



INFORME 2019
Desarrollo sostenible



AGUAS DE
AVILÉS



Palabras de la Gerente

Carmen Mª Álvarez Castaño

Tengo el placer de presentarles el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Avilés 2019. Ha sido un año lleno de retos y de objetivos por cumplir, que hemos superado con éxito, y sobre todo con el convencimiento de un compromiso como empresa social y medioambiental.

Hemos sido constantes en nuestra creencia de que la Compañía 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 2019, 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.

Las personas, esenciales en toda compañía, son el centro de nuestra estrategia, la base sobre la que se sustenta nuestro servicio integral, eficiente y de calidad. No sólo me refiero a nuestro equipo humano, al que quisiera poner en valor en estas líneas por su profesionalidad y dedicación, sino a la sociedad avilesina. Uno de nuestros objetivos prioritarios del 2019 ha sido poner especial atención en las personas, sobre todo en aquellas que por diversos motivos presentan más dificultades. Hemos convertido nuestra oficina en un lugar accesible para todos, instalando sistemas adaptados a las personas con discapacidad visual y auditiva. También hemos continuado ayudando a los colectivos más vulnerables, con nuestras tarifas bonificadas y exenciones, y a la formación de los jóvenes, que son nuestro futuro, a través de programas de prácticas.

El 2019 también ha sido nuestro “año medioambiental”, con la implantación de la oficina verde, el estudio de nuestra huella de carbono, el proyecto Sembrando Oxígeno y, un año más, la jornada de limpieza del río Magdalena, la principal fuente de agua de la ciudad.

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





Carta de la alcaldesa de Avilés

Mariví Monteserín Rodríguez

El Ayuntamiento de Avilés está especialmente comprometido en el cumplimiento con los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030, hasta el punto de incorporarlo como eje de seguimiento de todas nuestras políticas, acciones y programas. Los hemos abordado en muchas ocasiones desde el punto de vista teórico, y los implementamos de forma práctica en nuestro día a día.

Considero esencial que aquellas empresas y entidades que colaboran con nuestro Ayuntamiento y que desarrollan su actividad en nuestra ciudad, ofreciendo sus servicios a la ciudadanía avilesina, se comprometan e incorporen los objetivos de Desarrollo Sostenible como una línea estratégica de su responsabilidad social.

En esa labor destaca especialmente *Aguas de Avilés* que, como vemos en el presente documento, desarrolla un importante programa de actividades de responsabilidad social vinculado al ámbito de la producción y consumo responsable, vida de ecosistemas terrestres y reducción de las desigualdades.

Una labor que le ha llevado a convertir 2019 en su “año medioambiental”, impulsando importantes acciones en el ámbito de su gestión interna así como implementando actuaciones en la ciudad, de gran relevancia, como la plantación de árboles o la limpieza de cauces. Su compromiso contribuye a avanzar en la definición de Avilés como una ciudad más sostenible y más atractiva para vivir e impulsar nuevos proyectos.

Para una ciudad es muy importante que su tejido productivo mantenga una visión integral de su territorio y colabore en aquellos proyectos que, fuera de su objeto social, contribuyen a mejorar las condiciones de vida de las personas y a hacer de la ciudad un espacio más atractivo. Aguas de Avilés, empresa mixta participada por el Ayuntamiento, es un ejemplo de ese tipo de empresas.

Aguas de Avilés contribuye a que Avilés avance en el cumplimiento de los ODS y a que Avilés sea una ciudad más habitable, más sostenible y más atractiva.

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.

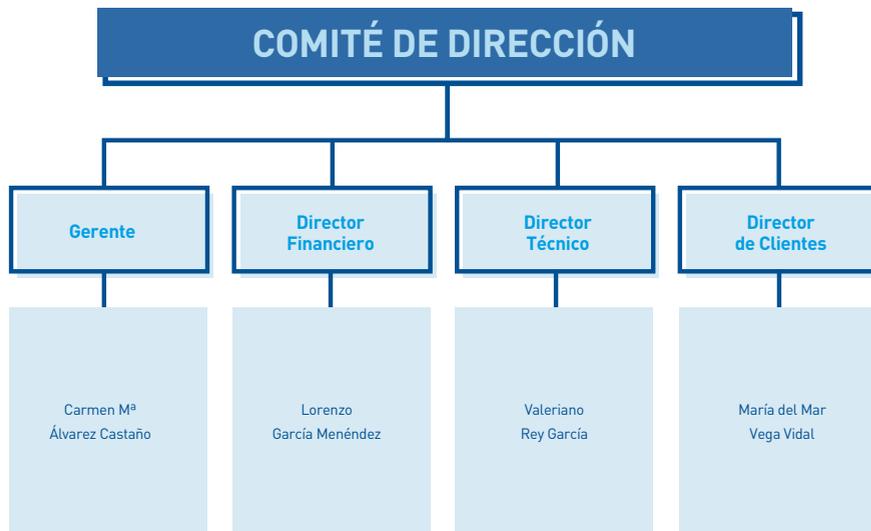
En Aguas de Avilés también promovemos la **educación y la sensibilización para un uso responsable del agua**, contribuyendo, de este modo, a una sociedad futura más respetuosa con su entorno, manteniendo un firme compromiso con el planeta y con la sociedad.

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.



NUESTRAS CIFRAS 2019



ECONÓMICOS

Cifra de negocio **5.240.920 €**

Inversión en obras **228.041 €**

Clientes **17.110**



NUESTRO EQUIPO

Años de experiencia **10**

Profesionales **39**

Accidentes con baja en 2019 **0**

Horas totales de formación **466 h**



MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Fuentes de suministro **4**

Estación de tratamiento de agua potable **1**

Red de Agua Potable **244 km**

Agua suministrada **5,97 hm³**



SOCIALES

Inversión social en la comunidad local **11.914 €**

Bonificados a través de tarifa social **20.993 €**

Índice de satisfacción de los clientes **7,33**



AMBIENTALES

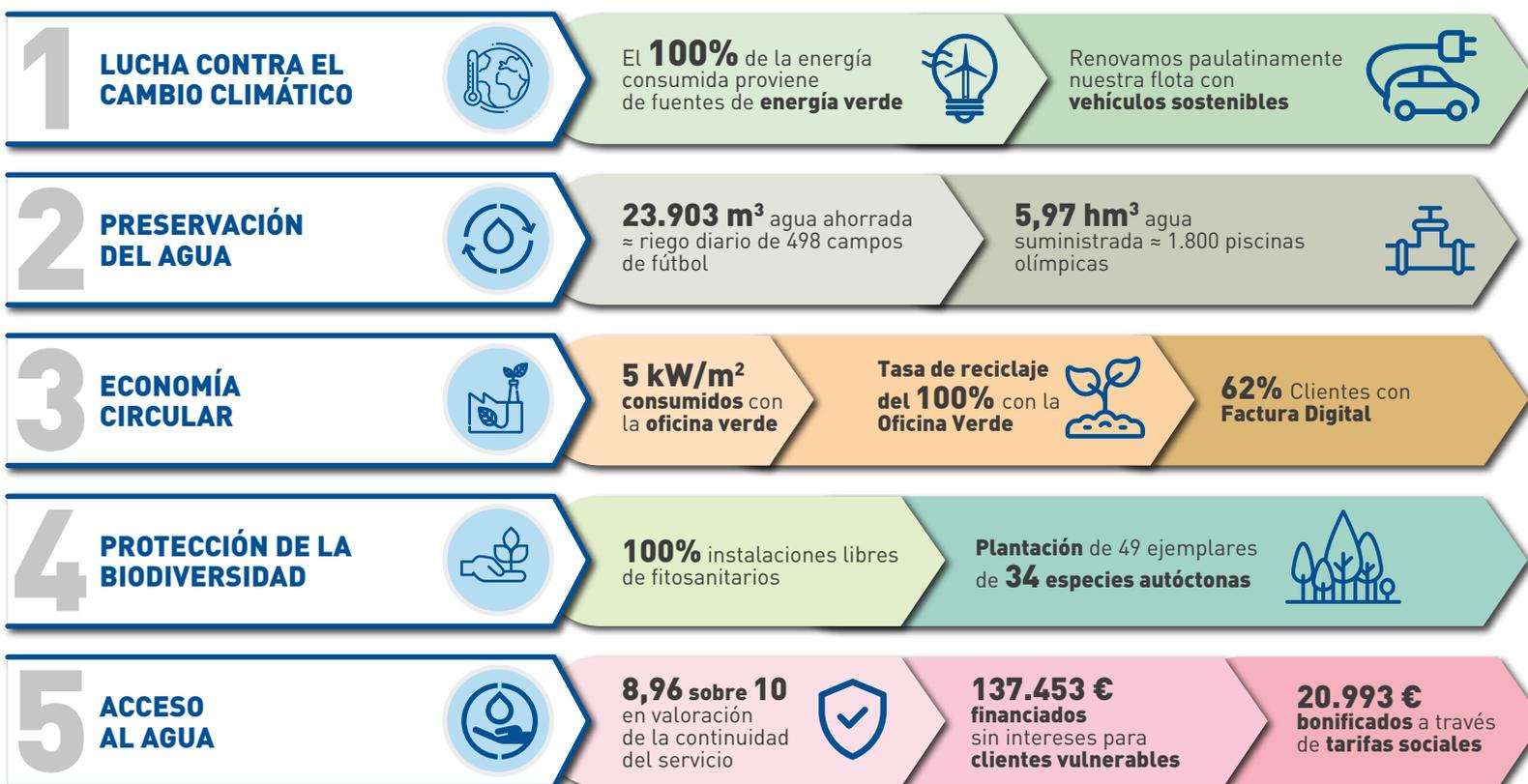
Análisis calidad del agua **17.736**

Reducción pérdidas en la red **23.903 m³**

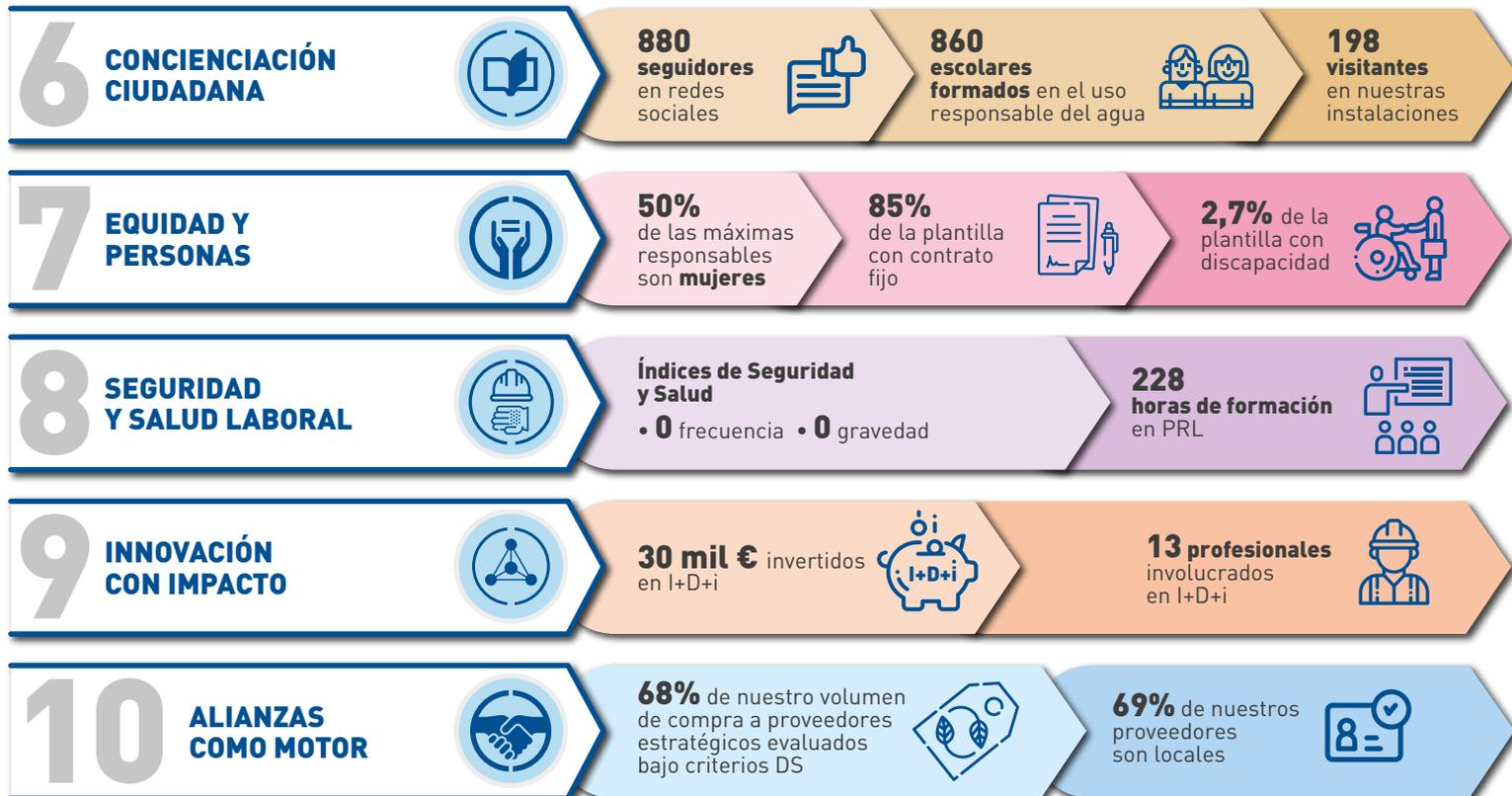
Clientes con Factura Digital **62%**

Consumo de energía verde **855 MWh**

NUESTRA ACCIÓN EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**



NUESTRA ACCIÓN EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**



AGUAS DE AVILÉS 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE



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

El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones y en la temperatura, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Una de las variaciones más importantes que se producirán en los próximos años será el tipo y frecuencia de las precipitaciones. Como resultado, los periodos de lluvias se verán reducidos y los de sequía incrementados. Además, todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que en 2030 el suministro de agua no cubrirá el 40% de la demanda.

1/3 de la población sufrirá estrés hídrico



El suministro de agua no cubrirá la demanda



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



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

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

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

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

Por primera vez, la agenda incorpora a las empresas como elementos clave por su capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operan y las llama a la acción. En concreto, el **ODS 17** impulsa las **alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil** para lograr el Desarrollo Sostenible.

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

REWATER GLOBAL PLAN (RGP) 2017 - 2021

NUESTRA HOJA DE RUTA

En Aguas de Avilés tenemos un papel fundamental ya que **todos los ODS tienen en común el agua como elemento transversal** imprescindible para lograr su cumplimiento. Y por ello, con el fin de ser parte activa de esta transformación, **integramos los ODS en nuestra estrategia y abordamos la Agenda 2030** a través de nuestro **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible, Rewater Global Plan (2017-2021)**.

Con el Rewater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, 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 y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, 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.

En Aguas de Avilés asumimos nuestra responsabilidad y nos alineamos con el planteamiento global para ser parte activa de la transformación y contribuir así a la Agenda 2030. De esta manera, contribuimos con las metas de los ODS a todos los niveles: local, regional y global.

NUESTROS COMPROMISOS

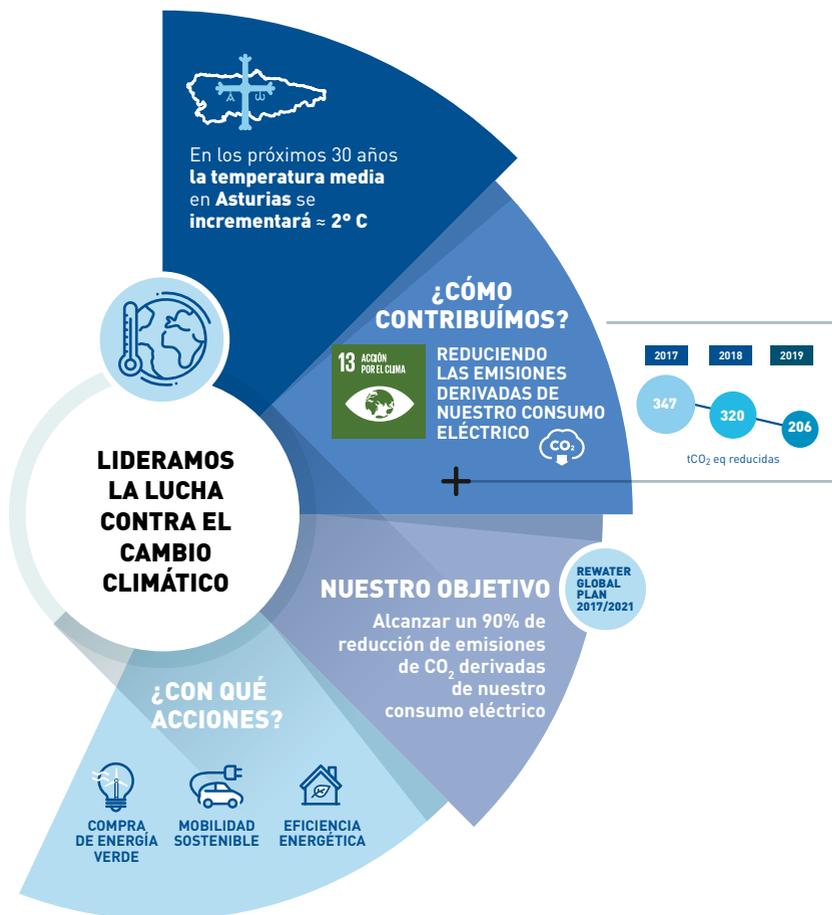
| | |
|--|--|
| <p>1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</p>   | <p>6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA</p>   |
| <p>2. PRESERVACIÓN DEL AGUA</p>   | <p>7. EQUIDAD Y PERSONAS</p>   |
| <p>3. DE LINEAL A CIRCULAR</p>   | <p>8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</p>   |
| <p>4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD</p>   | <p>9. INNOVACIÓN CON IMPACTO</p>   |
| <p>5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL</p>   | <p>10. ALIANZAS COMO MOTOR</p>   |



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

“Para lograr hacer frente a los retos globales, las soluciones hoy más que nunca pasan por construir entre todos, por cooperar y por forjar alianzas que faciliten el acuerdo. Apostar por los ODS es la mejor manera de garantizar el futuro de las generaciones venideras.”

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



El **agua desempeña un papel central en** el contexto del **cambio climático**, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Por ello, además de garantizar el servicio a nuestros clientes, queremos aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y lo hacemos considerando el binomio agua-energía.

COMPRA DE ENERGÍA VERDE

En 2019 hemos consumido **857 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 206 tCO₂ eq.

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

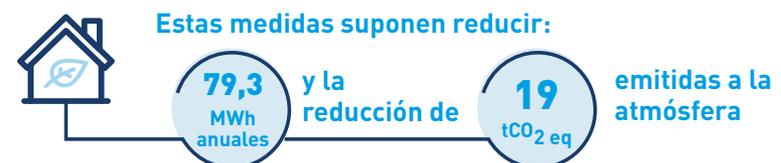


EFICIENCIA ENERGÉTICA

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.

Aunque la escasez hídrica ha hecho que aumente el consumo eléctrico en las captaciones, la gestión eficiente de las instalaciones que gestionamos y las actuaciones de mejora continua que realizamos nos han permitido **disminuir el consumo eléctrico un 9%** con respecto a 2018.

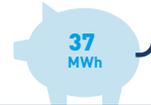
En Aguas de Avilés, durante el 2019, hemos mejorado los sistemas de iluminación sustituyendo las luminarias por **tecnología LED** en la mayor parte de las instalaciones.



Bombeo de La Carriona

Su renovación ha supuesto una mejora de la eficiencia y un ahorro equivalente al suministro eléctrico durante 1 año de 4 hogares en España.

Se han ahorrado



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 2019,



33%

de los vehículos de Dirección tienen motores "ecológicos"

1

coche eléctrico



REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

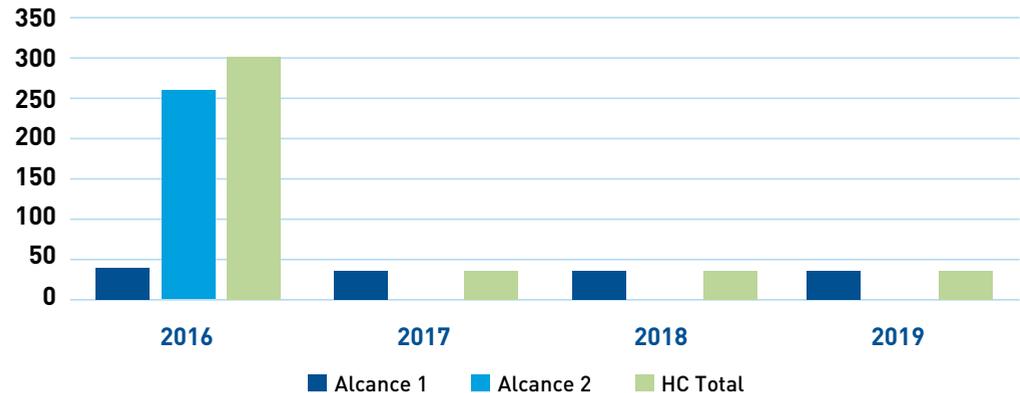
En nuestro compromiso de lucha contra el Cambio Climático, desde el 2016 hemos sido pioneros en el estudio de la evolución de nuestra Huella de Carbono, actualizando anualmente el Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con la finalidad de reducir, mitigar o eliminar nuestras emisiones 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, en 2020 Aguas de Avilés ha calculado su huella de carbono (HC) de los años 2016-2019 quedando inscrita en el registro del Ministerio. Como reconocimiento al esfuerzo y a consecuencia del cumplimiento del Plan de Reducción propuesto a lo largo de los últimos años, obtendremos próximamente del MITERD el sello oficial de HC, logrando acceder a la categoría "REDUZCO" en el 2019. Durante los próximos años se incluirá el Alcance 3, el cual será verificado por la entidad acreditada para tal fin.



RESULTADOS



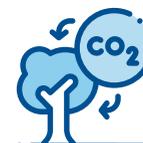
Aguas de Avilés ha reducido un **84%** su HC respecto al año 2016



| Huella de Carbono, HC (Alcance 1+2) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Emisiones tCO ₂ eq | | | |
| Alcance 1 | | | | |
| Instalaciones fijas | 2,8 | 5,7 | 2,9 | 8,6 |
| Combustion móvil | 38,5 | 33,8 | 36,7 | 29,8 |
| Alcance 2 | | | | |
| Electricidad | 260,4 | 347,4 | 320,1 | 206 |
| Emisiones evitadas con la compra de energía verde | 0,0 | 347,4 | 320,1 | 206 |
| HC total (Alcance 1+2) | 301,7 | 39,5 | 39,6 | 38,4 |

CALCULAR, REDUCIR, COMPENSAR

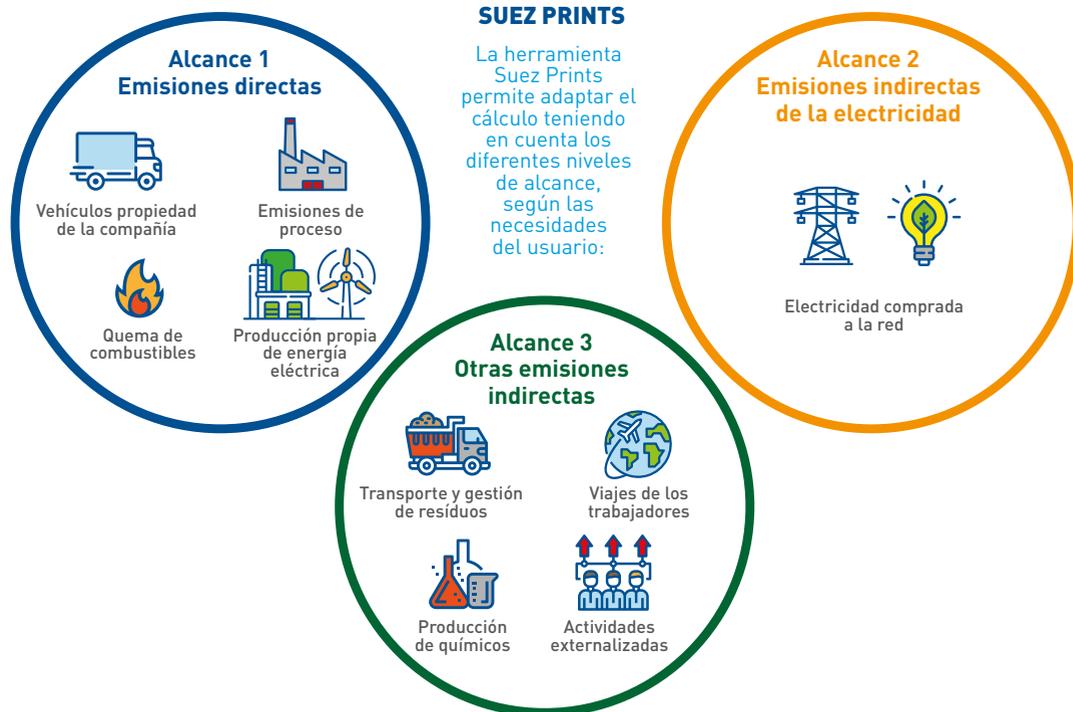
A través del proyecto Sembrando Oxígeno, Aguas de Avilés junto con la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Avilés crearon dos jardines botánicos formativos en la ciudad. En total se plantaron 49 ejemplares.



En los próximos **40** años se absorberán **19** tCO₂ eq

En 2019 hemos conseguido la certificación ISO 14064 para nuestra herramienta de cálculo SUEZ PRINTS, que permite calcular las emisiones de GEI obteniendo resultados a nivel global de ciclo urbano del agua o individualizado para las etapas que lo componen.

El motor de cálculo de la herramienta Suez Prints está basado en la metodología propuesta por el GHG protocol y la norma UNE EN ISO 14064:2012 parte 1.



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. España, al igual que el resto del mundo, ya se encuentra en un proceso de cambio, siendo nuestro país, según la Agencia Europea del Medio Ambiente, el más vulnerable. España es el tercer país con más estrés hídrico de Europa y consume casi el 35% de los recursos de agua disponibles a largo plazo. En **2017, Asturias** fue una de las **regiones** de España **más afectadas por la sequía**.



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

Índice de estrés hídrico de Falkenmark



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 lluvia torrencial cada vez más frecuentes y severos. Pero también trabajamos en la **preservación de los recursos** reduciendo la huella hídrica mediante la gestión sostenible de los recursos hídricos, la lucha contra el fraude, la detección de fugas en la red de abastecimiento y fomentando el consumo responsable 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

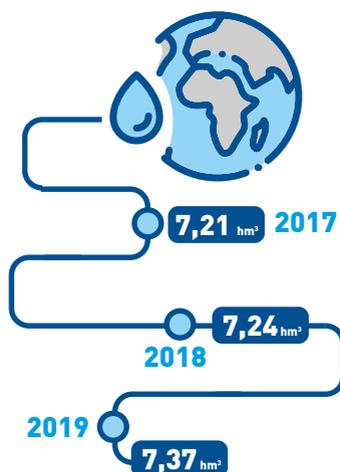


Río Magdalena



Toma de CADASA

Volúmenes de suministro



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 **17.736** análisis

8.096 cloro

8.647 organolépticas

151 análisis control

21 análisis completas

11 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 (ETAP) 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 2019 suministramos **5,97** hm³ de agua



En 2019 se consiguieron disminuir **23.903** m³ de ANR ≈ riego diario de 478 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 también llevamos a cabo proyectos y obras de mejora de las infraestructuras hidráulicas. Todas estas inversiones planificadas y realizadas tienen un elevado impacto en la dinamización económica y social, así como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.



DE LINEAL A CIRCULAR



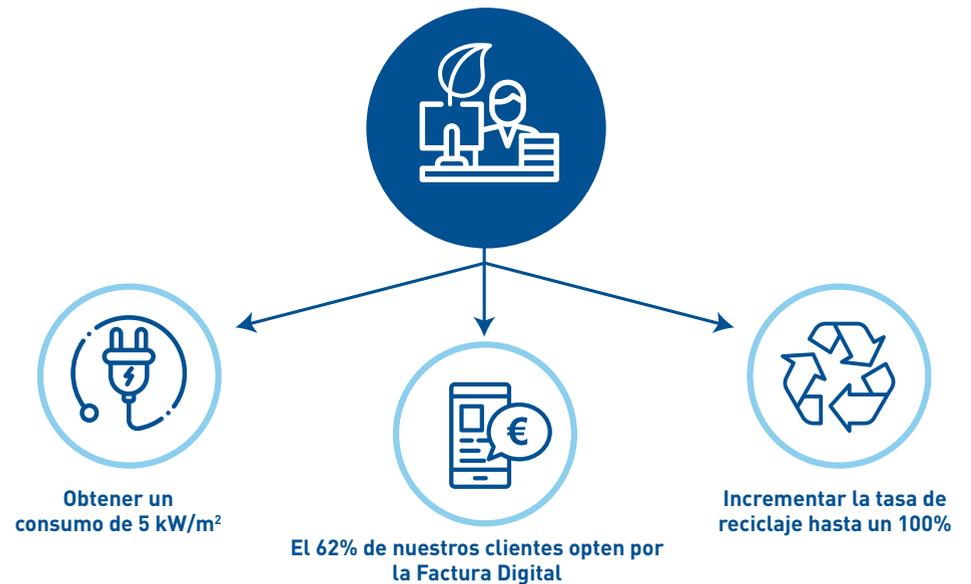
NUESTRO MODELO CIRCULAR

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales -basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho- que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aguas de Avilés **apostamos por un modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones.

OFICINA VERDE

En 2019 Aguas de Avilés comenzó con la **implantación** del proyecto **Oficina Verde**, a través de la cual conseguimos la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción** del **impacto** que sobre el **medioambiente** pueden tener las actividades que se desarrollan alrededor de la oficina de atención al cliente. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la **reducción** del **uso de papel**, de **energía**, de **consumo de agua**, minimizar el **transporte** (reducción de emisiones CO₂), y reducir los **residuos** generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.

A través de la Oficina verde, en Aguas de Avilés hemos conseguido:





PRESENTACIÓN DEL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN AVILÉS

En el marco del Aula de Cultura de La Voz de Avilés participamos en una **jornada de divulgación sobre Sostenibilidad Ambiental y Economía Circular**. De la mano de Dulcinea Meijide, directora de Desarrollo Sostenible de Suez España, grupo empresarial al que pertenece Asturagua, el socio privado de Aguas de Avilés, explicamos nuestros compromisos con el medioambiente y el crecimiento sostenible.

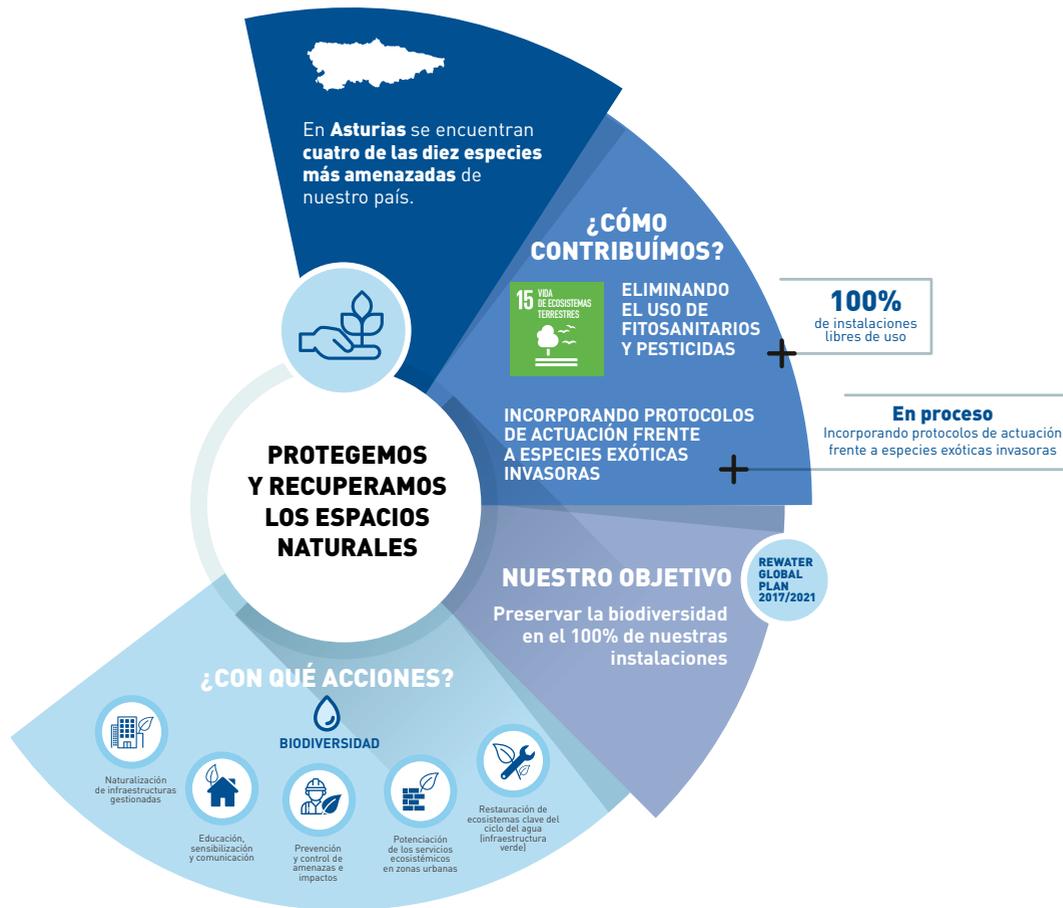


SEMANA EUROPEA DE LA PREVENCIÓN DE RESIDUOS

Con el fin de **fomentar hábitos más sostenibles** que contribuyan al cuidado del medioambiente, durante la Semana Europea de la Prevención de Residuos, llevamos a cabo varias acciones de sensibilización: nos sumamos a la actividad promovida por COGERSA **'El bosque de las 3 erres'** con un árbol elaborado por nuestros trabajadores a partir de material reutilizado para colgar en él ideas sobre cómo contribuir a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos; proyectamos en la pantalla de la oficina una **presentación** informativa **sobre reciclaje, eficiencia energética y reducción de emisiones**; y realizamos una **visita a las instalaciones de COGERSA** con el objetivo de conocer de primera mano su trabajo.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



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

El **cambio climático** está agravando la **pérdida de biodiversidad**, y la pérdida de biodiversidad a su vez acelera el cambio climático, pues muchos de los ecosistemas afectados, como océanos y bosques son determinantes en la absorción de emisiones de carbono.

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

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.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de gestión de las zonas verdes. Por ello, estamos impartiendo formaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico que favorezca el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas.

Actualmente el **100%** de instalaciones están libres de fitosanitarios

Para el control de especies invasoras hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. En este sentido hemos desarrollado 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, a partir del 2020, los técnicos responsables de las instalaciones sean capaz de identificar especies, reportar observaciones y establecer los protocolos de gestión correspondientes.

BI OBSERVA

PLANTACIÓN DE ESPECIES AUTÓCTONAS

Aguas de Avilés, en colaboración con la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Avilés llevó a cabo el proyecto **Sembrando Oxígeno** a finales de diciembre de 2018 y principios del 2019. El proyecto, que se realizó en dos fases, consistió en la **creación de dos jardines botánicos formativos con especies autóctonas**, con el fin de aumentar la biodiversidad de la zona, divulgar la riqueza de la flora asturiana y contribuir a reducir las emisiones de CO₂, ya que los árboles plantados absorberán 19 toneladas de este gas en los próximos 40 años.

La primera fase del proyecto se llevó a cabo en la zona de Alfaraz, donde se plantaron 35 ejemplares de 20 especies distintas, como pinos, castaños, olmos y robles. En la segunda fase, que tuvo lugar en la Magdalena, se plantaron 14 ejemplares de 14 especies distintas de árboles de ribera, arbustos, arbolillos y matorrales. La segunda fase tuvo lugar en La Magdalena.

Para mejorar la divulgación y el conocimiento de estas especies autóctonas se elaboraron fichas técnicas de cada una de ellas, que se encuentran disponibles en la página web de Aguas de Avilés. Además, en cada planta se colocó una etiqueta QR con el enlace a su ficha técnica.



“LET’S CLEANUP EUROPE”

Empleados, familiares y ciudadanos, comprometidos con el cuidado del medioambiente participaron por primera vez en una jornada de limpieza local, en línea con la campaña **“Let’s CleanUp Europe”**, una acción común en toda Europa para concienciar sobre la cantidad de residuos que vertemos de forma incontrolada a la naturaleza. En 2019 Aguas de Avilés llevó a cabo una **limpieza en el río Magdalena**, contando con la participación de 64 voluntarios. Concienciar a los más jóvenes y divulgar entre la ciudadanía la importancia de la biodiversidad es también nuestra prioridad.

ACCESO AL AGUA



TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS

Prestamos 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 2019, **20.933 €** 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 planes 12 gotas, a los clientes en situación de vulnerabilidad.

0% **166 compromisos de pago sin intereses por un importe de 137.453 €**

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.

MEJORA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para adaptarnos y anticiparnos a las nuevas necesidades de la población, en Aguas de Avilés hemos llevado a cabo diversas acciones dirigidas a mejorar el servicio de atención al cliente. Estas acciones forman parte del PROYECTO DILIGENTIA, que abarca diferentes iniciativas.

WEB: Renovamos la página web de Aguas de Avilés con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, poner a disposición de los avilesinos información de interés sobre el servicio de agua y facilitar el contacto directo entre los clientes y la empresa.

CRM: Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio de la relación con el cliente, que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.

Cx Averías: Es una herramienta que se conecta con otros sistemas corporativos para obtener información comercial y de operaciones en tiempo real. Esta visión integral permite atender mejor al cliente en caso de incidencias en su suministro. Desde diciembre de 2018 esta herramienta está operativa en Aguas de Avilés.

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 2019 es de **7,33**.

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

| | 2019 |
|--|------|
| Calidad del agua | 7,66 |
| Continuidad en el suministro | 8,96 |
| Presión con la que llega el agua a casa | 8,46 |
| Facilidad para contactar con Aguas de Avilés | 8,57 |
| Atención recibida | 8,86 |
| Claridad en la factura | 7,52 |
| Precio | 5,42 |

CIFRAS DE 2019

En twitter



Seguidores: **880**

Interacciones totales: **2.700**

Tuits: **765**

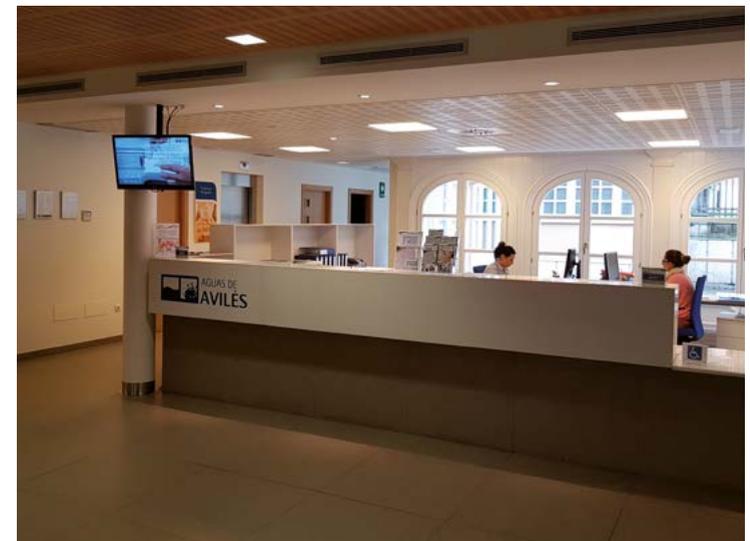
En la Web

WWW.

Usuarios: **9.885**

Sesiones: **14.973**

Páginas vistas: **74.793**



CONCIENCIACIÓN SOCIAL



EDUCANDO Y CONCIENCIANDO

En Aguas de Avilés realizamos una **labor pedagógica sobre el ciclo integral de agua** a través de programas educativos, como Aqualogía o el certamen literario Relatos de Agua Inteligente, para concienciar a los escolares avilesinos sobre la importancia del agua y el medioambiente, formarles en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable.

AQUALOGÍA

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**. A través de sencillos experimentos y con el uso de nuevas tecnologías, los escolares aprenden de una forma divertida cómo llega el agua a sus casas, qué tratamientos debemos hacer para poder beberla o para devolverla al medio natural sin dañar el medioambiente y reflexionan sobre la importancia de este bien esencial.



RELATOS DE AGUA INTELIGENTE

Con el fin de contribuir a la **difusión de una cultura del agua respetuosa con el medioambiente** a través de la literatura, Aguas de Avilés llevó a cabo el certamen literario 'Relatos de Agua Inteligente', dirigido a todos los jóvenes de entre 12 y 16 años. El objetivo era que los escolares plasmaran en un relato su visión sobre la importancia del agua en la sociedad y en la vida.

DÍA INTERNACIONAL DE LA CIUDAD EDUCADORA

Colaboramos con el Ayuntamiento de Avilés en la 'biblioteca humana' con la actividad 'El Arco Iris'. A través de un cuento ilustrado, elaborado por empleados de Aguas de Avilés, **explicamos a los niños y niñas** de la escolina La Magdalena **las etapas más básicas del ciclo natural del agua**.

VISITAS A LAS INSTALACIONES

Durante todo el año realizamos visitas guiadas a la Estación de Tratamiento de Agua Potable de La Lleda para que los avilesinos puedan **conocer de primera mano todo el proceso de tratamiento y distribución del agua**, desde que es captada hasta que finalmente llega a cada hogar de Avilés. En nuestra instalación recibimos la visita de numerosos grupos escolares y también de diferentes asociaciones locales.



CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Desde Aguas de Avilés impulsamos acciones con el fin de **transmitir y fomentar valores que contribuyan a formar una sociedad más concienciada** con los problemas y retos ambientales a los que nos enfrentamos. Así, llevamos a cabo campañas de comunicación y sensibilización a través de los medios de comunicación locales, de nuestra página web y de las redes sociales.

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.

MICROESPACIOS EN RADIO SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE

A lo largo del año 2019 realizamos microespacios en la radio sobre desarrollo sostenible para **promover hábitos sostenibles que permitan preservar los recursos naturales** disponibles y, así, garantizar su acceso y disponibilidad en el futuro.

AGUA MADRINA

Durante el año 2019 promovimos la campaña informativa 'Agua Madrina' en redes sociales. El objetivo era hacer llegar a la ciudadanía consejos sobre consumo inteligente y reutilización del agua en el hogar.



COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

En Aguas de Avilés entendemos que la prestación de un servicio público conlleva también un compromiso con la comunidad a la que se presta. Por ello, **nos involucramos en actividades** culturales y sociales **de relevancia para la ciudad** y colaboramos con colectivos que se dedican a ayudar a otras personas.

AVILÉS DESDE SUS FUENTES

Participamos en La Noche Blanca con la actividad 'Avilés desde sus fuentes', en la que **artistas profesionales trasladaron al lienzo una mirada de Avilés a través de las numerosas fuentes de la ciudad**. Las obras que se realizaron en vivo durante la celebración de la jornada fueron expuestas en la Factoría Cultural y se llevó a cabo un concurso en el que a través de un jurado experto y el voto popular se eligió el mejor cuadro.



LA LLUVIA COMO HILO CONDUCTOR, EL CICLO DEL AGUA Y LA VIDA

Durante La Noche Negra llevamos a cabo un taller con los **alumnos infantiles de la Factoría Cultural** bajo el título 'La Lluvia como hilo conductor, el ciclo del agua y la vida'. Los alumnos trabajaron sobre esta temática desde distintas disciplinas artísticas y en diciembre se realizó una exposición en Aguas de Avilés con las obras elaboradas.



CHARLAS INFORMATIVAS A COLECTIVOS VULNERABLES

Además de los convenios que mantenemos con asociaciones y ONGs de la ciudad, en Aguas de Avilés también colaboramos con estos colectivos organizando **charlas informativas sobre el servicio de agua y el consumo responsable de este recurso**.



CARRERA SOLIDARIA POR EL SAHARA

Cada año, el Ayuntamiento de Avilés, a través de la concejalía de Educación, organiza la Carrera Solidaria por el Sahara, un evento cuyo fin es recaudar fondos con los que comprar material escolar para los centros educativos de los campamentos refugiados. Desde Aguas de Avilés **colaboramos colocando dos fuentes de agua** junto a la meta para que los participantes puedan refrescarse.



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

198

personas visitaron nuestras instalaciones

Programas escolares

860

escolares formados en el uso sostenible del agua

Contribución a la ciudadanía

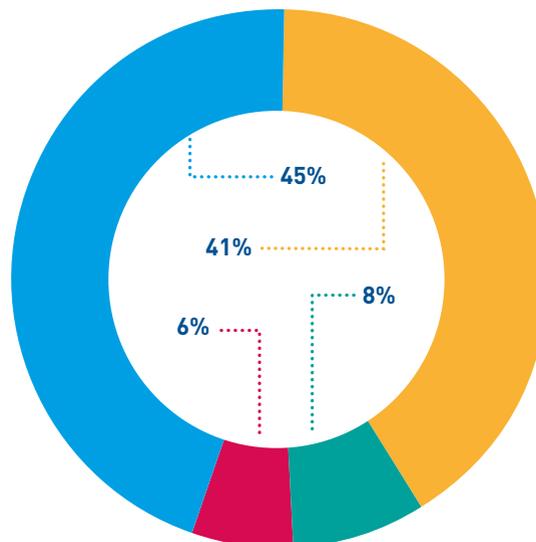
11.914€

invertidos en acciones sociales

Campañás de sensibilización

al **100%**

de nuestros clientes



DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN EN LA COMUNIDAD EN 2019

- Medioambiente
- Educación
- Salud
- Desarrollo socioeconómico



EQUIDAD Y PERSONAS



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**.



ALGUNAS INICIATIVAS EN LAS QUE HEMOS PARTICIPADO:



DISCAPACIDAD

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



OFICINA ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

En colaboración con la Fundación ONCE y FESOPRAS, en 2019 desarrollamos un proyecto de accesibilidad para adaptar nuestra oficina de **atención** al cliente **a personas invidentes y sordas** con el objetivo de que estos colectivos pudiesen realizar cualquier trámite sin ninguna dificultad. Para ello, se instaló el **sistema de baliza inteligente Beepcon**, unas bandas de relieve en el suelo, y se implantó la **plataforma de vídeo-interpretación** para personas sordas **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.



FORMACIÓN DE AGUAS DE AVILÉS POR ÁREAS FORMATIVAS



APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE COLECTIVOS VULNERABLES



Participamos en la tercera edición del 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 la Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos ASPAYM Principado de Asturias a través de un convenio para la formación práctica de los alumnos del curso 'Reparto de correspondencia y publicidad'.

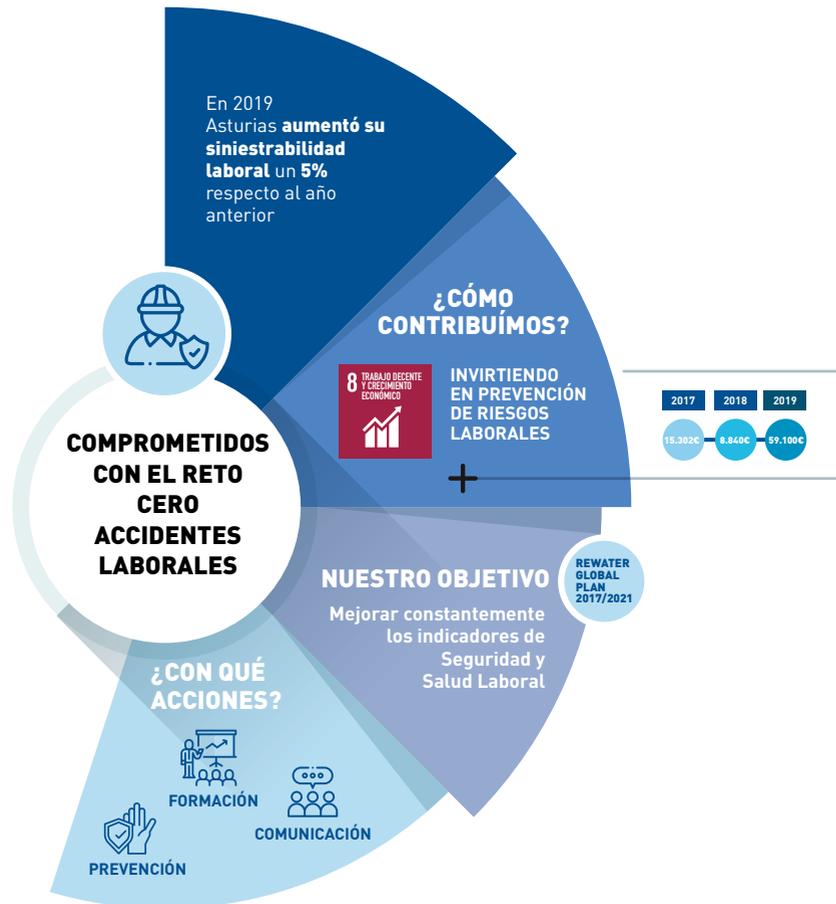
CULTURA DE EQUIDAD

Durante el 2019 hemos impulsado iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural a través de tres ejes de actuación: **formación**, campañas de **sensibilización y comunicación interna** en materia de equidad.

En 2019, la actuaciones más relevantes en materia de equidad fueron:

- Creación de la **Red de Equidad** con el objetivo de concienciar sobre el valor de la equidad en la empresa.
- **Acciones** para la **inclusión** de personas con discapacidad en el entorno laboral.
- **Decálogo** de **comunicación** inclusiva y **video**.
- Inclusión del **tallaje femenino** en la oferta de vestuario laboral.

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 2019 cumplimos **865** días sin accidentes con baja

CERTIFICACIÓN OHSAS 18001:2007

En mayo de 2019, Aguas de Avilés llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría interna de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:2007.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Además de formación, 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 un mes se llevó a cabo una campaña interna sobre seguridad bajo el lema 'Safety Always'





Simulacro escape de cloro en ETAP

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 2019 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 2019 se realizaron 12 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.

NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO
CERO ACCIDENTES MORTALES

PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS

| | |
|--|---|
| X No peso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida. | X Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen 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. | X No manijo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco. |
| ✓ Bajo a una zanja solo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas. | X No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otros drogas. |
| ✓ Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior está controlada y vigilada durante toda la operación. | ✓ Antes de girar o hacer marcha atrás, reviso, reduzo la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores. |

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.

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.

INNOVACIÓN CON IMPACTO



Este sistema de prevención **permite detectar y actuar de forma inmediata ante cualquier alteración en la calidad del agua**, causada por ejemplo por un vertido, interrumpiendo automáticamente el bombeo hacia la Estación de Tratamiento de Agua Potable de La Lleda. La aplicación de esta tecnología supone, por tanto, un cambio de enfoque en la gestión, pasando de un modelo reactivo a un modelo preventivo.

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**.

En esta línea, y con el objetivo de que el agua que llega a los hogares sea de una calidad óptima, Aguas de Avilés ha sido pionera en implantar una **sonda espectrofotométrica** en la captación del Río Magdalena. Se trata de

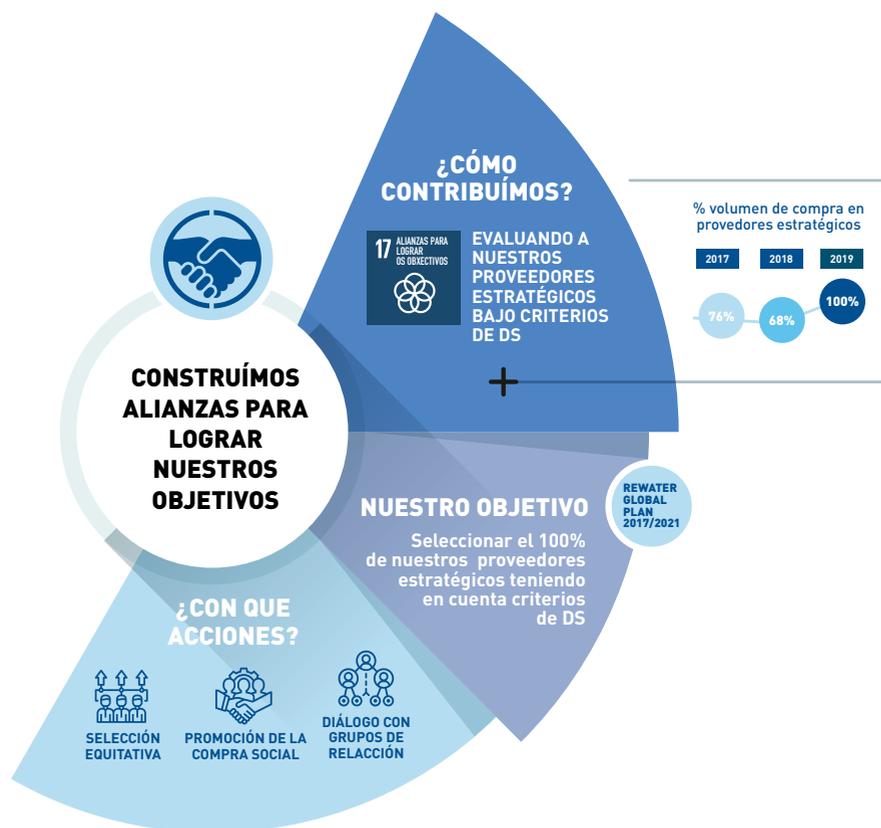
una sonda compacta, que se instala sumergida en el azud de la instalación, para realizar la medición, a través de los espectros de absorción (entre 200 a 735 nm), de diversos parámetros indicadores de calidad del agua como son Turbidez, NO3-N, TOC, DOC, UV254, UV254f, COLORaparente y COLORreal. Además, la sonda permite ser controlada in situ a través de un display situado en el bombeo o bien 100% en remoto, desde un ordenador o incluso desde un teléfono móvil. Incorpora también un software que, por reconocimiento de variaciones en el comportamiento del patrón y espectro del agua, genera un sistema automático de alarmas configurables que advierten en tiempo real de cualquier cambio en la calidad del agua.



Bombeo de La Magdalena



ALIANZAS COMO MOTOR



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.



PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

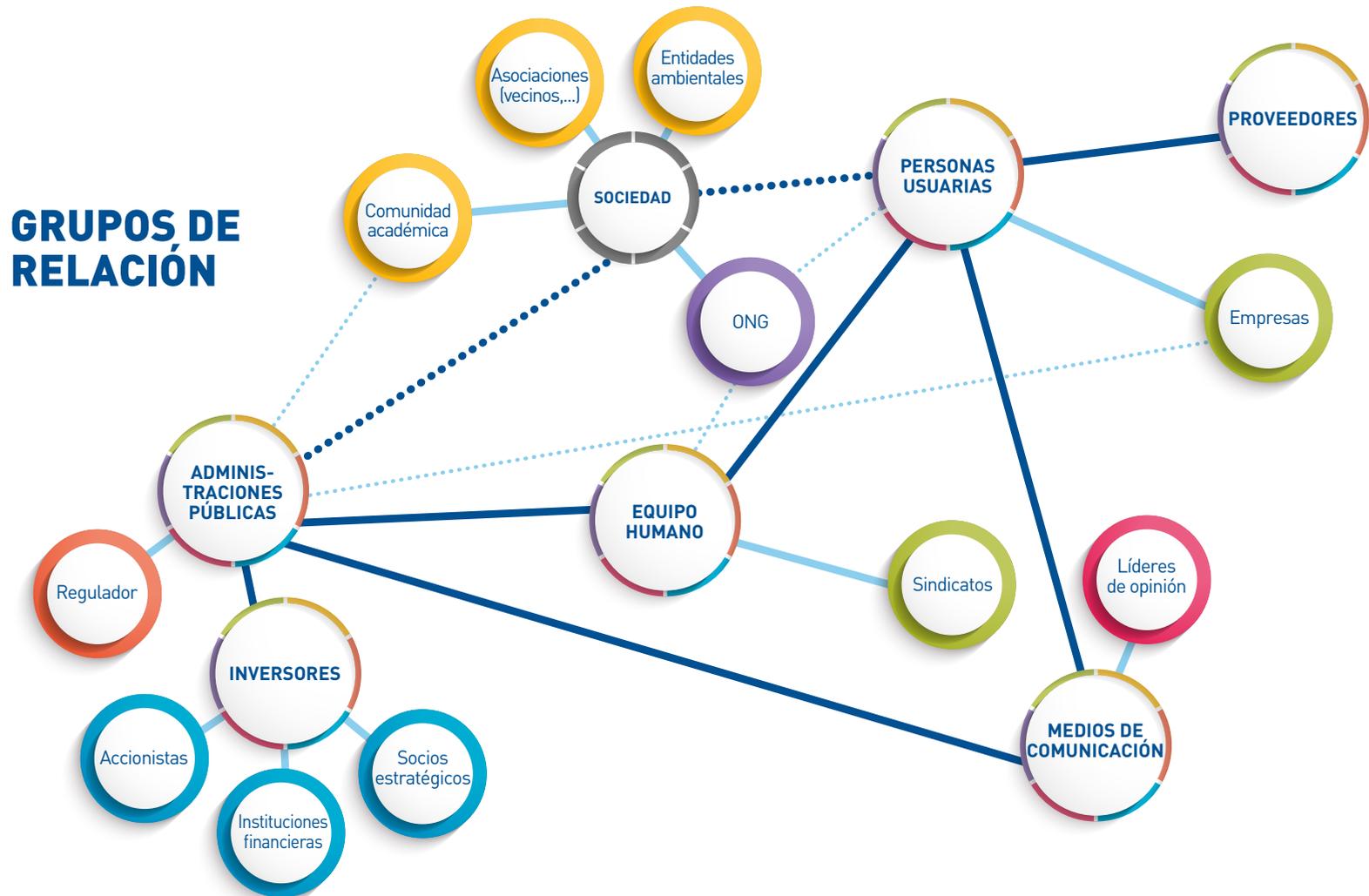
En materia social los compromisos que nos hemos marcado de cara a los próximos años son:

- 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 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**. 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.
- Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos ASPAYM Principado de Asturias, para la formación práctica del alumnado.
- AECC, contribuyendo a recaudar fondos para sus proyectos y difundiendo información sobre sus servicios y programas.
- Fundación AQUAE, a través de su programa educativo Aquae STEM.

STEM, ALIANZAS PARA REDUCIR LA BRECHA DE GÉNERO

Los acuerdos con la Administración educativa han permitido implantar en los centros de primaria el programa Aquae STEM, una iniciativa promovida por Aguas de Avilés y la Fundación Aquae, 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).



En la primera edición del programa han participado un total de 57 alumnas de 2 colegios de Avilés: CEIP Marcos del Torniello y CEIP Llaranes.



RECONOCIMIENTOS

En 2019 Aguas de Avilés fue reconocida por su labor en diferentes ámbitos:

AGUAS DE AVILÉS RECONOCIDA POR SU CONTRIBUCIÓN A LA SINIESTRALIDAD LABORAL

Aguas de Avilés recibió el incentivo Bonus, que otorga la Dirección General de la Ordenación de la Seguridad Social a través de Fraternidad-Muprespa, por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral, así como la realización de actuaciones efectivas para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.



COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN: SELLO BEQUAL PLUS

La Sociedad Mixta recibió el Sello Bequal Plus, que otorga la Fundación Bequal, certificando ser una empresa socialmente responsable con la discapacidad, al mismo tiempo que demuestra estar alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible.



CONTRIBUCIÓN AL CUIDADO DEL ENTORNO: SEMANA EUROPEA DE PREVENCIÓN DE RESIDUOS

COGERSA, organizador regional de la Semana Europea de la Prevención de Residuos en Asturias, agradeció a Aguas de Avilés su participación en la Semana de la Prevención de Residuos de 2019 a través de un diploma en el que destaca el compromiso de la empresa con el cuidado del entorno.





EL AGUA MÁS CERCA DE TI

www.aguasdeaviles.es

