año publicamos un artículo en los periódicos de la ciudad 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 promover actuaciones encaminadas a la protección de nuestro entorno.

AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Con el fin de **concienciar la ciudadanía de Avilés sobre la importancia de contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y los ODS**, en el 2021 publicamos un artículo en prensa escrita sobre los hitos más relevantes recogidos en nuestro Informe de Desarrollo Sostenible.



COMPROMISO

CONTRIBUÍMOS A HACER CIUDAD

En Aguas de Avilés tenemos un compromiso con la ciudadanía avilesina que va mucho más allá de garantizar el suministro de agua de calidad. Para nosotros **es fundamental participar activamente en proyectos y actividades que contribuyan a hacer de Avilés una ciudad más sostenible, solidaria e inclusiva** y, por ello, nos involucramos en los eventos más relevantes de la ciudad. Así, en el año 2021 hemos colaborado en el Mundial de Duatlón, instalando dos fuentes de agua y repartiendo bidones de aluminio entre los participantes para contribuir a reducir los residuos plásticos; en la carrera y marcha solidaria 'Avilés en marcha contra el cáncer', poniendo a disposición de los participantes agua del grifo para que se mantuvieran hidratados durante toda la jornada; o en la Noche Blanca de Avilés, convirtiendo el balcón de nuestra oficina en el escenario del concierto de Patrulla Dixie.

Además, durante las navidades del 2021, empleados voluntarios de la Sociedad Mixta organizaron un banco de alimentos solidario en colaboración con la Asamblea local de Cruz Roja en Avilés para contribuir a ayudar a los que más lo necesitan.

ACCIÓN

4

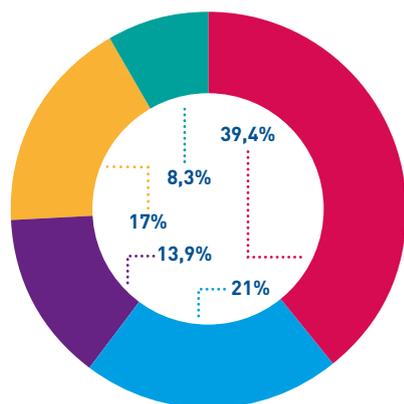
6 **CONCIENCIACIÓN
SOCIAL**

COLABORACIÓN



INVERTIR EN LA COMUNIDAD

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Aguas de Avilés cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Dentro de nuestro compromiso social y de concienciación, llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad como las expuestas en este informe y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.



DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN EN LA COMUNIDAD EN 2021

- Desarrollo socioeconómico
- Medioambiente
- Educación
- Bienestar social
- Arte y cultura



EQUIDAD Y PERSONAS



EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

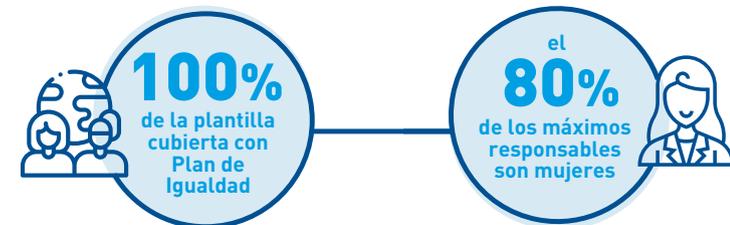
La salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas; es por ello que defendemos una ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

La pandemia nos obligó a aplicar 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.**

Durante el 2021 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades la igualdad de género y la discapacidad.

IGUALDAD DE GÉNERO

En Aguas de Avilés apostamos por la promoción de un entorno de trabajo donde prevalezca la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales sin distinción de género.



DISCAPACIDAD

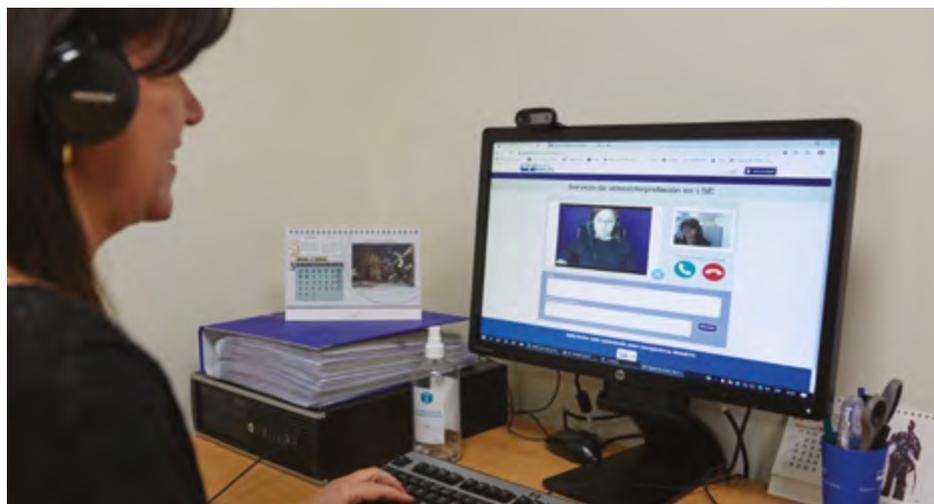
Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, llevamos a cabo diferentes **acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo**, como es el caso de Plena Inclusión Asturias, Iluniun, Fundación ONCE y la Asociación de Lesionados Medulares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



2,6% de la plantilla son personas con discapacidad

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** que el resto de la ciudadanía.



Atención al cliente con la plataforma de vídeo-interpretación SVisual

En colaboración con Fundación ONCE, FESOPRAS, PLENA INCLUSIÓN, CSIC, Iluniun, etc. **continuamos con nuestro Plan de Accesibilidad** en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Sistema de baliza inteligente Beepcon
- Bandas de relieve en el suelo
- Plataforma de vídeo-interpretación para personas sordas SVisual
- Página web certificada bajo criterios de accesibilidad (ILUNION WCAG 2.0 AA)

APOYO A LA EMPLEABILIDAD

Apoyamos la formación y el empleo de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Seguimos avanzando en nuestro compromiso con la **mejora de la empleabilidad**. Junto a Plena Inclusión, firmamos un convenio de colaboración para desarrollar acciones conjuntas en el ámbito de la formación, el empleo y el apoyo a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, la protección del medioambiente y el voluntariado corporativo.

Este acuerdo tiene una vigencia de dos años e incluye proyectos y acciones como sesiones formativas sobre competencias laborales, catas de oficios o visitas a nuestras instalaciones, entre otras. **Un compromiso de la empresa mixta para ser cien por cien inclusiva y accesible.**



Carmen Álvarez, gerente de Aguas de Avilés, y Casilda Sabín, gerente de Plena Inclusión Asturias, firmando el convenio de colaboración

CONCILIACIÓN

En Aguas de Avilés promovemos la implantación y gestión de medidas de conciliación a través de acuerdos que superan los mínimos legalmente establecidos, fijando como objetivo último el fomento de la corresponsabilidad como palanca para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres.

Las medidas recogidas se pueden agrupar en tres bloques:

FLEXIBILIDAD HORARIA

- Flexibilidad horaria y adaptación de horarios de entrada y salida
- SmartWorking
- Adaptación de la jornada laboral para mujeres embarazadas

BENEFICIOS SOCIALES

- Programa de Hábitos Saludables (alimentación saludable, promoción de actividades deportivas, salud emocional.)
- Test de antígenos para detectar la COVID-19

MEJORA DE PERMISOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS

- Concreción del permiso para el cuidado de lactantes



MENTORIZACIÓN PARA REINSERCIÓN LABORAL

Un año más continuamos **nuestra colaboración en el Programa ENFOCA TALENTO promovido por el Ayuntamiento de Avilés**, en el que realizamos la mentorización de mujeres que buscan una re inserción en el mercado laboral. Fruto de esta participación hemos recibido un reconocimiento por el compromiso y dedicación en estos años.

CULTURA DE EQUIDAD

Impulsamos acciones para avanzar en nuestro compromiso por una cultura empresarial inclusiva, a través de tres ejes de actuación: la **formación**, las **campañas de sensibilización** y la **comunicación interna**. Son palancas que nos ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla.

En 2021, las iniciativas más destacadas son:

- 🌟 **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** Bajo el título 'Mujeres en el mundo del agua', Elena Losada, Directora Técnica de Aguas de Avilés, y Susana Jódar, Jefa de Servicio de Asturagua, compartieron con los escolares de Primaria del colegio Llaranes su experiencia laboral y los estudios que realizaron para desempeñar su trabajo, con el fin de visibilizar la presencia de mujeres de perfiles técnicos en puestos de responsabilidad y motivar a las niñas a realizar carreras STEM.
- 🌟 **Día Internacional de la Mujer.** Unimos talento junior y senior a través de un webinar en el que dos mujeres externas a la organización compartieron cómo rompen estereotipos con sus trayectorias profesionales.
- 🌟 Enmarcadas dentro de la celebración del **Día Mundial de las Madres y los Padres**, realizamos comunicaciones internas informando de medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.
- 🌟 **Futuro en Femenino** – Mujeres y Agenda 2030: Aguas de Avilés, representada por su gerente, participó en la mesa redonda 'Mujeres y Agenda 2030' organizada por el periódico El Comercio.



Carmen María Álvarez Castaño
Gerente de Aguas de Avilés

“Futuro en Femenino aborda el papel de la mujer desde el ámbito empresarial, político y sindical para fomentar la igualdad de oportunidades en el tejido laboral asturiano”

La colaboración público-privada, actuar de forma conjunta, será la palanca de cambio para conseguir la paridad empresarial

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. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la empresa. Por ello centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener e impulsar el crecimiento de nuestros profesionales.

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



FORMACIÓN DE AGUAS DE AVILÉS POR ÁREAS FORMATIVAS



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID

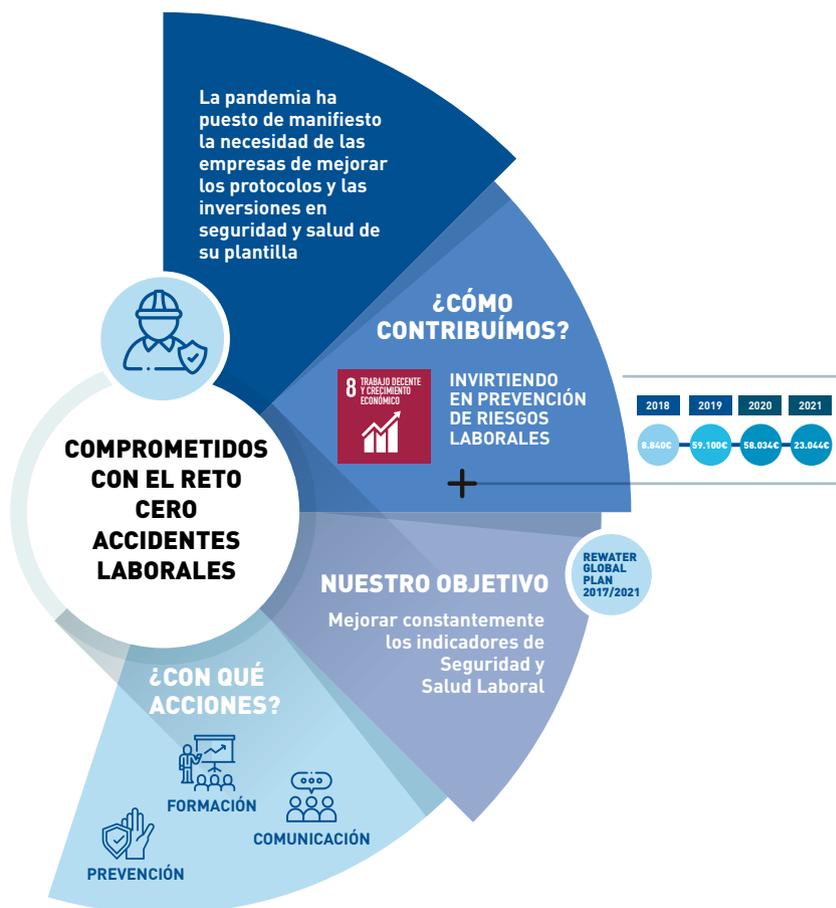
Nuevas formas de trabajar

Con la vuelta a la normalidad la presencialidad en Aguas de Avilés fue aumentando hasta llegar a los niveles de ocupación pre-pandemia. Se ha aprovechado la oportunidad para **formalizar un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo**. Debido a la variabilidad de tareas que realiza nuestra plantilla, se han establecido dos modalidades de trabajo a distancia: la más extendida permite un 40-60% de la jornada desde el domicilio y, para aquellas personas cuyo trabajo requiere de mayor presencia en el puesto de trabajo, la opción de realizar un 20% de la jornada desde casa. Esta flexibilidad dota al profesional de grandes facilidades para lograr la conciliación familiar. Al finalizar 2021, el 70% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

Formación adaptada al nuevo escenario

Hemos reorientado las políticas de formación para dar **una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras**. En 2021 hemos continuado apostando por la formación online (asíncrona) y hemos potenciado las formaciones virtuales (síncronas en remoto). Asimismo, hemos adaptado contenidos y creado programas formativos para cubrir nuevas necesidades.

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 2021 cumplimos **317** días sin accidentes con baja

CERTIFICACIÓN ISO 45001

En los meses de julio y octubre de 2021, 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 2021 se han impartido un total de **235** horas de formación en PRL

COMPROMISO

ACCIÓN

4

8 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

COLABORACIÓN

SINIESTRALIDAD LABORAL

El Plan de Reducción de la Siniestralidad 2021 se basa en tomar conciencia de la importancia que tiene reducir los incidentes laborales. Para lograr este objetivo, se continúa con la impartición de charlas periódicas a todo el personal, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.



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.



SINIESTRALIDAD LABORAL

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.



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.

PROYECTO CULTURA JUSTA

El objetivo de este proyecto es crear una **atmósfera de confianza** para que todos los profesionales de la empresa, 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.



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 empresa y son divulgadas entre todos los trabajadores con el objetivo de que tomen conciencia de los riesgos más frecuentes.

NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO
CERO ACCIDENTES MORTALES

PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS

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

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



La innovación forma parte de nuestro ADN y cada día trabajamos para lograr ser una referencia en el ecosistema innovador de Asturias. Todos los departamentos de Aguas de Avilés **trabajamos de forma transversal** para estar siempre a la **vanguardia** y alcanzar la excelencia en los proyectos que desarrollamos. Una vocación que nos hace responder a las necesidades del servicio de nuestros consumidores, cuidar de nuestro entorno y ser una compañía **comprometida con el medioambiente, la economía circular y el desarrollo sostenible** en nuestra ciudad.

AVANZANDO HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE

La digitalización y el aprovechamiento de la tecnología es una realidad en Avilés gracias a la implantación de la telelectura que hemos empezado a desplegar este año.

Las empresas del Polígono Empresarial del Principado de Asturias (PEPA) ya cuentan con este sistema que les permite disfrutar de sus ventajas:

- Conocer en tiempo real el consumo de agua de sus instalaciones
- Posibilidad de activar alarmas personalizadas de consumo
- Eliminación de las estimaciones de consumo
- Elección del período de facturación en función de los datos reales de consumo

El proyecto, desarrollado junto a Asturagua, nuestro socio privado, supone un impulso hacia la transformación digital del ciclo del agua. En total, se han instalado 146 equipos de uso comercial o industrial para dar servicio a las 118 empresas del PEPA. La telelectura incentiva el uso responsable del agua y permite seguir avanzando hacia el objetivo de convertir Avilés en una Smart City, una urbe más resiliente y sostenible que se adapta a las necesidades futuras de sus habitantes y empresas.

El nuevo sistema de lectura de contadores impulsado por Aguas de Avilés permitirá a las empresas conocer en tiempo real el consumo de agua de sus instalaciones



ALIANZAS COMO MOTOR



10 ALIANZAS COMO MOTOR

LAS ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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

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 Aguas de Avilés apostamos por una **selección de proveedores equitativa y transparente**, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, compliance (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medioambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. El objetivo previsto en el RGP 2017-2021 es que el 85% del volumen de compra a proveedores estratégicos se haya seleccionado teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad.

En Aguas de Avilés consideramos estratégicos aquellos proveedores que suministran productos y/o servicios dentro del perímetro gestionado por compras de carácter estratégico con un volumen de facturación anual superior a 100.000 euros.

Desde Aguas de Avilés queremos asegurarnos también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).



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.

Para contribuir al desarrollo de la comunidad local, Aguas de Avilés también ha establecido acuerdos de suministro y servicios con pymes del municipio. Así, con el fin de fomentar el crecimiento de las empresas y startups locales, Aguas de Avilés firmó en 2021 un acuerdo de colaboración con la Sociedad de Desarrollo La Curtidora mediante el cual se compromete a solicitar a las empresas que la integran los presupuestos o contactos que le resulten necesarios para la gestión de sus servicios con el objetivo de que Aguas de Avilés pueda convertirse en un susceptible cliente de estas empresas. Además, para apoyar al pequeño comercio de la ciudad en la campaña de Navidad, firmamos un convenio de colaboración con la UCAYC que consistió en entregar a los empleados de Aguas de Avilés tarjetas regalo para gastar en los comercios minoristas de la ciudad y, así, contribuir a un mejor presente y futuro de este sector en la ciudad.

El volumen de compra a nuestros proveedores locales representa el

68%



de nuestras compras

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID

Hemos realizado sesiones con los proveedores para valorar cómo les ha afectado la crisis e impulsar ideas o proyectos conjuntos adaptados a la nueva realidad, como el mantenimiento a distancia de equipos mecánicos mediante tecnología, o la impulsión de productos que faciliten la telelectura. También hemos focalizado la compra de mascarillas en proveedores locales.



Ana Lamela, directora de la Sociedad de Desarrollo de La Curtidora, y Carmen Álvarez, gerente de Aguas de Avilés, firmando el convenio de colaboración



Carmen Álvarez, gerente de Aguas de Avilés, y José Manuel García, presidente de la UCAYC, firmando el convenio de colaboración

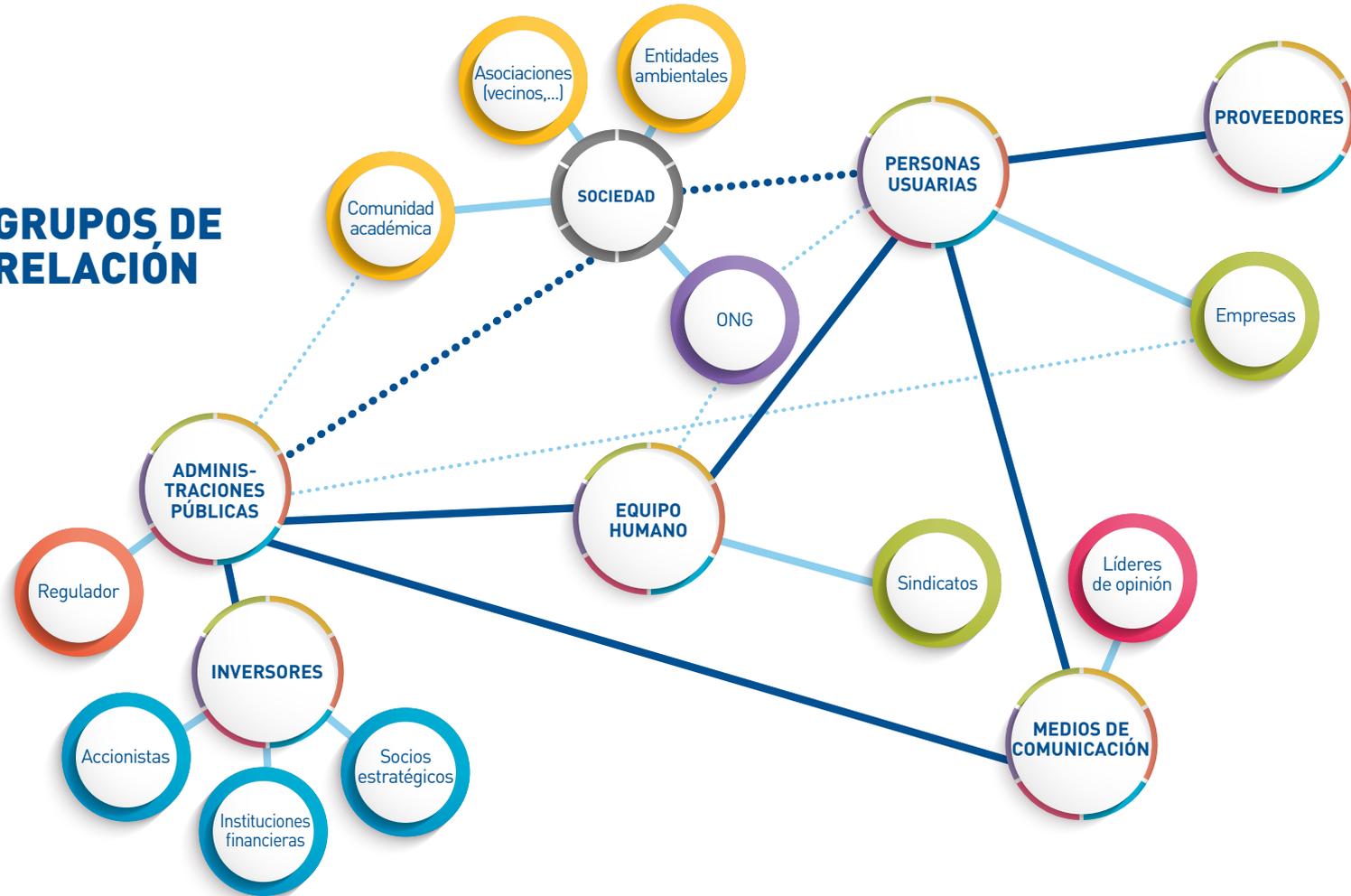
COMPROMISO

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

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

constituye una herramienta básica para reforzar las alianzas y actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes. Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar nuestros servicios y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas.

GRUPOS DE RELACIÓN



ACCIÓN

4

10 ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

DIÁLOGO, ACUERDOS Y COLABORACIÓN

En línea con este compromiso, en Aguas de Avilés establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través del Grupo Agbar, grupo empresarial al que pertenece Asturagua, nuestro socio privado. Así, a través del Grupo, estamos adheridos a cerca de 240 asociaciones -como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.- para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad.

En 2021, debido a la necesidad de paliar la crisis ocasionada por la COVID-19 colaboramos en proyectos con un enfoque mucho más social, como la recogida de alimentos para entregar a la Asamblea local de Cruz Roja en Avilés.

Otras 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.
- 🌐 Plena Inclusión Asturias, para colaborar en la formación y el empleo de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

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

Conscientes de que la recuperación social y económica derivada de la pandemia debía abordarse a través de una estrategia de futuro conjunta, en 2021 Aguas de Avilés comenzó a impulsar un Pacto Social fundamentado en la colaboración público-privada para dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la crisis sanitaria, sin olvidar la crisis climática, y contribuir así a garantizar una recuperación económica sostenible.

Con este convencimiento, en Aguas de Avilés **promovemos la colaboración para transformar el modelo de gestión del agua**, con el objetivo de **mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano resiliente, actuando “sin dejar a nadie atrás”**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Esta iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para **contribuir a la recuperación social** en base a:

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

COMPROMISO

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 2021 continuamos con el programa Aquae STEM en dos centros educativos de la ciudad para **fomentar las vocaciones científico-tecnológicas** entre las alumnas de primaria 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).

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

La 3ª edición del programa cuenta con nuevas actividades en el entorno digital, adaptadas a la situación sanitaria, tales como organización de webinars online con referentes femeninos en el ámbito STEM para visibilizar estas profesiones con ejemplos de mujeres reales que puedan inspirar a las alumnas que participan en el programa. Así, la química avilesina Elena Mielgo impartió una charla virtual bajo el título 'La ciencia de los materiales'.

En la 3ª edición del programa participan un total de 77 alumnas de los colegios CEIP Marcos del Torniello y CEIP Llaranes.

ACCIÓN

4



AQUAE STEM 2021

En el 2021 finalizó la 2ª edición de Aquae STEM con el reconocimiento al colegio Llaranes por diseñar la solución más original y creativa. ¡Enhorabuena!



RECONOCIMIENTOS

AGUAS DE AVILÉS RENUEVA SU COMPROMISO CON LA MOVILIDAD SEGURA



Este año renovamos el Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa. Un reconocimiento que otorga el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales y que obtuvimos en el año 2018 en reconocimiento de nuestro compromiso y trabajo en el campo de la Seguridad Vial.

La renovación de este distintivo demuestra una vez más la relevancia que tiene la seguridad laboral y la implicación de todos nuestros trabajadores para cumplir con los más altos estándares en este ámbito.



AGUAS DE AVILÉS RECIBE RECONOCIMIENTO COMO NUEVO SOCIO DEL CLUB ASTURIANO DE CALIDAD



Con este reconocimiento Aguas de Avilés adquiere el compromiso de promover la mejora de la gestión empresarial asturiana a través de la conexión entre los miembros del Club, el intercambio de experiencias y retos, la sensibilización y formación, así como la visibilización de buenas prácticas.



AGUAS DE AVILÉS RECIBE EL RECONOCIMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS POR SU COMPROMISO EN EL PROGRAMA ENFOCA TALENTO



Este reconocimiento es fruto del compromiso de la empresa mixta con el fomento de la empleabilidad femenina, participando con su asesoramiento y mentorización de las participantes.



COMPROMISO

AGUAS DE AVILÉS PARTICIPA EN LA PUBLICACIÓN “LA AGENDA 2030 EN ASTURIAS: BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES Y ORGANIZATIVAS”



Aguas de Avilés es reconocida como una de las empresas más dinámicas en su compromiso con el desarrollo sostenible, publicando sus buenas prácticas como referente de otras PYMES asturianas.



ACCIÓN

AGBAR OBTIENE LA CATEGORÍA ESAGUA GOLD POR SU COMPROMISO CON LA HUELLA HÍDRICA



Agbar, grupo empresarial al que pertenece Asturagua, el socio privado de Aguas de Avilés, ha sido galardonada con la categoría EsAgua Gold, un reconocimiento proporcionado por Cetaqua, Water Footprint Network y DNV, por sus avances en el uso responsable de los recursos hídricos. La empresa recibe esta categoría en el marco de su compromiso con la Red EsAgua, alianza de empresas comprometidas con el uso sostenible del agua y la huella hídrica, donde las empresas participantes comparten su compromiso con la gestión sostenible del agua y adquieren una categoría EsAgua en función de sus avances en este ámbito.



AGBAR, PREMIADA EN LA CATEGORÍA TOP DISABILITY DIVERSITY COMPANY



La estrategia corporativa sobre la discapacidad e inclusión, implementada también en Aguas de Avilés, ha recibido el tercer premio en la categoría Top Disability Diversity Company de los premios INTRAMA '21: Diversidad, Inclusión e Igualdad. Los premios fueron otorgados en el marco del FactorW Diversity Summit, congreso nacional de referencia en materia de diversidad, inclusión e igualdad.



COLABORACIÓN

RECONOCIMIENTOS



EL AGUA MÁS CERCA DE TI

www.aguasdeaviles.es