

2017

**MEMORIA de  
DESARROLLO SOSTENIBLE**  
Comprometidos con Albacete



Aguas de Albacete



**Manuel Ramón Serrano López**

Presidente del Consejo de Administración pág. 4

**Jose Belda Amores**

Director Gerente de Aguas de Albacete pág. 6

**1. Aguas de Albacete**

- 1.1 Quiénes somos pág. 9
- 1.2 Estructura de la organización pág. 12
- 1.3 Grupos de relación pág. 15
- 1.4 Valor económico generado y distribuido pág. 17
- 1.5 Sistemas de gestión integrado pág. 18
- 1.6 Plan estratégico pág. 19
- 1.7 Código ético pág. 20

**2. Las operaciones**

- 2.1 Principales magnitudes pág. 23
- 2.2 Servicios gestionados pág. 24
- 2.3 El ciclo del agua pág. 26
- 2.4 Proyectos y obras pág. 31
- 2.5 Sistemas de control pág. 43
- 2.6 Innovación pág. 45

**3. Los clientes**

- 3.1 Principales magnitudes pág. 49
- 3.2 Calidad del servicio pág. 49
- 3.3 Cómo se fijan los precios pág. 51
- 3.4 Gestión comercial pág. 55
- 3.5 Comunicación con el cliente pág. 56
- 3.6 Satisfacción del cliente pág. 60

**4. El equipo humano**

- 4.1 Principales magnitudes pág. 65
- 4.2 Desarrollo personal y profesional pág. 68
- 4.3 Igualdad y conciliación pág. 74
- 4.4 Seguridad y salud pág. 80

**5. La cadena de suministro**

- 5.1 Principales proveedores pág. 89
- 5.2 Selección y evaluación de proveedores pág. 92

**6. El respeto por el medio ambiente**

- 6.1 Principales magnitudes pág. 95
- 6.2 Prevención de la contaminación pág. 97
- 6.3 Energía y cambio climático pág. 99
- 6.4 Residuos y vertidos pág. 105
- 6.5 Biodiversidad pág. 109
- 6.6 Gastos e inversiones ambientales pág. 111

**7. Comunidad local**

- 7.1 Principales magnitudes pág. 117
- 7.2 Campañas de acción y sensibilización pág. 117
- 7.3 Participación en foros pág. 121
- 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local pág. 124
- 7.5 Aguas de Albacete en la Feria de Albacete pág. 132

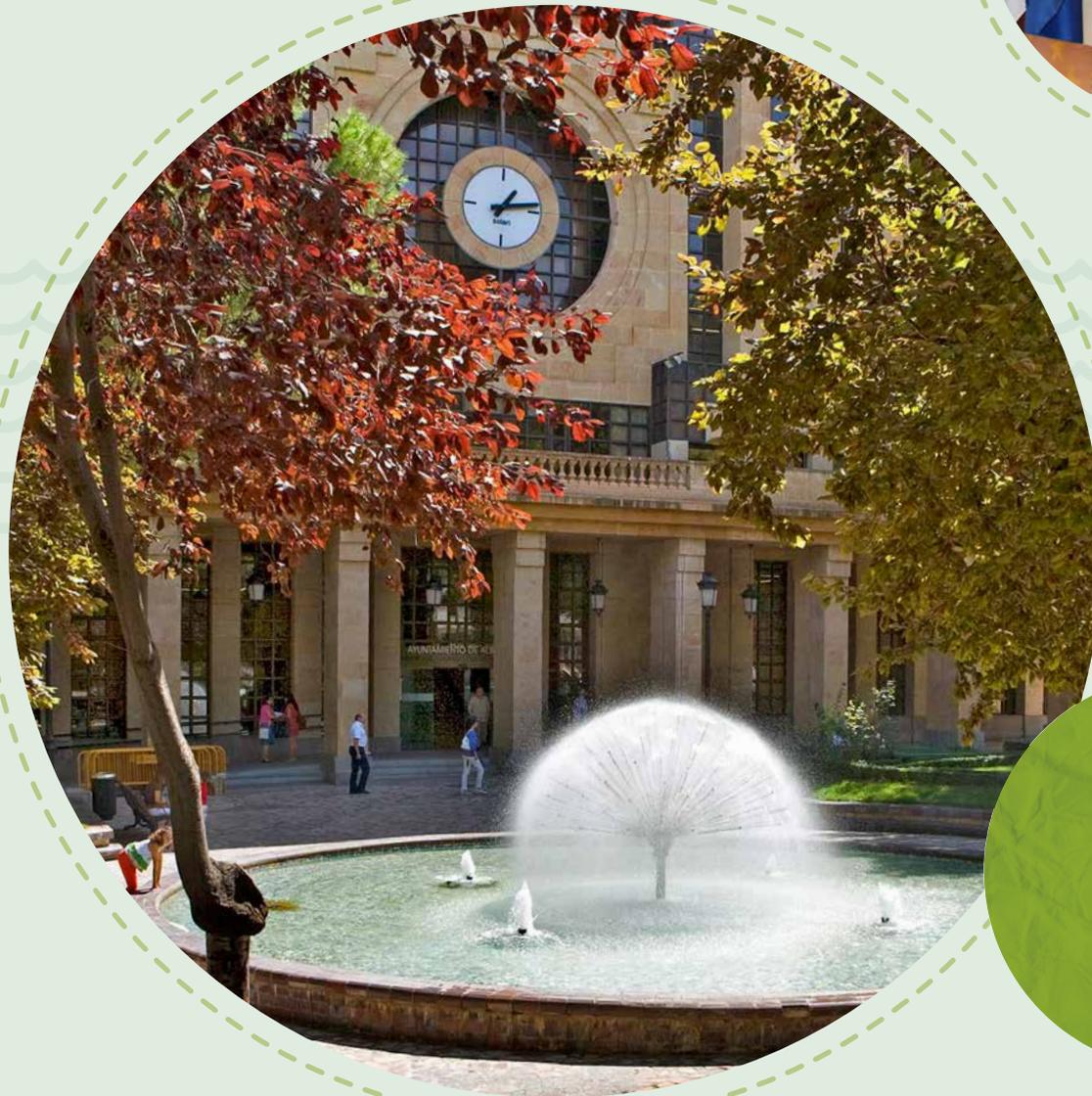
**Anexos**

- Anexo I - Acerca de este informe pág. 135
- Anexo II - Consejo de Administración pág. 136
- Anexo III - Principios seguidos para la elaboración del informe pág. 138
- Anexo IV - Identificación de aspectos materiales y su cobertura pág. 139
- Anexo V - Índice de indicadores GRI pág. 140
- Anexo VI - informe de verificación de inventario de gases de efecto invernadero pág. 150
- Anexo VII - Informe de verificación pág. 153

# Índice

# Manuel Ramón Serrano López

Presidente del Consejo de Administración



Por primera vez participo como alcalde de Albacete en esta Memoria de Desarrollo Sostenible de la empresa Aguas de Albacete, constituida con capital público y privado con el fin de repasar lo que ha supuesto este pasado ejercicio para una entidad de la capital que es un referente en lo que al buen hacer y al buen trabajo se refiere, además de ser la responsable de prestar un servicio básico como es el suministro de agua potable y saneamiento.

Aguas de Albacete es una empresa comprometida con Albacete, prueba de ello es la inversión realizada durante 2017, con el fin de mejorar las redes de distribución de agua potable y saneamiento por un valor superior a los dos millones de euros, con los que se ha renovado la totalidad de las infraestructuras hidráulicas de algunas de las calles más significativas de la ciudad, en lo que puede considerarse una fase previa y complementaria al plan de mejora y remodelación en calles del centro que, desde el Ayuntamiento de Albacete estamos realizando para favorecer la movilidad urbana.

Las inversiones durante el pasado ejercicio afectaron a vías como el Callejón de San José, Tesifonte Gallego, Jesús del Gran Poder y Travesía de la Igualdad, Huertas, Callejón de las Portadas, Periodista Antonio Andújar, Tinte, Marqués de Villoros y en el Polígono Campollano la Avenida Primera y la Calle C.

Además, es de reseñar el carácter social de esta empresa, que siempre está del lado de los vecinos de Albacete, como demuestra que las tarifas del agua en la capital estén congeladas desde hace tres años, o como demuestra su implicación, junto al Ayuntamiento, en la Tarifa Social con la que se atiende a familias necesitadas que no pueden hacer frente a los pagos básicos.

En este punto me quiero detener para dar la enhorabuena a Aguas de Albacete por haberse hecho durante 2017 con los reconocimientos que le ha otorgado el Ministerio de Asuntos Sociales y la Fundación Diversidad, por su gestión de la diversidad y apuesta por la igualdad y la transparencia; el reconocimiento a la colaboración empresarial en el Plan de Empleo de Cruz Roja o el recibido por la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad de Trato.

La presencia de la entidad en la ciudad es patente, y eso se demuestra día a día con la colaboración en diferentes aspectos, actos y eventos que suceden en Albacete, de ahí la larga lista de actividades en las que hemos podido encontrar el logo de Aguas de Albacete, como es el caso de carreras populares, congresos, entregas de premios, patrocinio de deportistas albaceteños, proyectos de accesibilidad, convenios con entidades de personas con discapacidad o de cualquier otro tipo del ramo sociosanitario, proyectos humanitarios, de educación vial, deportivos, universitarios o relacionados con el movimiento vecinal.

Además, en el aspecto educativo con los más jóvenes, Aguas de Albacete ha llegado a cerca de 1.000 niños de la ciudad para explicar el ciclo del agua con el Programa Aqualogía, también relacionado con la educación, y en este caso con la cultura, el espectáculo '¡El Viaje del Agua!' ha podido ser disfrutado por niños de Educación Infantil y Primaria.

Sin duda, esta entidad, representada por sus 90 empleos directos y cerca de 500 indirectos, se ha integrado en la vida y en el día a día de nuestra ciudad, y son uno más de nosotros, es por ello que agradezco a Aguas de Albacete que siga prestando sus servicios a los vecinos de la capital, ya que hacen la vida más fácil.

## José Belda Amores

Director Gerente de Aguas de Albacete



Un año más, presentamos nuestra Memoria de Desarrollo Sostenible (ya la quinta), en cumplimiento de nuestro compromiso con la transparencia hacia clientes, proveedores y equipo humano, además de a la sociedad de Albacete en su conjunto. Fieles a este compromiso, presentamos los resultados de nuestro trabajo, en términos económicos, ambientales y sociales.

El uso sostenible de los recursos naturales es, sin duda, uno de los pilares en que basamos nuestra gestión. De ahí, el mantenimiento de nuestras iniciativas de reducción del impacto ambiental.

Quisiera destacar también la total implantación del sistema de cita previa, que ha reducido sustancialmente el tiempo de espera de nuestros clientes. Seguimos trabajando porque nuestros “5 compromisos” sean una realidad palpable cada día.

La continuidad del suministro, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida son algunos de los factores con mejores valoraciones por parte de nuestros clientes. Esto, sin duda, es otro de nuestros factores clave de éxito, pues constituye la base de nuestra actividad.

Seguimos trabajando también por una mejor calidad de vida de nuestra plantilla, con posibilidades de desarrollo profesional y conciliación de la vida personal y profesional.

Este año hemos aprobado el II Plan de Igualdad de la empresa, que incorpora nuevas iniciativas para asegurar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Estas acciones, y las desarrolladas en

el pasado, nos han permitido alcanzar un 86% de mujeres en puestos de responsabilidad, lo que es un motivo de orgullo.

Un año más, incrementamos nuestra inversión en la comunidad local, añadiendo a nuestros ya habituales convenios de colaboración con entidades del tercer sector y del ámbito socio sanitario, el patrocinio de actividades culturales y deportivas. Y seguimos ayudado a los colectivos más desfavorecidos, a través de nuestra tarifa social.

Además, hemos puesto en marcha un nuevo canal de comunicación con la Ciudadanía, el **Portal de Transparencia**, totalmente alineado con este Informe, en sus principios y motivaciones.

En 2017 hemos recibido el Reconocimiento Internacional a la Gestión de la Diversidad, otorgado por el Ministerio de Igualdad y Asuntos Sociales, y la Fundación Diversidad, el reconocimiento a la colaboración empresarial con el Plan de Empleo de Cruz Roja Albacete, por nuestro compromiso con la inserción socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, y el reconocimiento como parte de la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad de Trato.

En definitiva, un año más trabajando por ser una empresa de servicio público, económicamente sostenible, con un impacto ambiental mínimo y un alto valor añadido para la sociedad albaceteña.



1

Aguas de  
**Albacete**

## 1.1 Quiénes Somos

*Aguas de Albacete gestiona las instalaciones asociadas al ciclo del agua de la provincia de Albacete, tanto en la fase de potabilización, como en la de depuración, siempre buscando el uso eficiente de los recursos, tanto naturales como económicos, ofreciendo un servicio de calidad y seguro.*

Aguas de Albacete es una sociedad mixta participada por el Ayuntamiento de Albacete (26%), titular del servicio, y Aquona Gestión de Aguas de Castilla S.A.U.<sup>1</sup>(74%), que desarrolla sus actividades en la provincia de Albacete (España). Gestiona las instalaciones asociadas al ciclo del agua, propiedad del Ayuntamiento de Albacete (Estación Depuradora de Aguas Residuales – EDAR -, red de abastecimiento y red de alcantarillado) y AcuaMed, sociedad estatal Aguas de las Cuencas Mediterráneas S.A. (Estación de Tratamiento de Agua Potable, ETAP).

Aguas de Albacete gestiona también la red de alcantarillado, la depuración de aguas residuales, el control y detección de fugas, el control de la calidad del agua depurada y residual; dirige los estudios y proyectos relacionados con la infraestructura hidráulica y la ejecución de las obras y es responsable de gestionar las relaciones con clientes.

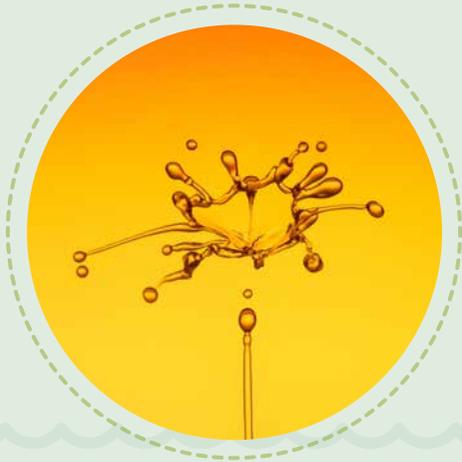


<sup>1</sup>100% capital de Suez Agua, Concesiones Ibérica, S.L.U

## 1.1 Quiénes Somos



## 1.1 Quiénes Somos

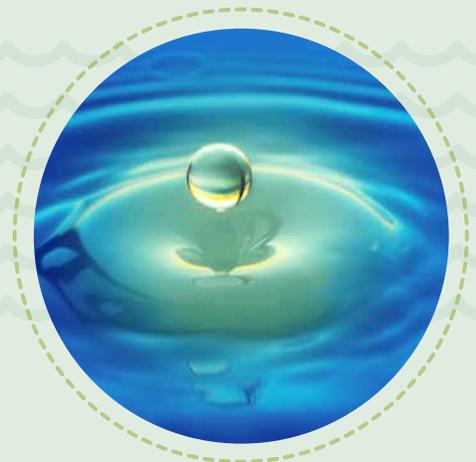


### MISIÓN

Aguas de Albacete gestiona el ciclo integral del agua en Albacete y pedanías, en el municipio de Pozo Cañada y en la entidad local menor de Aguas Nuevas, prestando un servicio público centrado en la gestión de un recurso natural escaso y necesario para la vida. Por ello, busca con cada decisión la mejora continua en la calidad del servicio prestado, el respeto al medio ambiente y la seguridad y salud de su equipo humano.

Aguas de Albacete tiene la aspiración de ser considerada una referencia en la gestión integral del agua, aportando valor a todos y cada uno de sus grupos de interés, siempre bajo criterios de sostenibilidad, excelencia, innovación y diálogo.

### VISIÓN



### VALORES

**Sostenibilidad** en los resultados económicos, la gestión del medio ambiente y el desarrollo de la comunidad local

**Excelencia y calidad** en los servicios prestados y el trato al cliente, desde la perspectiva de la prestación de un servicio público

**Innovación**

**Implicación y corresponsabilidad** del equipo humano

**Diálogo y participación** de los grupos de interés



## 1.2 Estructura de la Organización

### Consejo de administración

**El Consejo de Administración de Aguas de Albacete es el máximo responsable en la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales, siendo el órgano encargado de la dirección, administración y representación de la sociedad.**

Está presidido por el alcalde de Albacete y compuesto por un total de 6 personas, parte de ellas pertenecientes al Ayuntamiento de Albacete y el resto, a propuesta de Aquona, en proporción equivalente al reparto accionarial<sup>2</sup>. Cuenta también con un secretario, que no es consejero de la sociedad.

Las reuniones del Consejo de Administración tienen frecuencia trimestral.

Los miembros rotan de acuerdo con los cambios de gobierno, en el caso del Ayuntamiento, o las decisiones empresariales del Grupo Suez.

Por lo tanto, en 2017 hubo un cambio en los miembros del Ayuntamiento, quedando el conjunto de componentes de la manera que se muestra a continuación.



<b>PRESIDENTE</b>	Javier Cuenca García (hasta julio 2017) <b>Manuel Ramón Serrano López (desde julio 2017)</b>
<b>CONSEJEROS/AS</b>	Ismael Olmedo Cano
	Julián Garijo Ortega
	Jesús García del Valle
	José Ángel García Cerdán
	Gema Díaz Parreño Flores
<b>SECRETARIO</b>	Javier Puertas Rodríguez

<sup>2</sup>Se incluye en Anexo II, información sobre el perfil profesional de cada uno de sus Miembros.

## 1.2 Estructura de la Organización

### Otros comités

**El enfoque de participación, diálogo y transparencia que riga la actuación de Aguas de Albacete en todos los ámbitos supone la creación de otros comités para la gestión de diversas funciones.**

#### Comité de Dirección

**Funciones.** Las propias de la Dirección de las concesiones: gestión integral de contratos con clientes municipales, renovación de contratos, desarrollo de oportunidades de negocio, etc.

**Miembros.** 8 miembros (2 hombres y 6 mujeres <sup>3</sup>).

Está compuesto por el Gerente y, jefes y jefas de departamento, con lo que se renueva con cada cambio en el organigrama o cambio de personal.

**Frecuencia de reunión.** Cada 3 meses

#### Comité de Sistemas de Gestión (PRL, Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad)

**Funciones.** Las recogidas en el Manual de Gestión de Aguas de Albacete: fomentar la mejora continua, realizar el seguimiento del sistema integrado de gestión, promover la incorporación de mejoras y el desarrollo de nuevas herramientas y buscar sinergias entre proyectos.

**Miembros.** 12 miembros permanentes (4 hombres y 8 mujeres <sup>4</sup>). Puntualmente pueden participar cuatro miembros ocasionales. Sus miembros se renuevan con cada cambio en el organigrama o cambio de personal.

**Frecuencia de reunión.** Cada 3 meses

#### Comité de Empresa

**Funciones.** Las establecidas en el Estatuto de los Trabajadores: vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente y órgano consultivo para las decisiones que afecten a la organización del trabajo o la plantilla.

**Miembros.** 5 miembros (4 hombres y 1 mujer <sup>5</sup>)

**Frecuencia de reunión.** Cada 3 meses

#### Comité de Igualdad

**Funciones.** Velar por el cumplimiento del compromiso de no discriminación, realizando el seguimiento del Plan de Igualdad e informando sobre éste al conjunto de la plantilla.

**Miembros.** 6 personas (3 hombres y 3 mujeres <sup>6</sup>): 3 representantes de la empresa y 3 de la parte social, además de dos personas en calidad de asesores. Sus miembros se renuevan tras cada renovación del Comité de Empresa.

**Frecuencia de reunión.** Cada 6 meses

#### Comité de Seguridad y Salud

**Funciones.** Destinado a la consulta de acciones relativas a PRL.

**Miembros.** 4 personas (3 hombres y 1 mujer <sup>7</sup>): 2 delegados/as de prevención y 2 representantes de la empresa. Sus miembros se renuevan tras cada renovación del Comité de Empresa.

**Frecuencia de reunión.** Cada 3 meses

#### Comité Seguimiento de la ETAP Los Llanos

**Funciones.** Seguimiento de la prestación del servicio de operación y mantenimiento del abastecimiento a Albacete

**Miembros.** 8 personas (5 hombres y 3 mujeres <sup>8</sup>): 4 representantes del Ayto., incluido el personal de Aguas de Albacete, y 4 representantes de AcuaMed.

**Frecuencia de reunión.** Cada 3 meses

<sup>3</sup> Todos ellos entre 30 y 50 años.

<sup>4</sup> Todos ellos entre 30 y 50.

<sup>5</sup> Todos ellos entre 30 y 50, excepto dos personas, mayores de 50.

<sup>6</sup> Todos ellos entre 30 y 50 años.

<sup>7</sup> Todos ellos entre 30 y 50, excepto una persona mayor de 50.

<sup>8</sup> Todos ellos entre 30 y 50, excepto una persona mayor de 50.

## 1.2 Estructura de la Organización

### Organigrama



### Áreas transversales



## 1.3 Grupos de relación

**Aguas de Albacete considera grupo de relación o grupo interés a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de sus objetivos y al éxito de su estrategia; así como a todas aquellas personas o colectivos a los que las actividades de la empresa pueden afectar.**

La empresa busca siempre el diálogo con estos colectivos, y establece cauces para una adecuada comunicación, lo que permite la identificación de sus necesidades y expectativas en su relación con la empresa, para darles cumplimiento en la medida de lo posible.

Estas necesidades y expectativas son consideradas en el diseño de los objetivos y acciones de Aguas de Albacete. Y, desde el punto de vista de la

comunicación, se incorporan a los Informes de Responsabilidad Social, para que los grupos de interés dispongan de información actualizada al respecto de estos temas clave.



GRUPO DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
AYUNTAMIENTO DE ALBACETE	Consejo de Administración. Reuniones entre el Dir. Gerente, el Presidente del Consejo de Administración y/o otros miembros del equipo de gobierno municipal. Contactos a nivel técnico, administrativo e institucional.	Calidad del servicio Mejora continua Transparencia Gestión sostenible
AQUONA / SUEZ	Reuniones técnicas, de gestión de personas y formación. Intranet y aplicaciones específicas (portal Bitá, GESDOCAL, EVAM, BEO, etc.)	Resultados económicos Calidad del servicio Mejora continua Gestión sostenible Seguridad y salud de las personas
CLIENTES	Canales de atención al cliente (teléfono de atención al cliente y teléfono de averías, oficina virtual, oficina presencial, sms, Twitter) y trípticos. Encuesta de satisfacción de clientes Contactos con el Ayuntamiento de Aguas Nuevas y Ayuntamiento de Pozo Cañada OMIC CustomerCounsel	Calidad del servicio Mejora continua Innovación Obras y proyectos (impacto y seguridad)
EQUIPO HUMANO	Comité de Dirección. Comité de Calidad, Comité de Empresa, Comité de Igualdad y Comité de Seguridad y Salud. Evaluaciones del desempeño.	Formación y desarrollo profesional Estabilidad en el empleo Seguridad y salud laboral Conciliación e igualdad de oportunidades
OTRAS ADMON. PÚBLICAS	Comité de seguimiento de la ETAP Los Llanos. Contactos con la Confederación Hidrográfica del Júcar. Contactos con Diputación de Albacete. Convenios con Universidad de Castilla-La Mancha y centros educativos.	Calidad del Servicio Gestión Sostenible
CADENA DE SUMINISTRO	Homologación de proveedores Reuniones de coordinación de actividades empresariales	Selección de proveedores bajo parámetros objetivos Gestión Sostenible Obras y proyectos
COMUNIDAD LOCAL	Reuniones con asociaciones vecinales Contactos con asociaciones de comerciantes Jornadas de puertas abiertas y visitas a instalaciones Presencia en ferias y otros eventos	Educación y sensibilización Gestión Sostenible Obras y proyectos

## 1.4 Valor económico generado y distribuido<sup>9</sup>



	2014	2015	2016	2017
<b>Valor económico directo generado (€)</b>	<b>20.542.405</b>	<b>20.594.204</b>	<b>21.398.543</b>	<b>22.754.987</b>
Ingresos (€)	20.542.405	20.594.204	21.398.543	22.754.987
<b>Valor Económico Distribuido (€)</b>	<b>19.923.774</b>	<b>19.963.848</b>	<b>20.590.511</b>	<b>22.638.036</b>
Costes de operaciones (€)	15.415.030	15.297.866	15.999.915	17.436.907
Salarios y beneficios de empleados (€)	3.308.534	3.330.281	3.405.944	3.473.224
Pagos a proveedores de capital (€)	591.197	573.691	703.717	1.077.404
Impuestos <sup>10</sup> (€)	602.114	720.182	329.333	493.381
Recursos destinados a la comunidad (€)	6.899	41.828	151.602	157.119
<b>Valor económico retenido (€)</b>	<b>618.631</b>	<b>630.356</b>	<b>808.032</b>	<b>116.951</b>

<b>ENDEUDAMIENTO</b>				
	2014	2015	2016	2017
<b>Patrimonio Neto (€)</b>	13.992.551	15.619.030	17.271.142	17.648.458
<b>Endeudamiento neto (€)</b>	6.401.050	5.262.615	4.250.086	3.250.057

Aguas de Albacete no ha recibido ninguna subvención o ayuda financiera significativa de la administración pública en 2017.

<sup>9</sup> Estos datos hacen referencia a Aguas de Albacete S.A.

<sup>10</sup> Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.

## 1.5 Sistema de Gestión integrado

El actual Sistema Integrado de Gestión de Aguas de Albacete engloba los requisitos de calidad (ISO 9001:2015), medio ambiente (ISO 14001:2015 e ISO 14064:2012), seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001:2007) e inocuidad del agua potable (ISO 22000:2005).

Este sistema aplica un enfoque de mejora continua en todos los procesos y áreas de la empresa, a partir de lo establecido en la Política de Gestión Integrada (disponible en [www.aguasdealbacete.es](http://www.aguasdealbacete.es)).

### Natalia Martínez Carretero

Responsable de operaciones



*“Somos conscientes del compromiso que representa gestionar recursos naturales y consideramos que la participación en esta gestión debe contribuir a la mejora de la calidad de vida y a la preservación del medioambiente. Por ello, en 2017 hemos seguido conservando y evolucionando nuestro Sistema de Gestión Integrado. Hemos superado con éxito numerosas auditorías que corroboran nuestra certificación en un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 (ambos adaptados a la normativa de 2015), un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 y un Sistema de Gestión de la Inocuidad del Agua ISO 22000. También hemos verificado con éxito por tercer año consecutivo nuestro Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero a través de la ISO 14064. Tenemos como objetivo seguir implantando acciones que contribuyan a la eficiencia energética de nuestros procesos, así como seguir impulsando la mejora continua de los mismos.”*



## 1.6 Plan estratégico

**El Plan Estratégico de la organización engloba todos los objetivos anuales, a todos los niveles. Además, se identifican los puntos críticos, para diseñar las líneas estratégicas por parte de la Dirección.**

Las líneas estratégicas de Aguas de Albacete son: eficiencia económica y operativa, calidad del producto y el servicio, satisfacción del cliente y desarrollo comercial, prevención de riesgos laborales, compromiso y motivación de las personas, cumplimiento de los requisitos legales, respeto por el medio ambiente y responsabilidad social.

Estas líneas, se trabajan a través de un Plan de Gestión, elaborado por el Comité de Sistema de Gestión, que incluye objetivos y líneas de acción,

fichas estratégicas y un cuadro de mando integral, para el seguimiento del grado de consecución de los objetivos previstos.

Todo ello se gestiona a través de PRG (Proyecto de Gestión de la Mejora), herramienta informática que incluye las fichas estratégicas en que se define cada objetivo (situación actual, mejoras esperadas, recursos necesarios, responsables, acciones, indicadores y frecuencia de seguimiento).

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Eficiencia económica y operativa
Calidad del producto y el servicio
Satisfacción del cliente y desarrollo comercial
Prevención de riesgos laborales
Compromiso y motivación de las personas
Cumplimiento de los requisitos legales
Respeto por el medio ambiente

### PLAN DE GESTIÓN



## 1.7 Código ético

**Aguas de Albacete dispone de un Código Ético, cuyo objetivo es fomentar una actuación ética basada en cuatro pilares: el respeto por los derechos humanos, las prácticas de buen gobierno, la competencia leal, y el cumplimiento de la legislación.**

A partir del Código Ético se desarrollan una serie de Políticas, que establecen los valores y principios fundamentales:

### VALORES

Excelencia, Innovación,  
Desarrollo de negocio  
sostenible, Diálogo,  
Desarrollo local y Alianzas.



### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Arraigar la cultura de la integridad  
Dar muestra de lealtad y honradez  
Respetar a todas las personas  
Actuar de acuerdo con las leyes y normativas



Todo el personal de Aguas de Albacete está obligado a actuar de acuerdo con estos valores y principios éticos, tanto en el ámbito de la organización (equipo humano, empresas que componen el grupo y accionariado), el ámbito del mercado (competencia, proveedores y clientes) y el entorno (comunidad

local y medio ambiente), en toda circunstancia y con independencia de cuál sea su trabajo o grado de responsabilidad e interlocución.

Puede consultarse el documento completo en [www.aguasdealbacete.es](http://www.aguasdealbacete.es).

### PORTAL DE TRANSPARENCIA

El Portal de Transparencia de Aguas de Albacete se pone en marcha el 7 de noviembre de 2017, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía, de manera transparente, toda aquella información relacionada con las actuaciones sociales, ambientales y económicas de la organización, así como los resultados de su gestión.

Se trata de un canal de comunicación que se une al resto de los existentes, y que nace para dar respuesta a las demandas de información de los ciudadanos.



## 1.7 Código ético

**Existe un protocolo de prevención, detección y gestión de riesgos penales**, que establece los principios y el marco general de actuación para el control y gestión de estos riesgos, incluida la mejora de los mecanismos de control internos, la detección y reacción ante estos. No ha sido necesario activar este protocolo en 2017.

El protocolo se rige por el principio de “tolerancia cero”: en caso de indicio de comisión de un acto delictivo, se pone en marcha la investigación correspondiente y, de confirmarse actuación ilícita, se aplican las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan, con independencia de la normativa aplicable en cualquier otra jurisdicción.

Aguas de Albacete cuenta con **Chief Compliance Officer**. En 2017 se ha aprobado e implantado una política de actuación propia, con el siguiente contenido:

- **Código de Conducta**
- **Protocolo de Investigaciones Internas**
- **Norma de Uso de los Sistemas de Información de la Compañía**
- **Política de Cumplimiento Fiscal**
- **Política Ambiental**
- **Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración**
- **Política de Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (“TIC”)**
- **Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos**
- **Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés**
- **Estatuto del Compliance Officer (o Responsable de Cumplimiento) - Protocolo Disciplinario**



No existen casos de corrupción en Aguas de Albacete ni se tiene sospecha de ellos. Tampoco existen demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. No se tiene constancia de ninguna

queja relativa a impactos en la sociedad recibida durante el periodo de reporte, ni tampoco previas. No se han producido sanciones ni multas, relativas a incumplimientos de leyes o regulaciones durante 2017.



El agua suministrada a la ciudad de Albacete y a las pedanías de Santa Ana, Los Anguijes, El Salobral, Tinajeros y Argamasón proviene del río Júcar a través del trasvase Tajo - Segura, pasando por la ETAP Los Llanos. En cada una de las pedanías abastecidas desde la ETAP, existen sondeos como segunda fuente de suministro alternativa, así como 6 sondeos de apoyo para garantizar el agua en la capital. El resto de pedanías y municipios se abastecen a partir de sondeos, excepto Aguas Nuevas, que se comenzó a abastecer de agua producida en la ETAP de Albacete a partir de octubre de 2017.



# 2

## Las Operaciones

## 2.1 Principales magnitudes

	RED			
	2014	2015	2016	2017
Población total servida (personas)	177.538	174.932	175.264	175.616
Clientes servidos	89.325	90.033	90.227	91.041
Contadores	59.957	60.648	61.140	62.373
Km. de red de abastecimiento	534,5	538,6	544,46	569,22
Km. de red de alcantarillado	403,1	408,93	419,85	420,10
Depósitos	18	18	18	17
Capacidad depósitos	41.631 m <sup>3</sup>	41.631 m <sup>3</sup>	41.631 m <sup>3</sup>	33.102 m <sup>3</sup>
Estaciones de bombeo de agua	29	29	29	29
Puntos de control sectorización	52	52	54	48
Estaciones remotas telemando	26 (21 estaciones remotas + 2 centros de control + 3 subcentros)	26 (21 estaciones remotas + 2 centros de control + 3 subcentros)	26 (21 estaciones remotas + 2 centros de control + 3 subcentros)	26 (21 estaciones remotas + 2 centros de control + 3 subcentros)
Puntos de control de presión	57	66	68	67
Sectores	28	28	28	28
Puntos de toma de muestras	22	34	34	34
Puntos desinfección con hipoclorito	14	14	14	15
Estaciones Bombeo saneamiento	3	3	3	3
Estaciones control nivel colectores	23	23	23	23
Depósito laminación	1	1	1	1
Estaciones de control de vertidos	1	1	1	1

## 2.2 Servicios gestionados

Aguas de Albacete presta servicios a más de 175.600 personas, repartidas entre la ciudad de Albacete, las pedanías de Santa Ana, Los Anguijes, El Salobral, Tinajeros, Argamasón, Cerrolobo, Casa

de las Monjas, Abuzaderas y Campillo de las Doblas, la entidad local menor de Aguas Nuevas y el municipio de Pozo Cañada.



Zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete

## 2.2 Servicios gestionados

**Producción de agua potable:** Albacete, Argamasón, Los Anguijes, Santa Ana, El Salobral y Tinajeros, con tratamiento de agua potable en la ETAP de Albacete <sup>11</sup>.

Abuzaderas, Aguas Nuevas <sup>12</sup>, Campillo de las Doblas, Casa de las Monjas, Cerrolobo y Pozo Cañada, con captación de agua por sondeos y tratamiento de agua potable.

**Abastecimiento de agua potable, distribución de agua a los usuarios y alcantarillado** Albacete, Abuzaderas, Aguas Nuevas, Argamasón, Campillo de las Doblas, Casas de las Monjas, Cerrolobo, El Salobral, Los Anguijes, Pozo Cañada, Santa Ana y Tinajeros.

**Depuración de aguas residuales** Albacete, Aguas Nuevas, Argamasón, El Salobral, Pozo Cañada <sup>13</sup>, Santa Ana y Tinajeros.

**Control de vertidos industriales** en Albacete y pedanías, Aguas Nuevas y Pozo Cañada.

**Laboratorio de calidad de agua.** Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete.

**Gestión de clientes.** Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete.



<sup>11</sup> Existen en cada una de las pedanías abastecidas desde la ETAP sondeos para suministro alternativo, además de 6 sondeos de apoyo, para garantizar el agua en la capital.

<sup>12</sup> Aguas Nuevas se comenzó a abastecer de agua producida en la ETAP de Albacete a partir de octubre de 2017.

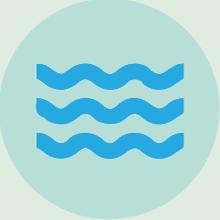
<sup>13</sup> La EDAR de Pozo Cañada se dejó de gestionar temporalmente el 16 de octubre de 2017.

# Las Operaciones

## 2.3 El ciclo del agua



## 2.3 El ciclo del agua

<p><b>CAPTACIÓN</b></p> 	<p>En 2017 se han captado 13.625.213 m<sup>3</sup>:</p> <p><b>Agua potable superficial</b> (12.928.727 m<sup>3</sup>), del río Júcar, a través del trasvase Tajo – Segura, potabilizada para el abastecimiento de Albacete y sus pedanías de El Salobral, Santa Ana, Argamasón, Los Anguijes y Tinajeros.</p> <p><b>Agua potable subterránea</b> (647.317 m<sup>3</sup>), para abastecimiento de las pedanías de Casas de las Monjas, Cerrolobo, Abuzaderas, Campillo de las Doblas, la localidad de Pozo Cañada, y la entidad local menor de Aguas Nuevas.</p> <p><b>Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano</b> (49.169 m<sup>3</sup>), para riego del Parque de la Fiesta del Árbol y del Parque Lineal, así como para la carga de camiones de baldeo de calles y de limpieza de alcantarillado.</p> <p>Las actividades de Aguas de Albacete no suponen afectación alguna de las masas de agua. La Confederación Hidrográfica del Júcar no ha informado en este sentido en ningún momento (<a href="http://www.chj.es/eshttp://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspxes/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx">http://www.chj.es/eshttp://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspxes/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx</a>).</p>
<p><b>POTABILIZACIÓN</b></p> 	<p>El agua bruta, procedente del acueducto Tajo-Segura, se almacena en una balsa de regulación de 1 Hm<sup>3</sup> de capacidad y es enviada al depósito de agua bruta de la ETAP Los Llanos, a través de un bombeo intermedio.</p> <p>El proceso de tratamiento incluye las siguientes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Modificación de pH por aplicación de CO<sub>2</sub></b>, para facilitar el proceso de coagulación.</li> <li><b>2. Mezcla rápida del agua con reactivos de coagulación</b> (polihidroxocloruro de aluminio), para el tratamiento físico-químico.</li> <li><b>3. Preesterilización</b>, con aplicación de cloro gas.</li> <li><b>4. Mezcla lenta de reactivos añadidos.</b></li> <li><b>5. Clarificación</b> en decantadores de lamelas, con recirculación de fangos a mezcla lenta.</li> <li><b>6. Filtración en lechos de arena</b> (sólo cuando aumenta el consumo).</li> <li><b>7. Filtración a través de carbón activo.</b></li> <li><b>8. Esterilización</b> con cloro gas del agua tratada.</li> <li><b>9. Recuperación del agua</b> procedente del lavado de los filtros.</li> <li><b>10. Espesamiento, deshidratación y transporte</b> de los fangos producidos por el proceso de potabilización a la planta de tratamiento.</li> </ol> <p>La planta potabilizadora es <b>medioambientalmente sostenible</b>, ya que no produce vertido alguno.</p>



## 2.3 El ciclo del agua

### RED DE DISTRIBUCIÓN



La **red de distribución de agua potable** cuenta con 28 sectores operativos (17 en Albacete y 11 en pedanías y otros municipios abastecidos). Esta sectorización permite el control, a través de tele-control, de los consumos y de las presiones de cada sector, de forma automatizada. Esto permite identificar posibles problemas en las redes, rápidamente.

Los controles de caudales mínimos nocturnos, la búsqueda de fugas mediante prelocalizadores acústicos y geófonos o correladores acústicos, el mantenimiento de desagües y válvulas de red y la renovación de redes según los criterios del Sistema de Información Geográfica (materiales o antigüedad de las redes), permiten evitar pérdidas en la red.

### RED DE SANEAMIENTO



Las redes de saneamiento son, en su mayor parte, unitarias (aguas residuales y pluviales en un único colector), si bien en los nuevos sectores urbanísticos se ha tendido a la ejecución de redes separativas (aguas residuales y pluviales en distintos colectores). De este modo, se evita depurar el agua pluvial, con el consiguiente ahorro de energía y recursos, aportando con ello mayor eficiencia al proceso.

El mantenimiento preventivo basado en los criterios de GADU (Gestión Avanzada de Drenaje Urbano) permite evitar vertidos. Además, los 23 equipos de limnimetría disponibles permiten controlar los niveles de los colectores más importantes. Se dispone también de dos equipos ligeros permanentes para la limpieza de imbornales, capaces de acceder a cualquier zona de manera inmediata.



## 2.3 El ciclo del agua

### TRATAMIENTO DEL VERTIDO Y DEPURACIÓN



Los parámetros de control y los límites de emisión de las aguas residuales que circulan por la red de alcantarillado se establecen en el Reglamento de Vertidos del Ayuntamiento de Albacete. Los controles se focalizan en los vertidos industriales, a través de un dispositivo permanente de control (unidad móvil de Control de Vertidos Industriales), en aproximadamente 80 puntos de muestreo, además de una estación fija de control de vertidos, con más de 600 tomas de muestra al año.

Este sistema de control posibilita el estudio y diagnóstico de la problemática de las aguas residuales, de forma programa y sistemática. Si se detectan irregularidades en los vertidos industriales, la empresa responsable podría recibir un aviso para poner en marcha las medidas correctoras necesarias para cumplir con los límites establecidos, evitando así la apertura del expediente administrativo.

La **EDAR** realiza la **depuración de aguas residuales**, en tres líneas: línea de agua, línea de fangos y línea de gas.

La **línea de agua** es el punto de entrada, donde el agua residual pasa por las siguientes fases:

1. Desbaste de gruesos, a través de reja autolimpiante, para la eliminación de los sólidos de gran tamaño.
2. Sistema de elevación de agua, con tres bombas.
3. Tamiz de finos MEVA: 4 tamices escalera (2 de línea urbana y 2 de línea industrial) con una serie de escalones estacionarios y móviles que alternan entre sí.
4. Desarenado-desengrasado a través de tres unidades longitudinales con un sistema de aireación, con un carro móvil con rasquetas de superficie y bomba de extracción de arenas.
5. Tratamiento primario, a través de los cuatro decantadores primarios.
6. Tratamiento secundario, a través de diez lechos bacterianos, para la eliminación de la materia orgánica biodegradable.
7. Decantación secundaria, realizada en los tres decantadores secundarios.

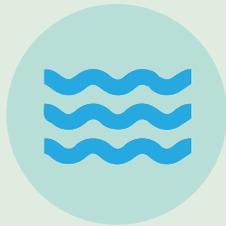
La **línea de fangos** se utiliza para el tratamiento de los fangos, provenientes de la planta depuradora. La materia orgánica se estabiliza mediante fermentación bacteriana, en digestores anaerobios. Se elimina el agua, en los espesadores y filtros de banda, donde se añade un polielectrolito. El fango resultante se entrega a gestor de residuos autorizado.

La **línea de gas** realiza al tratamiento del gas generado en la fermentación bacteriana de los digestores anaerobios. El gas resultante es rico en metano, por lo que es utilizado como combustible, para el funcionamiento de las calderas responsables de mantener la temperatura de los digestores a 35°C.



## 2.3 El ciclo del agua

### VERTIDO FINAL



El vertido final de la EDAR de Albacete y EDAR del Sector 18 se realiza al **Canal María Cristina**, gestionado por la Confederación Hidrográfica del Júcar, mientras que el resto de plantas vierten a otros cauces, como el Canal de El Salobral.

En 2017, se han vertido 9.378.889 m<sup>3</sup> de agua, proveniente de las depuradoras.

Existe una patrulla de seguimiento y control de vertidos industriales (inferior al 15% del agua residual total que llega a la depuradora), formada por personal de Aguas de Albacete y el Gabinete Técnico de Salud Ambiental del Ayuntamiento de Albacete, que realiza tareas de control. Para ello, elabora un Plan de Control de Vertidos y, de acuerdo con éste, realiza el control de vertidos a cauce público y visita empresas, con el objetivo de proteger el medio receptor de las aguas residuales, preservando la integridad y seguridad de las personas e instalaciones de alcantarillado y garantizando que el vertido se realiza dentro de los límites establecido. De este modo, se asegura que la EDAR tenga un rendimiento óptimo y que los fangos generados puedan ser aprovechados.

El control incluye también vertidos de aguas pluviales y residuales, de naturaleza doméstica e industrial, que se efectúen a la red de colectores generales o a cauces públicos desde edificios, industrias o explotaciones.

Aguas de Albacete opera siempre con el objetivo de ahorrar agua en todo el ciclo integral. Para ello, trabaja, entre otros, en la reducción de fugas y fraudes. Gracias a las actuaciones de mejora de la red de agua, se ha producido un ahorro de agua no registrada de 68.538 m<sup>3</sup> en 2017, respecto a 2016.



## 2.4 Proyectos y obras

Agua de Albacete trabaja día a día en la elaboración de proyectos y estudios técnicos, así como en la ejecución de obras relacionadas con la gestión eficiente del ciclo integral del agua. El objetivo es ampliar, mejorar y renovar continuamente las infraestructuras hidráulicas de Albacete y sus pedanías, garantizando el buen funcionamiento del sistema hidráulico, buscando la mejora y optimización de los procesos de potabilización y la mejora de las infraestructuras tecnológicas, para lograr las mínimas pérdidas en un recurso tan apreciado como es el agua apostando por la máxima eficiencia energética y sostenibilidad.



Los trabajos realizados se enfocan en los siguientes campos:

**Agua potable:** Procesos e infraestructuras hidráulicas de potabilización, red de distribución de agua potable en alta, desde las fuentes de suministro hasta los depósitos de almacenamiento, así como la red de abastecimiento de agua potable en el núcleo urbano hasta el punto de suministro al usuario.

**Saneamiento:** Sistema de colectores y canalizaciones para la recogida y transporte de las aguas residuales y pluviales desde el lugar en que se generan hasta el punto donde se tratan.



**Depuración:** Infraestructuras destinadas al tratamiento de aguas residuales para su posterior devolución al medio natural receptor cumpliendo los parámetros físicoquímicos medioambientales exigidos.

**Reutilización de aguas y riego:** Infraestructuras destinadas al tratamiento o aprovechamiento de recursos hídricos antes de su devolución al dominio público hidráulico.

**Mejoras tecnológicas:** Infraestructuras tecnológicas destinadas a la mejora del mantenimiento y control de las infraestructuras hidráulicas existentes.

## 2.4 Proyectos y obras



### María José Aroca

Responsable del Departamento de Obras y Proyectos



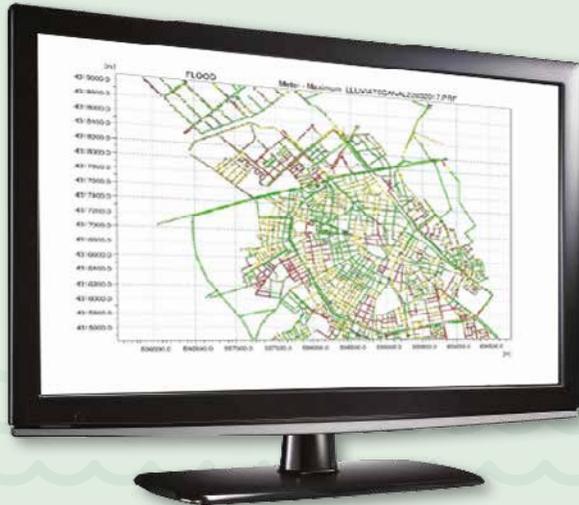
*“En 2017, se ha alcanzado un volumen de ejecución de obras para la mejora de las redes de distribución de agua potable y saneamiento en la ciudad de 2.182.110,68 €, enmarcado en el Plan de Inversiones del Ayuntamiento de Albacete y Aguas de Albacete.*

*Se han renovado la totalidad de las infraestructuras hidráulicas de algunas de las calles más significativas de la ciudad, en lo que puede considerarse una fase previa y complementaria al plan de mejora y remodelación en calles del centro que el Ayuntamiento de Albacete, como parte de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado de Albacete (EDUSI), está realizando para favorecer la movilidad urbana. Para ello, Aguas de Albacete, ha apostado por técnicas de excavación mediante succión consiguiéndose mejores rendimientos de manera que las afecciones a la ciudadanía, los comercios y el tráfico se han reducido.*

*Dentro el plan de actuaciones contempladas en el Barrio de Villacerrada, el Ayuntamiento de Albacete y Aguas de Albacete han realizado una importante inversión en materia de renovación de infraestructuras hidráulicas, con la reparación e impermeabilización de la totalidad de las canaletas existentes en la plaza, una actuación que ha consistido en la sustitución del marco y la rejilla existente por una de mayor ancho, capacidad portante y aprobada por la Normativa de Movilidad Reducida. De este modo satisfacemos una de las demandas de los ciudadanos de Albacete y facilitamos la movilidad para las personas con otras capacidades”*



## Herramientas informáticas de modelización



Para el desarrollo de los proyectos de obra Aguas de Albacete cuenta con diversas herramientas informáticas que son de gran utilidad para adoptar decisiones importantes de actuación en los momentos clave del proceso. Una de ellas es GISAgua, un sistema de información geográfica en el que se han implementado todos los datos de las redes de agua potable y saneamiento existentes, lo que permite consultar de manera detallada toda la información sobre los elementos instalados en ellas (acometidas, válvulas, conducciones, etc), obtener estadísticas sobre el servicio o generar mapas temáticos.

A partir de los datos de esta aplicación se alimentan los programas de modelización de redes, que permiten realizar simulaciones del comportamiento de éstas para diferentes escenarios.

Por ejemplo, mediante el software de modelado de aguas residuales urbanas Mike Urban se puede conocer el funcionamiento de la red frente a un episodio de lluvia intensa, detectando los puntos críticos a eliminar; con el software EPANET se simula el comportamiento hidráulico de la red de distribución de agua potable, lo que permite saber la presión, el caudales y la calidad del agua en cualquier punto.

Todos los trabajos realizados tienen como objetivo la mejora continua de la calidad del servicio a nuestras personas usuarias, atendiendo especialmente a la posible afección a la vida cotidiana de los vecinos y las vecinas, la prevención de riesgos laborales y el respeto por el medio ambiente.



## 2.4 Proyectos y obras

### LOGROS 2017:

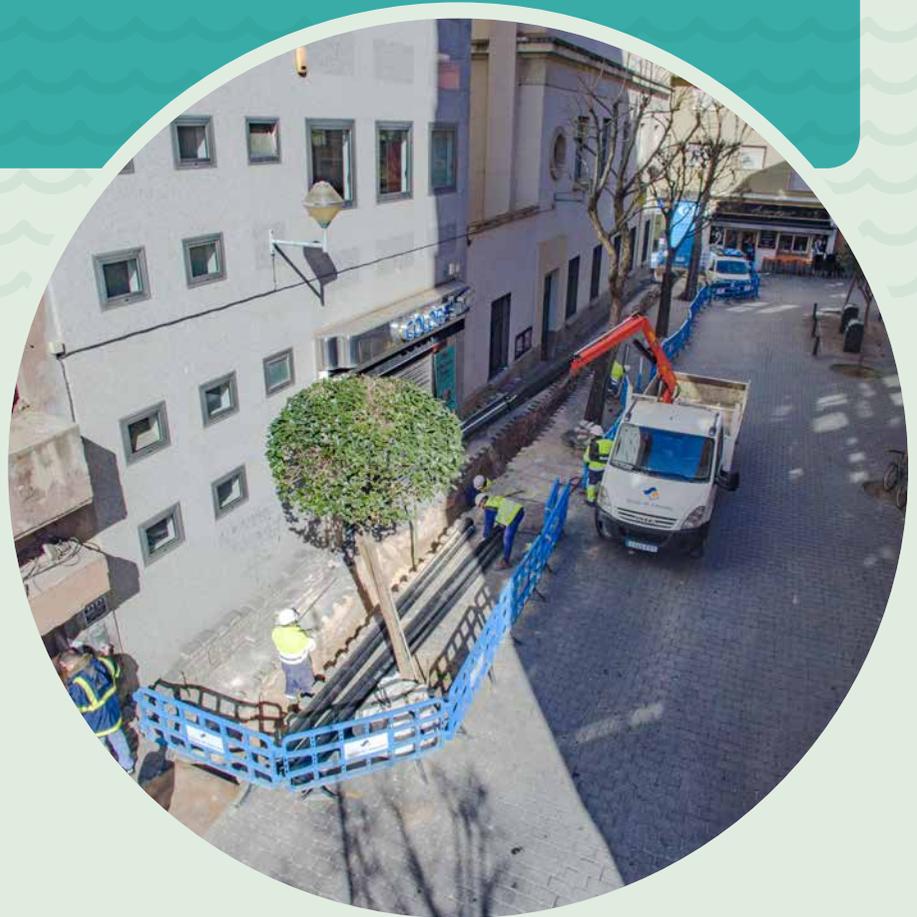
- *Objetivo “Cero Accidentes”:* no se produjo ningún accidente en las obras realizadas durante el año 2017.
- *Adaptación del Sistema de Gestión Ambiental a la norma ISO 14001:2015,* superando con éxito todas las auditorías.
- *Mínima afección a los usuarios, con avisos a través de SMS, página web, Twitter y contactos directos con grupos sensibles* (colegios, organismos oficiales, empresas, asociaciones de vecinos y comercios).
- *Wicot. Aviso vía email y/o sms a los abonados y las abonadas de suspensiones en el suministro, con detalle de la hora y duración en que se producirá. Los avisos son inmediatos y se refieren tanto a suspensiones programadas como a consecuencia de avería en la red.*



## 2.4 Proyectos y obras

### OBJETIVOS 2018

- *Objetivo “Cero accidentes”*
- *Mínima afección a usuarios: Dar información a usuarios afectados, asociaciones de vecinos y servicios municipales de los avances de las obras en ejecución.*
- *Mejorar las infraestructuras del ciclo integral del agua en Albacete, realizando obras que contribuyan a este objetivo.*



# Las Operaciones

## 2.4 Proyectos y obras

Impacto de las obras y proyectos en la comunidad local



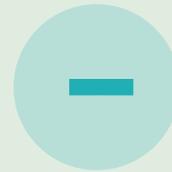
## 2.4 Proyectos y obras

### Impacto de las obras y proyectos en la comunidad local

Las obras realizadas en el marco del ciclo integral del agua suponen una serie de impactos sociales <sup>14</sup>, directos e indirectos, positivos y negativos, pues modifican el espacio en que se desarrollan las actividades, sociales y económicas, de los ciudadanos de Albacete y sus pedanías.



POSITIVO



NEGATIVO

Mejora de la calidad del agua en el punto de consumo	Afección del tráfico durante la ejecución de las obras
Mejoras en los procesos de depuración	Cortes de agua en la zona afectada por las obras
Mejoras en las instalaciones de potabilización de agua	Ruido en fase de ejecución de obras
Renovación de pavimentos de aceras y calzadas	Alteración temporal de la vida cotidiana de los afectados por las obras
Generación de empleo	

Aguas de Albacete, en su afán por la mejora continua, trabaja firmemente para disminuir la dureza con la que los impactos negativos pueden presentarse, coordinando todas sus actuaciones con los organismos, asociaciones y autoridades afectadas, como empresas suministradoras

de servicios o asociaciones de vecinos y comerciantes. Atendiendo especialmente a residentes, peatones, vehículos, accesos a garajes y usuarios del transporte público sujeto a cambios de itinerario.

<sup>14</sup> Aguas de Albacete entiende por impacto social el factor fundamental de las transformaciones que se desencadenan con la construcción de un proyecto de ingeniería civil o infraestructura, sobre el espacio social, es decir, sobre el territorio donde se realizan las actividades productivas y las formas de vida.

# Las Operaciones

## 2.4 Proyectos y obras



Renovación de la red de abastecimiento Barrio Hospital



Renovación de la red de abastecimiento Barrio Feria

## 2.4 Proyectos y obras

Con el objetivo de minimizar los impactos negativos relacionados con las obras, se sigue, en todos los casos, el procedimiento establecido:

### 1. Reuniones con grupos de relación.

- Información a las concejalías implicadas.
- Reunión con pedáneos de los núcleos en los que se ejecutarán obras.
- Información a la representación de asociaciones de comerciantes y hosteleros.
- Información a las Asociaciones Vecinales de los Barrios integrados en las obras y a la Federación de Asociaciones Vecinales, Consumidores y Usuarios de Albacete (FAVA).

### 2. Coordinación con la Policía Local, Bomberos y resto de servicios afectados.

- Coordinación con el Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Albacete.
- Coordinación con el Servicio de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Albacete.
- Coordinación con el servicio de la Policía Local de Albacete.
- Coordinación con el Servicio Contra Incendios de Albacete.
- Información a las distintas compañías de servicios.

### 3. Publicidad e información de la obra antes de su inicio.

- Publicación en página web de Aguas de Albacete.
- Publicación en el perfil de Twitter de Aguas de Albacete (@AguasdeAlbacete).

- Campaña informativa a través de SMS a los usuarios afectados.
- Presentación en las oficinas de Aguas de Albacete y en la Oficina Virtual.
- Divulgación en trípticos informativos en el área afectada.

### 4. Publicidad e información de la obra durante su ejecución.

- Publicación en página web de Aguas de Albacete.
- Publicación en el perfil de Twitter de Aguas de Albacete (@AguasdeAlbacete).

### 5. Cuidado e integración de las obras en el entorno urbano.

- Incorporación de vallado decorativo con objeto de conseguir una total integración de la obra.

### 6. Inserción de señalización, accesos peatonales e información continua al ciudadano.

- Establecimiento de la señalización adecuada en el centro de trabajo y su entorno.

### 7. Utilización de nueva tecnología para minimizar los impactos ambientales e incrementar rendimientos.

- Uso de camión de succión para la realización de excavaciones.

P

Otras medidas para reducir estos impactos negativos son, por ejemplo, la puesta a disposición de quienes usen los garajes y plazas de parking habilitadas en aparcamientos públicos cercanos, el uso de pasarelas e itinerarios personalizados, instalación de vallado decorativo, etc.

# Las Operaciones

## 2.4 Proyectos y obras



Obras de renovación de abastecimiento y saneamiento en Callejón de las Portadas



Obras de renovación  
de abastecimiento  
y saneamiento  
en Calle Tinte



Gracias a estas  
actuaciones, en 2017 no  
se ha recibido ninguna  
queja formal por parte  
de las personas  
afectadas

## 2.4 Proyectos y obras

### Impacto de las obras y proyectos en el Medio Ambiente



Las obras ejecutadas por Aguas de Albacete tienen también impacto en el entorno en términos medioambientales. En concreto, se identifica como impacto ambiental la generación de residuos durante las obras de ejecución. Con el objetivo de minimizarlos, se desarrolla, para cada proyecto, un Estudio de Gestión de Residuos de Construcción, de acuerdo con la legislación vigente al respecto.

Este estudio incluye estimación de la cantidad de residuos a generar durante los trabajos, medidas concretas a poner en marcha para prevenir la generación de residuos, su minimización, instrucciones para su correcta segregación y criterios a seguir para la instalación de zonas acondicionadas para el acopio de residuos y productos sobrantes reutilizables.

La estimación de residuos sirve de base para la elaboración del Plan de Gestión de Residuos, responsabilidad del constructor. Este Plan desarrolla y complementa las previsiones del Estudio, según el sistema de ejecución de la obra y los proveedores seleccionados.

Aguas de Albacete se asegura, además, de que todos los residuos generados son entregados a gestores de residuos autorizados y transportistas autorizados, para su correcta gestión y reutilización.

## 2.5 Sistemas de control

Aguas de Albacete utiliza el sistema SCADA, Sistema de Telecontrol de la Red, para el control de los parámetros más importantes del ciclo del agua (niveles, presiones, caudales, arranques y paradas de equipos, niveles de cloro y sistemas de intrusismo).

Todo el ciclo integral del agua se encuentra completamente monitorizado a través de 3 centros de control, localizados en ETAP, Oficina/Almacén y EDAR. Por distancia entre instalaciones telecontroladas, el centro de control de Oficina/Almacén es el más complejo, al recibir información de todos los depósitos, captaciones

y bombeos de abastecimiento de agua potable, de los puntos de sectorización, de las estaciones de control de nivel (limnímetros) y de las estaciones de bombeo de saneamiento. Este sistema de telecontrol, cuenta a su vez con 3 estaciones concentradoras, 26 estaciones remotas, 57 datalogger y 23 limnímetros.





## 2.5 Sistemas de control

Además, se dispone de sistemas de video vigilancia y sistemas de seguridad, como detectores de movimiento, cámaras térmicas y otros, en las instalaciones más sensibles. Todo ellos están conectados a un central de alarmas, que se mantiene operativa todos los días del año, en régimen permanente, y con aviso directo con las fuerzas de seguridad oficiales.

Actualmente el sistema de seguridad de la **ETAP** cuenta con los siguientes elementos:

- **6 cámaras térmicas**, que detectan la presencia de intrusos por el calor corporal desprendido, colocadas por todo el perímetro de la instalación.
- **3 cámaras de video vigilancia** situadas en la zona del proceso.
- **2 cámaras de video vigilancia** situadas a la entrada de la planta.
- **2 domos con movimiento 360°** para protección de los viales de la planta.
- **3 detectores volumétricos** situados en diferentes puntos del edificio de control.

Por su parte, en la **EDAR** se dispone de un sistema que consta de:

- **11 cámaras de video vigilancia**, que cierran perimetralmente la instalación y cubren los puntos más importantes de la planta.
- **Identificación de personal por huella dactilar**, lo que evita que nadie puede acceder a la sala de control sin que salte la alarma de intrusismo.

Ambas instalaciones se mantienen en contacto con una **Central Receptora de Alarmas (CRA)**, que controla el sistema de seguridad, 24 horas al día, 365 días al año.

Desde 2015, Aguas de Albacete trabaja con la aplicación **AGIS, la versión móvil de GISAgua**, que permite la consulta y edición de la información almacenada en dicho programa desde fuera de la oficina. Incluso es posible crear, modificar, editar y aprobar cierres de suministro.

Se trata de un software desarrollado en tecnología JavaScript y está pensado para ser utilizado en plataformas Apple, en concreto iPad. Actualmente los operarios de red disponen de seis terminales iPad.

De esta manera, el personal dispone, en campo, de información completa sobre las redes. A partir de la información recabada en las inspecciones, puede proponer modificaciones en la propia herramienta, que serán verificadas por los técnicos en oficina, y posteriormente, integradas. Con esto, el proceso resulta mucho más ágil y eficiente.





## 2.6 Innovación

Aguas de Albacete trabaja permanentemente en innovaciones de sus procesos y servicios, gracias a un equipo de profesionales, así como a colaboraciones externas con otras entidades, como la Universidad de Castilla-La Mancha.

En los últimos años se ha trabajado en la implantación de la telelectura, permitiendo lecturas sin necesidad de acceder a propiedades privadas ni realizar estimaciones de consumo. También permite la detección de fugas, así como poner a disposición del cliente datos de consumos diarios, a través de la Oficina Virtual.

Además, en 2017, tras la aprobación por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Albacete de la puesta en marcha de la tubería de abastecimiento denominada “Tubería de abastecimiento a las urbanizaciones del suroeste de la ciudad de Albacete”,

Aguas de Albacete realizó todas las actuaciones necesarias para reparar las deficiencias existentes, así como las pertinentes pruebas de presión y limpieza y desinfección de las conducciones de uno de los circuitos de la misma, con el objetivo de abastecer a las primeras urbanizaciones interesadas en ser abastecidas desde el sistema de abastecimiento municipal, lo que supone una importante innovación en la actividad de la empresa mixta.



**Julián Javier Martínez**  
Jefe de Explotación



*“En el año 2017 se ha adquirido un camión equipado para la limpieza de la red de saneamiento, con un novedoso sistema de reciclaje que reutiliza y trata el agua residual en el propio camión, aprovechándose posteriormente para la limpieza del interior de los colectores, obteniéndose un importante ahorro de agua limpia y una disminución del caudal depurado, definitiva, protegiendo el recurso escaso al ser reutilizado”*

en

## 2.6 Innovación



### PROGRAMA CONCERTO

El objetivo del Programa Concerto es que la cultura de la mejora continua forme parte del ADN de Aguas de Albacete.

Concerto es un programa de mejora continua, está basado en la **metodología LEAN**, que pone el foco en los y las profesionales de la compañía, con el fin de evolucionar la forma en que se gestiona la actividad, siempre teniendo como objetivo mejorar la satisfacción de nuestros clientes (tanto internos como externos).

El programa Concerto se centra en transformar los procesos de Aguas de Albacete para incrementar la **orientación al cliente**, mejorar la **competitividad** y reforzar el **liderazgo** en el sector.

Este programa, que sitúa a las personas como los protagonistas de la transformación cultural, es una oportunidad para que Aguas de Albacete sea un referente en **desarrollo sostenible** a través de la mejora continua.

Gracias a los equipos de trabajo, de su desarrollo e implicación, se logra cooperar, colaborar, innovar, compartir conocimiento, impulsar el talento y trabajar en red.







El principal objetivo de Aguas de Albacete es ofrecer a sus clientes agua de calidad, saludable y respetuosa con el medio ambiente. Además, se ofrecen los servicios más innovadores, adaptados a las necesidades y expectativas de los clientes.



3

Los  
**Cientes**

## 3.1 Principales magnitudes

	2014	2015	2016	2017
Municipios abastecidos	2 + 1 EATIM + 9 pedanías			
Volumen entregado a la red	13,64 hm <sup>3</sup>	13,82 hm <sup>3</sup>	13,77 hm <sup>3</sup>	13,68 hm <sup>3</sup>
N.º de análisis realizados	6.589 análisis	7.348 análisis	9.901 análisis	12.439 análisis
Consultas atendidas	42.313 consultas	50.658 consultas	47.523 consultas	44.383 consul- tas

## 3.2 Calidad del servicio

Aguas de Albacete garantiza el suministro de agua salubre y de calidad, 24 horas al día, 7 días a la semana. El 100% de las aguas suministradas son analizadas y evaluadas con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de los usuarios y mejorar su calidad, así como el servicio prestado. El 100% de las aguas suministradas han sido catalogadas como aptas para el consumo humano, cumpliéndose así la legislación vigente.

Siguiendo las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la IWA (International Water Association), Aguas de Albacete dispone de un Sistema de Gestión de la Inocuidad del Agua Potable, certificado bajo la norma UNE EN ISO: 22000:2005, para el alcance de captación y tratamiento del agua de abastecimiento, red y depósitos de distribución.

No se tiene constancia de ningún incidente derivado de incumplimientos de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida. No se realizan ventas de productos prohibidos o modificados ni se han recibido multas relacionadas con el incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios.

## 3.2 Calidad del servicio

En 2017 se han realizado 12.439 análisis, siendo obligatorios únicamente 2.795 según el Real Decreto 140/2003. Todos ellos confirman el cumplimiento de los indicadores establecidos por la legislación en cuanto a calidad del agua de consumo humano.

El calendario de toma de muestras establece las analíticas a realizar en cada momento, punto de control en depósitos y en la red de abastecimiento, así como tipologías de análisis y frecuencia de muestreo, todo ello según el Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

En concreto, los análisis realizados corresponden a:

- **Análisis completos:** 41 (exigidos por la legislación: 17).
- **Análisis de control:** 223 (exigidos por la legislación: 223).
- **Análisis especiales:** 80 (no exigidos por la legislación).
- **Análisis de cloro:** 11.622 (exigidos por la legislación: 2.555).
- **Otros análisis:** 473 (no exigidos por la legislación).



Todos ellos se realizan en instalaciones que disponen de autorización de laboratorio de autocontrol concedida por la Junta de Castilla-La Mancha: el laboratorio de la ETAP y el laboratorio de calidad del agua propio de Aguas de Albacete (instalado en el Instituto Técnico Agronómico Provincial).

En cumplimiento de lo establecido en el RD 140/2003, se cumple con el deber de volcar en la web de SINAC la totalidad de los datos analíticos obtenidos a partir de los análisis realizados por exigencia legal, para la consulta ciudadana. De hecho, Aguas de Albacete publica no sólo la información correspondiente a los análisis obligatorios, sino que también reporta sobre los resultados de las analíticas voluntarias. Esto se cumple para el 100% del agua suministrada.

No se han producido incumplimientos de la regulación o los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de productos y servicios, así como tampoco de incumplimientos de regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluida publicidad, promociones y patrocinios.

Otro servicio prestado por Aguas de Albacete es el **transporte de aguas de consumo humano**, para el abastecimiento de urgencia, en caso de desabastecimiento eléctrico o avería, en las pedanías dependientes de aguas subterráneas. La cisterna, de 10m<sup>3</sup>, cuenta con autorización emitida por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla – La Mancha.

### 3.3 Cómo se fijan los precios

**Los precios son fijados, de acuerdo con el Ayuntamiento de Albacete, con el objetivo de garantizar el acceso universal a los servicios prestados y asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la concesión, y el cumplimiento de las obligaciones legales de aplicación.**

El Pleno Municipal aprueba la propuesta, y la publica en la Ordenanza Fiscal Reguladora correspondiente. Se envía, junto con un informe técnico, a la Comisión Regional

de Precios, organismo supramunicipal de ámbito autonómico, que aprueba y publica dicha tarifa en el Documento Oficial de Castilla-La Mancha.

#### Tarifa social

En 2012 se puso en marcha la tarifa social, con el objetivo de garantizar el acceso universal a los servicios, paliando las necesidades de los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión social.

Desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Albacete y desde Aguas de Albacete se detecta la necesidad de apoyar a personas y familias en riesgo de exclusión social a cubrir sus necesidades básicas. Se pone en marcha el proyecto "Apoyo personal y atención individualizada", que incluye tres líneas de actuación, destinadas a ayudar a las familias en el pago de suministros básicos (luz, gas, alquiler, hipoteca, etc.), ayudar a pensionistas para el pago de recogida de basuras y ayudar a las familias para el suministro de agua y pago de la recogida de basura.

En 2017, Aguas de Albacete aportó 172.000 €, que añadidos a los 116.379€ aportados por el Ayuntamiento de Albacete, se alcanzaron un total de 296.337 € destinados a la Tarifa Social.

Gracias a esta recaudación, ha sido posible ayudar económicamente a 392 familias (178 mediante pago de alquiler o hipoteca por desahucio, 157 mediante pago de suministros de gas, electricidad, etc. y 57 mediante otras ayudas), así como a 89 familias pensionistas, mediante el pago de la tasa de basuras.



## 3.3 Cómo se fijan los precios

### Bonificaciones para colectivos especiales

Aguas de Albacete ofrece 2 tarifas diferentes para colectivos especiales:

#### •Tarifa para familias numerosas:

La aplicación de esta tarifa en Albacete y pedanías supone la ampliación de cada tramo de consumo en función del número de miembros que integra la familia numerosa, de esta manera el importe a pagar por el agua consumida es más equitativo. En Aguas Nuevas, las familias que disfrutan de esta tarifa ven reducido el importe de las cuotas de consumo.

La Tarifa de Familia Numerosa se aplica en ambas poblaciones a los usuarios que lo soliciten y acrediten documentalmente su situación.

#### • Tarifa de Pensión Mínima:

Esta tarifa se aplica en Albacete y pedanías a usuarios que perciban pensión mínima no contributiva por jubilación o viudedad y lo acrediten documentalmente. La Tarifa de Pensión Mínima consiste en la reducción en un 75% de la cuota de servicio de agua potable.

En 2017, en Albacete y pedanías han sido 1.421 familias las beneficiarias de la Tarifa de Familia Numerosa (1.365 familias de hasta 5 miembros, 45 familias de 6 miembros, 8 familias de 7 miembros, 1 familia de 8 miembros y 2 formadas por 9 miembros). En Aguas Nuevas, las familias numerosas que se han acogido a esta tarifa han sido 22.

La Tarifa de Pensión Mínima se ha aplicado a 239 usuarios, han sido 65 más que en 2016, lo que supone un ahorro total para aquellas personas que perciban una pensión mínima no contributiva por jubilación o viudedad, de 12.256,39 € (IVA incluido).



### 3.3 Cómo se fijan los precios

#### Protocolo de atención a personas con dificultades de pago

Aguas de Albacete considera el agua como un bien de primera necesidad que debe ser accesible a toda la población, por esta razón, consciente de la difícil situación en la que se encuentran determinados colectivos en riesgo de exclusión o vulnerables con escasos recursos y dificultades para hacer frente al pago de sus recibos, desarrolla acciones en coordinación con el Ayuntamiento para prevenir o evitar que estos colectivos se vean afectados por suspensiones de suministro en concordancia con la normativa y declaraciones de principios y derechos fundamentales vigentes. Asimismo, Aguas de Albacete pone a disposición de sus abonados y abonadas la posibilidad de fraccionar el pago

de los recibos mediante la formalización de compromisos de pago e incluso de elegir el día de pago que mejor se adapte a sus necesidades.

Asimismo, y dentro del marco de medidas que Aguas de Albacete propone a sus abonados y abonadas para facilitar el pago de los recibos, surge el Plan 12 Gotas, consistente en el pago del consumo anual mediante cuotas mensuales del mismo importe calculadas en función del consumo registrado el año anterior, lo que posibilita que la persona abonada pueda hacer una mejor gestión de sus recursos económicos.

	2014	2015	2016	2017
Nº de compromisos	256	299	243	194
Nº de plazos	998	1.273	1.054	817
Importe (€)	292.743,21	458.513,00	256.569,53	305.696,82

#### PROTOCOLO DE POBREZA HÍDRICA

En colaboración con el Ayuntamiento de Albacete, la Tarifa Social también incluye un protocolo de actuación a través del cual no se corta el suministro de agua a ninguna familia que, con el informe favorable de Servicios Sociales, no puedan hacer frente a este pago.

Esta medida se incluye dentro del Plan de Choque Contra la Pobreza y Exclusión Social.

## 3.3 Cómo se fijan los precios

### Tarifa por fuga de interiores

La Tarifa por Fugas Interiores supone la bonificación de la tarifa en caso de que se haya producido una fuga oculta que ocasione un exceso de consumo. La aplicación de esta tarifa se realiza una vez la fuga haya sido reparada y el usuario justifique documentalmente la existencia de la misma mediante la oportuna factura de reparación.

En la ciudad de Albacete y pedanías, esta tarifa permite eliminar el impacto económico que supone el bloque más alto de la tarifa normal y reducirlo hasta el precio del 3º

bloque en el caso del consumo de agua, y reduciéndose a la media de consumos habituales en el caso de alcantarillado y depuración.

En los municipios de Aguas Nuevas y Pozo Cañada, en caso de avería en las redes internas, la cuota de consumo de depuración se reduce al consumo medio en periodos anteriores, justificándose la avería mediante factura de reparación o declaración.

IMPORTE BONIFICADO POR FUGA (€)				
	2014	2015	2016	2017
Albacete	28.977,99	51.961,46	84.121,73	89.377,23
Aguas Nuevas	697,88	832,77	381,09	57,91
Pozo Cañada	305,86	-	293,02	27,46
<b>Total</b>	<b>29.981,73</b>	<b>52.794,23</b>	<b>84.795,84</b>	<b>89.462,60</b>

### TARIFA INDUSTRIAL PARA GRANDES CONSUMIDORES

Con el objetivo de captar inversión industrial, mediante la instalación de nuevas industrias en Albacete y pedanías, o por la ampliación de las ya existentes, se pone en marcha esta nueva tarifa que reduce significativamente la cuantía del recibo del agua.

El único requisito para beneficiarse de ella es cumplir los siguientes requisitos:

- **El consumo debe de ser destinado al proceso de fabricación, con la licencia de actividad industrial.**
- **Deberá tener una demanda mínima de consumo de 100.000 m<sup>3</sup>/año.**
- **El destino del agua debe de realizarse de manera responsable y eficiente.**
- **Deberá contar con un Plan de Gestión Medioambiental.**



## 3.4 Gestión comercial



**Aguas de Albacete dispone del sistema de gestión comercial AquaCIS, que permite dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes de manera dinámica y eficiente.**

Se trata de una herramienta informática que incluye información centralizada relativa a los clientes, así como herramientas para la gestión y seguimiento de estos datos. Permite realizar trámites administrativos y gestiones económicas, de manera ágil y cómoda para el cliente.

La empresa dispone también de un procedimiento para la inspección y tratamiento de fraudes, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete, que identifica la secuencia de acciones a realizar en caso de identificarse algún tipo de fraude, como conexiones a la red de distribución no reguladas, manipulación de contadores o vertidos no controlados a la red de alcantarillado.



# Los Clientes

## 3.5 Comunicación con el cliente

Aguas de Albacete pone a disposición de sus abonados y abonadas diversos canales de contacto que permiten mantener una comunicación cercana, flexible y adaptada a sus necesidades.

### OFICINA PRESENCIAL

C/ Iris, nº 5, Albacete

Horario: 9:00 a 13:00 h. Lunes a viernes

**17.493 visitas en 2017**<sup>15</sup>

**Tiempo Medio Atención: 6' 53"**

**Tiempo Medio de Espera: 8'**



### TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

900 500 549

Horario: 8:00 a 21:00 h. Lunes a viernes

**15.399 llamadas atendidas en 2017**<sup>16</sup>

**Tiempo Medio Atención: 4' 15"**

### TELÉFONO DE AVERÍAS

900 500 543

Horario: 24 horas al día, 365 días al año

**3.938 llamadas atendidas en 2017**<sup>17</sup>

**Tiempo Medio Atención: 2' 25"**

### OFICINA VIRTUAL

<https://albacete.aguasonline.es/>

**6.659 usuarios activos**<sup>18</sup>

**6.979 trámites resueltos**

### E-MAIL

[clientesalbacete@aquona-sa.es](mailto:clientesalbacete@aquona-sa.es)

[facturaonlineaguasalbacete@aquona-sa.es](mailto:facturaonlineaguasalbacete@aquona-sa.es) (para determinadas campañas)

**547 contactos establecidos en 2017**<sup>19</sup>

### OTROS

<sup>20</sup>

Twitter, SMS, Email, Cartas

**1.127 seguidores y 4.407 tweets**

**37.387 sms enviados**

**61.603 emails enviados**

**19.970 cartas enviadas**



Con el fin de facilitar la comunicación con las personas abonadas, Aguas de Albacete ha puesto recientemente en marcha 2 programas, el **proyecto Wicot** y el servicio de **cita previa**.

## 3.5 Comunicación con el cliente



### Rosa María Valle Madero Responsable de clientes



*“El hito más importante, en 2017, en lo que ha las relaciones con el cliente se refiere, ha sido la consolidación de Wicot, proyecto iniciado en 2016, como forma de garantizar el bienestar de abonados y abonadas en situaciones de suspensión de suministro.*

*Gracias a Wicot, Aguas de Albacete mantiene a las personas abonadas siempre informadas acerca del momento y la duración en que se producirán suspensiones de suministro, tanto programadas como consecuencia de averías en la red.*

*Esta comunicación es de la forma más eficaz posible, ya que en cuanto el operario detecta la necesidad de suspender el suministro en una zona, automáticamente se envía una alerta a los abonados que van a verse afectados por dicha suspensión. Es también ecológica, ya que las alertas se materializan vía email y/o sms. Solo en 2017 se han enviado 6.551 avisos por sms y 5.593 vía email. .”*

#### CITA PREVIA



A partir de 2017, se ofrece la posibilidad de que sus usuarios soliciten cita previa a través de la web: [www.aguasdealbacete.com](http://www.aguasdealbacete.com) para ser atendidos en oficina, de esta forma se reserva un día y hora para su atención, lo que supone un gran ahorro de tiempo para los abonados y, por consiguiente, un incremento en la calidad de la atención recibida.

Durante 2017, el tiempo medio de espera de los clientes que solicitaron cita previa fue de 4 min 19s, lo que supone una reducción de casi la mitad del tiempo (46%) de espera.



Además, Aguas de Albacete participa de manera activa en la aplicación **Línea Verde** (APP puesta en marcha por el Ayuntamiento en junio de 2016 para que los vecinos y vecinas puedan informar de cualquier incidencia), gestionando todas las incidencias comunicadas que tengan que ver con alcantarillado o rotura de tuberías de aguas, en el menor tiempo posible. Además, se informa a la ciudadanía, a través de la aplicación, de la situación de la incidencia notificada en tiempo real.

<sup>15</sup> 20.075 visitas en 2016; tiempo medio de atención, 6' 20"; tiempo medio de espera, 7' 8".

<sup>16</sup> 15.926 llamadas al teléfono en 2016; tiempo medio de atención, 4' 6".

<sup>17</sup> 4.260 llamadas en 2016; tiempo medio de atención, 2' 24".

<sup>18</sup> 6.219 usuarios con factura electrónica en 2016.

<sup>19</sup> 6.711 trámites resueltos a través de la oficina virtual.

<sup>20</sup> 867 seguidores y 3.041 tweets, 12.679 SMS enviados, 12.679 email y 9.568 cartas enviadas en 2016.

### 3.5 Comunicación con el cliente

#### Protección de datos personales

La salvaguarda de los datos personales de cada cliente es un requisito indispensable en todas las gestiones y actuaciones realizadas por Aguas de Albacete.

Aguas de Albacete cumple todos los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y el Reglamento por el que se desarrolla.

La entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Protección de Datos el 25 de mayo de 2018 supone un refuerzo en la protección de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal de las personas interesadas. Aguas de Albacete, fiel a su compromiso de garantizar el cumplimiento normativo de protección de datos, se propone como objetivo la adaptación de sus procesos para dar cumplimiento a los preceptos establecidos en este Reglamento Europeo de Protección de Datos, así como la formación de todo el personal en este ámbito.

Durante el año 2017 no se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales. Tampoco se ha recibido ninguna reclamación en el ámbito de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.



## 3.5 Comunicación con el cliente

### Gestión de la atención al cliente

Las gestiones con los usuarios se encaminan a proporcionar elevados estándares de calidad y profesionalidad para lo que Aguas de Albacete cuenta con las siguientes herramientas:

El departamento de atención al cliente de Aguas de Albacete que comprende no solo al personal de atención presencial en oficina, sino que también está formado por empleados y empleadas de back office, personal de atención no presencial que gestionan las llamadas en el centro de atención telefónica y una serie de operarios encargados de tareas como instalación y cambio de contador, toma de lecturas, revisión e inspección de instalaciones, etc.

Para garantizar una atención ágil y eficiente, Aguas de Albacete cuenta con diversas aplicaciones informáticas interconectadas que aportan gran capacidad de respuesta y adaptación a los requerimientos y necesidades de los usuarios.

La principal herramienta informática es AquaCIS, programa que centraliza la totalidad de datos de los abonados y las abonadas, y las gestiones realizadas. Asimismo, los procedimientos y gestiones realizados por Aguas de Albacete respecto a las personas abonadas están protocolizados y secuenciados. Como consecuencia de esta centralización de la información y estandarización de actuaciones se consigue que la prestación de servicio sea homogénea para todas las personas abonadas.



### 3.6 Satisfacción del cliente

El cliente es la piedra angular de las actividades de Aguas de Albacete, y atender sus necesidades logrando su satisfacción con el servicio, la meta. Es por ello que, desde el año 2014 Aguas de Albacete trabaja con el foco puesto en el estricto cumplimiento de los **“5 Compromisos al Servicio del Cliente”**



- **Profesionalidad:** gestión inmediata de las gestiones comerciales
- **Precisión:** rectificación cualquier error de lectura en la factura, en un máximo de 6 días
- **Cercanía:** las reclamaciones son respondidas en un máximo de 10 días
- **Eficiencia:** notificaciones a los abonados cuando se detectan excesos de consumo
- **Responsabilidad:** instalación de contador en un máximo de 24h.



**Objetivo que se ha cumplido en 2017**, no habiéndose registrado ninguna no conformidad respecto a los mismos. En 2018 Aguas de Albacete se seguirá esforzando por mantener con los abonados y abonadas una relación de profesionalidad y confianza.

## 3.6 Satisfacción del cliente

### Índice de satisfacción del cliente

Aguas de Albacete considera que la mejor forma de conocer la opinión de las personas abonadas, sus expectativas y necesidades es mediante el diálogo con ellas, por eso, cada año realiza una encuesta de satisfacción con la que las personas consumidoras valoran los servicios prestados, el producto suministrado y su grado de satisfacción. Una vez obtenidos los

resultados de esta encuesta, se establecen planes de acción, asociados a aquellos aspectos peor valorados por los usuarios y las usuarias.

Las encuestas son realizadas por una empresa externa independiente, mediante entrevistas telefónicas con soporte CATI (Computer Assisted Telephonic Interview).

ORGANOLEPSIA				
	2014	2015	2016	2017
La calidad del agua	5,52	5,67	5,74	5,51
El sabor del agua	5,3	5,38	5,58	5,34
El color del agua	6,64	6,89	6,45	6,46
El olor del agua	5,89	5,87	6,17	6,05

FACTURA				
	2014	2015	2016	2017
La precisión de la factura	7,33	7,51	6,99	7,53
La claridad de la factura	6,77	7,04	6,56	6,64
La regularidad en la recepción de la factura	7,51	7,57	7,57	7,61

SERVICIO				
	2014	2015	2016	2017
La continuidad del suministro	8,49	8,63	8,20	8,48
La presión con la que llega el agua a su casa	7,15	7,36	7,40	7,03
La facilidad para contactar con la Compañía	7,57	8,00	6,88	7,74
La atención recibida	8,67	8,22	7,00	7,70

PRECIO				
	2014	2015	2016	2017
Precio	4,71	4,86	4,54	4,10

MEDIA				
	2014	2015	2016	2017
Media	6,36	6,5	6,56	6,42

Los aspectos mejor valorados son la “continuidad del suministro” con un 8,48, la “facilidad para contactar con la compañía” con un 7,74 y la “atención recibida” con un 7,70. Destaca positivamente el incremento en la valoración en 7 aspectos respecto a 2016, principalmente en “facilidad para contactar con la compañía” con un incremento de +0,86 y en “precisión de la factura” con un incremento de +0,54 respecto a 2016.

El índice de satisfacción global obtenido por Aguas de Albacete en 2017 ha sido de 6,42 sobre 10, esto supone

un ligero descenso respecto al valor obtenido en 2016 (6,56), lo que significa que los clientes son cada vez más exigentes con nuestros servicios y que Aguas de Albacete tiene que seguir esforzándose para cumplir sus expectativas.

Para Aguas de Albacete, mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción el año siguiente es todo un reto que permitirá poner en valor su experiencia, conocimiento, profesionalidad e innovación constante.

## 3.6 Satisfacción del cliente

### Gestión de quejas y reclamaciones

Aguas de Albacete considera las quejas y reclamaciones de las personas abonadas como oportunidades de mejora, como una forma de acercarse a estas personas, escucharlas, conocerlas y, entender sus demandas y necesidades.

Es por ello que Aguas de Albacete siempre se muestra receptiva a este tipo de peticiones, las personas abonadas

pueden suscribir sus quejas y reclamaciones a través de cualquiera de los medios de comunicación que Aguas de Albacete pone a su disposición y prioriza su resolución mediante el establecimiento de procedimientos sencillos y estandarizados que garantizan una gestión homogénea y una respuesta rápida, se resuelven en un máximo de 10 días, y eficaz.

En 2017 se registraron 738 quejas, de las que tan solo un 2,71 % resultaron procedentes. En un 36,72% de los casos, los titulares se vieron beneficiados por modificaciones en la factura debido a consumo acumulado, estimaciones, bonificaciones por fuga o verificaciones de contador.

En el diálogo de Aguas de Albacete con los abonados, el Customer Counsel tiene un papel fundamental para la defensa y protección de los derechos del cliente. Se trata de la figura a la que los abonados pueden recurrir en caso de no quedar satisfechos con la respuesta recibida en primera instancia a su reclamación.



## 3.6 Satisfacción del cliente

### Customer Counsel

El Grupo Suez ha creado la figura del Customer Counsel, para la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y el compromiso.

Se trata de una alternativa más para los clientes de Aguas de Albacete, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto.

Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos (<http://customercounsel.suezspain.es>; [customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com)).

**En 2017 el Customer Counsel recibió 5 reclamaciones.**

De las cuales, una tuvo resolución favorable para el cliente, una fue desfavorable y tres fueron neutrales.



### Cumplimiento de la normativa y legislación

Aguas de Albacete cumple la normativa y legislación en vigor sobre el suministro y el uso de productos y servicios en todas sus actuaciones no habiendo recibido multas al respecto durante 2017.

Se cumplen los preceptos sobre prácticas laborales establecidos en la legislación, estatuto de trabajadores y convenio colectivo vigentes. En el Dpto. de Clientes de Aguas de Albacete no se han registrado reclamaciones sobre prácticas laborales en 2017.



Aguas de Albacete potencia un entorno de trabajo seguro y saludable, que favorezca el desarrollo profesional y personal, y respete el principio de igualdad de oportunidades.

Además de la plantilla que forma parte de la empresa mixta, Aguas de Albacete genera decenas de puestos de trabajo indirectos en la ciudad. Sólo con las obras de renovación y mejora de redes de abastecimiento, distribución y saneamiento se calcula que se crean más de 80 puestos de trabajo adicionales, a los que hay que sumar otros perfiles laborales, como personal de limpieza.



4

El equipo  
**Humano**

## 4.1 Principales magnitudes

	2014	2015	2016	2017
Nº total de empleados/as	85	90	84	87
Salario mínimo	19.905,88 €	19.905,88 €	20.105,48 €	20.306,36 €
Horas de formación impartidas	2.637,5 h	3.193 h	2326,25 h	1.134,75
Evaluaciones del desempeño	11	13	14	18

### PLANTILLA<sup>21</sup>

	Hombres	Mujeres	Total
Nº total de empleados/as (31dic 2017)	62	25	87
Nº de incorporaciones (2017) <sup>22</sup>	4	4	8
Nº de bajas (2017) <sup>23</sup>	4	1	5

### PLANTILLA<sup>24</sup>

	Hombres	Mujeres	Total
Menos 30 años	1	1	2
Entre 30 años a 50 años	40	22	62
Mayores 50 años	21	2	23
TOTAL	62	25	87

Aguas de Albacete cuenta entre sus trabajadores y trabajadoras con 5 personas con discapacidad<sup>25</sup>, lo que supone un 5'75% de su plantilla, muy por encima del requisito legalmente establecido.

<sup>21</sup> Aguas de Albacete no cuenta con trabajadores/as externos, trabajadores/as por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial de trabajo. No se contabilizan altas y bajas por interinidad.

<sup>22</sup> No se contabilizan interinidades.

<sup>23</sup> No se contabilizan interinidades.

# El equipo Humano

## 4.1 Principales magnitudes

PLANTILLA POR GRUPO PROFESIONAL <sup>26</sup>			
	Hombres	Mujeres	Total
Grupo Profesional 1 (personal operario)	6	0	6
Grupo Profesional 2 (personal operario, personal de almacén, admin. y técnico, encargados/as)	24	3	27
Grupo Profesional 3 (personal operario, administrativo y analistas)	16	3	19
Grupo Profesional 4 (personal operario, personal administrativo, técnico, personal analista, encargado/a de operaciones)	9	7	16
Grupo Profesional 5 (responsable de sistemas de información, personal de operaciones planta, analista de laboratorio, encargado de operaciones, técnico soporte operaciones, técnico de redes)	5	2	7
Grupo Profesional 6 (jefe de obra, responsable de operaciones, técnico/a de proyectos)	0	3	3
Grupo Profesional 7 (administrativo clientes, gerente territorial, responsable económico – financiero, técnico económico financiero, responsable de operaciones, técnico SG)	2	7	9

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO			
	Hombres	Mujeres	Total
Eventual	2	1	3
Indefinido	57	22	79
Jubilación parcial	1	0	1
Interinidad	1	0	1
Obra o servicio	1	0	1
Prácticas	0	2	2
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>25</b>	<b>87</b>

ALTAS (CONTRATOS)		
	Hombres	Mujeres
Eventual	2	1
Interinidad	6	0
Indefinido	1	0
Obra o servicio	3	0
Prácticas	0	1
Subrogación	0	1

BAJAS (CONTRATOS)		
	Hombres	Mujeres
Interinidad	3	0
Eventual	2	0
Prácticas	0	1

<sup>24</sup> Aguas de Albacete no cuenta con trabajadores/as externos, trabajadores/as por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial de trabajo. No se contabilizan altas y bajas por interinidad.

<sup>25</sup> Todos ellos son hombres

## 4.1 Principales magnitudes

Todos los puestos directivos de Aguas de Albacete están ocupados por personas de nacionalidad española.

Con fecha 2 de marzo de 2016 se firmó un nuevo Convenio Colectivo de Aguas de Albacete, que cubre al 100% de la plantilla. Igualmente, todos los empleados y empleadas, están representados por organismos independientes (UGT y CCOO).

El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido en el Estatuto de los Trabajadores y convenio colectivo de la empresa.

**Ningún trabajador ni ninguna trabajadora percibe una retribución por debajo del salario mínimo establecido en el Convenio Colectivo.**

No se han producido incidentes de discriminación durante 2017. No se tiene constancia de quejas recibidas relativas a prácticas laborales o en materia de derechos humanos, así como tampoco de quejas abordadas o resueltas durante 2017, en relación con estos temas.

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO MÍNIMO Y EL SALARIO EN AGUAS DE ALBACETE	
	Hombres
Salario mínimo (IPREM)	9.906,40 €/año
Salario mínimo según convenio de Aguas de Albacete	20.306,36 €/año
Relación Aguas de Albacete – Salario mínimo IPREM	205%

GRUPO PROFESIONAL <sup>28</sup>		SALARIO BASE (€) <sup>28</sup>			
		MUJERES		HOMBRES	
		Fijo	Variable	Fijo	Variable
GP1 + GP2	Área operativa	22.923,94	3.059,29	--	--
	Área administrativa	--	--	23.118,95	572,26
	Área técnica	--	--	--	--
GP3	Área operativa	26.988,24	2.896,82	--	--
	Área administrativa	27.661,25	2.897,15	27.539,51	3.154,87
	Área técnica	--	--	23.555,27	917,03
GP4	Área operativa	27.661,25	2.897,15	--	--
	Área administrativa	--	--	29.233,24	1.722,20
	Área técnica	27.795,80	1.843,99	27.734,06	1.999,48
GP5	Área operativa	29.708,76	6.281,49	--	--
	Área administrativa	--	--	--	--
	Área técnica	27.661,25	2.897,15	29.010,07	3.154,87
GP6 + GP7	Área operativa	--	--	--	--
	Área administrativa	--	--	34.418,42	555,67
	Área técnica	37.762,74	755,26	38.330,28	779,15

<sup>26</sup> Los grupos profesionales se establecen de Grupo Profesional 1 (GP1) a Grupo Profesional 7 (GP7), siendo GP1 el nivel de menor cualificación, capacitación y competencia técnica y GP8 el de mayor cualificación, capacitación y competencia.

<sup>27</sup> Se recoge el salario base total más variables anual para 2017. Como variables se incluyen los conceptos de: horas extras, guardias/retenes, plus turno, plus nocturno, plus disponibilidad, medioambiental, kilometraje, dietas, gastos sociales, lotes navidad, pagos especie, agua y ayuda escolar.

<sup>28</sup> Las categorías con menos de 5 personas se agrupan, por motivos de confidencialidad.

# El equipo **Humano**

## 4.2 Desarrollo personal y profesional

La formación y el desarrollo profesional de las personas es una prioridad en Aguas de Albacete. Todos los años, el personal con equipo a su cargo identifican sus necesidades de formación, a partir de las cuales, se diseña el Plan de Formación.

PLAN DE FORMACIÓN 2017 <sup>29</sup>	
	Nº participantes
Auditoría Interna de calidad y medioambiente ISO 9001 y 14001	1
Cultura Justa: Factores Humanos y Organizativos de la Seguridad	1
Curso Presencial Introducción al Desarrollo Sostenible	3
Diversidad, una actitud para el cambio	1
Formación Líderes de Equipos (Yellow Belt)	4
Formación al voluntario de BiObserva	1
Inglés B2.2	1
Introducción al Desarrollo Sostenible	9
Ishare - Office365	9
Jornada técnica válvulas	2
Liderazgo en Seguridad y Salud para directivos	1
Prácticas éticas	9
Primeros auxilios	1
Renovación, control y diagnóstico de instalaciones con riesgo	1
Sensibilización a la Norma ISO 9001 y 14001 y Buenas prácticas	2
Trabajos en Altura	2

<sup>29</sup> No se dispone de información sobre programas de capacitación externa, pues ésta no es abonada directamente por Aguas de Albacete, sino financiada por el grupo. No existen aportaciones específicas relativas a periodos sabáticos para formación, planes de prejubilación o acciones de recolocación.

## 4.2 Desarrollo personal y profesional

CATEGORÍA	HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS 2017			
	Hombres (h)	Mujeres (h)	Total (h)	Promedio (h/personas)
Grupo Profesional 1	57	-	57	9,50
Grupo Profesional 2	258,75	17	275,75	10,21
Grupo Profesional 3	197,25	41,75	239	12,58
Grupo Profesional 4	83,25	83,25	166,5	10,41
Grupo Profesional 5	65,75	23	88,75	12,68
Grupo Profesional 6	-	42,5	42,5	14,17
Grupo Profesional 7	48	119	167	18,56
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>326,5</b>	<b>1036,5</b>	--
TOTAL, promedio por sexo	11,45	13,06	11,91	--

En el 2017 se ha reforzado la formación de los grupos profesionales 1 y 4, y se sigue dando especial importancia a la formación de carácter práctico.



# El equipo Humano

## 4.2 Desarrollo personal y profesional

Otro de los pilares básicos para el desarrollo profesional de las personas es la **evaluación del desempeño**, especialmente en los puestos de mayor responsabilidad.

GRUPO PROFESIONAL	EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO 2017		
	Hombres	Mujeres	Total
Grupo Profesional 7	2	6	8
Grupo Profesional 6	0	3	3
Grupo Profesional 5	2	1	3
Grupo Profesional 4	1	1	2
Grupo Profesional 3	0	1	1
Grupo Profesional 2	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>18</b>

Con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de la juventud de la zona, se formalizan convenios de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, para la realización de prácticas en empresa, así como con otras entidades, como institutos de educación secundaria.

CONVENIOS	2014	2015	2016	2017 <sup>30</sup>
Universidad de Castilla-La Mancha	4	2	3	3
IES Andrés de Vandelvira	2	3	1	1
IES Leonardo da Vinci	--	--	1	1
Banco Santander	1	2	1	1

<sup>30</sup> De las 6 personas en prácticas en 2017, 2 son mujeres (2 de las personas en prácticas en la Universidad de Castilla-La Mancha) y 4 son hombres (el resto).

## 4.2 Desarrollo personal y profesional

### Convenio UCLM



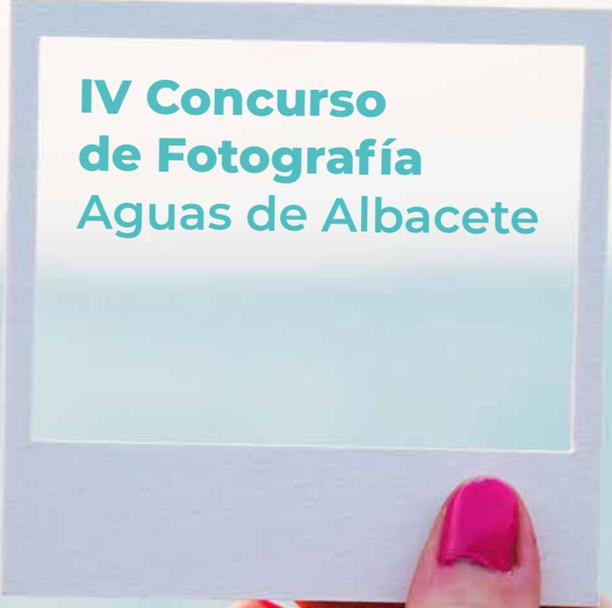
Aguas de Albacete ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, para el Trabajo Fin de Máster (TFM) del Departamento de Ingeniería Química de la Escuela de Ingeniería Industrial de Albacete.

El trabajo se realiza durante el curso académico 2017/2018, en las instalaciones del laboratorio de Ingeniería Química de Albacete, ubicado en el Edificio Benjamín Palencia del Campus de Albacete.

La investigación se centra en el estudio del proceso de electrodesinfección utilizando aguas residuales depuradas procedentes de la EDAR de Albacete. En concreto, se analiza la influencia de parámetros fundamentales en el proceso de electrodesinfección, como la densidad de corriente aplicada o el material electródico utilizado (ánodo dimensionalmente estable o diamante dopado con boro), para determinar la viabilidad de este proceso electroquímico en la regeneración de aguas residuales reales, basándose en el Real Decreto 1620/2007.



### 4.2 Desarrollo personal y profesional



#### **IV Concurso de Fotografía Aguas de Albacete**

El IV Concurso de Fotografía de Aguas de Albacete, convocado con motivo del Día de la Patrona, el 1 de junio, ha tenido como temática principal el agua. Las fotografías presentadas podían versar sobre Agua o Instalaciones de Aguas de Albacete.

El objetivo del concurso es despertar la curiosidad y el interés de los trabajadores y las trabajadoras, implicarles y conseguir imágenes con las que ilustrar el material corporativo de Aguas de Albacete.

Toda la plantilla de Aguas de Albacete tiene la posibilidad de participar, con un máximo de 3 fotografías por participante. En esta IV edición han participado 6 personas con un total de 15 fotografías.

El jurado ha estado formado por tres personas, de carácter interno: el experto en imagen, José María Delgado, la ganadora de varios concursos de fotografía, Daniela Fernández, y la responsable del Departamento Financiero, Gema Díaz-Parreño Flores. El segundo y tercer premio fueron galardonados con una cámara de fotos instantánea, y el primer premio con una Cámara de Acción. Los premios se entregaron en el marco de celebración de la Fiesta de la Patrona de Aguas de Albacete, el 1 de Junio.

## 4.2 Desarrollo personal y profesional



**Primer Premio**  
Pablo Córdoba



**Segundo Premio**  
Fernando Piñero



**Tercer Premio**  
Antonio Moreno



## 4.3 Igualdad y Conciliación

La gestión de las personas de Aguas de Albacete se base en la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal y profesional y la diversidad.

Aguas de Albacete renueva en 2017 el Sello de la **Fundación Bequal**, un distintivo que reconoce el compromiso socialmente responsable con la discapacidad.

Además, Aguas de Albacete pasa en el año 2017 a formar parte de la Red de Empresas comprometidas con la diversidad, que reconoce el compromiso de la sociedad con la igualdad de trato, la inclusión y la incorporación efectiva y positiva de la diversidad en la plantilla.



### Objetivo 2018

El objetivo, para 2018, es obtener la **Certificación efr**, en conciliación.

La certificación efr es una herramienta de gestión única en el mundo, que aporta una metodología sencilla y eficaz para posibilitar los procesos de conciliación en las empresas.

Se trata de un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la **conciliación de la vida personal y laboral**.

También fomenta la **igualdad de oportunidades** y la **inclusión las personas más desfavorecidas**, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas efr realizan una autorregulación voluntaria en la materia.

efr responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

## 4.3 Igualdad y Conciliación

### II Plan de igualdad

En 2012, Aguas de Albacete establece un compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, compromiso del que parte el Plan de Igualdad de la empresa.

En ese momento se aprueba un primer Plan de Igualdad, que incluye, entre otros, el diseño y puesta en marcha de un protocolo de prevención del acoso moral, acoso por

razón de sexo o acoso sexual. Su objetivo es asegurar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con las personas. Este protocolo no se ha activado desde su aprobación, en 2012.

En 2017, se ha aprobado el II Plan de Igualdad de Aguas de Albacete, que aborda nuevas acciones y medidas que potencien la igualdad de oportunidades.

### II PLAN DE IGUALDAD

El II Plan de Igualdad, negociado y aprobado tanto por la parte empresarial, como por la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, contempla una serie de medidas y acciones que potencian la igualdad de oportunidades.

Este Plan de Igualdad permite que el principio de igualdad de oportunidades esté presente en todos los ámbitos en que la empresa desarrolla su actividad: selección y promoción de personas, política salarial, formación, comunicación e imagen, condiciones de trabajo y empleo, salud y seguridad laboral, conciliación, etc.

#### **Acceso al empleo:**

- Utilización de un lenguaje neutro en las ofertas de empleo
- Medidas de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades para las personas que intervienen en los procesos de selección
- Utilización de técnicas de selección neutras en los procesos de selección
- Aplicar como criterio en el proceso de selección, la petición expresa de mujeres en aquellos puestos de

trabajo donde estén subrepresentadas.

- Aplicar criterios de discriminación positiva a favor de la mujer en el momento de la contratación.

#### **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral:**

- Maternidad, Paternidad, Permiso de Lactancia, Matrimonio, Intervención quirúrgica, reducción de jornada para guarda legal

#### **Clasificación profesional, promoción y formación:**

- Control de la evolución de las promociones y los ascensos de categoría

## 4.3 Igualdad y Conciliación

- Aplicación de medidas de acción positiva en los procesos de promoción y ascensos relativos a puestos de trabajo en los que las mujeres se encuentren subrepresentadas.
- Facilitar el acceso a los cursos de formación al personal durante los procesos de baja por maternidad y /o paternidad, así como en los procesos de baja por incapacidad temporal y excedencia

### **Retribuciones :**

- Realizar análisis exhaustivo y pormenorizado (por tipo de jornada y detallando conceptos) de la retribución salarial de la plantilla.
- Adoptar medidas de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades para las personas directivas y con mandos intermedios
- Puesta en marcha de acciones formativas dirigidas a mujeres con el fin de hacer posible el acceso a puestos de trabajo donde se encuentren subrepresentadas.
- Promover la presencia de mujeres en cargos de responsabilidad de la organización

### **Salud Laboral:**

- Elaboración de un protocolo de actuación a aplicar en casos de acoso en la empresa.
- Establecer canales de comunicación para la plantilla a los efectos de informar de actitudes en materia de acoso.
- Constituir una comisión de seguimiento del protocolo de actuación en materia de acoso.
- Difusión de la información relativa a las evaluaciones de riesgos laborales sobre las especiales adecuaciones del puesto de trabajo en caso de mujeres embarazadas y en situación de lactancia.

### **Comunicación y lenguaje no sexista:**

- Adaptación de la intranet para la difusión de información relativa a la igualdad de oportunidades.
- Establecer y difundir un sistema de recepción de comunicaciones de las personas trabajadoras de la empresa.
- Revisar de manera sistemática la imagen externa de la empresa.
- Establecer y difundir las funciones y responsabilidades de la comisión de igualdad de Aguas de Albacete S.A.

Además, se ha establecido la ultra actividad del convenio vigente, lo que permite seguir disfrutando de todas las condiciones laborales en éste reconocidas, con independencia de si ha vencido o se encuentra en negociación.



## 4.3 Igualdad y Conciliación

### Campaña

#### “No permitas la violencia de género”

Aguas de Albacete, como empresa comprometida con la sociedad, se suma a la campaña promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ‘No permitas la violencia de género’ con motivo del Día Internacional de Eliminación de la Violencia contra las mujeres.

Para ello, y en colaboración con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, se diseñó un logotipo basado en la campaña “Hay salida”, en el que aparecían gotas de agua como representación de Aguas de Albacete. Con esta imagen se imprimieron pegatinas que se ubicaron en todos vehículos de la empresa, y que además se repartieron en los vehículos particulares con el fin de colaborar en la visibilización del teléfono 016 de atención a las víctimas de malos tratos por violencia de género.



## Día Internacional de la Mujer

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, Aguas de Albacete visibiliza a través de su cuenta de twitter a mujeres de la plantilla que ocupan puestos de responsabilidad en la empresa, una forma de normalizar la igualdad laboral.

### 4.3 Igualdad y Conciliación

#### Prestaciones sociales y medidas de conciliación

Aguas de Albacete ha diseñado y puesto a disposición de sus empleados y empleadas una serie de medidas de conciliación y prestaciones sociales, más allá de lo establecido legalmente. Todas ellas se describen en el Convenio Colectivo de la empresa y son de aplicación al conjunto de la plantilla.

##### Estas medidas son:

- **Licencias retribuidas** por matrimonio, nacimiento, adopción o acogimiento de hijos/as, maternidad, lactancia, enfermedad grave, fallecimiento u hospitalización de parientes hasta segundo grado, traslado de domicilio habitual, matrimonio de familiares de primer grado, etc.
- **Lote de navidad**, para toda la plantilla.
- **Préstamos y anticipos**, a través de un fondo destinado a satisfacer las peticiones de préstamo de la plantilla de Aguas de Albacete. Existe también un sistema flexible de anticipos de nómina que puede alcanzar hasta el 90% del valor de la misma.
- **Jubilación parcial**, con contrato relevo, para quienes lo soliciten.
- **Premio de jubilación** para empleados y empleadas que acrediten haber trabajado 25 años en la empresa, por el importe de una mensualidad.
- **Ayuda por fallecimiento**, dirigida a las personas herederas del empleado o empleada fallecido, con un importe de tres mensualidades de salario real.
- **Mejora de las prestaciones por incapacidad temporal**, hasta el 100% del salario real, en caso de enfermedad o accidente.
- **Seguro de vida y accidentes**, en caso e invalidez o muerte para toda la plantilla.
- **Subsidio por privación temporal del permiso de conducir**, en el caso de uso habitual de vehículos de la empresa y siempre y cuando la infracción no sea imputable a la persona trabajadora.
- **Ayuda escolar a descendientes de empleados y empleadas**, así como a los estudios realizados por la propia persona trabajadora.
- **Entrega de prendas de trabajo**, a toda la plantilla que necesita ropa de trabajo especial.
- **Jornada intensiva de mañana**, con solo dos tardes a la semana trabajada, de octubre a mayo, que facilita la conciliación de la vida personal y laboral.
- **Cómputo de vacaciones en días hábiles** (antes se computaban días naturales), lo que permite incrementar el número de días a disfrutar en el caso de que haya algún festivo entre ellos.
- **Festivos de Navidad retribuidos en plantas**, para compensar el trabajo realizado entre quienes trabajen a turnos en días tan significativos como Navidad, Nochebuena o Año Nuevo.
- **Posibilidad de acumular vacaciones al año siguiente**, en caso de incapacidad temporal.
- **Reducción de jornada para progenitores** si sus descendientes menores se encuentren en situación de hospitalización con enfermedades graves.

## 4.3 Igualdad y Conciliación

	BENEFICIARIOS/AS DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACION 2017		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Lote de Navidad</b>	62	25	<b>87</b>
<b>Préstamo</b>	9	2	<b>11</b>
<b>Anticipo</b>	6	1	<b>7</b>
<b>Jubilación parcial</b>	1	0	<b>1</b>
<b>Seguro de vida</b>	Todo el personal en activo	Todo el personal en activo	<b>Todo el personal en activo</b>
<b>Ayuda escolar</b>	27	8	<b>35</b>

Durante 2017 se produjeron dos bajas por maternidad y una baja por paternidad. En todos los casos, los empleados y empleadas que las disfrutaron continúan en la empresa.

Como parte de su oferta de medidas de conciliación y beneficios sociales, y entendiendo que son positivas para el equilibrio personal y profesional de las personas y el buen ambiente en la empresa, Aguas de Albacete organiza actividades extra laborales, como actividades deportivas y culturales.





## 4.4 Seguridad y salud

Aguas de Albacete se compromete con la seguridad y salud de sus trabajadores y trabajadoras a través de la Política de Seguridad y Salud Laboral, que establece tres líneas estratégicas de actuación: reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad, minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo, e integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

Esta política se desarrolla a través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:2007, incluido en el Sistema Integrado de Gestión de Aguas de Albacete.

Uno de los procedimientos de este sistema es el relativo a la **evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva**, que permite evaluar los riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo e instalaciones de Aguas de Albacete. Una vez evaluados, los riesgos son controlados mediante inspecciones reglamentarias, inspecciones internas, controles periódicos de factores ambientales y controles de legionelosis en instalaciones interiores de agua caliente sanitaria. Existen procedimientos e instrucciones de trabajo que regulan todos estos procesos, además de lo relativo a gestión y utilización de equipos de protección individual.

Aguas de Albacete cuenta con un **Servicio de Prevención Mancomunado** de Suez. Además, dentro de la empresa existe un técnico de Seguridad y Salud que asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo (vigilancia de la salud) está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.



## 4.4 Seguridad y salud

### Promoción de la salud en el trabajo

Además de la política de seguridad y salud laboral, se ha formalizado una **política de promoción de la salud en el trabajo**, con la intención de promover la salud integral de las personas en su entorno laboral.

La dirección de Aguas de Albacete se ha comprometido a llevar a cabo iniciativas de promoción de la salud destinadas a la plantilla, basadas en el impulso de hábitos de vida saludables y creación de entornos favorables a la salud en el propio centro de trabajo, en línea con una cultura de empresa que valora la prevención y la salud de todos sus integrantes y de la comunidad a la que pertenece, y en un entorno de responsabilidad social compartida y búsqueda de la eficacia como un proceso de mejora permanente.

Se ha constituido un grupo de trabajo, formado por representación de las distintas áreas de la empresa, que se reúne para acordar acciones concretas para el cumplimiento de este compromiso.

Una de las acciones más destacadas, en 2017, ha sido la realización de la **Carrera de Empresas**, organizada por AJE Albacete.

Un grupo de 12 personas participaron, en representación de Aguas de Albacete, en el recorrido de 5km.

Aguas de Albacete mantiene su acreditación como empresa adherida a la **Declaración de Luxemburgo**.

Este año, con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizan una serie de actuaciones, bajo el lema **“Reto: 0 accidentes. ¿Qué puedes hacer tú?”**.

La seguridad y la salud en el puesto de trabajo es cosa de todas y cada una de las personas que componen la plantilla de Aguas de Albacete, así como de la empresa. La apuesta por la cultura preventiva en materia de seguridad y salud en el trabajo de la totalidad de la plantilla, sigue siendo fundamental para Aguas de Albacete de cara a proteger el principal activo de la organización, las personas. Por este motivo, se ha querido incidir en la comunicación de incidentes y situaciones de riesgo, con el objetivo de que todos los trabajadores puedan contribuir de forma activa a mejorar la prevención de riesgos laborales, y evitar posibles accidentes en el futuro.

Entre otras acciones, en Aguas de Albacete se ha desarrollado una charla formativa, en la que el director gerente, José Belda, ha destacado cómo la implicación del personal puede clave a la hora de salvar vidas, así como ha trasladado al personal la necesidad de gozar de un ambiente de trabajo seguro y saludable a todos los niveles.



# El equipo Humano

## 4.4 Seguridad y salud

### Actividades preventivas

La planificación anual de actividades preventiva queda documentada en un Programa de Gestión y recogida en la herramienta informática GPRL (Gestión Prevención Riesgos Laborales). Este Programa incorpora objetivos y acciones a desarrollar durante el año en materia preventiva, además de formación en la materia, y es aprobado directamente por el Comité de Dirección. El Comité de Seguridad y Salud (en el que están representadas el 100% de las personas que conforman la organización) y el Comité de Dirección (en las reuniones operativas) son los órganos encargados de su seguimiento.

CONVENIOS	2014	2015	2016	2017 <sup>31</sup>
Nº de horas de formación en PRL recibidas <sup>31</sup>	888	584	702	618
% Asistentes / Convocados	99 %	91%	100%	100%

Tras la realización en 2016 de una **evaluación de factores psicosociales**, durante el año 2017, a la vista de los resultados, tanto para el personal de gestión, como para el personal de producción, se trabajó en la evaluación y diagnóstico de los resultados del informe, y planificado la creación de un grupo de trabajo con representantes de las diferentes áreas de la empresa, que desarrollen un plan de acción de consenso.

Las actividades realizadas por Aguas de Albacete en materia de seguridad y salud se incorporan a la Memoria Anual del Servicio de Prevención y a la Memoria Anual de Medicina del Trabajo (en el caso de

actuaciones relacionadas con el Programa Anual de Medicina del Trabajo, responsabilidad del Servicio de Prevención Ajeno). Ambas memorias son entregadas a los miembros del Comité de Seguridad y Salud y se encuentran a disposición de las autoridades laborales.



<sup>31</sup> La formación impartida ha consistido en las siguientes materias: Liderazgo en seguridad y salud para personal directivo; Primeros auxilios; Renovación, control y diagnóstico de instalaciones con riesgo; Trabajos en altura.

## 4.4 Seguridad y salud

### Seguridad en obras



Aguas de Albacete ejecuta obras de especiales características e incidencia en la seguridad laboral. Con el fin de minimizar los impactos que éstas puedan tener en la seguridad y salud de las personas, se contrata la **coordinación y asistencia técnica de seguridad y salud en obras** a una empresa especializada, que colabora tanto en la fase de proyecto como en la de ejecución.

Su función es realizar el seguimiento del adecuado cumplimiento de los requisitos legales asociados a la prevención de riesgos laborales en obras de construcción, tanto desde el punto de vista formal como considerando su implantación real. El personal técnico experto desempeña las funciones de coordinador de seguridad y salud en obra, así como de asistencia técnica, según corresponda.

Además, Aguas de Albacete designa una o más personas con la formación y capacitación adecuada,



que actúan como **recursos preventivos**. Su función es la de vigilar el cumplimiento de las actividades preventivas en aquellas operaciones en que así lo especifica la reglamentación.

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

Como dato significativo a destacar, en 2017 no se ha producido ningún accidente de trabajo en obras de construcción.

# El equipo Humano

## 4.4 Seguridad y salud

### Salud laboral

Toda la plantilla de Aguas de Albacete supera, anualmente, un examen de vigilancia de la salud, que toma como referencia la identificación de riesgos asociados a su puesto de trabajo, según establece la legislación.

Como caso específico, el 21% de la plantilla (operarios de la red de agua potable), pueden estar expuestos al contacto directo con el amianto, lo que supone un

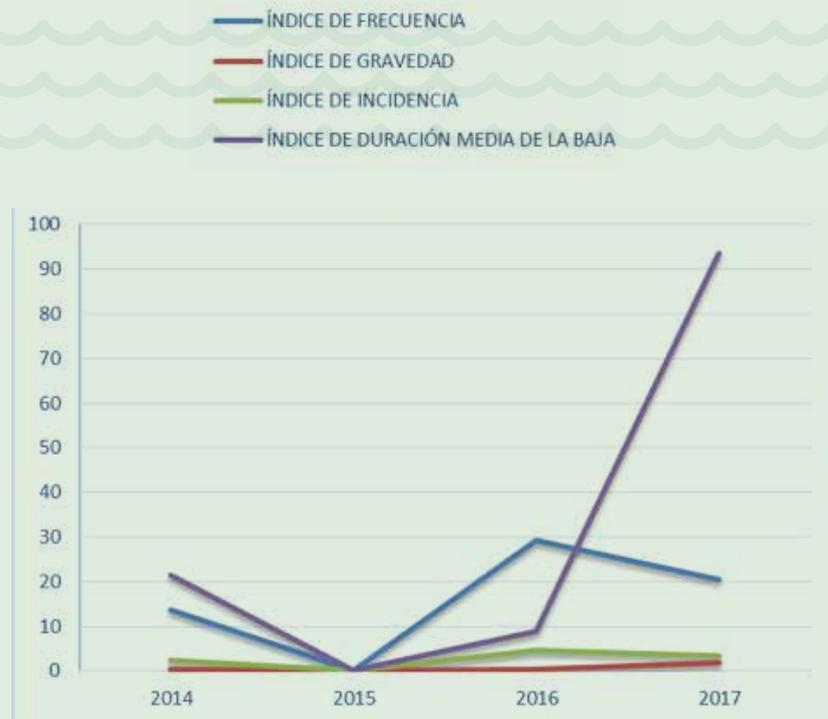
riesgo elevado de sufrir enfermedad profesional. Con el fin de evitarlo se realiza una exhaustiva planificación preventiva, así como la adecuada formación. El Comité de Seguridad y Salud acordó la obligatoriedad de reconocimiento médico anual tanto para este colectivo como para aquellos trabajadores para los que su estado de salud pueda suponer un riesgo por sí mismo.

### Siniestralidad laboral

En 2017 se han producido 3 accidentes con baja (los tres son hombres). Estos accidentes han tenido su causa principal en los siguientes factores: sobreesfuerzo, caída al mismo nivel y caída de objetos. No se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional ni ha habido víctimas mortales.



### Comparativa Indicadores de Siniestralidad



## 4.4 Seguridad y salud

### Salud laboral

Se definen los cuatro índices de la siguiente manera:

Índice de incidencia: 3,49 en 2017	Número de accidentes de trabajo con baja, sin incluir in itinere, dividido por el promedio anual de personas en plantilla
Índice de gravedad: 1,91 en 2017	Número de días naturales de baja por accidentes de trabajo, sin incluir in itinere, multiplicado por 1.000 y dividido por el total anual de horas trabajadas
Índice de frecuencia: 20,38 en 2017	Número de accidentes de trabajo con baja, sin incluir in itinere, multiplicado por 1.000.000 y dividido por el total anual de horas trabajadas
Índice de duración media: 93,67 en 2017	Número de días naturales de baja por accidente de trabajo, sin

La investigación, registro y comunicación de los accidentes de trabajo ocurridos en Aguas de Albacete se ha realizado de acuerdo con el procedimiento PE-S/P-01 “*Procedimiento de investigación y comunicación de accidentes*”, que en lo referente a la comunicación con la autoridad laboral recoge lo indicado en la legislación nacional y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Desde 2014 está en marcha el **Plan de Reducción de la Siniestralidad**, basado en la sensibilización de las personas, la implicación de mandos y la participación activa de todos los niveles de la organización. Incorpora diversas acciones, como la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de

paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

Como proyecto más destacado, el **Proyecto “Cultura Justa”**, cuya finalidad es reunir a integrantes de todas las áreas de la empresa, comentar los aspectos más desfavorables en materia de seguridad y salud de la empresa y proponer un plan de acción.



# El equipo Humano

## 4.4 Seguridad y salud

ABSENTISMO	Hombres	Mujeres	Total
Accidente (días)	0	287	<b>287</b>
Accidente sin baja médica (horas)	0	9	<b>9</b>
Asistencia consulta médica (días)	3,12	4	<b>7,12</b>
Asistencia consulta médica acompañante (horas)	1,63	2	<b>3,63</b>
Enfermedad (días)	211	418	<b>629</b>
Enfermedad sin baja (días)	0	1	<b>1</b>
Prolongación de IT con complemento (días)	0	361	<b>361</b>
Enfermedad grave o fallecimiento de familiar (días)	3	11	<b>14</b>
Intervención quirúrgica familiar (días)	11	21,28	<b>32,28</b>
Maternidad (días)	224	0	<b>224</b>
Permiso Lactancia (días)	14	0	<b>14</b>
Riesgo durante el embarazo/lactancia natural (días)	0	0	<b>0</b>
Paternidad (días)	0	28	<b>28</b>
Permiso nacimiento hijo (días)	0	4	<b>4</b>
Compensación horas extras (horas)	0	118,76	<b>118,76</b>
Días de asuntos propios (días)	64	218	<b>282</b>
Matrimonio (días)	19	4	<b>23</b>
Traslado de domicilio/mudanza (días)	1	0	<b>1</b>
Vacaciones (días)	739	1.919	<b>2.658</b>
Horas sindicales (horas)	0,5	4,62	<b>5,12</b>
Suspensión empleo y sueldo (días)	0	16	<b>16</b>

## 4.4 Seguridad y salud

### Inversión y gastos de seguridad y salud

En coherencia con el compromiso de la empresa con la seguridad y salud laboral, anualmente una importante partida presupuestaria es invertida en la materia. En 2017 se han realizado inversiones para la adquisición de equipos de medición de gases portátiles multiparametricos, equipos

específicos para el corte de tuberías de fibrocemento, adquisición de vallas para la delimitación de obras y mantenimientos, mantenimiento de los equipos de seguridad, realización de inspecciones reglamentarias en instalaciones y equipos.

Además, se han realizado una serie de mejoras de las instalaciones, dirigidas a reducir los riesgos para la seguridad y salud de las personas. Se detallan, por instalación:

#### ALMACÉN DE ALBACETE:

- Señalización de vías de evacuación en almacén, punto de reunión exterior y recorrido de evacuación.
- Señalización de recordatorio de la forma de uso de extintores.
- Adquisición de carpas plegables de 2x2 m y de 3x3 m, de ligero peso y que se pueden montar y desmontar por un solo operario.
- Equipos de protección específicos y de balizamiento para operarios del camión CIS.

#### ETAP LOS LLANOS:

- Instalación de un AA/CC en el bombeo 1 para evitar las temperaturas extremas en los cuadros eléctricos (50 y 55 °C) en el verano que provocan que los equipos funcionen al límite de su capacidad.
- Adecuación de arquetas de la balsa para evitar inundación y poca ventilación, previniendo así sobreesfuerzos, atmosferas cargadas y caídas por resbalones.
- Adecuación de los Polypack de fangos para evitar golpeo con

las tubería y sobreesfuerzos por mal funcionamiento de las bombas.

#### EDAR ALBACETE:

- Instalación de trames y señalización de bordillos en sala de intercambiadores.
- Protección zona baja en tolvas de fango.
- Adecuación de todos los equipos obsoletos a la normativa 1215/1997.
- Instalación de vallado en filtros banda
- Instalación de cinta transportadora y protecciones laterales en desbaste industrial
- Instalación de contenedores enterrados para acopio de los residuos generados de la limpieza del sistema de alcantarillado. De esta forma se facilita la descarga desde los camiones de los residuos, se mejora el orden y la limpieza y se evitan sobreesfuerzos de los trabajadores.

#### LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA:

- Instalación de equipo semiautomático de aceites y grasas, en sustitución del análisis manual. Conlleva dejar de utilizar el éter etílico (compuesto orgánico volátil) y el manejo del material de vidrio.

En 2017 se ha recibido un **bonus por baja siniestralidad** por importe de **6.406,65 €** y Aguas de Albacete ha recibido el diploma Bonus, que concede la mutua Fraternidad-Muprespa, por su política de prevención de riesgos laborales. Con este reconocimiento, la Mutua Colaboradora con la Seguridad

Social, Fraternidad Muprespa, premia el esfuerzo que Aguas de Albacete ha realizado para reducir la siniestralidad laboral, el cuidado de la salud, así como la prevención de riesgos laborales con la puesta en marcha de diversas acciones preventivas encaminadas a este objetivo.



Aguas de Albacete busca en todo momento fortalecer su cadena de suministro, a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.



5

## La cadena de **Suministro**

## 5.1 Principales proveedores

### Aguas de Albacete cuenta con proveedores de material y proveedores de servicio.

Entre los proveedores de material, destaca la adquisición de tubos, piecería, reactivos químicos, bombas, material asociado a la prevención de riesgos laborales (epis, señalización, etc.) o software.

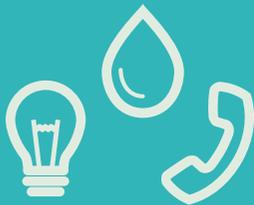
Como proveedores de servicios destacan los correspondientes a realización de obra civil, servicios de prevención, servicios de limpieza (instalaciones y red de alcantarillado), servicios de jardinería, tecnología (instalación de telemando, telelectura, integración de puntos de control en sectorización, etc.), servicios de alarmas, mantenimiento de software, mantenimiento eléctrico, realización de analíticas, reparación de bombas y maquinaria, lectura de contadores, cambio de contadores,

mantenimiento de equipos de medición (de laboratorio y de campo), organismos de control autorizados, renting de vehículos y otros.

Aguas de Albacete contribuye al desarrollo de las localidades donde está presente fomentando la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales.

Un indicador del compromiso con la comunidad local es establecer cuál es el porcentaje del **volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales** respecto al volumen global, utilizando como criterio para distinguir entre local y no local el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista.

GASTOS	Local	No local	Total
Gasto total proveedores de bienes y servicios (€)	3.942.066,58	11.416.858,17	15.358.924,75
Porcentaje	26%	74%	100%



Este indicador resulta más preciso si al volumen global de compras de bienes y servicios globales se descuenta el importe de las compras para las que en las localidades donde gestiona Aguas de Albacete no existe alternativa local:

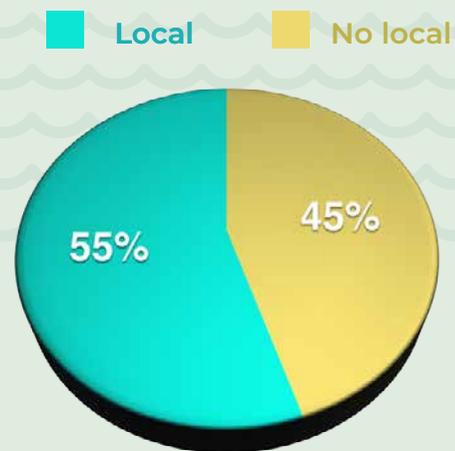
- Proveedores estratégicos de suministro de agua.
- Proveedores estratégicos de energía eléctrica.
- Proveedores estratégicos de telefonía.

## 5.1 Principales proveedores

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ESTRATÉGICOS SIN ALTERNATIVA LOCAL	Local	No local
Proveedores estratégicos de servicios de agua (€)	0	4.252.243,05
Proveedores estratégicos de energía eléctrica (€)	0	818.046,61
Proveedores estratégicos de telefonía (€)	0	37.936,42
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>5.108.226,08</b>



Teniendo en cuenta estas consideraciones el **55% de las compras** que realiza Aguas de Albacete son a **proveedores locales**.



PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES CON ALTERNATIVA LOCAL	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local (€)	3.942.066,58	3.239.620,76	<b>7.181.687,34</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>

## 5.1 Principales proveedores

Es importante destacar también que **una parte de las compras no locales corresponde a licitaciones públicas.**

Durante 2017 se ha licitado el suministro de cloro gas para las instalaciones de agua de la sociedad. De la misma forma se ha iniciado expediente de licitación de productos químicos para todas las instalaciones de agua y saneamiento. También durante este año continúa vigente el contrato de suministro de material hidráulico.

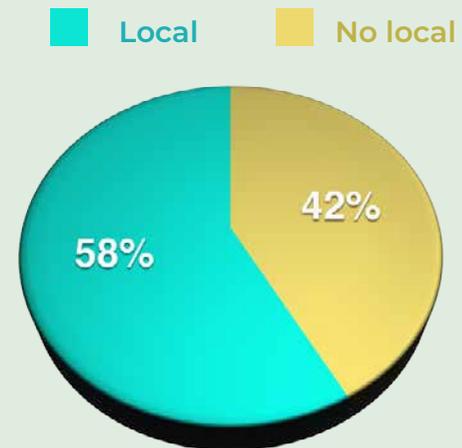
Además, se analiza un segundo indicador, relativo al impacto en la creación de empleo y su consecuente dinamización de la economía local, es el **porcentaje de subcontratas locales frente al total de subcontratas.**

En este caso, las subcontratas locales representan el 58% del total, por lo que queda patente el compromiso de esta empresa con el activación económica de los municipios en los que está presente:

PROVEEDORES SUBCONTRATAS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO)	Local	No local	Total
Subcontratas para obras y prestación de servicios (€)	2.473.631,97	1.772.810,19	<b>4.246.442,16</b>
Porcentaje	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>

El gasto asociado a compras con posible alternativa local realizado a proveedores locales se ha mantenido prácticamente constante (54% en 2016, 55% en 2017).

**El 58% de las subcontrataciones para obras y prestación de servicios** corresponde también a **proveedores locales.**



## 5.2 Selección y evaluación de proveedores

**Aguas de Albacete aplica un procedimiento de homologación de proveedores, en todas sus compras, que permite asegurar que los materiales adquiridos y servicios contratados cumplen con los requisitos mínimos establecidos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, seguridad alimentaria, seguridad de la información y responsabilidad social.**

Aquellas empresas que deseen entrar a formar parte de la cadena de suministro de Aguas de Albacete deben estar incluida en su Registro de Proveedores: deben aportar una serie de datos, que permiten clasificar a los potenciales proveedores en base a una matriz de riesgo, según la criticidad del producto o servicio y el impacto de éste en el negocio, desde un punto de vista económico, ambiental o social. Aquellos que superen los límites establecidos son calificados como “aptos”.

Una vez superada la homologación inicial, el proveedor está sujeto a evaluaciones periódicas, basadas en la calificación otorgada por el Registro de Proveedores, las reclamaciones relativas a productos o servicios, el cumplimiento de normas y procedimientos internos relativos a prevención de riesgos laborales, niveles de servicio, cumplimiento de plazos y grado de satisfacción. En el caso de obtenerse una calificación baja, el proveedor será advertido, para que pueda poner en marcha acciones de mejora específicas. Si las deficiencias no son subsanadas, pasarán a ser considerados como “no apto”.

El 100% de los proveedores de Aguas de Albacete han superado con éxito el proceso de homologación, así como las evaluaciones periódicas correspondientes.

No se han identificado casos, entre los proveedores, en que la libertad de asociación o el derecho a acogerse a convenios colectivos pueda infringirse o siquiera estar amenazada.

Todos los proveedores reciben cartas de información sobre los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad del Agua Potable, haciéndoles partícipes de normativa ambiental y buenas prácticas, pues estos sistemas incluyen requisitos de obligado cumplimiento no sólo para el personal de Aguas de Albacete, sino también para el personal subcontratado.



## 5.2 Selección y evaluación de proveedores

En lo que respecta a la prevención de riesgos laborales, se aplica el procedimiento de coordinación empresarial (PE-AGAB-SP-01), que cumple con los requisitos legales aplicables, y que incluye la operativa para la evaluación y homologación de las empresas subcontratadas en materia de seguridad y salud.

El 100% de las empresas subcontratistas activas de Aguas de Albacete son evaluadas con objeto de obtener su homologación antes del inicio de los trabajos en términos de seguridad y salud laboral.

En 2017 se continúa mejorando progresivamente el aplicativo CoordinAqua para facilitar la coordinación de actividades empresariales. En concreto, todas las empresas incluidas en esta aplicación incorporan la documentación solicitada, de modo que puede ser consultada y analizada por el personal de Aguas de Albacete. A cierre del año, el número de empresas con las que trabaja Aguas de Albacete introducidas en el aplicativo era de 44 empresas (52% del total).

Además, desde 2017, se solicitan informes de siniestralidad trimestrales a aquellas empresas con mayor volumen de actividad, para un mayor seguimiento en materia de prevención de riesgos laborales.





Aguas de Albacete tiene un alto compromiso con reducir su impacto ambiental y mejorar su desempeño en esta materia. Sus principales objetivos ambientales son la optimización de los recursos (en especial los hídricos y los energéticos); reducir su huella de carbono, es decir, minimizar su contribución al cambio climático; reducir, reutilizar, reciclar o valorizar (por este orden), los residuos generados; respetar y cuidar de la biodiversidad; y promocionar entre todos sus grupos de interés el respeto por el medio ambiente.

6

El respeto por el  
**Medio Ambiente**

## 6.1 Principales magnitudes

AGUA				
	2014	2015	2016	2017
Agua captada (m <sup>3</sup> )	12.989.114	13.818.562,3	13.775.613	13.625.213
Agua tratada (m <sup>3</sup> )	12.874.825	11.568.952	10.720.080	9.703.867

MATERIALES UTILIZADOS <sup>32</sup>				
	2014	2015	2016	2017
Tubo de abastecimiento (m)	16.263	5.330	6.900	5.600
Tubo de saneamiento (m)	801	2.388	800	1.470
Cloro gas (kg)	33.438	36.918	36.548	37.914
CO <sup>2</sup> (kg)	211.352	287.630	320.390	231.406 <sup>33</sup>
Polihidroxiclورو de aluminio al 18% (PAX 18) (kg)	208.388	202.838	206.390	215.814
Hipoclorito (kg)	5.529	6.525	7.625	7.000

<sup>32</sup> Todos los materiales utilizados son renovables. El 70% del tubo de abastecimiento de fundición dúctil es reciclado, según certificado emitido por el fabricante; al igual que el 60% del tubo de saneamiento.

<sup>33</sup> El 45,64% del dióxido de carbono se recupera de los productos residuales en la fabricación de óxido de etileno, alcoholes y fertilizantes. Se capta, se limpia y se somete a compresión en varias etapas para después ser condensado.

# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.1 Principales magnitudes

CONSUMO ENERGÉTICO				
	2014	2015	2016	2017
Energía eléctrica <sup>34</sup> (MWh)	9.274	8.961	9.416	9.319
Diésel <sup>35</sup> (MWh)	452,93	384,04	360,50	361,89
Gasolina <sup>36</sup> (MWh)	No disponible	9,26	16,14 <sup>37</sup>	No disponible
Total (MWh)	9.726,93	9.354,30	9.792,64	9.680,89
Intensidad del consumo energético (kWh / miles m <sup>3</sup> de agua depurada) <sup>38</sup>	755,2	808,6	878,3	997,6

RESIDUOS				
	2014	2015	2016	2017
Residuos peligrosos (kg)	41.330	27.387	4.709	8.987
Intensidad de generación de residuos peligrosos (g/m <sup>3</sup> agua tratada)	3,21	2,36	0,44	0,93
Residuos no peligrosos (ton)	1.849,84	5.705,16	4.733,72	4.666,78
Intensidad de generación de residuos no peligrosos (g/m <sup>3</sup> agua tratada)	144	493	442	481

No se han producido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental durante 2017. Tampoco ha habido quejas relacionadas con la gestión ambiental.

<sup>34</sup> La energía eléctrica es utilizada para calefacción y refrigeración, así como para la alimentación de los equipos eléctricos. Se consideran tanto los consumos abonados directamente por Aguas de Albacete como aquéllos correspondientes a instalaciones gestionadas por Aguas de Albacete, pero cuyo suministro eléctrico está asignado a otras entidades (en concreto, la ETAP, cuyo consumo eléctrico se asigna a AcuaMed).

<sup>35</sup> El diésel se utiliza como combustible de vehículos propiedad de la empresa (1 litro de diésel genera 10 kWh).

<sup>36</sup> La gasolina se utiliza como combustible en generadores de electricidad propiedad de la empresa (1 litro de gasolina genera 10,9 kWh).

<sup>37</sup> El incremento en el consumo de gasolina se debe a recargas puntuales en los grupos electrógenos.

<sup>38</sup> La ratio se calcula considerando miles de metros cúbicos de agua depurada, 9.704 en 2017. Para su cálculo únicamente se tiene en cuenta el consumo energético interno.

## 6.2 Prevención de la contaminación



Anualmente, Aguas de Albacete aplica su procedimiento de identificación de aspectos y riesgos ambientales, para la identificación de sus aspectos significativos, que serán objeto de control y seguimiento, poniendo en marcha acciones para su minimización.

A partir de los requisitos legales aplicables y las características de las operaciones, tomando como referencia la frecuencia con que se produce cada aspecto (real), el grado de contaminación que genera (o puede llegar a generar), su evolución en el tiempo y la capacidad de la organización para actuar y evitarlo, se calcula en grado de significancia de cada aspecto.

Aquellos que superan el límite previamente establecido por el Comité de Calidad (cada vez más exigente según el principio de mejora continua), son considerados como significativos.

Igualmente, para los riesgos (potenciales) ambientales, se evalúa su gravedad, calculada según la probabilidad de que dicho riesgo se convierta en una realidad, y la severidad de los daños que causaría. Para aquellos que superan el límite establecido, se diseñan acciones específicas de reducción, así como protocolos de actuación en caso de que ocurran, que quedan integrados en el Plan de Emergencias.

Todo el proceso está integrado en la aplicación EVAM.

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		
	ASPECTOS AMBIENTALES	ACCIONES EJECUTADAS
EDAR	Consumo de combustible por subcontrata de gestión de fangos.	
ETAP	Pequeñas fugas de cloro o dióxido de cloro. Generación de residuos peligrosos: Reactivos utilizados o caducados.	Realización de un estudio de cloro en ambiente para evaluar la calidad del aire en zonas próximas a la cloración.  Realización de limpiezas de tanques de coagulante mediante la instalación de desagües que permiten consumir al máximo el reactivo almacenado de forma que no se genere residuo.

# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.2 Prevención de la contaminación

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		
	ASPECTOS AMBIENTALES	ACCIONES EJECUTADAS
LABORATORIO	Fugas de gases refrigerantes de los equipos de climatización, dañinos para la capa de ozono.	Empleo de gases refrigerantes con menor potencial de calentamiento global.

Dejan de ser aspectos ambientales significativos, respecto al año anterior:

- **Olores** (generados en pretratamiento, digestión y deshidratación de fangos), tras la prolongación de tuberías de recirculaciones internas en la línea de sobrenadantes.
- **Emisiones a la atmósfera**, en proceso de combustión, tras la sustitución de una de las calderas y la reparación de la otra, junto con la instalación de un sistema de limpieza y afino del biogás de digestión, para una mayor reducción de los parámetros.

La EDAR de Aguas de Albacete está incluida en el Registro Estatal de Emisiones y Fuentes Contaminantes (PRTR), lo que supone que toda la información sobre sus emisiones a la atmósfera, vertidos al agua, contaminación del suelo, residuos generados y otros datos son puestos a disposición del público, de acuerdo con lo establecido en la legislación internacional, europea (Reglamento E-PRTR) y nacional (Real Decreto 508/2007).



## 6.3 Energía y cambio climático



Una de las prioridades de Aguas de Albacete es reducir su impacto en el cambio climático. Trabaja por mejorar continuamente el uso eficiente de la energía y, con ello, reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, manteniendo su adhesión a los compromisos de la Cumbre de París.

Además, desde 2007, Suez España forma parte del grupo de empresas que pertenecen al **Caring For Climate** (<https://comunidades.agbar.net/en/web/responsabilidad-corporativa>)( <https://comunidades.agbar.net/en/web/responsabilidad-corporativa-agbar/cambio-global-y-climaticoagbar/cambio-global-y-climatico>), que se renovará en octubre de 2018.

Existen gran número de actuaciones dirigidas a la reducción del impacto sobre el cambio climático de Aguas de Albacete, las más destacadas en 2017 son:

- **Mejora en los sistemas de aireación** de las pequeñas depuradoras con el fin de reducir la ratio kWh/m<sup>3</sup>.
- **Adquisición de vehículos eléctricos.** Se están sustituyendo progresivamente todas las furgonetas del personal de red, se pretende conseguir el 100% de furgonetas eléctricas. Actualmente, se dispone de cinco vehículos eléctricos.
- **Sustitución de cuatro equipos de refrigeración** que contienen gases con alto potencial de calentamiento global, sustituyéndolos por gases con menor PCG, en el Laboratorio de calidad del agua.

Además, se siguen llevando a cabo una serie de acciones (desde el año 2014) también con el objetivo de reducir el consumo energético y, por tanto, minimizar el impacto de la organización sobre el cambio climático:

- **Uso de videoconferencia y Webex.**
- **Instalación de módulos de telelectura** en contadores eléctricos.
- **Controles periódicos** sobre la composición de las emisiones realizadas.
- **Evaluaciones anuales de emisiones** por Organismo Acreditado.
- **Sustitución progresiva de halógenos por LED** en instalaciones de la EDAR y ETAP de Albacete.
- **Reducción y optimización del uso de productos químicos**, en ETAP y EDAR, mediante la realización de Jar Test.
- **Instalación de estaciones de control de vertidos industriales** en la red de saneamiento.

# El respeto por el **Medio Ambiente**

## 6.3 Energía y cambio climático

### **ISO 50001:2011**

Con el objetivo de optimizar los consumos energéticos, Aguas de Albacete lleva tiempo trabajando en el **diseño, implantación y certificación** de un **Sistema de Gestión de la Energía**, de acuerdo con la norma ISO 50001:2011.

Su objetivo es lograr la mejora del desempeño en la gestión de la energía, incluyendo eficiencia energética, seguridad energética, utilización de energía y consumo.

Este proyecto ha sufrido varios retrasos, de manera que actualmente está planificado para ser finalizado (con verificación externa) en el año 2019.

En 2017, Aguas de Albacete ha calculado de nuevo y verificado, por tercer año consecutivo, su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2017, según los requerimientos de ISO 14064 <sup>39</sup>.

Este cálculo incluye alcance 1 (emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija, asociadas al consumo de gasolina para la producción de electricidad; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las distintas instalaciones) y alcance 2 (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad).

Se excluyen las emisiones de alcance 3.

Se ha aplicado un **enfoque de control operacional**, es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Aguas de Albacete todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos operacionales. Se toma como año base 2015.

El cálculo ha sido verificado externamente, y se ha solicitado su inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Los **resultados** del inventario de emisiones GEI's para el año 2017 son los siguientes:

## 6.3 Energía y cambio climático

<b>ALCANCE 1</b>	Combustión fija (tCO <sub>2e</sub> )	-
	Combustión móvil (tCO <sub>2e</sub> )	96,88
	Emisiones de proceso (tCO <sub>2e</sub> )	275,77
	Emisiones fugitivas (tCO <sub>2e</sub> )	5,39
<b>ALCANCE 2</b>	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad (tCO <sub>2e</sub> )	1,31
<b>ALCANCE 1 + ALCANCE 2</b>	<b>TOTAL (tCO<sub>2e</sub>)</b>	<b>379,34</b>

Se han calculado también las emisiones GEI's en términos de intensidad, considerando millones de metros cúbicos de agua tratada y miles de habitantes.

<b>tCO<sub>2e</sub> por millones de m<sup>3</sup>, 9.703.867 m<sup>3</sup></b>		
<b>ALCANCE 1</b>	Combustión fija	0,00
	Combustión móvil	9,98
	Emisiones de proceso	28,42
	Emisiones fugitivas	0,56
<b>ALCANCE 2</b>	Emisiones indirectas	0,13
<b>ALCANCE 1 + ALCANCE 2</b>	<b>TOTAL</b>	<b>39,09</b>

<sup>39</sup> Aguas de Albacete calculó su huella de carbono también en 2014, si bien el cálculo se realizó bajo GHG Protocol, por lo que los resultados no se consideran comparables.

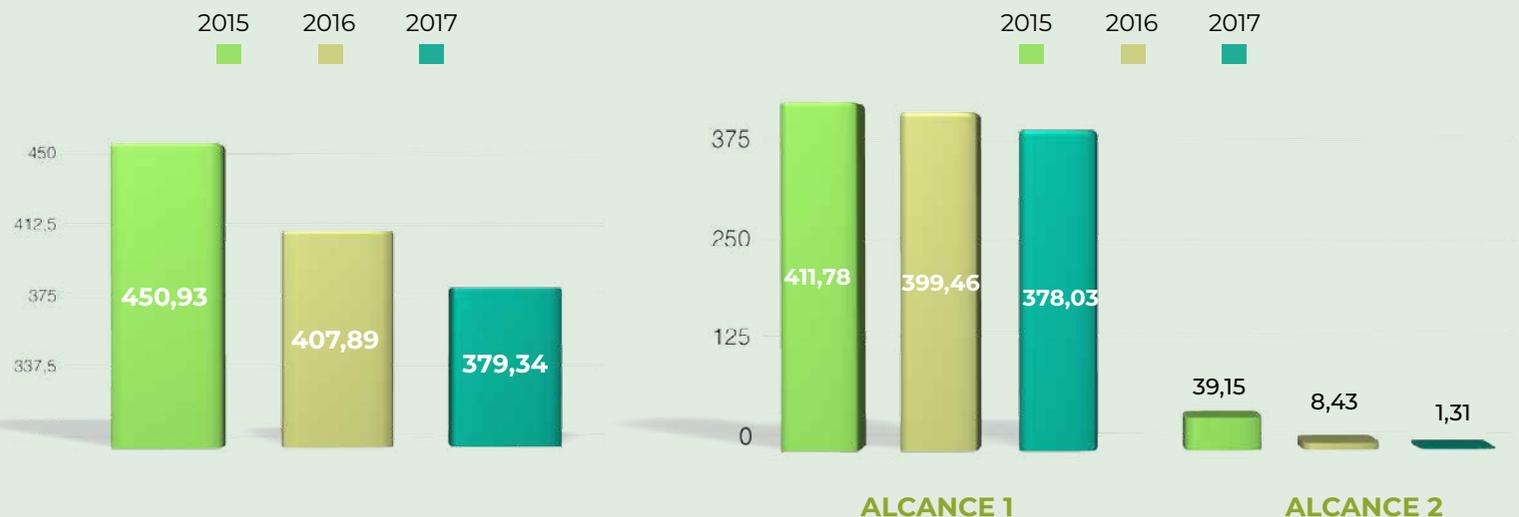
# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.3 Energía y cambio climático

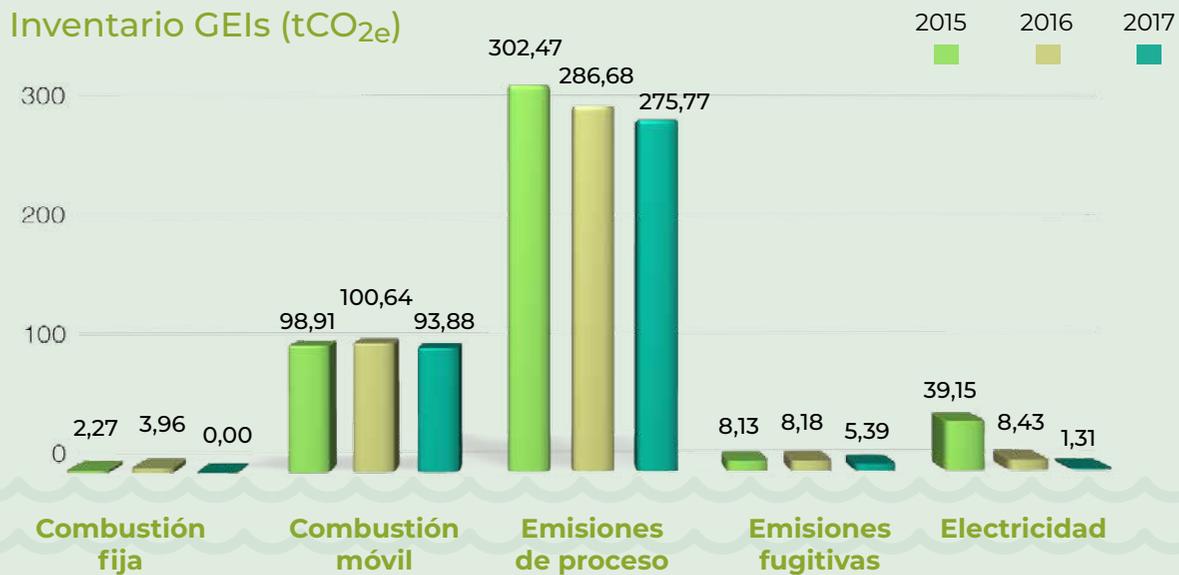
tCO <sub>2e</sub> por miles de habitantes, 175.616 personas		
<b>ALCANCE 1</b>	Combustión fija	0,00
	Combustión móvil	0,55
	Emisiones de proceso	1,57
	Emisiones fugitivas	0,03
<b>ALCANCE 2</b>	Emisiones indirectas	0,01
<b>ALCANCE 1 + ALCANCE 2</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2,16</b>

Realizamos una **comparativa con el año base (2015)**, que este año ha tenido que ser recalculado por la identificación de un error (en el volumen de biogás generado en 2015 y 2016), y por la inclusión de una exclusión (el consumo eléctrico del sondeo y depósito de Casa de las Monjas):

### Inventario GEIs (tCO<sub>2e</sub>)



## 6.3 Energía y cambio climático



- **Combustión fija:** Sin emisiones asociadas, puesto que, durante el año 2017, habido ni carga, ni consumo de combustible para los grupos electrógenos de ETAP y red.
- **Combustión móvil:** Reducción de casi 4 ton CO<sub>2e</sub> en relación al año anterior (adquisición de cinco vehículos eléctricos -que emplean energía 100% renovable septiembre de 2016).
- **Emisiones de proceso:** Desde el año base, se producen menos fugas en el equipo de dosificación de CO<sub>2</sub> de la ETAP (por mayor control), un ligero descenso en las emisiones de proceso de las depuradoras (por menor caudal de tratamiento), y ligero descenso, también, de las fugas asociadas al circuito de biogás de la depuradora de Albacete (por menor generación de biogás).
- **Emisiones fugitivas:** Ligeramente inferiores a los dos años anteriores. En 2017 ha habido tres fugas de

R-410A en la EDAR de Albacete, por un total de 2,8 kg de gas.

- **Electricidad:** Las únicas emisiones indirectas asociadas a la electricidad en 2017 son las correspondientes al suministro "sondeo y depósito Casa de las Monjas". El resto de la energía consumida por Aguas de Albacete en 2017 ha sido de origen 100% renovable y, por tanto, tiene factor de emisión cero.

La **metodología** de cuantificación utilizada varía en función de las distintas emisiones, y puede consultarse en el informe del inventario GEI de Aguas de Albacete del año 2017.

Para la reducción de su inventario de **gases de efecto invernadero**, Aguas de Albacete cuenta con un **plan de acciones dirigidas** integrado en su SIG.

## El respeto por el Medio Ambiente

### 6.3 Energía y cambio climático



**Nazareth Tébar Pérez**

Jefa de producción



*“En 2017 hemos calculado y verificado, por tercer año consecutivo, nuestro inventario de gases de efecto invernadero según la norma ISO 14064.*

*Seguimos comprobando la eficacia de nuestro plan de acciones dirigidas, pues hemos conseguido una reducción del 15,88% de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero respecto al año base, lo que supone casi 72 toneladas de dióxido de carbono evitadas.*

*Es especialmente significativo el descenso en las emisiones asociadas a los vehículos (con cinco vehículos eléctricos en nuestra flota) y en las emisiones asociadas a nuestro consumo de electricidad, gracias a que actualmente trabajamos con compañías comercializadoras cuyas fuentes son 100% renovables”*

Otras de las emisiones a la atmósfera generadas por Aguas de Albacete son las asociadas al funcionamiento de las calderas de la EDAR. Estas emisiones cumplen, en todos los casos, los límites legalmente establecidos.

PARÁMETRO	Valor límite	Caldera 1	Caldera 2	Caldera 3
CO (ppm)	625	12,90	5,92	131,53
NOx (ppm)	615	16,12	47,79	23,60
SO <sup>2</sup> (mg/Nm <sup>3</sup> )	2.800	469,88	460,65	425,27

## 6.4 Residuos y vertidos

**Todos los residuos generados por Aguas de Albacete se gestionan de acuerdo a la legislación vigente y los procedimientos internos de trabajo, buscando en todo momento, por este orden, reducir la cantidad y peligrosidad de los residuos generados, reutilizarlos cuando se produzcan, reciclarlos o valorizarlos.**

Todos los residuos generados son gestionados por gestores de residuos autorizados, inscritos en el correspondiente Registro, estando muchos de ellos en posesión de un certificado de sistema de gestión ambiental.

Los métodos de tratamiento aplicados en cada uno de ellos son decididos por el correspondiente gestor, buscando siempre dar a cada residuo el mejor fin posible, de modo que se reduzca su impacto ambiental.

RESIDUO				
	TIPO <sup>40</sup>	ORIGEN	CANTIDAD (Kg)	MÉTODO TRATAMIENTO
Residuos de Laboratorio	RP	Laboratorio Calidad Agua	124	R13
Envases de metal contaminados	RP	Laboratorio Calidad Agua	38	R13
Envases de plástico contaminados	RP	EDAR	413	R13
Envases Metálicos contaminados	RP	EDAR		R13
Absorbentes contaminados	RP	EDAR	86	D9
Aerosoles Vacíos	RP	EDAR	18	R13
Tubos fluorescentes	RP	EDAR	12	R13
Reactivos de Laboratorio	RP	EDAR	348	R13

# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.4 Residuos y vertidos

RESIDUO				
	TIPO <sup>40</sup>	ORIGEN	CANTIDAD (Kg)	MÉTODO TRATAMIENTO <sup>41</sup>
Agua con hidrocarburos	RP	EDAR	0	D9
Aguas con sosa	RP	ETAP	4.068	D15
Aguas con policloruro	RP	ETAP	945	D15
Envases contaminados	RP	ETAP	262	R13
Absorbentes contaminados	RP	ETAP	598	D9
Tubos fluorescentes	RP	ETAP	4	R13
Reactivos de Laboratorio	RP	ETAP	67	R13
Baterías de plomo	RP	ETAP	0	R13
Aceite usado	RP	ETAP	28	R13
Aerosoles Vacíos	RP	ETAP	7	R13
Filtros contaminados	RP	ETAP	0	R13

<sup>40</sup> RP, Residuo Peligroso; RNP, Residuo No Peligroso.

<sup>41</sup> Según la Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos. R13: Acumulación de residuos para someterlos a cualquiera de las operaciones enumeradas entre R1 y R12; D9: Tratamiento físico-químico previo a otra operación; D15: Almacenamiento previo a cualquiera de las operaciones enumeradas entre D1 y D14.

## 6.4 Residuos y vertidos

RESIDUO				
	TIPO <sup>40</sup>	ORIGEN	CANTIDAD (Kg)	MÉTODO TRATAMIENTO <sup>41</sup>
Fangos	RNP	ETAP	785.295	Aplicación agrícola
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Albacete	675.378	Vertedero
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Tinajeros	19.400	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste El Salobral	111.000	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Santa Ana	89.100	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Argamasón	10.500	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Aguas Nuevas	172.800	
Reactivos de Laboratorio	RNP	Albacete	2.061.200 (materia seca)	Aplicación agrícola
Fangos	RNP	El Salobral	57.500 (materia fresca)	EDAR de Albacete
Fangos	RNP	Argamasón	112.500 (materia fresca)	
Fangos	RNP	Santa Ana	157,5 (materia fresca)	
Fangos	RNP	Tinajeros	65.500	
Fangos	RNP	Aguas Nuevas	144.500	
Fangos	RNP	Pozo Cañada	0	No se generan, oxidación total.

# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.4 Residuos y vertidos

RESIDUO				
	TIPO <sup>40</sup>	ORIGEN	CANTIDAD (Kg)	MÉTODO TRATAMIENTO <sup>41</sup>
Envases de plástico contaminados	RP	RED	28	R13
Envases de metal contaminados	RP	RED	13	R13
Residuos contaminados con amianto	RP	RED	62	D15
Tuberías de Fibrocemento	RP	RED	1858	D15
Aerosoles vacíos	RP	RED	6	R13
Tubos fluorescentes	RP	RED	2	R13
Residuos alcantarillado	RNP	RED	358.250	Planta reciclaje
Chatarra	RNP	RED	3.000	Planta reciclaje
Papel y cartón	RNP	RED	700	Planta reciclaje

Agua de Albacete no transporta, ni importa, ni exporta residuos internacionalmente.

Los protocolos previstos para derrames de productos químicos no se han activado en 2017, por no haberse

producido derrames accidentales significativos en las instalaciones. No obstante, se realizan de forma periódica simulacros en los que se ensayan las medidas a adoptar por el personal, en caso de que se produzca alguna emergencia de carácter ambiental.



## 6.5 Biodiversidad

### Aguas de Albacete incluye el respeto y cuidado de la biodiversidad dentro de su compromiso ambiental.

Este compromiso se concreta en el análisis e identificación de todas las áreas protegidas incluidas en su ámbito de actuación. Se toma como referencia la cartografía más actualizada disponible en la Consejería de Agricultura de Castilla-La Mancha y, como criterios de análisis los siguientes:

- **ETAP:** La planta es sensible a la biodiversidad si está ubicada en área protegida.
- **EDAR:** La planta es sensible a la biodiversidad si está incluida en el área protegida o en un radio inferior a 15 km<sup>42</sup> del perímetro de la misma.

• **Otras instalaciones** (estación de bombeo, redes de agua potable y saneamiento, depósitos de agua, etc.): es sensible a la biodiversidad si está situada dentro de un área protegida.

Las conclusiones de este análisis ponen de manifiesto la existencia de tres EDAR, Pozo Cañada, Tinajeros y Casa de las Monjas, que se sitúan en una zona sensible respecto a la biodiversidad al estar en un radio inferior a 15 kilómetros. En concreto, las zonas afectadas son las Hoces del río Júcar y la zona de las Lagunas Saladas de Pétrola.

	EDAR POZO CAÑADA	EDAR TINAJEROS	EDAR CASA DE LAS MONJAS
Zona afectada	Lagunas saladas de Pétrola	Hoces del río Júcar	Lagunas saladas de Pétrola
Término municipal	Pozo Cañada	Albacete	Albacete
ETRS89 (x/y)	609.436,87 m / 4.298.449,51 m	608.981,10 m / 4.325.427,32 m	617.351,01 m / 4.284.719,26 m
4.298.449,51 m	Zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Lagunas Saladas de Pétrola.	Zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Hoces del río Júcar.	Zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Hoces del río Júcar.
Superficie	0,06 km <sup>2</sup>	0,0005 km <sup>2</sup>	0,00002 km <sup>2</sup>
Tipo de operación	Depuración	Depuración	Depuración
Catalogación	Reserva Natural, Zona Periférica de Protección, LIC y ZEPA	LIC y ZEPA	Reserva Natural, Zona Periférica de Protección, LIC y ZEPA

# El respeto por el Medio Ambiente

## 6.5 Biodiversidad



No se identifica ningún impacto significativo sobre la biodiversidad en las áreas protegidas.

Las instalaciones de Aguas de Albacete no están ubicadas dentro de hábitats protegidos. No obstante, como práctica general, cualquier proyecto de ejecución de nuevas infraestructuras lanzado por Aguas de Albacete evita, en la medida de lo posible, las áreas protegidas y de alto valor para la biodiversidad. Además, las infraestructuras actuales cumplen con los correspondientes permisos ambientales y se lleva a cabo una evaluación anual del impacto ambiental, incluidas en el alcance de la certificación ISO 14001, con la herramienta EVAM, para detectar los aspectos significativos y gestionarlos consecuentemente. Esta evaluación afecta a todas las instalaciones: redes, estaciones de tratamiento, almacenes, etc.

En el año 2017 se continúa el proyecto iniciado en 2016 para el avistamiento de aves, proyecto **“BiObserva”**, en el que se crea un censo de las aves más comunes en las instalaciones



mediante el reporte de las observaciones realizadas en los centros de trabajo y con las que realizarán estudios en una segunda fase. Este año se han registrado 269 observaciones de varias especies.

Este proyecto tiene múltiples beneficios: conocimiento del propio entorno por parte de los empleados, información para implantar acciones de biodiversidad o involucración de los grupos de relación, entre otros.

BiObserva implica al personal de las instalaciones de Aguas de Albacete en la conservación de la biodiversidad local, empezando por el entorno natural de la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Albacete (ETAP) y de la Estación Depuradora de Albacete (EDAR).

No hay ninguna especie incluida en la lista roja de la UINC, así como tampoco en listados nacionales de conservación cuyo hábitat esté afectado por las infraestructuras o actividades de Aguas de Albacete.

<sup>42</sup> Se establece un consenso a nivel sectorial para la aplicación de 15 km como radio en el análisis de zona sensible.

## 6.6 Gastos e inversiones ambientales

**Aguas de Albacete dedica un presupuesto anual para gastos e inversiones en materia ambiental, entre los que destacan las inversiones asociadas a la ejecución de obras de saneamiento, depuración, riego y mejora tecnológica, así como gastos asociados a auditorías de sus sistemas de gestión, auditoría energética, inventario de sus emisiones de gases de efecto invernadero y estudios de eficiencia energética.**

Las infraestructuras de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración están formadas por una serie de elementos hidráulicos con una vida útil finita y una evolución coordinada con el crecimiento de la ciudad. Es por ello que es necesaria la ejecución de actuaciones que permitan mejorar el servicio de suministro de agua potable a los ciudadanos en calidad, presión y continuidad.

Para llevar a cabo estas mejoras, se establece la renovación progresiva de las infraestructuras hidráulicas de Albacete

y sus pedanías, que se plantean a través del Plan de Inversiones de Aguas de Albacete, que en el año 2017 ascendió a un total de 2.182.111 €.

Además, durante 2017, ha llevado a cabo la renovación del carbón activo de los filtros existentes en ETAP, que habían llegado al final de su vida útil, con una inversión de 347.433,49 €.

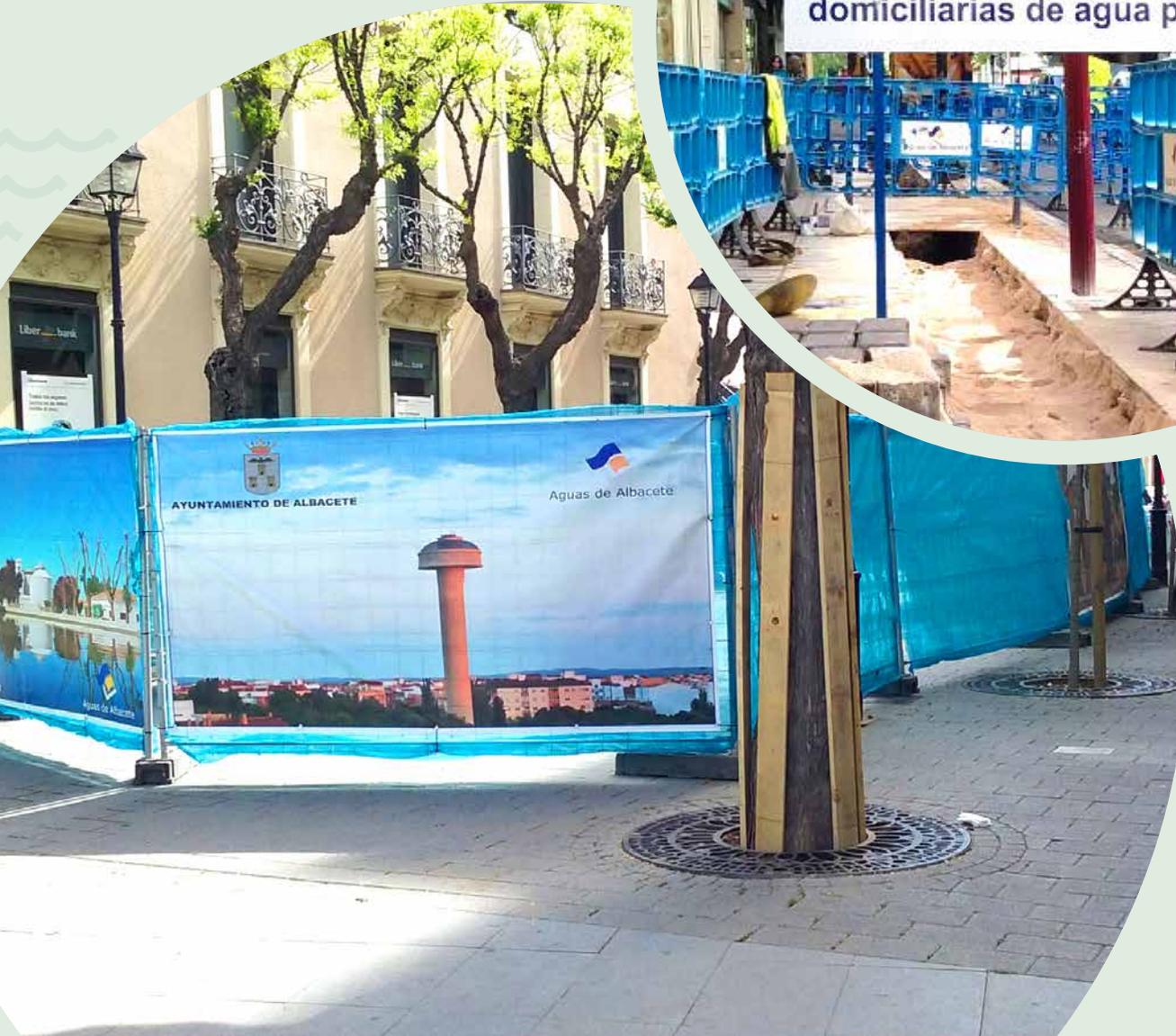
**En 2017 las inversiones ambientales han aumentado un 60% respecto al año anterior, superando holgadamente los 2 millones de euros.**

TIPO DE INVERSIÓN				
	2014	2015	2016	2017
Obras de agua potable (€)	759.329	518.647	718.633	1.473.722
Obras de saneamiento (€)	190.798	142.820	324.769	644.914
Obras de depuración (€)	134.564	172.519	121.096	11.643
Obras para reutilización de agua/riego (€)	--	11.754	21.565	32.586
Mejoras tecnológicas (€)	--	14.322	177.924	19.245
<b>TOTAL (€)</b>	<b>1.084.691</b>	<b>860.062</b>	<b>1.363.987</b>	<b>2.182.111</b>

# El respeto por el **Medio Ambiente**

## 6.6 Gastos e inversiones ambientales

Cartel informativo en calle  
Tesifonte Gallego



Integración de las  
obras en la ciudad



Obras de abastecimiento  
en la calle Tesifonte Gallego



## El respeto por el **Medio Ambiente**

### 6.6 Gastos e inversiones ambientales

Obra de saneamiento en el Polígono Industrial Campollano





Obras de abastecimiento  
y saneamiento en calle  
Jesús del Gran Poder y  
Travesía de la Igualdad



7

Comunidad  
**Local**

## 7.1 Principales magnitudes



	2014	2015	2016	2017
<b>Recursos destinados a la comunidad (€)</b>	6.899	41.828	151.602	157.119

## 7.2 Campañas de acción y sensibilización



A lo largo de 2017, Aguas de Albacete ha puesto en marcha distintas campañas de sensibilización en materia de sostenibilidad y medio ambiente, tanto generales, con la celebración del Día Mundial de Medio Ambiente, como específicamente relacionadas con el ciclo integral del agua.

### DIA MUNDIAL DEL AGUA

Aguas de Albacete, como empresa comprometida con la educación ambiental, el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, organizó un conjunto de actividades con las que celebrar el Día Mundial del Agua 2017 con el lema “Aguas Residuales”, poniendo el acento en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para conseguir entre todos el acceso universal al agua limpia y al saneamiento. Para ello, se preparó un conjunto de actividades con las que concienciar a los vecinos y vecinas de la importancia de cuidar el agua y el medio ambiente, así como de hacer extensivas a toda la ciudadanía las iniciativas que la empresa lleva a cabo diariamente en el ámbito de la gestión sostenible del agua.

Se instalaron dos fuentes de agua en la Plaza Mayor de Albacete, en horario de mañana y tarde, donde se ofrecieron catas de agua del grifo y se proporcionó información sobre el mundo del agua, y las acciones que la empresa desarrolla en la capital albaceteña.



## 7.2 Campañas de acción y sensibilización

### DIA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

El Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebra cada año el 5 de junio, es el evento más importante de cuantos se realizan en torno al medioambiente. En esta ocasión, y bajo el lema “Conectar a las personas con la naturaleza”, reflexionábamos sobre lo mucho que dependemos de ella para garantizar nuestra subsistencia y obtener los recursos más básicos e imprescindibles, entre los que el agua es sin duda uno de los más importantes.

Como cada año, Aguas de Albacete se sumaba a esta conmemoración mostrando así su compromiso con el cuidado del medioambiente, que es uno de los valores que definen a la empresa desde sus inicios. Por ello, entre sus objetivos prioritarios está

conseguir el mínimo impacto ambiental, hacer un uso racional y sostenible de los recursos hídricos disponibles, y fomentar entre los ciudadanos la preocupación y compromiso con el cuidado del medioambiente y el respeto a la naturaleza.

Aguas de Albacete organizaba con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, unas **Jornadas de Puertas Abiertas a sus instalaciones, en las que se puede conocer el Ciclo Integral del Agua**. Además, desde el área de Atención al Cliente se informaba sobre las acciones puestas en marcha por Aguas de Albacete para cuidar y proteger el Medio Ambiente, medidas como la Oficina Virtual o la Factura Sin Papel, que suponen una importante reducción de papel.

Además, desde el área de Calidad, Aguas de Albacete realizaba charlas a sus trabajadores y trabajadoras sobre buenas prácticas ambientales en las instalaciones, haciendo especial hincapié en tema de residuos, transporte, o consumo de agua y electricidad.



## 7.2 Campañas de acción y sensibilización

### Campaña “EL MONSTRUO DE LAS CLOACAS”

Aguas de Albacete, de acuerdo con su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, se encuentra adherido a la Declaración de posicionamiento del sector agua sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y los etiquetados como aptos.

El objetivo de campaña, promovida por la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS), consiste en evitar los problemas medioambientales y económicos derivados de las obstrucciones y daños en los equipos de las redes de alcantarillado y estaciones depuradoras, causados por las toallitas u otros residuos sólidos que se vierten al W.C.



### SEMANA DE LA MOVILIDAD

Aguas de Albacete, desde su preocupación por el desarrollo sostenible, apoya aquellas acciones encaminada a concienciar a la ciudadanía de un uso sostenible de los recursos. Así, entre otras acciones, ha colaborado en la Semana de la Movilidad, organizada por el Ayuntamiento de Albacete, con la instalación de una fuente con agua del grifo.

En horario de mañana, Aguas de Albacete repartía vasos de agua del grifo para todas las personas participantes y público visitante de los diferentes actos, que tuvieron su eje central en la **Carrera Ciclista de la Semana de la Movilidad**. Además, Aguas de Albacete instalaba una fuente en la Plaza del Altozano donde escolares participan en diversas acciones de concienciación y sensibilización medio ambiental.



### 7.2 Campañas de acción y sensibilización

#### AQUALOGÍA

Durante el mes de mayo y junio, Aguas de Albacete desarrolló el programa educativo Aqualogía. Cerca de 800 alumnos y alumnas de educación primaria, de 20 centros educativos de Albacete capital, y pedanías participaron en esta actividad cuyo objetivo principal es concienciar a escolares sobre la importancia del agua y el medio ambiente.

De la mano de los personajes de Aqualogía el alumnado de Segundo Ciclo se adentraron en el conocimiento del agua en la ciudad. Además de trabajar en clase qué usos del agua se hace en los colegios, se ha explicado al alumnado como llega el agua a nuestras casas, o qué tratamientos debemos hacer para poder beberla o devolverla al medio natural.



#### Concurso de DIBUJO ECOLÓGICO

Conociendo la importancia que tiene la visión de niños y niñas de nuestro entorno, Aguas de Albacete ha colaborado en la XXIII Edición Dibujo Ecológico, organizado por COPE Albacete.

A través de este concurso, escolares de 3º, 4º, 5º y 6º de Primaria y Educación Especial de Albacete y pedanías, reflexionan sobre el entorno natural que nos rodea. Se distribuyen 10.000 láminas de dibujo, que se entregan en todos los centros escolares.

Una vez recepcionadas, se establecen 4 premios, uno para el mejor dibujo de cada curso, un quinto premio al mejor trabajo del alumnado de educación especial, y el premio al mejor trabajo del certamen, que consistió en un viaje para toda la clase de quien ganó.



## 7.2 Campañas de acción y sensibilización

### EDUCACIÓN VIAL

Aguas de Albacete participa, en colaboración con Cope Albacete y la DGT, en acciones de educación vial para escolares de Albacete, que fomentan la Educación Vial.



## 7.3 Participación en foros

### Gala de premios “ENTRE NOSOTRAS”

**GALA DE PREMIOS “ENTRE NOSOTRAS” 2017**, organizado por la Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y Provincia (AMEPAP).

es un homenaje y un reconocimiento a todas y cada una de las mujeres que generan riqueza, trabajo e ilusión en Albacete.

Aguas de Albacete ha patrocinado la XIII Gala de Premios Entre Nosotras, que fomentan la visibilización del tejido empresarial femenino en Albacete. Una gala en la que se reconoce el buen trabajo y los proyectos empresariales de mujeres de toda la provincia de Albacete.

El director-gerente de Aguas de Albacete, Pepe Belda, participaba en la Gala, entregando uno de los premios, concretamente el Galardón a la Empresa Social, que este año recaía en María José Ruiz Blesa, de la empresa Ayudom, especializada en servicios de ayuda a domicilio para familias, mayores, menores personas discapacitadas.

Los premios empresariales reconocen el buen hacer y el trabajo duro de las mujeres empresarias, pero también



### 7.3 Participación en foros

#### Reuniones con asociaciones de comerciantes y asociaciones vecinales

A lo largo de 2017 Aguas de Albacete ha mantenido varias reuniones con asociaciones vecinales, comerciantes, y otras asociaciones empresariales con el objetivo de conocer de primera mano las preocupaciones en materia de agua y obras de los principales grupos de interés en la ciudad.



En Aguas de Albacete se consideran prioritarios estos encuentros, ya que facilitan el intercambio de ideas y la puesta en común de medidas que mejoren la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Además, se han celebrado reuniones con otras entidades, como FEDA, la Confederación de Empresarios de Albacete, con ADECA, la Asociación de Empresarios del Polígono de Campollano, con AJE, la Asociación de Jóvenes Empresarios, así como con asociaciones de comerciantes de Albacete.

De todas estas reuniones y encuentros, Aguas de Albacete saca importantes conclusiones que después se materializan en acciones concretas que buscan mejorar el bienestar de la comunidad local.

#### Convenio de colaboración con FAVA

En 2017 Aguas de Albacete se ha reunido también en varias ocasiones con la Junta Directiva de la FAVA, la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete.

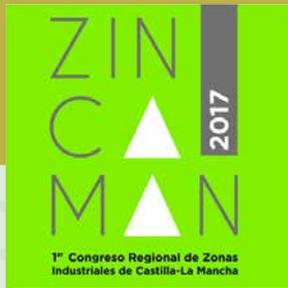
Fruto de estas reuniones, se firmó un convenio de colaboración cuyas acciones se desarrollan en 2018, y que contempla el compromiso de Aguas de Albacete en colaborar con la FAVA en determinadas acciones que redunden en el beneficio de los vecinos y vecinas de Albacete en los ámbitos educativo, cultural, social, concienciación, sensibilización social y ambiental, y comunicación.



## 7.3 Participación en foros

### Congreso de zonas industriales, ZINCAMAN

En colaboración con la iniciativa empresarial de Albacete, Aguas de Albacete presente en el Congreso de Zonas Industriales, ZINCAMAN, organizado por la Asociación de Empresario de Campollano, ha instalado fuentes con agua del grifo.



### Asociaciones

Aguas de Albacete es miembro activo de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento y participa en la realización de la Encuesta Nacional de abastecimiento y saneamiento público del agua en España. Además, se ha adherido a la Declaración de esta asociación sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y los etiquetados como aptos.

Es miembro de FEDA, la Confederación de Empresarios de Albacete, así como de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).



### 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

Aguas de Albacete ha continuado en 2017 sus actividades de contribución a la sociedad, como la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos, o los convenios con la Asociación Española de Esclerosis Múltiple o la asociación de personas discapacitadas de Albacete, y ha promovido actividades de carácter cultural, como la Fiesta del Color, y deportivas como la carrera del agua de Unicef.



**Gema Díaz Parreño**  
Jefa de Administración



*“Con la finalidad de responder a las expectativas y necesidades generadas, durante 2017 hemos renovado nuestro compromiso con la sociedad de Albacete en cuanto al desarrollo de nuevas acciones sociales y consolidando las ya existentes.*

*Para ello se han realizado actuaciones muy diversas en el ámbito de la funcionalidad y diversidad firmando convenios con entidades y asociaciones para la integración laboral de colectivos en causa de exclusión o para fomentar la accesibilidad cognitiva a los centros públicos. En el ámbito social, se ha renovado la colaboración con entidades socio-sanitarias, como el servicio de apoyo a familias de Castilla la Mancha, o participando en proyectos de la asociación de esclerosis múltiple o Asfadi. De igual forma, se ha renovado y ampliado el convenio de la tarifa social, incluyendo como novedad este año un nuevo protocolo de pobreza hídrica.*

*Pretendemos de esta manera aportar un valor añadido a nuestra gestión, participando en actividades que fomenten y mejoren la calidad de vida en nuestro entorno.”*



## 7.4 Acciones de contribución...

### Convenio con CULTURAL ALBACETE

En Aguas de Albacete acercamos la cultura a la sociedad, gracias al convenio de colaboración con Cultural Albacete, la institución encargada del fomento de la cultura en la ciudad.

La empresa gestora del Ciclo Integral del Agua ratificaba institucionalmente el convenio que mantiene con Cultural Albacete, un convenio que se materializa en promover eventos culturales destinados a un público familiar e infantil. De este modo, Aguas de Albacete pasaba a formar parte del Club de Empresas de Cultural Albacete para la temporada 2016-2017. El Club de Empresas de Cultural Albacete se marca como objetivo dinamizar la actividad cultural de la ciudad, así como ser mecenas y promotores de una cultura amplia, variada y asequible.

Fruto de este convenio se han puesto en marcha, entre otras acciones, **“El Viaje del Agua”**, la propuesta cultural y educativa de Aguas de Albacete y Cultural Albacete, dirigida a escolares de la ciudad y pedanías, y cuyo objetivo es crear en los niños y las niñas el hábito de consumir cultura. Además, se les enseña a valorar y proteger el agua, así como a concienciar sobre el cuidado y el respeto al Medio Ambiente, de un modo lúdico y muy divertido.

**“El Viaje del Agua”**, ha sido visto por 2.195 personas, de las que 2.105 eran niños y niñas de Albacete, y 190 profesores y profesoras. Han asistido 23 centros educativos, y se han realizado 53 actuaciones. La última actuación, la 54, tuvo como público los hijos y las hijas del personal de Aguas de Albacete, como uno de los actos de celebración del Día Mundial del Agua.



### Patrocinio de V OPEN de AJEDREZ Ciudad de Albacete

Para Aguas de Albacete patrocinar el Open Internacional de Ajedrez Ciudad de Albacete es fomentar no sólo el deporte, también la cultura en la ciudad. Un año más, se renovaba el convenio de colaboración con el C.D.E. Excalibur, en el que participaron ajedrecistas procedentes de diversas partes del mundo, y que fue un éxito de participación.



### 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

#### Carrera del agua “GOTAS PARA NIGER” de UNICEF



Aguas de Albacete se involucra un año más con UNICEF, y colabora con la Carrera del Agua, “Gotas para Níger”, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete. Con los fondos recaudados por la compra del dorsal solidario, UNICEF pone en marcha proyectos relacionados con el agua en Níger. Además de la colaboración en la Carrera del Agua, desde Aguas de Albacete se ha colaborado en 2017 con UNICEF con la difusión de la campaña de UNICEF para llevar agua a las zonas más desfavorecidas, con un encarte de la campaña en nuestras facturas.

#### I Carrera de empresas. AJE ALBACETE

Un equipo de personal de Aguas de Albacete participaba en la I Carrera de Empresas, organizada por AJE Albacete y El Corte Inglés, y en la que Aguas de Albacete colaboraba con las camisetas de la Carrera.

Además, un grupo de trabajadoras de Aguas de Albacete participaron de manera activa en la carrera.



#### Carrera solidaria “UNA ILUSIÓN, UN DORSAL”, a favor del COTOLENGO

Organizada por el Club de Atletismo Don Quijote, junto al Ayuntamiento de Albacete, Aguas de Albacete patrocinaba la VI Carrera Solidaria “Una Ilusión, un dorsal”, con carácter solidario, a beneficio de la Institución Benéfica Sagrado Corazón de Jesús (Cotololengo). Un acto en el que se conjuga deporte y solidaridad, para quienes más lo necesitan y que convoca a toda la familia en una jornada de carácter deportivo, solidario y lúdico. Aguas de Albacete colaboraba con las 500 camisetas de la carrera.



## 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

### MEDIA MARATÓN Ciudad de Albacete

Se trata de una de las citas más importantes del calendario de carreras populares a nivel nacional. Aguas de Albacete colaboraba con el vallado en el recorrido de la carrera, así como con la instalación de fuentes con agua del grifo para quienes participan en la carrera y el público en general.

### FIESTA DEL COLOR

El centro comercial Albacenter organizó la denominada “Fiesta del Color”, en el que Aguas de Albacete colaboraba con el vallado y con la instalación de dos fuentes de agua del grifo para un público familiar.

### DÍA DE LOS ABUELOS

Aguas de Albacete colabora con el Ayuntamiento de Albacete en la primera edición del Día de los Abuelos y las Abuelas. Aguas de Albacete instalaba una fuente con agua del grifo, y entregaba unos obsequios a quienes participaban, abuelos, abuelas, nietos y nietas.

### ESCUELAS DE BALONCESTO de Albacete

Aguas de Albacete patrocina a las Escuelas de Baloncesto de Albacete, así como los Torneos de Baloncesto en Navidad. Deporte y Hábitos Saludables.



### 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

#### Maratón BANCO DE ALIMENTOS

**Gracias** al Banco de Alimentos, **en la provincia de Albacete comen más de 13.000 albaceteños y albaceteñas**, una institución que recibe la colaboración de otras instituciones como Cáritas, centros de acogida o el Sagrado Corazón “Cotolengo”. Entre las muchas acciones que se organizan para colaborar con el Banco de Alimentos, Aguas de Albacete participaba en el Maratón Solidario en la Plaza del Altozano. Además de formar parte de esta iniciativa colaborando, el personal de Aguas de Albacete colaboró de manera individual con más de 50 kilos de comida que fueron depositados en los camiones que también participaban en la causa solidaria.



#### SAN SILVESTRE infantil

Como viene siendo habitual, Aguas de Albacete cerraba el año patrocinando la San Silvestre Infantil, el evento deportivo más festivo de 2017.

En esta ocasión Aguas de Albacete instalaba una fuente de agua del grifo, con dos monitoras, Pilar y Ramona, que ofrecían a los corredores y las corredoras un vaso de agua de la red de abastecimiento de la ciudad.

Además, y para el disfrute de los niños y las niñas, Aguas de Albacete instaló tres hinchables en el Parque de Abelardo Sánchez, en horario de 15.00 a 19.00 horas, así como se les obsequió con una bolsa del corredor y una medalla que acreditaba su participación, gentileza de Aguas de Albacete y el Ayuntamiento de la capital.



#### Asociación de deportistas con discapacidad visual de ASPRONA, ADAPEI

Aguas de Albacete colabora con Adapei en los Juegos de Natación de París, en el que los deportistas de Asprona obtuvieron varias medallas de oro, plata y bronce, además de superar su propio récord. Recibimos en nuestras instalaciones a los Campeones del Equipo de Natación, Adapei, Eloy, Luis, Carlos y Ángel, tras su participación en el Campeonato de Europa de Natación, celebrado en París.



## 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local



### Empresa socia de CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Aguas de Albacete mantiene su compromiso con Cruz Roja como Empresa Socia. En 2017, además, las dos entidades firmaron un convenio de colaboración por el que Aguas de Albacete contrató a dos personas pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral.

Apoyar a Cruz Roja es confiar en la solidaridad, el futuro y la rentabilidad social. Más de 20.000 empresas en España son Socio de Cruz Roja, y desde mayo Aguas de Albacete se suma a esta gran familia, en la que las entidades apuestan por la acción social como valor de futuro.

### Colaboración con ASFADI (asociación de familias diabéticas de albacete)

En 2017, Aguas de Albacete ha contribuido a apoyar a ASFADI en su labor de ayuda a las personas con diabetes aportando la cantidad de 1000€ a la asociación.



### Colaboración con PLENA INCLUSIÓN CASTILLA - LA MANCHA en el servicio de apoyo a las familias

Para Aguas de Albacete colaborar con Plena Inclusión Castilla-La Mancha en el Servicio de Apoyo a Familias es una de las experiencias más gratificantes. Acompañar a las familias de personas con discapacidad intelectual en sus proyectos de vida, facilitar los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida, y ayudar al bienestar de cada persona es para Aguas de Albacete una gran satisfacción. En 2017 se repite la experiencia y se repite el importe, 3.000 euros con los que se espera contribuir a una mejor calidad de vida.



## 7.4 Acciones de contribución...

### Fomento de la accesibilidad cognitiva

El Ayuntamiento de Albacete, Asprona y Aguas de Albacete ponían en marcha el Proyecto de Accesibilidad Cognitiva en las instalaciones municipales del Ayuntamiento de Albacete, Centros Socio-Culturales y Aguas de Albacete.

### OPERACIÓN BOCATA

Aguas de Albacete ha patrocinado la Operación Bocata, un evento solidario, cuyos beneficios se destinan a Manos Unidas. Se trata de una acción musical y cultural, que además sirve para difundir y promover a grupos de jóvenes músicos de Albacete.



### Convenio con AMIAB

Aguas de Albacete ha renovado en 2017 el convenio de colaboración con AMIAB, la asociación de personas con discapacidad de Albacete, por el que la empresa que gestiona el Ciclo Integral del Agua contribuye con 3.000 euros en el objetivo de AMIAB que es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

El convenio se concreta en acciones de cooperación formativa, por el que Aguas de Albacete colabora en el desarrollo de acciones tendentes a la creación de puestos de trabajo entre el colectivo de personas con discapacidad. Durante el año 2017 han sido varios los socios de AMIAB que han trabajado en acciones de promoción del agua del grifo de Albacete. Feria, Semana de la Movilidad, San Silvestre Infantil, Día Mundial del Agua, han sido fechas destacadas en las que Aguas de Albacete instalaba fuentes con

agua del grifo en la ciudad, y disponía del personal de AMIAB para atenderlas y estar en contacto con la ciudadanía.

La colaboración también se concreta en la prestación de los servicios de lecturas de contadores y verificación de destinos sin contador para los clientes de Aguas de Albacete en el polígono industrial de Romica.

Por otro lado, Aguas de Albacete sigue colaborando con el BSR Amiab, que tantos y tan buenos éxitos sigue cosechando.



## 7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

### Convenio con “ESCLEROSIS MÚLTIPLE”

Desde el año 2015, en el que Aguas de Albacete colaboró por primera vez con la Asociación de Esclerosis Múltiple, la relación entre ambas entidades ha sido enriquecedora para Aguas de Albacete. En 2017 volvía a colaborar con mil euros para la adquisición de un vehículo adaptado para el transporte de las personas asociadas.

La Asociación Española de Esclerosis Múltiple tiene por objeto prestar servicios de tratamientos rehabilitadores para las personas que padecen esclerosis múltiple.



### Convenio con el BANCO DE ALIMENTOS

En Navidad, como viene siendo habitual y como Aguas de Albacete realiza desde hace años, la oficina de la calle Iris, la ETAP y la EDAR se convirtieron en centro de recogida de alimentos para la plantilla y la ciudadanía. En total se recogieron más de 100 kilos de alimentos que fueron entregados al Banco de Alimentos.

Además, y en colaboración con Es Radio y Cruz Roja, Aguas de Albacete participaba en el Maratón Solidario a favor del Banco de Alimentos con más de 25 kilos de productos no perecederos.



### 7.5 Aguas de Albacete en la FERIA DE ALBACETE

**Aguas de Albacete ha participado, otro año consecutivo, en la Feria de Albacete, con actividades sociales, lúdicas y educativas.**

Con el lema "Gotas de sonrisas, Gotas de felicidad", Aguas de Albacete contribuye un año más al mayor y más importante acontecimiento que vive la ciudad de Albacete, su Feria, y lo hace con acciones sociales, lúdicas, educativas y de servicio.

Aguas de Albacete lleva implícito el carácter albaceteño, la personalidad de las gentes de esta tierra que forman su plantilla y que la aman, la respetan y trabajan diariamente por el bienestar de sus paisanos y paisanas.

Aguas de Albacete ha invitado a sus vecinos y vecinas en 2017 a disfrutar de la Feria Infantil, del 8 al 17 de septiembre, en horario de 11.30 a 14.00 y de 17.00 a 19.00 horas, desarrollada en el Parque de Abelardo Sánchez, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete.

Se trata de una actividad lúdica dirigida a los niños y las niñas, con edades comprendidas entre 1 y 16 años, completada por talleres y otras acciones educativas, con las que se pretende involucrar a los niños y niñas en el cuidado del agua, y relacionar su buen uso con beneficios concretos para la salud, el bienestar, la economía familiar y el medio ambiente.

La Feria Infantil 2017 se ha dividido en varias zonas de actividad: la zona de atracciones infantiles, la zona de talleres educativos y el espacio destinado a las actuaciones infantiles y familiares.

En la Zona Talleres se han realizado más de 30 talleres durante los 10 días de Feria, con los que se pretende concienciar a los niños y las niñas sobre el Medio Ambiente, el cuidado de nuestro entorno, así como a respetar y hacer un buen uso del agua.



**La cifra de visitantes ha sido superior a los 8.000 niños y niñas.**

La gestión de un recurso tan básico, necesario y vital como es el agua, hace que Aguas de Albacete la proteja como un derecho universal al que todos debemos tener acceso.

De este modo, Aguas de Albacete instalaba dos fuentes de agua de la red en el Paseo Ferial, junto a la Caseta de los Jardinillos. En horario de 11.00 a 21.00 horas, los albaceteños y albaceteñas, y visitantes que así lo deseaban, podían calmar su sed en el Recinto Ferial.

**En 2017 Aguas de Albacete repartió más de 80.000 vasos de agua durante los diez días de Feria.**

Aguas de Albacete colaboraba de manera activa en las actividades más representativas y numerosas de la Feria 2017 con la instalación de vallas.



## Reconocimientos

El año 2017 ha venido cargado de premios y reconocimientos para Aguas de Albacete, un impulso para continuar trabajando por Albacete.

### Reconocimiento Internacional a la Gestión de la Diversidad, otorgado por el Ministerio de Igualdad y Asuntos Sociales, y la Fundación Diversidad

La sociedad mixta, integrada por el Ayuntamiento de Albacete, ha recibido el III Premio Internacional a la Gestión de la Diversidad, que entrega el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Fundación Diversidad.

La existencia de un Plan de Igualdad, la puesta en marcha de acciones que fomentan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, el fomento del acceso al empleo a personas con dificultades de inserción laboral y con otras capacidades, la inclusión en la plantilla de un 5,95% de personas con discapacidad, la apuesta por la transparencia con la realización de auditorías externas y la publicación anual de la Memoria de Desarrollo Sostenible Corporativa, las iniciativas educativas, sociales y culturales desarrolladas en Albacete, o la apuesta por un Desarrollo Sostenible, son algunas de las iniciativas que el jurado ha tenido en cuenta a la hora de premiar a Aguas de Albacete.

### Reconocimiento a la colaboración empresarial con el Plan de Empleo

Cruz Roja Albacete reconocía de nuevo a Aguas de Albacete como empresa comprometida en la inserción socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, dentro del III Encuentro de Reconocimientos a Empresas Colaboradoras.

### Reconocimiento a Aguas de Albacete como parte de la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad de Trato

Aguas de Albacete recibía el renacimiento como empresa comprometida con la igualdad de trato y la diversidad. De este modo se reconoce que Aguas de Albacete fomenta la creación de entornos laborales inclusivos, libre de cualquier tipo de discriminación por razón de origen, nacionalidad, pertenencia étnica, sexo, edad, orientación sexual e identidad de género, o por cualquier otra, que aseguren la igualdad de trato a todas las personas que conforman las empresas e instituciones y que sean efectivas sirviendo como modelo sostenible de gestión empresarial y de participación en la sociedad.





# Anexos

## Anexo I. Acerca de este informe

La Memoria de Desarrollo Sostenible 2017 de Aguas de Albacete S.A. constituye un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y sus resultados. Esta información responde a los aspectos identificados como materiales por la organización, considerando la opinión de sus grupos de interés, e incluye los indicadores entendidos como más adecuados para dar respuesta a las demandas de información de éstos. En su elaboración se han seguido los principios de veracidad, transparencia y responsabilidad.

Se trata de un documento resumen, que recoge los contenidos más relevantes y actuales, dado que existe información pública que puede ampliarlos, incluidos Informes de Responsabilidad Social anteriores, elaborados anualmente, desde 2013.

Ha sido redactado de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, de acuerdo con la opción de conformidad esencial. AENOR, empresa independiente, se encarga de su verificación, por decisión de la dirección de la empresa.

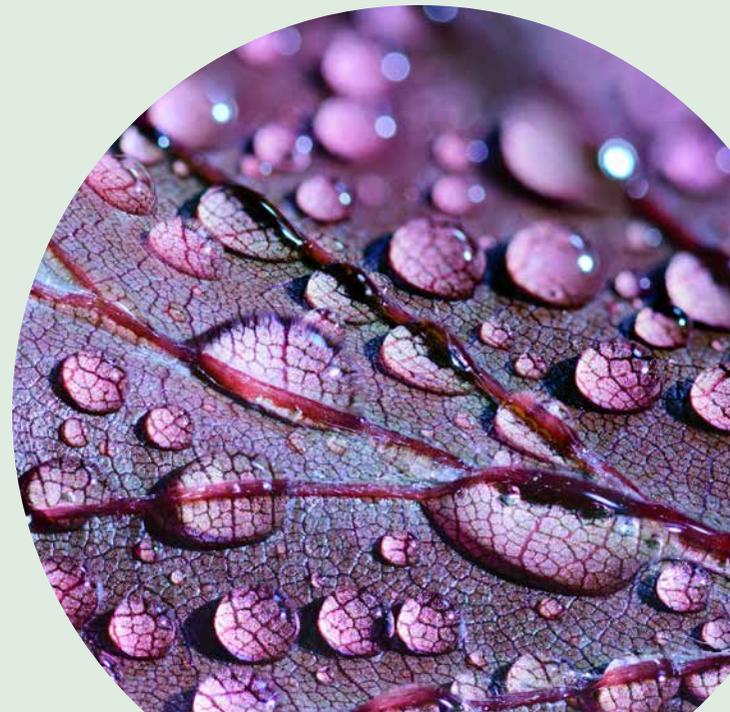
Este informe cubre el periodo de enero a diciembre de 2017, no habiéndose producido cambios significativos en la organización en dicho periodo que hayan afectado a tamaño, estructura, accionariado, cadena de suministro o similares.

Aguas de Albacete se compromete a hacer público su Informe de Responsabilidad Social con frecuencia anual.

### CONTACTO



Aguas de Albacete  
C/ Iris, 5 - 02005 Albacete  
Tel. 967 19 01 01  
[clientesalbacete@aquona-sa.es](mailto:clientesalbacete@aquona-sa.es)



## Anexo II. Consejo de Administración

### Manuel Ramón Serrano López

Alcalde de Albacete.

Ha sido Concejal de Cultura, Festejos, Asuntos taurinos y Coordinación de Relaciones Institucionales y con el resto de grupos municipales.

Ha sido Primer Teniente de Alcalde.

Nacido en Albacete en 1976, casado y con una hija.

### Julián Garijo Ortega

Ingeniero Técnico Industrial e Ingeniero Superior Industrial por la Universidad de Castilla-La Mancha (actualmente cursando graduado en Administración y Dirección de Empresas).

De 2000 a 2011 asumió diversos puestos en el sector privado como jefe de producción y ejecución de obras, director de oficina técnica para redacción de proyectos industriales y direcciones de obra y responsable de gestión y mantenimiento de sistema de calidad.

Desde 2011 es asesor técnico de Urbanismo en el Ayuntamiento de Albacete y en 2015 es nombrado concejal de Obras Públicas y Eficiencia Energética, siendo también 5º teniente de alcalde.

### Ismael Olmedo Cano

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Central de Barcelona.

Trabaja en el Grupo Agbar desde 1999, llegando a ser Director Económico Financiero del sector del agua y responsable del negocio concesional del centro y norte de España en la actualidad.

Posee dilatada experiencia internacional, pues ha ocupado distintos cargos de responsabilidad en Manchester (Reino Unido) con FCC y en Atlanta (USA) con el Grupo Agbar.

### Jesús García del Valle

Licenciado en Ciencias Químicas por la Universidad de Valladolid, con postgrado de Ingeniería Medioambiental y PDD en el Instituto de Empresa de Madrid.

Miembro de la plantilla de Aquona desde 1997, donde ha desempeñado diversos cargos de responsabilidad en Benavente, Astorga, Zamora y León, hasta convertirse en 2010 en Gerente de Aguas de Valladolid, compaginando dicho puesto con el de Gerente de Concesiones de Aquona.

## Anexo II. Consejo de Administración

### José Ángel García Cerdán

Licenciado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Alicante y participante en la primera edición del Máster sobre Gestión Integral del Agua y Plan Desarrollo Directivo impartido por el Instituto de Empresa.

Desde el año 1995 ha desempeñado diversos cargos de responsabilidad en Jávea, Benidorm, Murcia, Elche, Granada, Sevilla y Huelva, dentro del Grupo Agbar, tanto en el ámbito financiero como en el de clientes y gestión.

En la actualidad es Director de Planificación y Control del AM Centro Norte de Aquona, con once sociedades bajo su responsabilidad.

### Javier Puertas Rodríguez

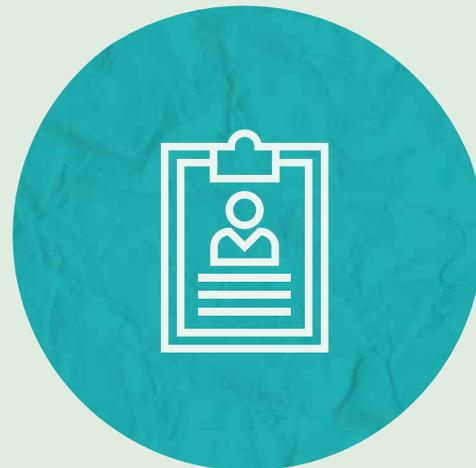
Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca .

Trabaja en el Grupo Suez desde 2002, donde ha desempeñado el cargo de Responsable Jurídico en la Dirección de Concesiones de Galicia y desde 2011 desempeña el cargo de Director Jurídico del Área Manager Centro Norte.

### Gema Díaz Parreño Flores

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Castilla la Mancha, Curso superior en Dirección Económico Financiera por Fundesem Business School y Curso superior en Tributación y Asesoría fiscal por la Universidad de Castilla la Mancha.

Ha desempeñado, desde el año 2000, diversas funciones en el ámbito de las finanzas dentro del grupo de empresas a que pertenece Aguas de Albacete, como el departamento de contabilidad de la zona de Ciudad Real, el área de Tesorería de la Dirección Territorial y, actualmente, Jefa de Administración de Aguas de Albacete.



## Anexo III. Principios Seguidos para la elaboración de este informe



### → **Participación de los Grupos de Interés:**

Este Informe muestra la relación que Aguas de Albacete mantiene con sus Grupos de Interés y da respuesta a las necesidades, expectativas e intereses razonables planteados por éstos.

→ **Contexto de sostenibilidad:** Este Informe presenta una visión de la actividad de Aguas de Albacete, teniendo en cuenta aspectos económicos, ambientales y sociales, tanto propios del presente y el pasado como previstos para el futuro.

→ **Materialidad:** Este documento recoge información sobre las actuaciones de Aguas de Albacete, identificadas como significativas, en las áreas sociales, ambientales y económicas, teniendo en cuenta tanto la importancia de sus impactos como la influencia que puedan tener en las decisiones y opiniones de los Grupos de Interés.

→ **Exhaustividad:** Este Informe incluye una descripción de las actividades de Aguas de Albacete, suficientemente pormenorizada para permitir a los Grupos de Interés evaluar el desempeño de la organización, en base a sus aspectos materiales, el alcance y límites establecidos para cada uno de ellos y las tendencias a lo largo del tiempo.

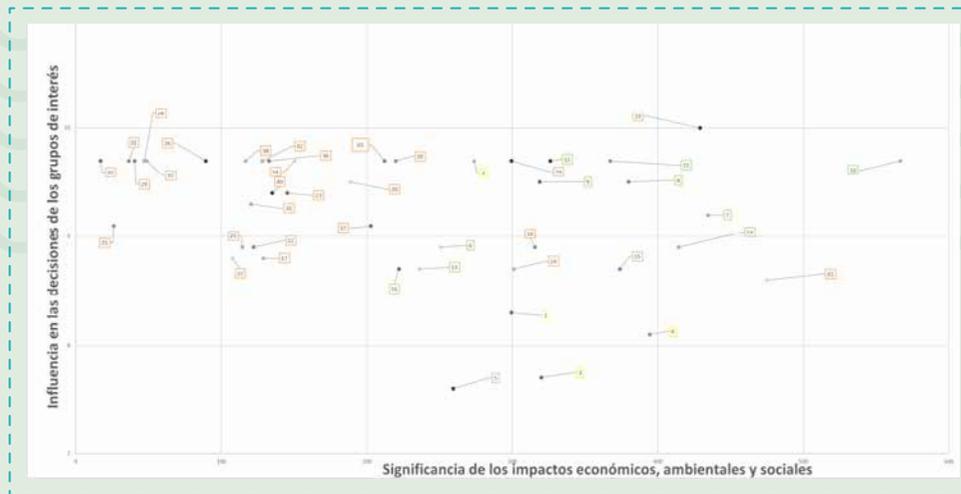
## Anexo IV. Identificación de aspectos materiales y su cobertura

La identificación de aspectos materiales se desarrolla de acuerdo con los principios establecidos por GRI, a partir de la información disponible sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y los datos conocidos sobre la repercusión de las actividades de Aguas de Albacete, priorizando los posibles aspectos de acuerdo a la matriz de materialidad, validada por Dirección.

Para la presente Memoria de Desarrollo Sostenible 2017, se han considerado los mismos aspectos materiales que en 2016, con igual cobertura.

Para mayor detalle, consultar La Memoria de Desarrollo Sostenible de Aguas de Albacete de 2016 ([www.aguasdealbacete.com/DOC/Memoria\\_2016\\_\\_AGUAS\\_DE\\_ALBACETE.pdf](http://www.aguasdealbacete.com/DOC/Memoria_2016__AGUAS_DE_ALBACETE.pdf)).

### Matriz de materialidad 2017<sup>43</sup>



<sup>43</sup> 1, Desempeño económico; 2, Presencia en el mercado; 3, Consecuencias económicas indirectas; 4, Prácticas de adquisición; 5, Materiales; 6, Energía; 7, Agua; 8, Biodiversidad; 9, Emisiones; 10, Efluentes y residuos; 11, Impacto ambiental del agua; 12, Cumplimiento regulatorio en materia ambiental; 13, Transporte; 14, Gastos e inversiones ambientales; 15, Evaluación ambiental de los proveedores; 16, Mecanismos de reclamación en materia ambiental; 17, Empleo; 18, Relaciones entre los trabajadores y la dirección; 19, Salud y seguridad en el trabajo; 20, Formación en PRL; 21, Diversidad e igualdad de oportunidades; 22, Igualdad de retribución entre mujeres y hombres; 23, Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores; 24, Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales; 25, Formación en DDHH; 26, No discriminación; 27, Libertad de asociación y negociación colectiva; 28, Trabajo infantil; 29, Trabajo forzoso; 30, Cumplimiento en materia de DDHH; 31, Evaluación de los proveedores en materia de DDHH; 32, Mecanismos de reclamación en materia de DDHH; 33, Comunidades locales; 34 Lucha contra la corrupción; 35, Prácticas de competencia desleal; 36, Cumplimiento regulatorio; 37, Evaluación del impacto social de los proveedores; 38, Mecanismos de reclamación por impacto social; 39, Salud y seguridad de los clientes; 40, Información sobre el agua; 41, Publicidad; 42, Privacidad de los clientes; 43, Cumplimiento de la legislación relativa al producto o servicio.

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Contenidos básicos GENERALES	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
<b>G4-1</b> Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	7, 9
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>G4-3</b> Nombre de la organización	136
<b>G4-4</b> Principales marcas, productos y/o servicios	22
<b>G4-5</b> Localización de la sede principal de la organización	136
<b>G4-6</b> Nombre y número de países en los que opera la organización	9
<b>G4-7</b> Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	9
<b>G4-8</b> Mercados servidos	24
<b>G4-9</b> Dimensiones de la organización informante	17, 22, 23, 65
<b>G4-10</b> Otras dimensiones	65
<b>G4-11</b> Porcentaje total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	67
<b>G4-12</b> Descripción de la cadena de suministro de la empresa	13, 89
<b>G4-13</b> Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	136
<b>G4-14</b> Reportar si se adopta un planteamiento o principio de precaución por la organización	97
<b>G4-15</b> Listado de iniciativas, compromisos o principios externos que la organización suscribe o hace suyos en materia económica, social o ambiental.	99
<b>G4-16</b> Lista de asociaciones a las que la empresa pertenece	123

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Contenidos básicos GENERALES	Página
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>	
<b>G4-17</b> Lista de todas las entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización, o documentos equivalentes.	17
<b>G4-18</b> Explicación del proceso de definición de los contenidos de la memoria y los límites establecidos (alcance).	139
<b>G4-19</b> Lista de aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del reporte	139
<b>G4-20</b> Para cada aspecto material, reporta los límites dentro de la organización	139
<b>G4-21</b> Para cada aspecto material, reportar el límite establecido fuera de la organización	139
<b>G4-22</b> Reportar sobre los efectos de cualquier corrección de información aportada en informes anteriores y las razones para esas correcciones	NOTA <sup>44</sup>
<b>G4-23</b> Reportar cambios significativos en relación a informes previos en el alcance o los límites	139
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
<b>G4-24</b> Lista de grupos de interés de la organización	16
<b>G4-25</b> Reportar sobre la base utilizada para identificar y seleccionar los grupos de interés	15
<b>G4-26</b> Reportar el enfoque de la organización para la relación con los grupos de interés	16
<b>G4-27</b> Reportar temas clave y preocupaciones recopiladas a través de la participación de los grupos de interés	16

<sup>44</sup> Se detecta un error en relación al número de sectores, no habiéndose contabilizado en el pasado los correspondientes a las pedanías. De esta manera, el dato correcto es 28 (en lugar de 17), tanto para 2017 como para todos los años anteriores. Se modifica también el valor correspondiente a 2017 para tubo de abastecimiento y tubo de saneamiento, por detectarse un error en la cifra correspondiente.

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Contenidos básicos GENERALES	Página
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
<b>G4-28</b> Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	136
<b>G4-29</b> Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	136
<b>G4-30</b> Ciclo de presentación de memorias	136
<b>G4-31</b> Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	136
<b>G4-32</b> Informar sobre la opción “de conformidad” elegida	136
<b>G4-33</b> Política de la organización y prácticas actuales con respecto a la búsqueda de verificación externa de la memoria	136, 148
<b>GOBIERNO</b>	
<b>G4-34</b> La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Describe el mandato y la composición de cualquier comité con responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental	12
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
<b>G4-56</b> Describe los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización, como códigos de conducta o códigos éticos.	20



## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales	7, 11, 16, 17, 31, 51, 55, 92, 139
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
<b>G4-EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	17
<b>G4-EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	17
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	
<b>G4-EC5</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	67
<b>G4-EC6</b> Porcentaje de altos/as directivos/as procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	67
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	
<b>G4-EC7</b> Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados	32
<b>G4-EC8</b> Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	36, 37, 51
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>	
<b>G4-EC9</b> Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	89
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales	7, 26, 36, 37, 43, 94, 95, 97, 98, 99, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 139,
<b>MATERIALES</b>	
<b>G4-EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen.	95
<b>G4-EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	96

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	
<b>ENERGÍA</b>	
<b>G4-EN3</b> Consumo directo de energía	96
<b>G4-EN5</b> Intensidad de la energía	96
<b>G4-EN6</b> Ahorro de energía	99
<b>AGUA</b>	
<b>G4-EN8</b> Captación total de agua por fuentes	27
<b>G4-EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	27
<b>G4-EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	45
<b>BIODIVERSIDAD</b>	
<b>G4-EN11</b> Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la diversidad	109
<b>G4-EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	110
<b>G4-EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	110
<b>G4-EN14</b> Número de especies incluidas en la lista roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	110
<b>BIODIVERSIDAD</b>	
<b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	100
<b>G4-EN16</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	100
<b>G4-EN18</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	100
<b>G4-EN19</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	99
<b>G4-EN21</b> NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire	104

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>VERTIDOS Y RESIDUOS</b>	
<b>G4-EN22</b> Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	30
<b>G4-EN23</b> Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	105, 106, 107, 108
<b>G4-EN24</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	109
<b>G4-EN25</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	109
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
<b>G4-EN27</b> Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	31, 97, 99, 117
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	
<b>G4-EN29</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	96
<b>TRANSPORTE</b>	
<b>G4-EN30</b> Impactos ambientales significativos del transporte del producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como para el transporte de personas.	100
<b>GENERAL (GASTOS E INVERSIONES)</b>	
<b>G4-EN31</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	115
<b>COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>	
<b>G4-EN32</b> Porcentaje de nuevos proveedores que fueron analizados considerando criterios ambientales	92
<b>MECANISMOS AMBIENTALES DE QUEJA</b>	
<b>G4-EN34</b> Número de quejas sobre temas medioambientales archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja	96

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>	
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales	7, 16, 65, 68, 72, 74, 78, 79, 80, 84, 86, 139
<b>EMPLEO</b>	
<b>G4-LA1</b> Número total de empleados y empleadas y rotación media de empleados y empleadas, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	65
<b>G4-LA2</b> Beneficios sociales para la plantilla con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados/as temporales o de media jornada, desglosado por zonas de actividad principal.	78
<b>G4-LA3</b> Vuelta al trabajo tras el permiso maternal / parental, por sexo.	73, 79
<b>RELACIONES ENTRE LA PLANTILLA Y LA DIRECCIÓN</b>	
<b>G4-LA4</b> Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	87
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	
<b>G4-LA5</b> Porcentaje del total de la plantilla que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	82
<b>G4-LA6</b> Tipo de lesión y tasas de lesión, enfermedad profesional, días de absentismo y número total de empleados/as relacionados con muertes por región y sexo.	84, 86
<b>G4-LA7</b> Trabajadores/as con alta incidencia o riesgo de enfermedad relacionada con el puesto de trabajo	84
<b>G4-LA8</b> Temas de seguridad y salud cubiertos formalmente por acuerdos sindicales	84
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>	
<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de formación al año por empleado/a, desglosado por sexo y categoría.	69
<b>G4-LA10</b> Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores/as y les ayudan a gestionar el final de su carrera profesional.	68
<b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo y categoría.	70

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	
<b>G4-LA12</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleados, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	12, 13, 65
<b>IGUAL REMUNERACIÓN PARA HOMBRES Y MUJERES</b>	
<b>G4-LA13</b> Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	68
<b>PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>	
<b>G4-LA14</b> Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de prácticas laborales	83, 93
<b>MECANISMOS DE QUEJA DE PRÁCTICAS LABORALES</b>	
<b>G4-LA16</b> Número de quejas sobre temas relativos a prácticas laborales archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja	63, 67, 123
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales	7, 20, 92, 139
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	
<b>G4-HR3</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	67
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGACIÓN COLECTIVA</b>	
<b>G4-HR4</b> Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puede infringirse o estar amenazado y medidas adoptadas para defender estos derechos	92, 97
<b>SOCIEDAD</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales	7, 16, 21, 36, 37, 51, 52, 92, 117, 124, 139, 122
<b>COMUNIDAD LOCAL</b>	
<b>G4-SO2</b> Operaciones con impacto negativo actual o potencial en la comunidad local	36, 37, 43

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	
<b>G4-SO4</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	21
<b>G4-SO5</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	21
<b>PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>	
<b>G4-SO7</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	21
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	
<b>G4-SO8</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	21
<b>EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>	
<b>G4-SO9</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinan en función de criterios relacionados con la repercusión social	92
<b>MECANISMOS DE QUEJA POR IMPACTOS EN LA SOCIEDAD</b>	
<b>G4-SO11</b> Número de quejas por impactos en la sociedad archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja	41
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>	
<b>G4-DMA</b> Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales	7, 16, 49, 50, 58, 139
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>	
<b>G4-PR1</b> Porcentaje de productos y servicios significativos para los cuales la seguridad y salud es evaluada para su mejora	49
<b>G4-PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	49

## Anexo V. Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos MATERIALES	Página
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
<b>G4-PR3</b> Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	50
<b>G4-PR4</b> Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50
<b>G4-PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	61
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>	
<b>G4-PR6</b> Venta de productos prohibidos o modificados	49
<b>G4-PR7</b> Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	
<b>G4-PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	58
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	
<b>G4-PR9</b> Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	46, 63

Todos los contenidos de esta Memoria de Desarrollo Sostenible han sido verificados externamente (ver Anexo IV.- Informe de verificación externa).



# Anexo VI. Informe de verificación de inventario de gases de efecto invernadero

<p><b>bsi.</b> <b>Declaración de Opinión</b></p> <p><b>ISO 14064-1:2012 Verificación del Inventario e Informe de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero</b></p> <p><b>N.º de Referencia de la Declaración: PCFV 672889</b></p> <p><b>Aguas de Albacete, S.A.</b> C/ Iris, 5 02005, Albacete España</p> <p><b>Alcance de la Verificación</b> British Standards Institution (BSI) ha sido contratado por Aguas de Albacete, S.A. (en adelante Aguas de Albacete) para verificar su inventario de Gases de Efecto Invernadero para los Alcances 1, 2 y 3 como se establece en el Informe de Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Aguas de Albacete 2017.</p> <p>El período de tiempo cubierto por la verificación fue del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, siendo el año 2015 el año base. La verificación incluyó las emisiones de todos los gases de efecto invernadero especificados en el referencial ISO 14064-1:2012, cubriendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Alcance 1</b>, referido a las fuentes de emisión directas<ul style="list-style-type: none"><li>• Emisiones asociadas a la combustión fija como el consumo de gasoil para los grupos electrógenos</li><li>• Emisiones asociadas a la combustión móvil, asociadas al uso de vehículos</li><li>• Emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de climatización</li><li>• Emisiones de proceso, asociadas a los procesos llevados a cabo en las EDAR y las ETAP.</li></ul></li><li>- <b>Alcance 2</b> referido a las fuentes indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica cuyo suministro es contratado por Aguas de Albacete</li><li>- <b>Alcance 3</b> referido a las fuentes indirectas al consumo de energía eléctrica cuyo suministro es contratado por AQUAMED en la instalación gestionada por Aguas de Albacete (ETAP)</li></ul> <p>La verificación abarcó los siguientes elementos del inventario de GEI:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Limitaciones del Informe;</li><li>- Sistema de Gestión de los GEI y proceso de recopilación de datos;</li><li>- Cuantificación de Datos y Emisiones de GEI;</li><li>- Criterios para informar / declarar los resultados del Inventario de GEI</li><li>- Aseguramiento de la calidad y la incertidumbre de los datos;</li></ul> <p>La verificación incluyó la revisión de los datos de todas las actividades recogidas en el alcance anteriormente mencionado y una revisión de los datos contenidos en el informe de Inventario de Gases de Efecto Invernadero del año 2017, consolidados por el equipo de Operaciones, Producción y Sistemas de Gestión de Aguas de Albacete.</p> <p>Nuestro trabajo consistió en una revisión detallada y sustancial de la información aportada por Aguas de Albacete, a través de la revisión documental del sistema de gestión de datos e información, estudiando el origen de los mismos y su consolidación, revisión de los factores de conversión seleccionados y utilizados, verificación exhaustiva de los cálculos del inventario, así mismo, a través de entrevistas al equipo de trabajo, con responsabilidades de gestión - reporte de datos y visitas a las áreas de operaciones para comprobar las actividades y los registros in situ.</p> <p>Los objetivos de la verificación fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Determinar el grado de conformidad de los datos de GEI con la norma ISO 14064-1: Especificación con orientación, a nivel de organización, para la cuantificación y notificación de las emisiones y absorciones de gases de efecto invernadero;</li><li>- Evaluar la exhaustividad de los datos y de los cálculos para el Inventario de Gases de Efecto Invernadero del año 2017 de Aguas de Albacete;</li><li>- Evaluar el sistema de gestión de datos y reporte de GEI y su control;</li><li>- Evaluar si la declaración de GEI 2018 del año 2017 presenta discrepancias o desviaciones materiales (importantes).</li></ul> <p><b>Criterio para el Reporte de GEI</b> Se tuvieron en cuenta los criterios establecidos por la Norma ISO 14064-1</p>	 <p>...making excellence a habit.</p> <p>Página 1 de 2</p>
---	---

## Anexo VI. Informe de verificación de inventario de gases de efecto invernadero

### Nivel de Aseguramiento

Se aplicó un nivel de aseguramiento limitado.

### Criterio para la Verificación de GEI

Las actividades de verificación se realizaron según la norma ISO 14064-3: Especificaciones y directrices para la validación y verificación de declaraciones de gases de efecto invernadero.

### Límites de la Organización

Aguas de Albacete ha gestionado los datos de su inventario de GEI del año 2017 de acuerdo con el enfoque de **control operacional**.

### Conclusión de Estudio / Inventario de GEI

En base al nivel de aseguramiento limitado y alcance de verificación descrito anteriormente, nada llamó nuestra atención para sugerir que las emisiones de GEI's reportadas en el año 2017 del Informe de Cuantificación y Declaración de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Aguas de Albacete, no son conformes, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 14064-1.

**Los Resultados del Inventario de Emisiones GEI's calculado de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 14064-1 verificados para el año 2017 son:**

**Alcance 1:** 378,03 tCO<sub>2</sub>e  
**Alcance 2:** 1,31 tCO<sub>2</sub>e  
**Alcance 3:** 1.466,38 tCO<sub>2</sub>e

**Inventario Total Emisiones de Gases de Efecto Invernadero para el año 2017: 1.845,72 tCO<sub>2</sub>e**

Los datos y la información de apoyo a la declaración de GEI se calcularon en base a resultados de mediciones directas, registros de las mismas, así como en datos estimados.

### Limitaciones de la Declaración

Los resultados presentados en esta Declaración no están destinados a ser utilizados como asesoramiento o como base para cualquier decisión, incluyendo decisiones financieras o de inversión.

### Nuestra Independencia:

BSI Iberia Group SAU como miembro del Grupo BSI ha sido contratado por Aguas de Albacete para ofrecer una Declaración de Opinión con respecto a su Inventario de emisiones GEI para los Alcances 1, 2 y 3 del año 2017. El trabajo que realiza BSI para sus clientes está relacionado únicamente con actividades de aseguramiento independientes y programas de formación relacionados con las técnicas de auditoría y verificación.

Nuestros procesos están diseñados para asegurar que el trabajo que realizamos con los clientes esté libre de prejuicios y de conflictos de intereses. BSI y el personal que ha llevado a cabo la verificación no ofrecen servicios de consultoría relacionados a Aguas de Albacete en ningún aspecto.

### Comentarios adicionales:

La organización ha demostrado su compromiso en cuanto a la seguridad del sistema de gestión de datos para el inventario de Gases de Efecto Invernadero para el año 2017, incluyendo el personal involucrado en el estudio.

No se han detectado hallazgos materiales (significativos). Por lo tanto, no hay evidencia de que no se hayan considerado contribuciones al Inventario de Gases de Efecto Invernadero superiores al 5% del total de las emisiones, ni de que se incumplan los principios establecidos por la norma ISO 14064-1.

Declaración válida conforme a los resultados de la verificación del Informe de Inventario de Gases de Efecto Invernadero elaborado por Aguas de Albacete correspondiente al año 2017.

Por y en nombre de BSI:

  
 Javier Castells, Branch Manager - Italy & Spain

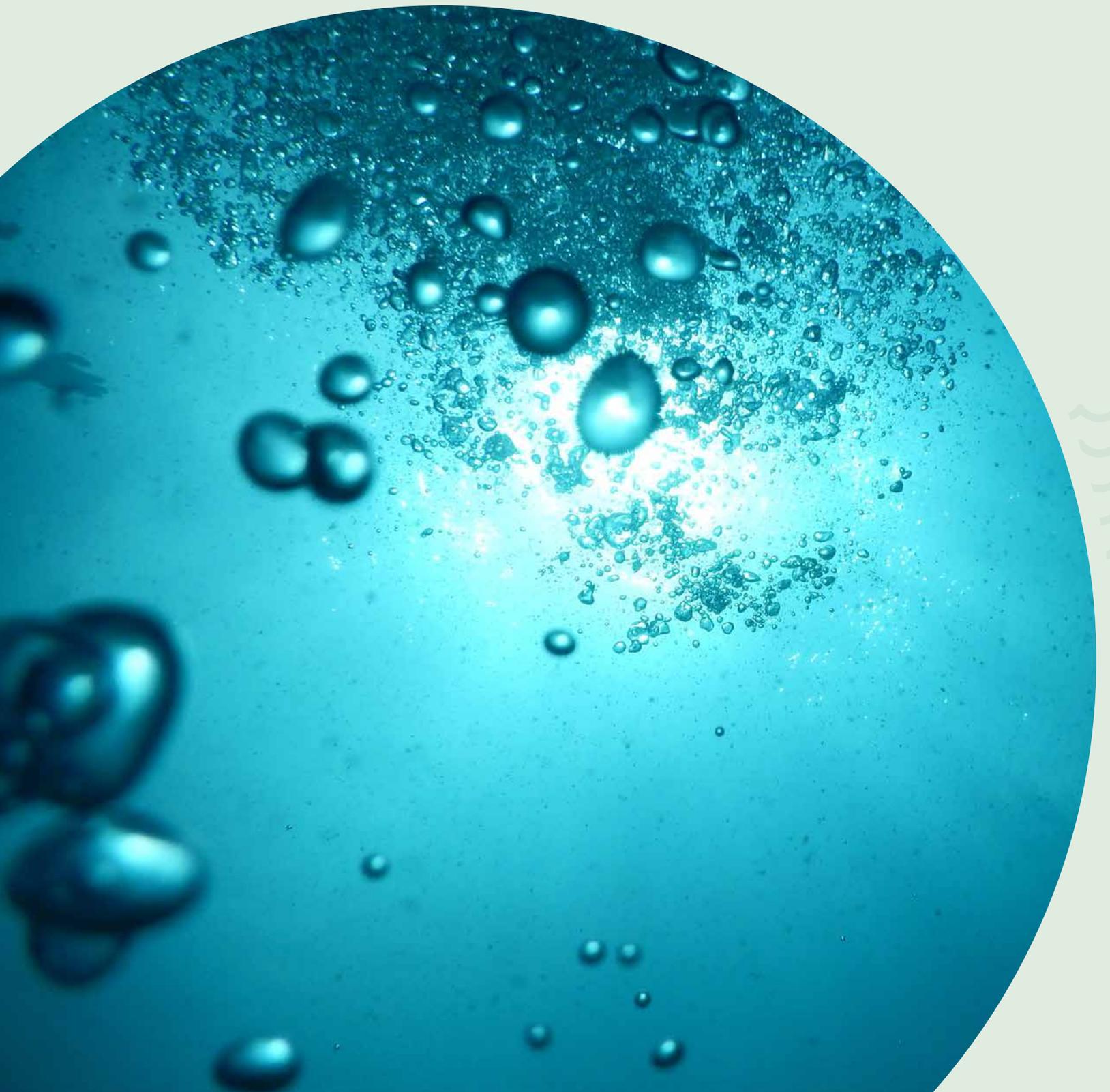
Fecha de verificación: 25/05/2018

Fecha de la Validación de la Declaración: 28/05/2018



BSI (EMEA) Headquarters: 389 Chiswick High Road, Londres, W4 4AL, Reino Unido.  
 Miembro de BSI Group.

Página 2 de 2



## Anexo VII. Informe de verificación

<b>AENOR</b>	
<b>VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>VMS-2018/0022</b>	
AENOR ha verificado la Memoria de la organización	
<b>AGUAS DE ALBACETE, S.A.</b>	
<b>TITULADA: Memoria de Desarrollo Sostenible Comprometidos con Albacete</b>	
Conforme con:	Guía GRI G4
Opción GRI aplicada:	Esencial
Proceso de Verificación:	Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.
Fecha de emisión:	2018-06-26
 Rafael GARCÍA MEIRO Director General	
<p style="font-size: small;">Original Electrónico</p> <p style="font-size: x-small;">AENOR INTERNACIONAL, SAU  Génova, 6. 28004 Madrid, España  Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com</p>	



Aguas de Albacete

 C/ Iris, 5 · Albacete

 900 500 549

 [www.aguasdealbacete.com](http://www.aguasdealbacete.com)

 [@AguasdeAlbacete](https://twitter.com/AguasdeAlbacete)