



# **INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE 2022**



**AGUAS DE  
AVILÉS**





## Palabras de la alcaldesa de Avilés

### Mariví Monteserín Rodríguez

Hacer ciudad es algo que va mucho más allá de desarrollar una actividad en un territorio concreto. Desde su constitución, Aguas de Avilés ha entendido muy bien que la sociedad avilesina no sólo demanda de ella un servicio moderno y eficiente, sino también su implicación en la vida del municipio.

Aguas de Avilés demuestra su compromiso con una serie de valores que, hoy en día, son innegociables si queremos avanzar como sociedad. El cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030 está profundamente enraizado en sus principios y guía su actuación ordinaria. Especialmente el Objetivo nº 6: "Posibilitar el acceso al agua limpia y potable en todo el mundo", garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, favoreciendo el consumo responsable de recursos, la eficiencia energética y el respeto al medio ambiente.

Pero Aguas de Avilés también demuestra este compromiso a través de la realización de actividades que van más allá de su función como gestora del servicio de agua en la ciudad, mediante las cuales tiende su mano a la población para implicarla en la tarea colectiva de lograr un mundo mejor y más sostenible.

Así, en el último año hemos visto como Aguas de Avilés se ha implicado en la celebración de fechas conmemorativas de gran importancia como el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medio Ambiente, involucrando en diferentes acciones a los más pequeños y pequeñas del municipio, sin olvidar otra fecha significativa como es el Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.

En este punto quiero reconocer una vez más el compromiso de Aguas de Avilés con la lucha por la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, trabajando activamente en favor de la promoción de las vocaciones científicas entre las estudiantes, como demuestra también su participación en las jornadas Ciencia y Tecnología en Femenino.

Aguas de Avilés comparte también el objetivo de avanzar hacia una ciudad más saludable, colaborando con citas deportivas como los campeonatos de España y del Mundo de Duetlón, que nuestra ciudad acoge periódicamente con orgullo. Del mismo modo, cabe poner en valor su implicación en favor de la lucha contra las desigualdades sociales, habiendo firmado acuerdos de colaboración con entidades como Cruz Roja o el Secretariado Gitano, entre otras, sin olvidar su contribución al mundo de la cultura a través de citas tan destacadas como la Noche Blanca.

A toda la contribución social que Aguas de Avilés aporta se suma su incansable trabajo por ofrecer a la población y a las empresas la mejor atención y el servicio de suministro más eficaz posible. En este sentido, la reciente presentación al PERTE del agua del proyecto D'AUA para la digitalización de sus instalaciones y recursos es fruto de una intensa labor en favor de la gestión más eficiente y sostenible. Un trabajo liderado por Aguas de Avilés en coordinación con la Dirección General del Agua, Cadasa y los ayuntamientos de Carreño, Corvera, Castrillón, Gozón e Illas.

Confío en que toda la labor de Aguas de Avilés, tanto en el plano técnico como en el social, continúe dando sus frutos durante los próximos meses. De ello, estoy convencida, se seguirá beneficiando la sociedad avilesina.



## Palabras de la Gerente

### Carmen María Álvarez Castaño

Las empresas que consolidan son aquellas que ven en las necesidades de la comunidad oportunidades para desarrollar nuevos proyectos o propuestas de ideas y nuevas tecnologías, fomentando la innovación como herramienta en todos sus procesos, creando y aportando a la ciudad día a día y sobre todo imprimiendo en sus equipos los valores, la visión y el compromiso necesario para que los objetivos se lleven a cabo.

Este es, un año más, el sentido de la Empresa mixta Aguas de Avilés. Ver cómo el trabajo, la constancia, y la inversión puestos a disposición de la ciudadanía avilesina está dando sus frutos, no sólo en un servicio de aguas más eficiente e innovador, sino en un ámbito social, cultural y educativo en el que nos hemos integrado con el absoluto convencimiento de que la responsabilidad social y el desarrollo sostenible no son una moda sino una necesidad, pero no sólo para la empresa sino para la ciudadanía.

Actividades como las jornadas llevadas a cabo a lo largo del año con Cruz Roja, Fundación Secretariado Gitano, asociaciones de vecinos, UCAYC, Fundación San Martín, entre otros, son ejemplo de ese convencimiento y compromiso con Avilés.

Este año 2022 ha sido, si cabe, mayor motivo de orgullo para la sociedad mixta, ya que hemos sido galardonados con varios premios en las áreas de atención al cliente y de prevención de riesgos laborales, dos pilares esenciales en nuestra empresa.

Así Aguas de Avilés, ha sido premiada en la novena edición de los Premios DEC por su programa 'Contigo'. Este galardón, que entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, reconoce las mejores prácticas que se llevan a cabo en España en el ámbito de la atención al cliente.

Ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad para Aguas de Avilés, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad.

Pero además, nuestro objetivo de cuidar de la seguridad y la salud de nuestros trabajadores con una mejora continua en los planes de acción y herramientas para lograr el compromiso de cero accidentes laborales, ha sido premiado por Mutua Fraternidad-Muprespa en la IX edición de los Premios 'Escolástico Zaldívar', en la categoría Plus Prevención por su actuación durante la crisis sanitaria de estos últimos dos años, destacando el compromiso continuo e innovador de la compañía.

Sirva esta carta para agradecer a todos y cada uno de los miembros del equipo de Aguas de Avilés por su trabajo diario ya que sin él no habríamos podido llegar a cumplir nuestros objetivos con éxito y a toda la sociedad avilesina por acompañarnos en nuestro viaje en sostenibilidad y crecimiento.

## COMPROMISO

# CONOCE AGUAS DE AVILÉS

La Sociedad de economía mixta Aguas de Avilés S.L. fue 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.

Todas las personas que trabajan en Aguas de Avilés tienen como prioridad **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**, nos permite ofrecer a nuestros clientes un compromiso de servicio basado en la **garantía de calidad y el respeto medioambiental**. 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.

Para Aguas de Avilés es esencial la **educación de los más pequeños en el cuidado del agua y la sensibilización sobre el uso responsable de este recurso esencial** para contribuir a crear una sociedad futura más respetuosa con su entorno, comprometida 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.

## ACCIÓN

## 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.



**CARMEN Mª ÁLVAREZ CASTAÑO**  
GERENTE



**LORENZO GARCÍA MENÉNDEZ**  
DIRECTOR FINANCIERO



**ELENA LOSADA DURÁN**  
DIRECTORA TÉCNICA



**MARÍA DEL MAR VEGA VIDAL**  
DIRECTORA DE CLIENTES



# NUESTRAS CIFRAS 2022



## ECONÓMICOS

Cifra de negocio **5.295.917 €**

Inversión en obras **502.275 €**

Clientes **17.409**



## NUESTRO EQUIPO

Años de experiencia **12**

Profesionales **40**

Accidentes con baja **0**

Horas totales de formación **1.312 h**



## MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Fuentes de suministro **4**

Estación de tratamiento de agua potable **1**

Red de agua potable **244 km**

Agua suministrada **5,95 hm<sup>3</sup>**



## SOCIALES

Inversión social en la comunidad local **14.720 €**

Bonificados a través de tarifa social **55.464 €**

Índice de satisfacción de los clientes **7,80**



## AMBIENTALES

Análisis calidad del agua **17.182**

Clientes con Factura Digital **61%**

Consumo de energía verde **528 MWh**

Huella de Carbono **278,7 tCO<sub>2</sub> eq**

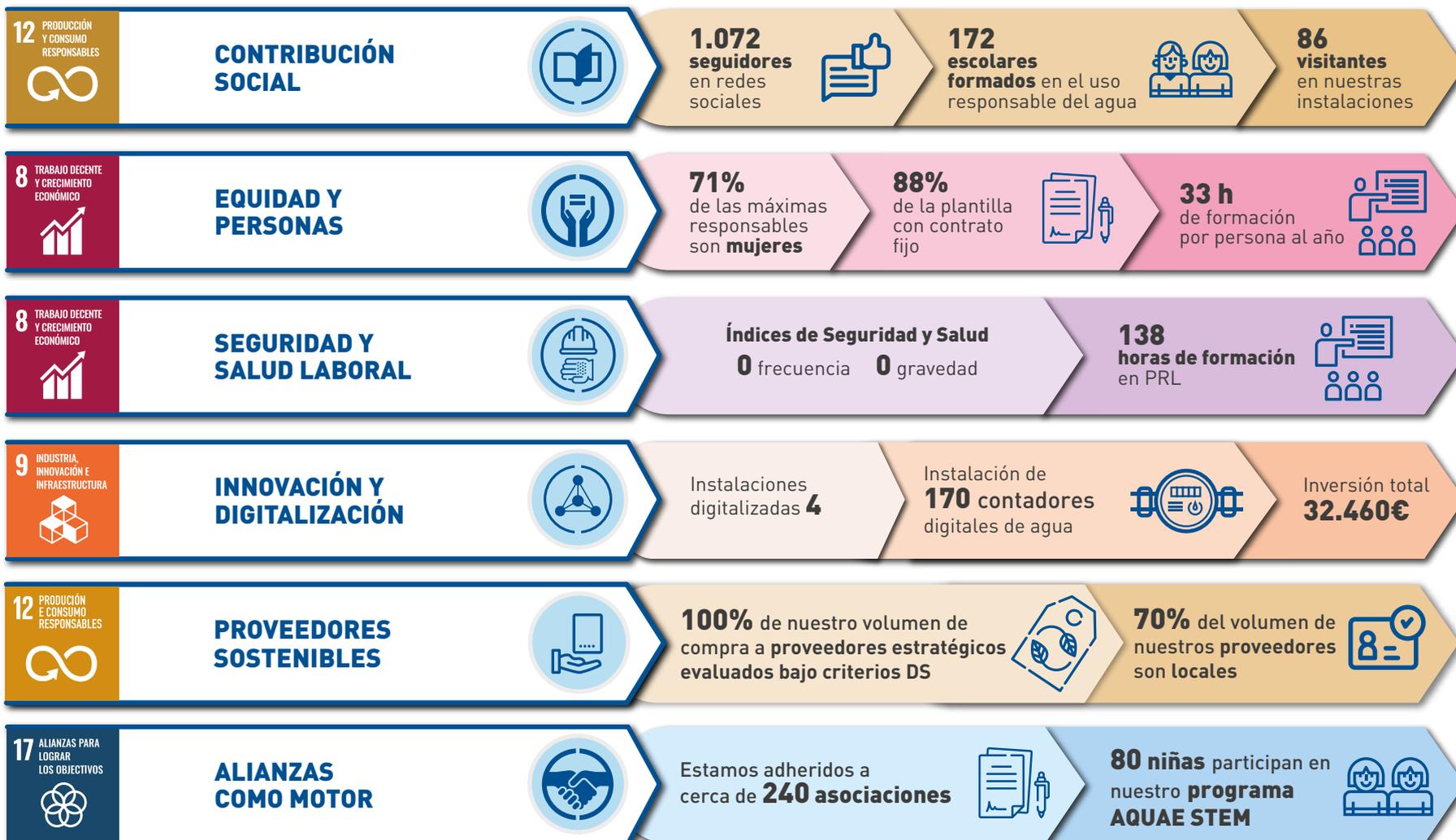
## NUESTRA ACCIÓN EN

# DESARROLLO SOSTENIBLE



## NUESTRA ACCIÓN EN

# DESARROLLO SOSTENIBLE



# ACTIVIDAD RESPONSABLE

## ÉTICA E INTEGRIDAD

Nuestros valores se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios: actuar de acuerdo con la ley, arraigar la cultura de la integridad, dar prueba de equidad y honradez y respetar a los demás. Estos principios se aplican en la **organización** (los profesionales y los accionistas); el **mercado** (clientes, proveedores y socios, competidores) y el **entorno** (la comunidad, el planeta).

Nuestra **estrategia** en materia de **Ética y Cumplimiento** se materializa con la aprobación por el Consejo de Administración de Aguas de Avilés en 2017 de un **Código de conducta de la sociedad** que determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos. [Código de Conducta de AGUAS DE AVILÉS.](#)

Nuestro modelo de prevención comprende un conjunto normativo propio y de actuaciones que establece pautas en diversas materias:

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o patrocinios, entre otras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética.
- **Cláusulas específicas en materia de cumplimiento de nuestro Código de Conducta** tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de compliance y de conductas de actuación éticas.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia** ([codigoetico@aguasdeaviles.es](mailto:codigoetico@aguasdeaviles.es)).

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



Lorenzo García Menéndez  
Compliance Officer

“En el marco de la mejora continua, la sociedad ha continuado realizando una revisión de los riesgos potenciales a que está expuesta; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos y en 2022 hemos profundizado en el desarrollo del compliance en materia de cumplimiento ambiental y calidad de aguas, conflictos de interés o prevención de fraudes entre otros, a través de sesiones de formación y concienciación de todos nuestros profesionales.”

# AGUAS DE AVILÉS 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

## UN AÑO MARCADO POR LA INCERTIDUMBRE

Tras el impacto que, durante más de dos años, ha tenido la pandemia de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, el año 2022 ha supuesto un punto de inflexión crítico en lo referido a la solidaridad internacional y los compromisos del sector privado para mejorar el bienestar global. También ha conllevado un avance hacia la sostenibilidad, tras la desaceleración generalizada de la economía mundial y que amenaza con generar una recesión global.

A las cada vez más crecientes crisis humanitarias se deben sumar el impacto económico global de una pandemia persistente, la invasión rusa de Ucrania y las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los altos y crecientes tipos de interés, la inflación más elevada de los últimos 40 años, así como el clima extremo provocado por el cambio climático en todo el mundo. Se trata pues, de un cúmulo de factores que interactúan entre ellos de forma compleja e impactan a escala global, pero de modo especial en los países y áreas menos desarrolladas.

Todo ello nos aboca, una vez más, a una incertidumbre económica y geopolítica que va en aumento y que pone de relieve, más si cabe, la urgencia y necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

La próxima década se caracterizará por crisis ambientales y sociales, impulsadas por tendencias geopolíticas y económicas subyacentes. La imprevisibilidad y volatilidad en este escenario dificultan la cooperación internacional y marcan los principales riesgos, según el informe "The Global Risks", presentado por el World Economic Forum en enero de 2023.

Los efectos socioeconómicos derivados de la guerra de Ucrania se encuentran entre las principales preocupaciones actuales. Sin embargo, a largo plazo, el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas constituyen las principales amenazas a nivel mundial. Nueve de los diez principales riesgos aparecen tanto en el corto como en el largo plazo. Por ello, empresas y administraciones deben actuar con una visión a largo plazo.

## Los diez riesgos globales más graves a nivel mundial durante los próximos diez años



Categorías de riesgo | Económico | Medioambiental | Geopolítico | Social | Tecnológico

Fuente: Foro Económico Mundial (The Global Risks Report, 2023)

LOS CRITERIOS ESG

Las consecuencias y el alcance cada vez más global de las crisis, sus efectos en las organizaciones y la estrecha interconexión entre los **criterios ESG (Environmental, Social, Governance)** así como otros riesgos empresariales, hacen necesario el desarrollo de estrategias integradas que tengan en cuenta dichos criterios.

De este modo, se facilita dar respuesta a los factores que influyen en estos riesgos, la comprensión de las complejas interacciones entre ellos, a fin de diseñar estrategias que permitan protegerse de sus posibles consecuencias, aprovechando las oportunidades que, por otro lado, también facilitan una transición ecológica y justa.

Los numerosos cambios regulatorios en materia de sostenibilidad marcan la estrategia de la Unión Europea para liderar la transformación hacia una economía baja en carbono:

- La **taxonomía ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- La **nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- La **aprobación de la Propuesta de Directiva sobre la Diligencia Debida de las Empresas** en materia de sostenibilidad, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.

Así, estos factores ESG sirven de guía a la hora de establecer estrategias sostenibles.



## NUESTRA HOJA DE RUTA

En este contexto de incertidumbre, el cambio climático –y la consiguiente pérdida de biodiversidad– es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad. Estos desafíos tienen un impacto directo en el agua y en su disponibilidad en cantidad (cada vez menor) y calidad; y, como consecuencia, en la salud de los ecosistemas y en la de las personas.

Los riesgos climáticos y las catástrofes naturales, así como los conflictos geopolíticos y las crisis que de ellos se deriven, van a estar cada vez más presentes. Por ello, la colaboración público-privada se erige como una estrategia fundamental para abordarlos. En Aguas de Avilés estamos convencidos de que las iniciativas para llevar a cabo una transición hacia modelos más respetuosos con el medioambiente deben ir acompañadas de políticas que presten especial atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Por todo ello, y después de haber llevado a cabo una escucha activa con nuestros grupos de interés, **reforzamos nuestros compromisos** en nuestro **plan estratégico de Desarrollo Sostenible**, enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- 🌱 **Trabajar por la salud del planeta**, luchando contra el cambio climático y la pérdida de biodiversidad mediante soluciones innovadoras para hacer frente a los desafíos que esto supone tanto para el agua como para el medioambiente.
- 🌱 **Garantizar la salud de las personas y el acceso al agua**, fomentando un uso responsable.
- 🌱 **Establecer y reforzar vínculos de confianza** con nuestros grupos de interés internos y externos, haciendo especial hincapié en nuestra cadena de valor.



“En Aguas de Avilés llevamos a cabo una actividad responsable con el medioambiente, estableciendo alianzas que nos permiten ser el motor de una transformación basada en la innovación, y que tiene la salud del planeta, las personas y la sociedad en general en el centro de su estrategia”.

Leticia Rodríguez Hernández  
Responsable de Desarrollo Sostenible y Acción Social

## Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

ALIANZAS COMO MOTOR



GOVERNANCE

Salud de las personas y equilibrio económico

ACCESO AL AGUA



CONTRIBUCIÓN SOCIAL



PROVEEDORES SOSTENIBLES



SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS



ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



Salud del planeta

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



PRESERVACIÓN DEL AGUA



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



ENVIRONMENTAL

DE LINEAL A CIRCULAR

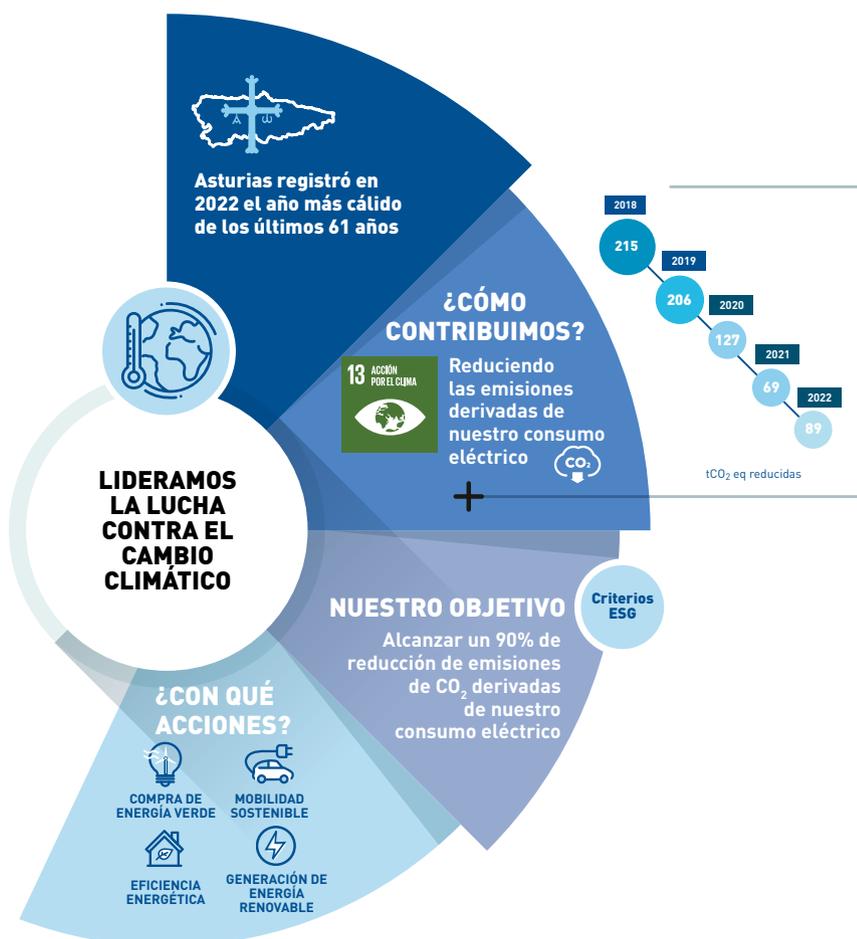


INNOVACIÓN CON IMPACTO



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.

# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 las primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales. Por otra parte, 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.

También en la línea de la descarbonización se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (COP26). Así, se establecieron por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

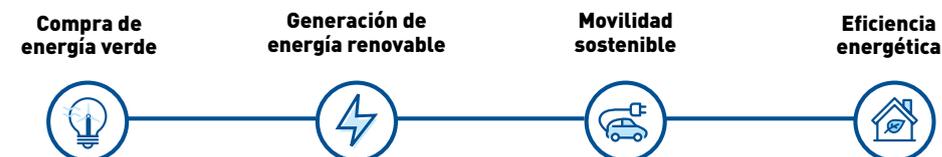
En la COP27, celebrada en Egipto en noviembre de 2022 con el lema “Juntos para la implementación”, se puso el foco en la necesidad de actuar y pasar de las promesas y anuncios a los resultados y acciones concretas sobre el terreno.

La COP27 se basó en los resultados de la COP26 para adoptar medidas contra la emergencia climática, desde la reducción urgente de las emisiones de gases de efecto invernadero, el fortalecimiento de la resiliencia y la adaptación a las consecuencias del cambio climático, hasta el cumplimiento de los compromisos de financiación de la acción climática en los países en vías de desarrollo.

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, así como con las Estrategias Regionales de Cambio Climático.

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:



### COMPRA DE ENERGÍA VERDE

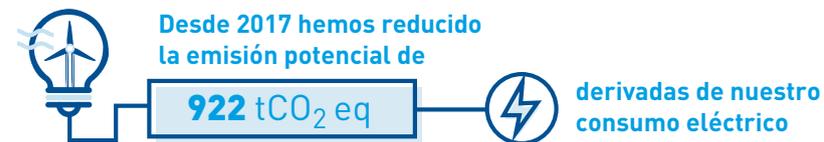
Aguas de Avilés ha comprado en 2022 **528 MWh de energía con garantías de Origen (GdO)**, que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde. Esta medida ha reducido la emisión potencial de **89 tCO<sub>2</sub> eq.**

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

### GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

La generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2022 gracias a la generación de energía fotovoltaica en la ETAP de La Lleda hemos logrado autoproducir el 15% de la energía consumida en el tratamiento.

En 2023 entrará en funcionamiento en el almacén de La Lleda otra instalación fotovoltaica compuesta por 76 paneles solares, que permitirá reducir el consumo energético del propio almacén, así como otras instalaciones anexas. La producción solar estimada de esta instalación será de 33.385 kWh/año.



### 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. Durante el 2022, hemos continuado sustituyendo sistemas de iluminación por luminarias de tecnología LED.

Además, se han llevado a cabo otras acciones para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones:

- Instalación de un compresor de tornillo, más eficiente que los anteriores compresores de pistón en la ETAP de La Lleda.
- Instalación de dos válvulas de pie en los equipos de lavado de mayor eficiencia energética en el arranque.
- Instalación de un ventilador centrífugo en uno de los decantadores con motor IE-3.
- Colocación de sensores de movimiento en las luminarias de tres depósitos de regulación.
- Adquisición de baterías portátiles para equipos que permiten su carga con energía fotovoltaica.
- Desconexión del grupo de presión de uno de los depósitos reguladores y conexión de suministro con tubería de presión constante por gravedad.



Estas medidas suponen reducir:



### MOVILIDAD SOSTENIBLE

En 2022, Aguas de Avilés mantuvo 3 vehículos ECO (1 eléctrico y 2 híbridos), que suponen un 75% del total de nuestra flota.



Otras iniciativas para fomentar la movilidad sostenible han sido el teletrabajo y las reuniones virtuales. Así, en 2022 las emisiones asociadas a los desplazamientos del personal con vehículo corporativo (Alcance 1) se redujeron un 4% con respecto al 2021.



## NUESTRA HUELLA DE CARBONO

En nuestro compromiso de lucha contra el Cambio Climático, desde el 2016 continuamos estudiando **la evolución de nuestra Huella de Carbono**, 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 y verificado su huella de carbono (HC) teniendo en cuenta los requisitos de la nueva versión de la norma UNE-ENISO 14064-1:2019.** Se incluyen los 3 alcances de emisión, con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de huella de los esfuerzos en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

#### EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, 2022\*

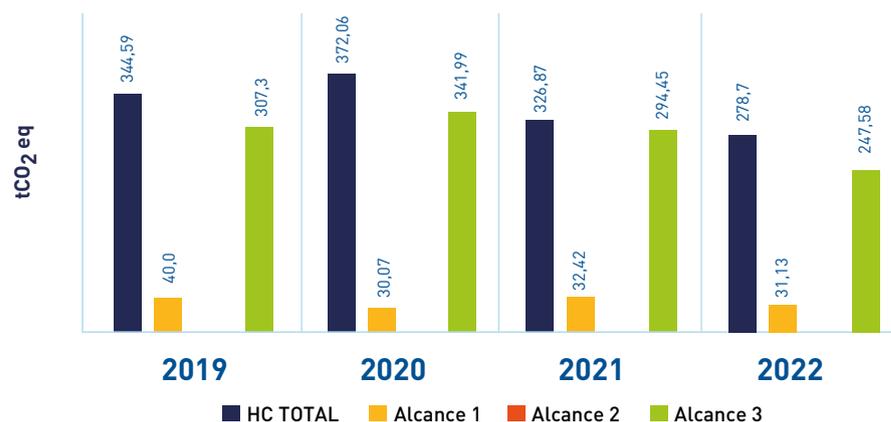


Reducimos el **53%** de nuestras emisiones totales potenciales

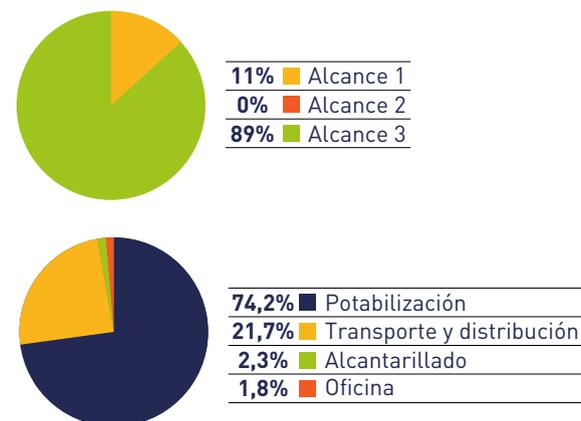
Total de emisiones GEI 2022

**278,7**  
tCO<sub>2</sub> eq

#### EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



#### ORIGEN DE LA HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE AVILÉS 2022



**Aguas de Avilés verifica la Huella de Carbono derivada del desarrollo de su actividad conforme a la ISO 14064**

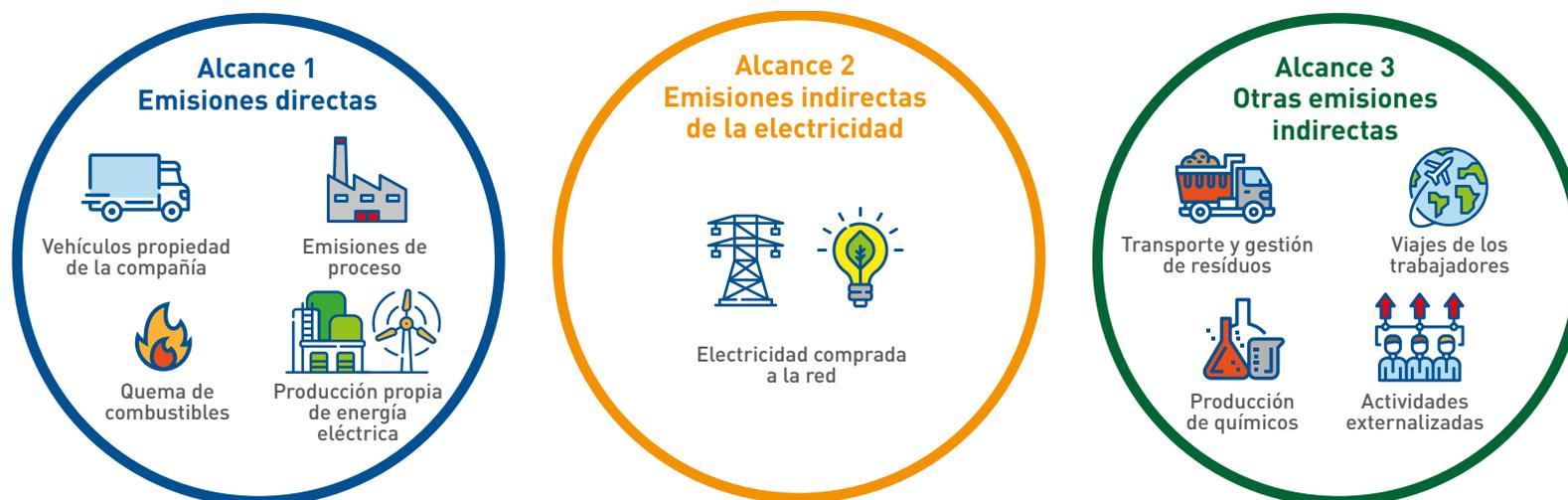
Gracias al despliegue de nuestra estrategia frente al cambio climático, en Aguas de Avilés hemos conseguido **reducir una vez más la HC un 17% en 2022**, respecto a la anualidad anterior. Reducción de emisiones asociadas al consumo de combustibles fósiles o mejoras operativas en el proceso de potabilización que ha traído consigo optimización del consumo de reactivos, son algunas de las acciones que se suman a los hitos ya descritos.



### 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 el usuario:

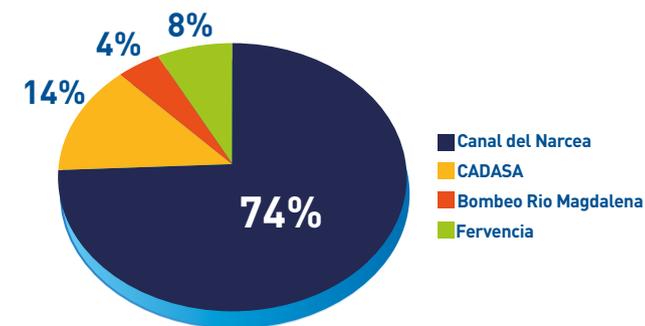




### FUENTES DE SUMINISTRO

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

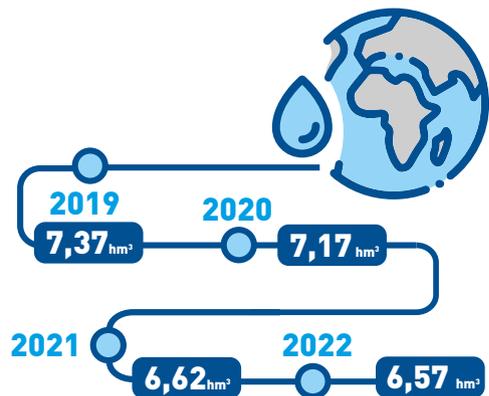


Río Magdalena



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.

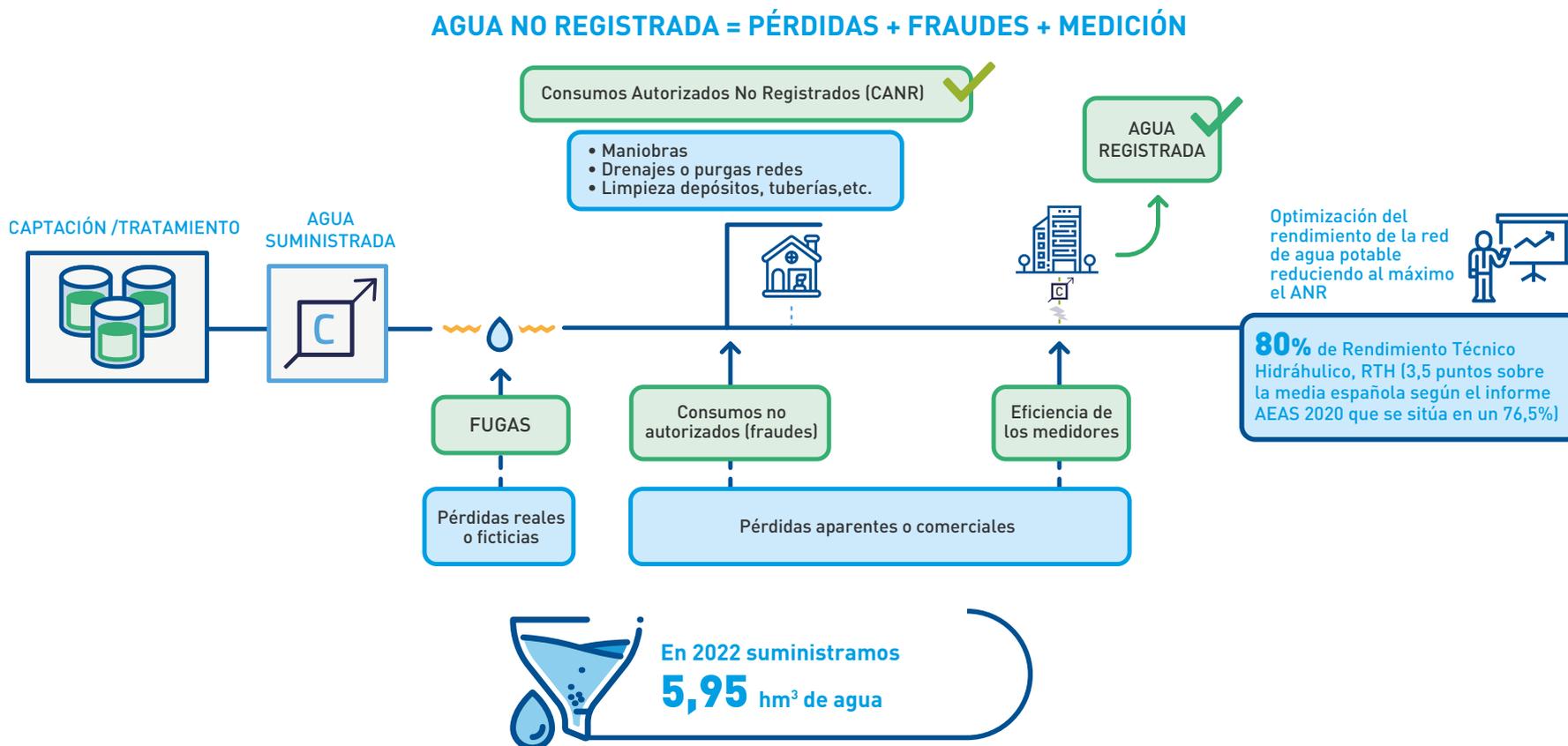


## DISTRIBUCIÓN

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 (ETAP) de La Lleda. De esta manera, se reduce también el consumo de reactivos en procesos de potabilización y de desinfección.



## 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

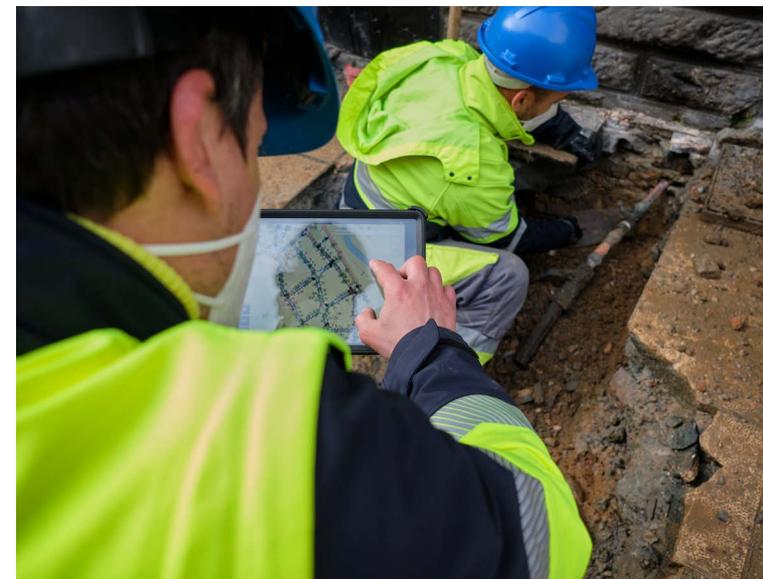
Con esta aplicación gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan nuestras infraestructuras, optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.

### GALIA

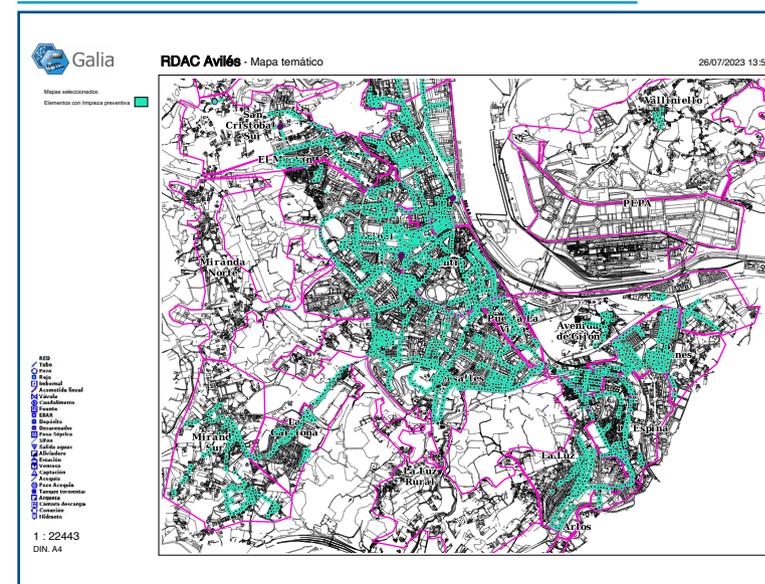
Se trata de una herramienta que **permite la gestión y organización global de los trabajos efectuados en la red de saneamiento** de Avilés, desde la que se puede conocer en tiempo real las actuaciones que se están llevando a cabo y la ubicación de los equipos de trabajo. Además, facilita la planificación de los trabajos y mantenimientos futuros y permite revisar los pasados, optimizando los tiempos de trabajo y reduciendo al mínimo los desplazamientos.

### 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.



Operarios comprobando planos de redes en la aplicación GIS



En 2022 implantamos la aplicación GALIA para la optimización de los trabajos en la red de saneamiento

## PROYECTOS Y OBRAS

En Aguas de Avilés llevamos a cabo importantes proyectos y obras de mejora de las infraestructuras hidráulicas durante el año 2022. Las actuaciones más significativas fueron las siguientes:

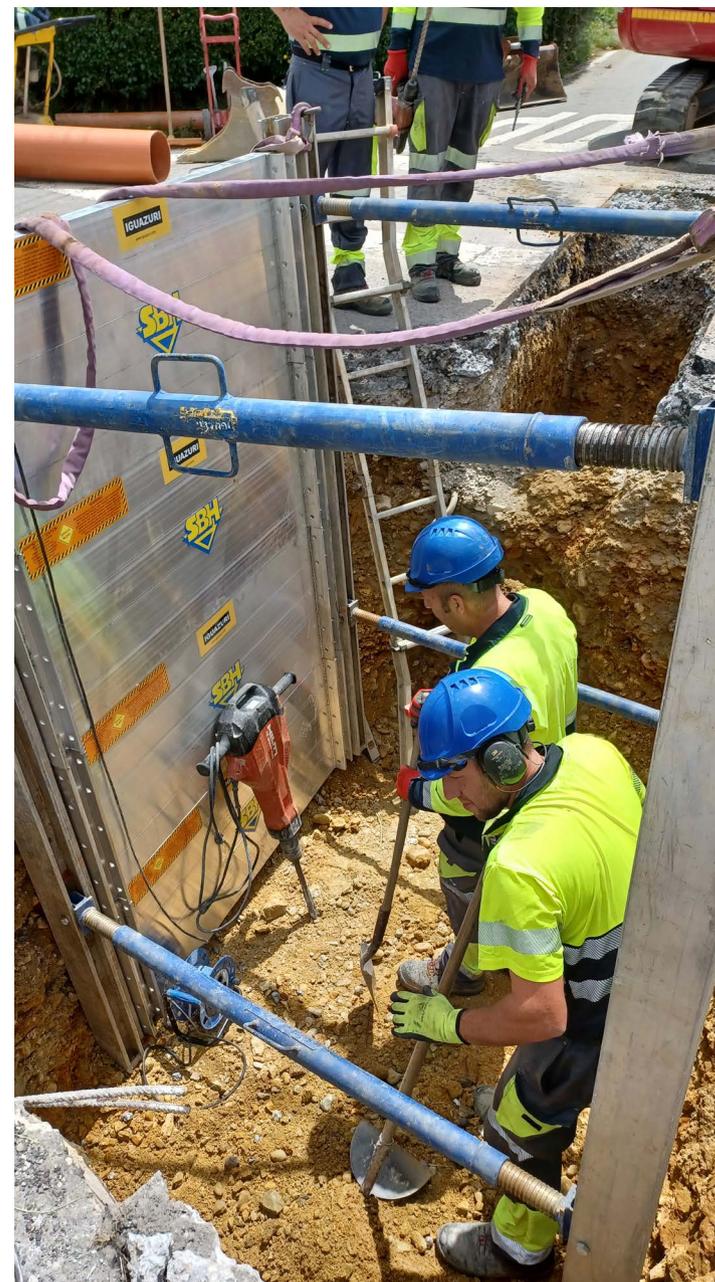
- Inicio del proyecto para dotar de telecontrol a la ETAP de La Lleda, captación de La Magdalena, depósito de la Carriona, y depósito de La Lleda II, que finalizará durante el año 2023.
- Visión remota en tiempo real de los parámetros de control de los principales depósitos de agua potable de Avilés.
- Renovación de redes de abastecimiento en las calles Murcia, Conde Guadalhorce y lugar Tuñes.
- Renovación de redes de saneamiento en las calles Murcia, Conde Guadalhorce, Canapés y José Cueto. Esta última utilizando tecnología sin zanja.



En 2022  
finalizamos 9 obras

Inversión total:

502.275 €



# DE LINEAL A CIRCULAR



## NUESTRO MODELO CIRCULAR

Según el Parlamento Europeo, en **2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra**. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medioambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, es preciso **cambiar el modelo lineal** -de extracción de materias y fabricación, consumo y desechos de productos- **por un modelo circular**, que imite a la naturaleza y actúe como palanca en la mitigación y adaptación a la crisis climática. La economía circular permite desvincular el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental negativo, promoviendo sistemas de producción y consumo más eficientes, y **disminuyendo** tanto el **consumo de materias primas y energía** como la generación de **residuos y emisiones**.

Desde **Aguas de Avilés promovemos el cambio de modelo lineal a circular** desarrollando soluciones innovadoras e implementando tecnologías orientadas a la optimización en el uso de recursos y la eliminación del concepto residuo. Asimismo, promovemos las alianzas y el trabajo colaborativo con los demás actores involucrados en la gestión del agua, situando la **economía circular** en el **centro de nuestra propia 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 en 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 CO<sub>2</sub>), y **reducción de los residuos generados**.

Así, bajo estos 5 pilares, los beneficios alcanzados durante el 2022 a través de la Oficina Verde han sido los siguientes:



Comparación realizada desde la puesta en marcha de la oficina verde (año base 2018)

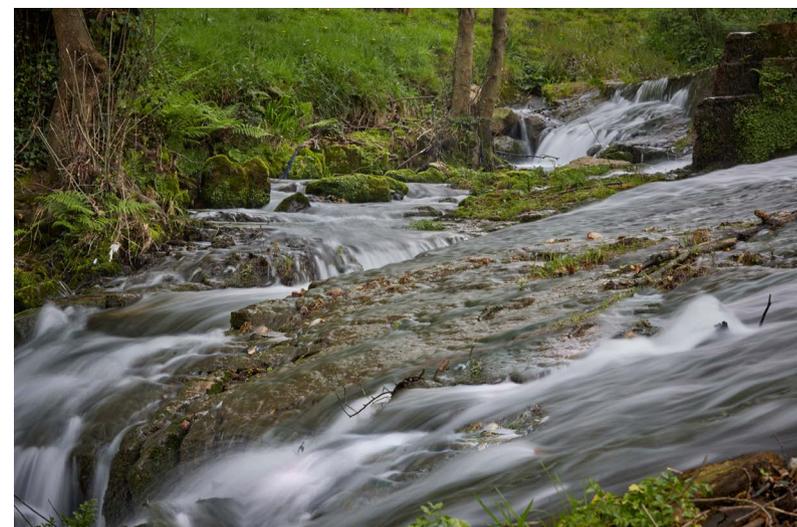
# PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Ante el actual escenario de pérdida de biodiversidad y deterioro de los ecosistemas, la comunidad internacional se reunió en diciembre de 2022 en una nueva edición de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica (COP15) para orientar las acciones mundiales en favor de la naturaleza de aquí a 2030. La **COP 15**, celebrada en Montreal, dio como resultado la adopción del **Marco mundial de la diversidad biológica**, cuyo plan estratégico incluye **medidas** concretas para **detener y revertir la pérdida de la naturaleza**, incluida la protección del 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas degradados **para 2030**. Asimismo, el plan cuenta con propuestas para aumentar la financiación destinada a los países en desarrollo.

Como sector económico que gestiona 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 contribuyen 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.



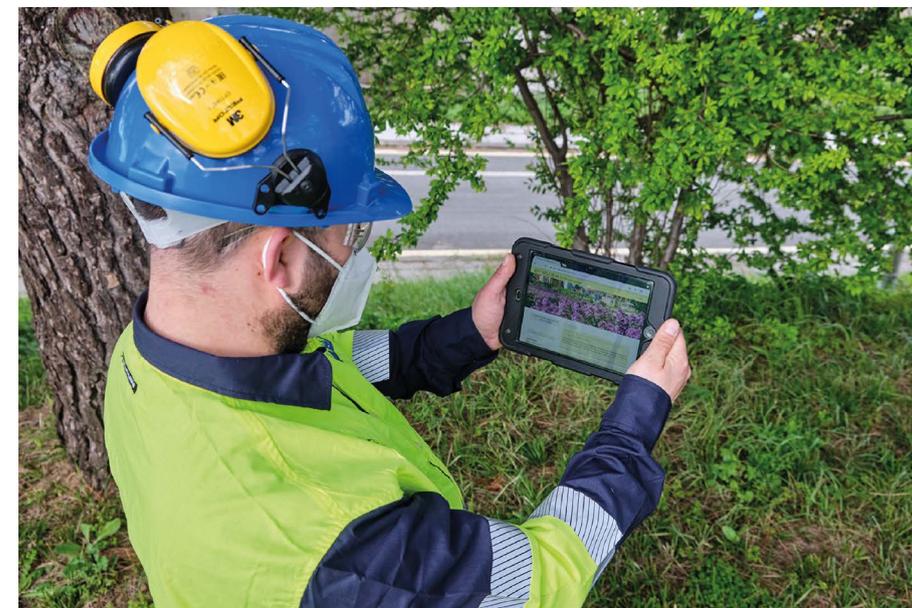
COMPROMISO

### ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

El uso de productos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas, fungicidas, entre otros) 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 que identifica instalación libre de fitosanitarios



ACCIÓN

### LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad, que afecta especialmente a los ecosistemas acuáticos (los más vulnerables a la colonización). 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 y, con este fin, hemos creado y desarrollado un programa para la gestión integral de las especies de flora invasora: **BiObserva STOP-invasoras**. Esta herramienta, implementada en la ETAP de La Lleda, permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo y desarrollo de planes de control y seguimiento.

Web [BIOSERVA](#)



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 (EEL) en la ETAP de La Lleda

COLABORACIÓN

## COMPROMISO

### CONOCIMIENTO

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 desde hace años sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y estrategias para favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.

### VOLUNTARIADO AMBIENTAL BI<sup>o</sup>BSERVA

Por tercer año consecutivo implementamos 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.

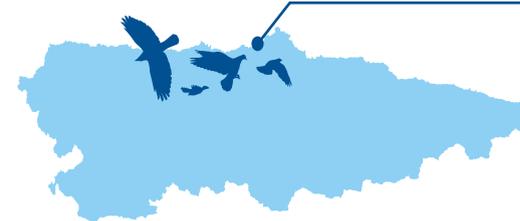
Este programa pionero e innovador, que nació en el 2016 a través de una colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología y SEO BirdLife, pone a disposición todos los datos de observaciones generados en la Red Internacional de datos de Biodiversidad **GBIF (Global Biodiversity Information Facility)** contribuyendo así a la mejora del conocimiento del medio natural y a la protección más eficaz de nuestras aves.

Web BI<sup>o</sup>BSERVA

Video BI<sup>o</sup>BSERVA

Durante el 2022 las aves más observadas han sido urraca, gorrión común y lavandera

ETAP de La Lleda (Avilés)



Gorrión Común



Urraca



Lavandera Blanca

Indicadores BI<sup>o</sup>BSERVA 2022

3  
personas  
voluntarias



2  
jornadas  
de observación



31  
avistamientos

## ACCIÓN

## COLABORACIÓN

# ACCESO AL AGUA



## AGUAS DE AVILÉS CONTIGO

En Aguas de Avilés ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a **las personas en el centro de la actividad**. En este proceso de mejora continua, Aguas de Avilés ha lanzado **Contigo**, una iniciativa centrada en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a los servicios de la compañía apostando por una atención multicanal y, sobre todo, asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas.

## EL CLIENTE EN EL CENTRO

Situar al cliente en el centro significa que llevamos a cabo una **escucha activa** y adaptamos al máximo nuestra operativa para conseguir esa experiencia de calidad, objetivo básico y fundamental de nuestra atención al cliente.

En Aguas de Avilés llevamos a cabo esta escucha activa a través de las encuestas de satisfacción del cliente que realizamos con un organismo independiente y que en 2022 ha vuelto a obtener unos elevados resultados, con un índice de satisfacción de 7,80.



## COMPROMISO

## ACCIÓN

## COLABORACIÓN

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

INDICADORES	2021	2022
Calidad del agua	7,69	7,64
Continuidad en el suministro	8,73	9,00
Presión con la que llega el agua a casa	8,20	8,66
Claridad en la factura	7,00	6,91
Precio	5,69	5,16

### DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

En Aguas de Avilés ponemos a disposición de los usuarios diferentes canales de atención que se adaptan a las necesidades de todos los tipos de clientes.

### CANALES DE CONTACTO

 <b>Atención al cliente</b>	984 768 029 - 900 330 020 (lunes a viernes de 08.00 a 21.00 h)
 <b>Averías</b>	900 33 00 26 (Disponible las 24 horas de los 365 días)
 <b>Comunicar lecturas</b>	900 814 036 (Disponible las 24 horas de los 365 días)
 <b>Página web y Chatbot</b>	<a href="http://www.aguasdeaviles.es">www.aguasdeaviles.es</a>
 <b>Área de clientes</b>	<a href="https://www.aguasdeaviles.es/login">https://www.aguasdeaviles.es/login</a>
 <b>WhatsApp</b>	636 212 771 (lunes a viernes de 08.00 a 21.00 h)
 <b>Servialertas</b>	información gratuita a través de SMS o e-mail
 <b>Twitter</b>	@AguasdeAviles

### SOCIALMENTE COMPROMETIDOS

Desde Aguas de Avilés prestamos especial atención a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. El concepto de vulnerabilidad va más allá del componente económico, englobando aquellas personas que tienen brecha digital, de comprensión o de accesibilidad.

**En 2022 se duplicó el pago de las facturas a través de nuestras tarifas sociales bonificadas: 55.464 €.**

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".



**395 compromisos de pago sin intereses por un importe de**

**390.895 €**

**25% incremento respecto 2021**

Además de medidas para la **vulnerabilidad económica**, para actuar ante las barreras de **comprensión** Aguas de Avilés ha desplegado la atención en **15 idiomas**, con el fin de garantizar la inclusión de personas que no entiendan el castellano. Frente a las barreras ligadas a discapacidades auditivas contamos con un servicio de video atención por lengua de signos, así como el uso del canal de WhatsApp, permitiendo a las personas sordas tener una atención más ágil. Para la **brecha digital**, además de seguir contando con las oficinas presenciales se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.



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



# CIFRAS DE 2022

En twitter



Seguidores: **1.072**  
 Interacciones totales: **3.772**  
 Impresiones: **90.334**  
 Tuits: **493**



**Aguas de Avilés contigo**



## RECONOCIDOS POR...

En el año 2022 **Aguas de Avilés ha recibido el distintivo de Servicio de Atención al Cliente del Año**, siendo la **compañía mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua**, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de nuestra empresa por ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

De igual manera, en la novena edición de los Premios DEC que entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente y que reconocen las mejores prácticas en Experiencia de Cliente que se hacen en España, Aguas de Avilés ha sido **galardonada por su programa Contigo**, una iniciativa que se encuentra actualmente en marcha y en proceso de mejora continua, que tiene como objetivo estar cada vez más cerca de sus clientes. El Premio DEC a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente por el programa Contigo ha puesto en valor "la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad".



Nos han elegido **Servicio de Atención al Cliente del Año**

# CONTRIBUCIÓN SOCIAL



## EDUCANDO Y CONCIENCIANDO

Concienciar a la sociedad es fundamental para poner en valor la importancia del agua y el medioambiente. Desde Aguas de Avilés llevamos años apostando por diferentes programas educativos, como Aqualogía, y por las visitas guiadas a la ETAP de La Lleda para distintos colectivos, con el fin de desarrollar nuestra **labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsable**.

### AQUALOGÍA

En Aguas de Avilés somos conscientes de la necesidad de inculcar el cuidado del agua y el medioambiente, más aún en el actual contexto de cambio climático; por ello, continuamos desarrollando Aqualogía en los colegios de la ciudad.

Se trata de un programa educativo destinado a **escolares de 3º de Educación Primaria** con el fin de que aprendan el ciclo integral del agua y contribuir a concienciarles sobre la importancia de cuidar este valioso recurso.

Aqualogía 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.

Tanto el contenido como el formato del programa se renovaron hace unos años para adaptarnos a los nuevos escenarios. Así, se creó el Campus Digital Aqualogía, a través del cual tanto el profesorado como el alumnado pueden acceder a todos los recursos didácticos del programa desde cualquier lugar, para poder trabajar en las aulas o desde casa.



### VISITAS A LAS INSTALACIONES

Con el fin de mostrar a la ciudadanía cómo gestionamos el ciclo integral del agua, en Aguas de Avilés ofrecemos visitas guiadas a la ETAP de La Lleda para centros educativos, entidades sociales o asistenciales, asociaciones de vecinos y ciudadanía en general. Nuestro objetivo es que los avilesinos y avilesinas puedan **conocer de primera mano todo el proceso de tratamiento y distribución del agua en la ciudad**, 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, durante las visitas también compartimos consejos para un consumo responsable del agua con el fin de contribuir a crear conciencia sobre la importancia de hacer un uso responsable de este recurso.



Visita ETAP La Lleda Secretariado Gitano

### CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

#### 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 esencial que desempeña el agua en el bienestar de las personas, **sensibilizar a la población sobre los problemas medioambientales actuales** y promover acciones encaminadas a la protección de nuestro entorno.

#### AGENDA 2030 Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



## COMPROMISO

### CONTRIBUIMOS 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 2022 hemos colaborado en el Campeonato de España de Duatlón, instalando dos fuentes de agua y repartiendo bidones de aluminio entre los participantes para contribuir a reducir los residuos plásticos; en las Jornadas Escolares sobre Medioambiente y Cambio Climático, y en la Noche Blanca de Avilés, convirtiendo nuestra sede en una exposición de pintura y la plaza de Cabruñana en una pista de baile a ritmo de swing.

## ACCIÓN



### ACCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTE

Con el fin de contribuir a concienciar sobre el cuidado de nuestros océanos, ríos y lagos, especialmente en torno a la problemática de los plásticos en nuestros ecosistemas marinos, Aguas de Avilés organizó una **jornada de voluntariado ambiental** para la limpieza de los márgenes del río Magdalena en Avilés. Esta acción se enmarca dentro del programa europeo Let's Clean Up Europe, el cual tiene por objetivo concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de un consumo responsable y del impacto de los residuos que generamos en el medio donde vivimos.

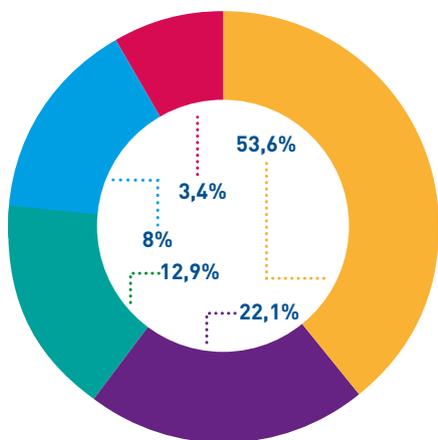
Además, con el objetivo de ayudar a los que más lo necesitan, durante las navidades del 2022 empleados **voluntarios** de la Sociedad Mixta llevaron a cabo una **campaña de recogida de alimentos** en beneficio de Cruz Roja.



## COLABORACIÓN

### INVERTIR EN LA COMUNIDAD

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello fomentamos la participación del personal y de la ciudadanía en **acciones que generen un beneficio social**. Aguas de Avilés cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones aprobada durante el 2022 que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Desde Aguas de Avilés (y 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 2022

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

### Impacto de la acción social en ODS



En 2022 se ha aprobado una nueva política de patrocinios y se prevé la implantación de su gobernanza a través de comités de patrocinio durante el año 2023

#### Visitas a instalaciones

86

personas visitaron nuestras instalaciones

#### Programas escolares

172

escolares formados en el uso sostenible del agua

#### Nuevas colaboraciones

3

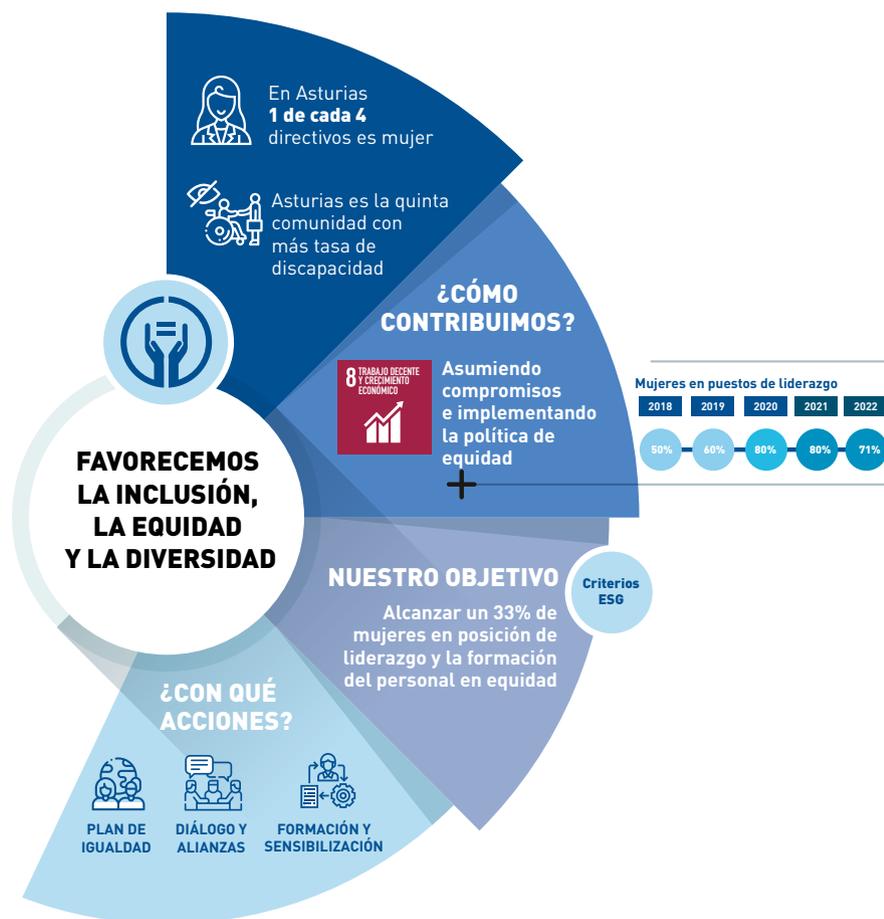
nuevas entidades con las que apoyamos a la comunidad

#### Campañas de sensibilización

al 100%

de nuestros clientes

# EQUIDAD Y PERSONAS



## EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

La salud del planeta está estrechamente vinculada con la salud de las personas. Por ello planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medioambiente y con el entorno social y, también, en nuestro entorno laboral, con la equidad y la conciliación. Por eso 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.

Durante 2022 hemos seguido velando por la aplicación del modelo de trabajo híbrido para favorecer el bienestar del personal y mitigar la huella de carbono en nuestra actividad. También 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 condición, tal como establece el artículo 2 apartado 1 de la Ley 15/2022. Así, establecemos las siguientes prioridades: igualdad de género y 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.**



## COMPROMISO

## DISCAPACIDAD

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, establecemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo, como es el caso de Plena Inclusión Asturias o Ilunion.

## 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 y cognitiva, **asegurando** que tengan el **mismo acceso a la información** que el resto de la ciudadanía. En colaboración con CSIC, Fundación ONCE, FESOPRAS, Plena Inclusión, etc. **continuamos con nuestro Plan de Accesibilidad**, en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- 🌐 Factura de lectura fácil
- 🌐 Servicio de videointerpretación para personas sordas
- 🌐 Sistema de baliza inteligente Beepcon
- 🌐 Bandas de relieve en el suelo
- 🌐 Página web certificada bajo criterios de accesibilidad (ILUNION WCAG 2.0 AA)
- 🌐 Despliegue Manual de Accesibilidad para oficinas

Cada cliente puede seleccionar el canal de atención que mejor se adapte a sus necesidades, para acudir a nuestra oficina o recibir atención telemática

## APOYO A LA EMPLEABILIDAD

Apoyamos la formación y el empleo de personas en situación de vulnerabilidad. En el año 2022 hemos desarrollado acciones conjuntas con la Fundación Secretariado Gitano para **mejorar las condiciones de vida de la comunidad gitana** en el ámbito de la formación, el empleo y la protección del medioambiente.

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. Una apuesta para **crear sinergias con las entidades de la ciudad** y tener una visión más cercana de los distintos colectivos para **ofrecer cada día un mejor servicio**.



Víctor García, director de Fundación Secretariado Gitano, y Carmen Álvarez, gerente de Aguas de Avilés, durante la firma del convenio de colaboración

## ACCIÓN

## COLABORACIÓN

## CONCILIACIÓN

Uno de nuestros objetivos es promover acuerdos de conciliación para establecer condiciones que permitan mejorar los supuestos legalmente definidos y que impulsen la corresponsabilidad como palanca para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres.

Las medidas recogidas en acuerdos o en el convenio colectivo estatal del agua pueden agruparse en tres bloques:

### FLEXIBILIDAD HORARIA Y ESPACIAL

- Flexibilidad horaria y adaptación de horarios de entrada y salida
- Trabajo a distancia un porcentaje del tiempo semanal
- Adaptación de la jornada laboral para mujeres embarazadas

### MEJORA DE PERMISOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS

- Concreción del permiso para el cuidado de lactantes
- Permisos retribuidos para acompañar en visitas médicas

### BENEFICIOS SOCIALES

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



## CULTURA DE EQUIDAD

**Impulsamos acciones para alcanzar nuestro compromiso** por una cultura empresarial inclusiva, a través de tres pilares: la **formación**, las **campañas de sensibilización** y la **comunicación interna**. Son palancas que nos ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla. Para ello, contamos con una agente de equidad que pertenece a la Red de Equidad de Agbar. Esta Red tiene como objetivo trabajar concienciando sobre el valor de la equidad en la compañía y velar por el cumplimiento de las acciones recogidas en los planes de igualdad, colaborando en el impulso del Plan Estratégico definido por la Dirección de Equidad.

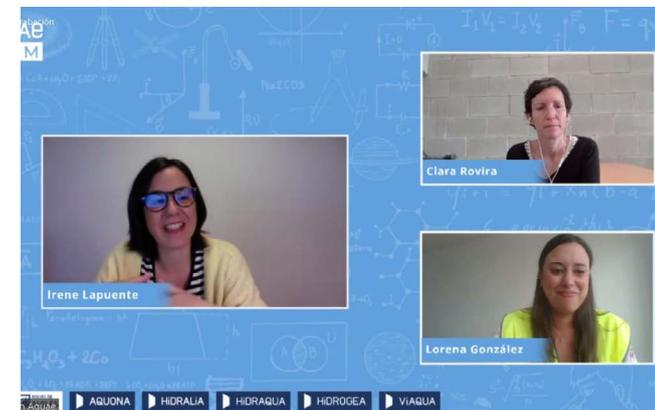
## COMPROMISO

En 2022, las iniciativas más destacadas son:

### DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER Y LA NIÑA EN LA CIENCIA

Con motivo de la celebración de este día, organizamos junto a nuestra fundación, la Fundación Aquae, un webinario con la astrofísica del CSIC, Nanda Rea, una actividad englobada dentro del programa Aquae STEM, dirigido a alumnas de 2º a 6º de Primaria.

Asimismo, y bajo el título 'El valor del agua', Lorena González, jefa de la ETAP de La Lleda, compartió con escolares de Primaria cómo es su día a día en una empresa dedicada a la gestión del ciclo urbano del agua y los estudios que realizó 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. Además, incidió en la importancia de cuidar el agua para garantizar un futuro biodiverso y saludable en nuestro planeta. La puesta en marcha de Aquae STEM y la organización de este tipo de iniciativas promueven una sociedad más igualitaria, inclusiva y diversa, fomentando en las niñas el interés por las profesiones científicas o tecnológicas.



## ACCIÓN

### PROTOCOLO DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO

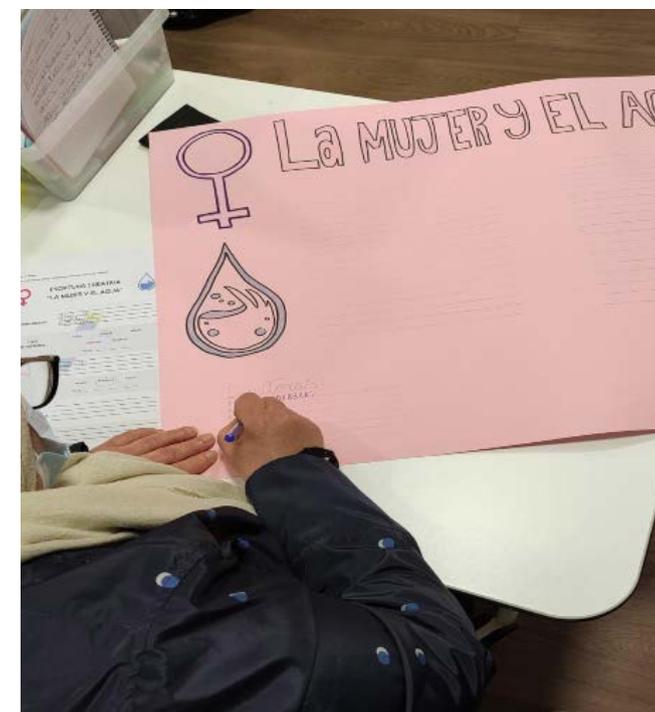
Impulsamos la difusión del nuevo Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso. Hemos lanzado una formación específica para las personas integrantes de la comisión de prevención de acoso y comisión de igualdad de Aguas de Avilés. El protocolo incorpora nuevos conceptos como el acoso por expresión o identidad de género y el acoso en el ámbito digital de la empresa. Además, se ha adaptado a la normativa aprobada recientemente, la Ley Orgánica 10/22, de garantía integral de la libertad sexual, y la Ley 15/2022, para la igualdad de trato y la no discriminación.

### ADHESIÓN Y ALIANZAS CON DOS DE LAS REDES MÁS IMPORTANTES EN MATERIA DE DIVERSIDAD

Red+D, de la Red Acoge, y Red ECDI, de INTRAMA. Las personas que forman parte de las comisiones de igualdad y frente al acoso reciben formación específica sobre igualdad y sobre el protocolo frente al acoso, que pretende refrescar conceptos, conocer la nueva normativa, aclarar posibles dudas y hacer recomendaciones sobre comportamientos más diversos e inclusivos en el entorno laboral (pautas de comunicación inclusiva, identificar sesgos inconscientes, nuevas masculinidades, etc.).

### DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, que se celebra anualmente el 8 de marzo, desde Aguas de Avilés nos sumamos a la campaña de Naciones Unidas del año 2022 bajo el lema 'Igualdad de género hoy para un mañana sostenible', para favorecer un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso, donde prevalezca la igualdad de oportunidades sin distinción de género. Así, desde Aguas de Avilés llevamos a cabo una nueva actividad en el marco del convenio de colaboración que mantenemos con Cruz Roja: las alumnas del proyecto 'Alfabetización y Ciudadanía activa' participaron en un taller de pintura y escritura creativa titulado 'La mujer y el agua', donde crearon un cuento alrededor de esta temática.



## COLABORACIÓN

## COMPROMISO

### AGUAS DE AVILÉS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de **“Empresas por una sociedad libre de violencia de género”**, una iniciativa del Ministerio de Igualdad que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. Además, colaboramos activamente con la Delegación del Gobierno para concienciar contra la violencia de género y difundir las diferentes vías de contacto y asistencias a disposición de las víctimas.

### WEBINAR SOBRE LA DISCAPACIDAD

Con la intervención de Pablo Pineda, maestro, conferenciante, presentador, escritor y actor conocido por ser el primer europeo con síndrome de Down en terminar una carrera universitaria. El objetivo de la sesión, dirigida a toda la plantilla, pretende normalizar y acabar con muchos prejuicios sobre la discapacidad.

## ACCIÓN

### 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.

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



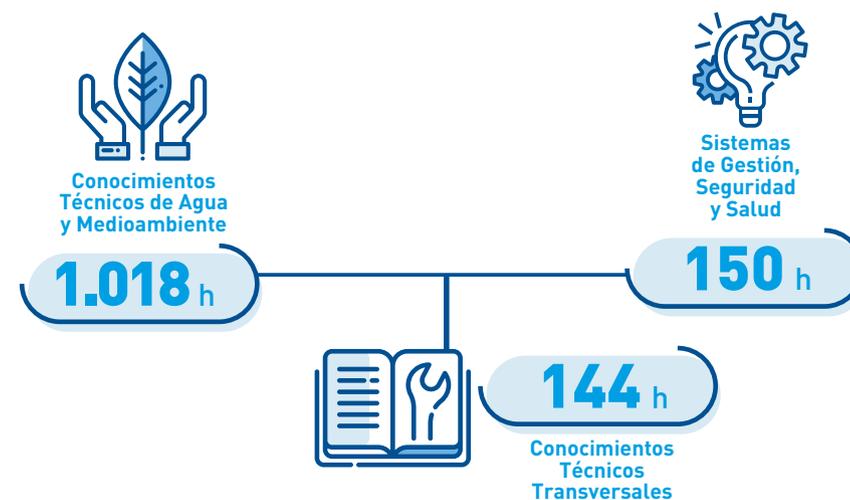
EN CLAVE DE ALIANZAS

### SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Por tercer año consecutivo, en el marco de la celebración de la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión, desde Aguas de Avilés participamos en charlas y formaciones, además de generar contenidos para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión entre la plantilla. Entre ellos destaca el curso “Sensibilización sobre discapacidad” realizado por personal del área de atención al cliente de la Diversity Academy (Fundación Once).

## COLABORACIÓN

### FORMACIÓN DE AGUAS DE AVILÉS POR ÁREAS FORMATIVAS



## COMPROMISO

## ACCIÓN

## RED EMBAJADORES

La Red de Embajadores (RdE) surgió como un proyecto novedoso en la compañía el año 2017 con el objetivo de impulsar el "Employee Engagement", una nueva vía de comunicación interna bidireccional y la transformación cultural, ofreciendo información de interés sobre nuestro grupo y propiciando el intercambio de ideas entre todas las personas: top-down y bottom-up.

El proyecto se ha transformado en un canal de comunicación estable. La Red de Embajadores es un espacio basado en la confianza, con el que se busca reducir la distancia entre la empresa y sus colaboradores, escuchando sus necesidades y compartiendo información de interés.



Reunión de la red de Embajadores



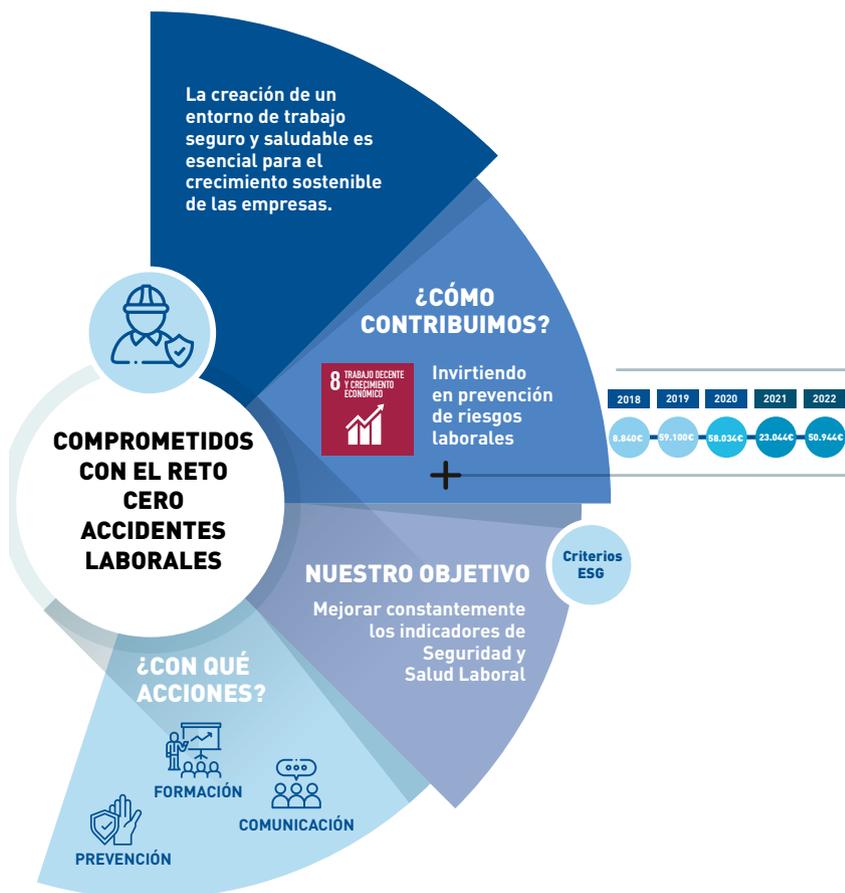
## INNOVAMOS CON...

## NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

Dentro del modelo Smartworking, en 2022 se implantó un modelo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de trabajo a distancia. Actualmente disponemos de un acuerdo de trabajo a distancia, para responder a los requerimientos profesionales de los diferentes perfiles y a la voluntariedad de la plantilla: la más extendida permite un 40% de la jornada desde el domicilio, mientras que las personas cuyo trabajo requiere mayor presencia en el puesto de trabajo pueden realizar un 20% de la jornada a distancia. Esta flexibilidad, entre otros beneficios, favorece la conciliación familiar. En 2022, el 80% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

## COLABORACIÓN

# 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 2022 cumplimos **1.231** días sin accidentes con baja

## 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 Vidas (RQSV)** y se aclaran las posibles dudas e incidencias que hayan podido surgir durante el desarrollo de los diferentes trabajos.

Durante 2022 se han impartido un total de **138** horas de formación en PRL



COMPROMISO

**CERTIFICACIÓN ISO 45001**

Durante el año 2022 Aguas de Avilés ha renovado de manera satisfactoria la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001:2018, que sustituyó a la anterior norma OHSAS 18001:2007.

**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. Durante el año 2022 hemos incrementado el personal destinado a control y vigilancia para seguir mejorando el control de nuestro personal en las intervenciones de alto riesgo que llevan a cabo y reforzar nuestro compromiso con la nula siniestralidad.

ACCIÓN

**SINIESTRALIDAD LABORAL**

El Plan de Reducción de la Siniestralidad 2022 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.

**En 2022 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 2022 se realizaron 13 visitas del equipo directivo a las instalaciones**



COLABORACIÓN

### 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

Nuestro compromiso de seguridad “cero accidentes”, que tiene como objetivo cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, es un aspecto fundamental de nuestra cultura de seguridad.

Las Reglas que Salvan Vidas identifican y evalúan los riesgos operacionales en los puestos de trabajo y actividades, para prevenir y controlar situaciones que podrían ocasionar eventos no esperados. Formar y sensibilizar sobre sus obligaciones y responsabilidades es un compromiso de todo el personal de Aguas de Avilés para seguir mejorando la Cultura de Seguridad y Salud.

## REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

<div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b> Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b> Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRABAJOS EN CALIENTE</b> Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b> Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p> </div>	<div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b> Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b> Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>ELECTRICIDAD</b> Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b> Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b> Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.</p> </div>
---	--

# INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable del agua nos impulsa a fomentar la innovación y la colaboración como elementos clave de nuestra empresa. Por lo que cada día trabajamos para lograr ser una referencia en el ecosistema innovador de Asturias, dando respuesta a las necesidades de nuestros consumidores, cuidando nuestro entorno y siendo una empresa comprometida con el medioambiente, la economía circular y el desarrollo sostenible en nuestra ciudad.

## AVANZANDO HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE

Aprovechando la oportunidad de poder participar en la asignación de fondos europeos de digitalización del agua y tras implantar con éxito el proyecto piloto de Telectura en el Parque Empresarial del Principado de Asturias (PEPA), Aguas de Avilés preparó durante 2022 una memoria técnica dentro del Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) de Digitalización del Ciclo del Agua, cuyo objetivo es la modernización del ciclo de agua a fin de lograr mejorar la eficiencia del ciclo urbano del agua y reducir las pérdidas en los sistemas de distribución.

En esta línea, las actuaciones propuestas para Avilés ascienden a 3,1 millones de euros y se enmarcan en el proyecto de la agrupación D'AUA, que incluye entre otras las siguientes actuaciones principales:

- 🌐 **Monitorización y telecontrol de las tres captaciones de Avilés:** permitirá conocer en tiempo real parámetros de las tres captaciones de agua de la ciudad.
- 🌐 **Monitorización y sectorización de la red de abastecimiento:** esta digitalización repercutirá en un incremento de la eficiencia hidráulica y energética, ya que se podrá detectar y actuar de manera temprana sobre cualquier incidencia en el suministro, como posibles pérdidas de agua, fallos en el suministro, problemas de calidad de agua o cualquier suceso que nuestros sensores sean capaces de detectar.
- 🌐 **Monitorización y telecontrol de la ETAP de La Lleda y otras instalaciones relacionadas:** se persigue modernizar la instalación y adecuarla a la operativa y tecnología actual. Se incorporará un centro de control desde el que se automatizarán los procesos de tratamiento y se monitorizarán los parámetros asociados al mismo.
- 🌐 **Medición inteligente de consumos de agua - Telectura de contadores:** como continuación de la implantación en el PEPA, se propone instalar 11 nuevos concentradores que se dotarán con la cobertura radio necesaria para cubrir el municipio de Avilés y un total de 4.620 contadores inteligentes.



Aguas de Avilés apuesta por la presentación al PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua como oportunidad para la modernización y digitalización del ciclo de agua así como para una mejora de la eficiencia

# PROVEEDORES SOSTENIBLES



## LA SOSTENIBILIDAD 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.

Nuestro posicionamiento como líderes en el sector del agua, y con un elevado potencial de compra, determina en gran medida nuestro panel de proveedores y nuestras relaciones con ellos, y genera una influencia notable. Esto se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite generar un gran número de dinámicas de compras y aprovisionamiento responsables y generar así un ecosistema más social y sostenible.

Se consideran preferentemente **proveedores estratégicos** a aquellos de categorías críticas con un 80% de facturación anual, además de aquellos que el *category owner* evalúe por su papel esencial dentro de la actividad, como proveedores fundamentales o sensibles.

## 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. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.

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



COMPROMISO

### DIÁLOGO COMO VÍA HACIA EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

En Aguas de Avilés hemos promovido alianzas con proveedores y empresas asociadas mediante varias iniciativas enmarcadas en el Plan de Diálogo, todo ello para avanzar en modelos de economía circular en la cadena de suministro y que apuesten por reforzar el ESG de las organizaciones.

En este sentido, y en línea con el compromiso de reducción de emisiones de CO2 en nuestra cadena de valor, estamos llevando a cabo acciones con proveedores. Así, mediante una colaboración con ITeC se espera generar una foto más fidedigna de nuestra actividad, poner en valor nuestro compromiso con nuestros grupos de interés y apostar por modelos que combinen la digitalización con la preservación del medioambiente. Por esta razón consideramos esencial disponer de una metodología para medir la huella de carbono de cada producto.

Por otra parte, con la introducción del *confirming* verde queremos incentivar a nuestros socios de la comunidad Achilles a mejorar su ESG. Esta acción se suma a una serie de acciones evolutivas que quieren generar un clima de competencia responsable y comprometida.

### PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

Valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección. Entendemos la gestión de la cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, no solo en el ámbito de grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, sino también contribuyendo al desarrollo de la economía local. Por ello, hemos llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local con el fin de reforzar, en la medida de lo posible, el desarrollo económico de Avilés.

En este sentido, apostamos también por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, por cuyo motivo incluimos en nuestros criterios la promoción de centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando la contratación de organizaciones que, además de favorecer la integración de colectivos con dificultades en la inserción laboral, estén próximas a Avilés.

Los proveedores locales representan el



alcanzando en 2022 el



en volumen de compra



#### EN CLAVE DE ALIANZAS

#### Sinergia Con ITeC

Con el objetivo de conocer la huella de carbono de nuestra actividad y poder informar a nuestros clientes, tanto internos como externos, del impacto en CO<sub>2</sub> de su actividad, se está llevando a cabo una iniciativa donde, involucrando a nuestros proveedores, se pretende obtener los datos de CO<sub>2</sub> por producto, aportando valor añadido a nuestras ofertas. Este proyecto busca apoyarse en la potente base de datos de ITeC, que estará siendo alimentada con información real de los ítems adquiridos. Esta información será cargada al ERP y exportada junto a los precios.

#### Myachilles

Nuestro *partner* estratégico, Achilles, está desarrollando la nueva herramienta de homologación (MyAchilles), que incluye nuevas funciones para la empresa cliente. Entre las novedades destaca el despliegue de su propio Business Intelligence. Con esta nueva funcionalidad y desde la misma herramienta se pueden realizar comparativas entre diferentes proveedores, exportarlas y realizar los correspondientes gráficos. Además, desde la misma plataforma se pueden lanzar consultas personalizadas a los proveedores, habilitando RFQ que agilizarán los contactos entre los distintos agentes de la comunidad.

ACCIÓN

COLABORACIÓN

# ALIANZAS COMO MOTOR



## LAS ALIANZAS, NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

Las **alianzas** constituyen un **motor social, ambiental y económico**; por ello, son un eje fundamental en nuestra estrategia empresarial. Nos permiten, además, generar **vínculos de confianza con nuestros grupos de interés** y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Aguas de Avilés contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento relativo al ciclo integral del agua, y apostamos por las alianzas con diferentes grupos de interés para unir esfuerzos y avanzar hacia un modelo económico y social basado en la reconstrucción verde, la solidaridad y la cooperación que haga posible una recuperación económica sostenible y justa.



## 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 desde Aguas de Avilés comenzamos a impulsar un Pacto Social fundamentado en la colaboración público-privada, y cuyo modelo se basaba en el diálogo y el consenso con las administraciones públicas, buscando la participación de todos los agentes económicos, políticos y sociales.

Con este convencimiento, en 2022 desde Aguas de Avilés continuamos proponiendo un modelo de gestión del agua que contribuya a la recuperación económica mediante la transición ecológica, hacia un modelo más sostenible, resiliente e inclusivo que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

La iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para **contribuir a la recuperación social** a partir de **tres pilares**:

- Solidaridad**, para no dejar a nadie atrás, garantizando el acceso al agua a todas las personas y reduciendo las desigualdades, promoviendo así una sociedad más justa.
- Ocupación de calidad**, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral.
- Reconstrucción verde**, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde Europeo, con el objetivo de impulsar la transición ecológica.

Durante el 2022 Aguas de Avilés continuó desplegando su Pacto Social, basado en la cooperación y el diálogo que se establece mediante mesas de trabajo con los principales grupos de interés locales.

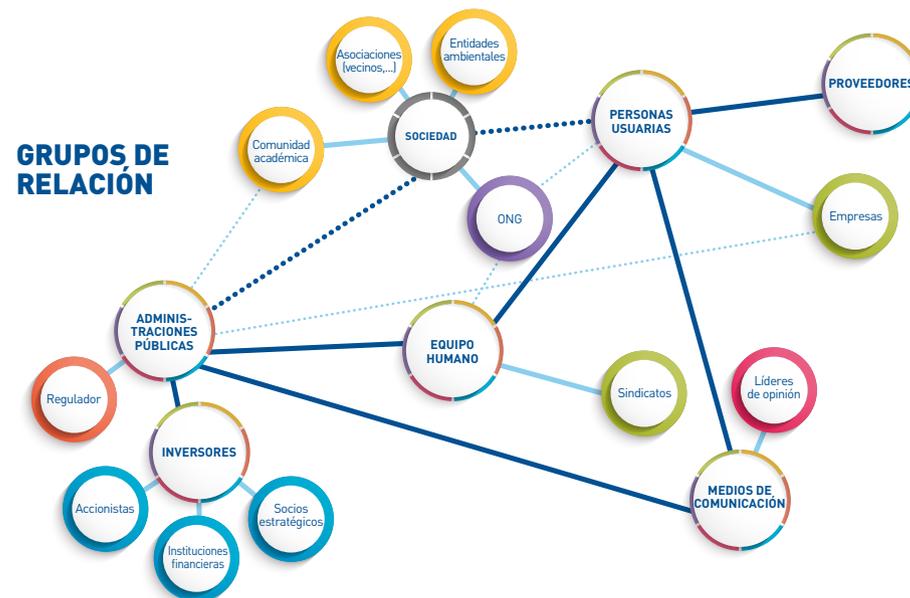
## DIÁLOGO Y COLABORACIÓN

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, CSIC, AGA, Cámara de Comercio de España, EsAgua, Fundación COTEC para la Innovación, Confederación Española de Organización Empresariales etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

Durante el año 2022 hemos materializado colaboraciones con organizaciones clave como Cruz Roja Española en Avilés, colaborando en campañas de sensibilización como la de “Consejos de Consumo Responsable”, voluntariado medioambiental y programas de empleo y formación, así como participando en campañas relacionadas con crisis humanitarias y catástrofes o empoderamiento de la mujer.

Otras colaboraciones realizadas:

- Fundación San Martín y Fundación Secretariado Gitano, para fomentar campañas de sensibilización y ahorro.
- Plena Inclusión Asturias, implementando la factura de lectura fácil.
- Fundación AQUAE, a través de su programa educativo Aquae STEM.



## STEM, ALIANZAS PARA REDUCIR LA BRECHA DE GÉNERO

Tras el éxito de la primera edición de Aquae STEM, y gracias a las alianzas entre Aguas de Avilés, la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Avilés, en 2022 pusimos en marcha la segunda edición de este programa educativo que tiene como objetivo fomentar las vocaciones científico-tecnológicas entre las alumnas de Primaria a través de la creatividad y la innovación.

Esta edición supone el inicio de una nueva fase del proyecto que incorpora diversas novedades. Así, se realiza una mayor apuesta por la digitalización, que permite que los retos planteados sean resueltos de forma híbrida, a través de modelos físicos y desde una plataforma digital de aprendizaje. Además, esta transformación digital facilita la medición del impacto real del programa en cada participante y permite conocer de primera mano la progresión individualizada de cada alumna a través de las diferentes unidades didácticas.

También se ha puesto especial énfasis en aprovechar el programa para promover la sensibilización en materia de Desarrollo Sostenible, mediante retos vinculados a la emergencia climática y el recurso agua, con los que las niñas desarrollarán sus capacidades vinculadas a la tecnología y la innovación.

El compromiso con la visibilidad de referentes femeninos también sigue presente en esta edición de Aquae STEM, a través de las webinars o charlas online con mujeres profesionales en el ámbito de las Ciencias, la Tecnología, la Ingeniería y las Matemáticas. Asimismo, en esta edición se han incorporado nuevas sesiones de formación especializada para el equipo docente con el fin de dotarles de las capacidades necesarias para sacar el máximo partido al programa e incorporar nuevas dinámicas en el proceso de enseñanza.

En esta edición del programa participan un total de 80 alumnas de los colegios Llaranes y Marcelo Gago.



### AQUAE STEM 2022

En el 2022 celebramos un acto de cierre de la 1ª edición para reconocer el trabajo de alumnas y docentes.  
¡Enhorabuena!



**RECONOCIMIENTOS**
**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 reinserción en el mercado laboral. Fruto de esta participación hemos recibido un reconocimiento por el compromiso y dedicación en estos años.


**PREMIO 'ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR' A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19**

La Mutua Fraternidad-Muprespa celebró la IX Edición de los Premios 'Escolástico Zaldívar', que tienen por objeto reconocer y fomentar las buenas prácticas preventivas en el entorno laboral, donde Aguas de Avilés fue galardonada en la categoría Plus Prevención por su actuación durante la crisis sanitaria, destacando el compromiso continuo e innovador de la empresa con la seguridad y salud de todos sus grupos de relación.


**AGUAS DE AVILÉS GALARDONADA POR SU PROGRAMA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE CONTIGO**

En la novena edición de los Premios DEC, que entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente y que reconocen las mejores prácticas en Experiencia del Cliente que se hacen en España, Aguas de Avilés fue galardonada por Contigo, una iniciativa del grupo Agbar actualmente en marcha, y en proceso de mejora continua, con el objetivo de estar cada vez más cerca de sus clientes.


**AGBAR, PREMIADA EN LA CATEGORÍA TOP DISABILITY DIVERSITY COMPANY**


Por segundo año consecutivo recibimos como parte del grupo Agbar, la certificación TOP Diversity Company, como una de las 40 empresas de España que forman parte del Informe Variable D'22 de INTRAMA, un estudio enfocado al análisis y mejora de la estrategia de diversidad y la inclusión que recoge las mejores prácticas de las compañías más avanzadas en la materia.

**RENOVACIÓN DEL SELLO DE MOVILIDAD SEGURA**


Un año más Aguas de Avilés ha renovado su Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa. Este Sello es una herramienta para reconocer, fomentar e incentivar la gestión de la seguridad vial laboral mediante la implantación de Planes de Seguridad Vial en las Empresas, según los requisitos de la Guía de Movilidad Segura en la Empresa elaborada por la DGT y el IAPRL.



EL AGUA MÁS CERCA DE TI

[www.aguasdeaviles.es](http://www.aguasdeaviles.es)

