Aguas de Albacete

MEMORIA de DESARROLLO SOSTENIBLE

«Comprometidos con Albacete»

2018

0

INDICE

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. 16
1.3 Grupos de relación pág. 19
1.4 Valor económico generado y distribuido pág. 22
1.5 Código de conducta pág. 23

2. Las operaciones
2.1 Principales magnitudes pág. 27
2.2 Servicios gestionados pág. 29
2.3 El ciclo del agua pág. 31
2.4 Proyectos y obras pág. 36
2.5 Sistemas de control pág. 46
2.6 Innovación pág. 47

3. Los clientes
3.1 Principales magnitudes pág. 51
3.2 Calidad del servicio pág. 52
3.3 Cómo se fijan los precios pág. 55
3.4 Gestión comercial pág. 60
3.5 Comunicación con el cliente pág. 61
3.6 Satisfacción del cliente pág. 67

4. El equipo humano
4.1 Principales magnitudes pág. 73
4.2 Desarrollo personal y profesional pág. 76
4.3 Igualdad y conciliación pág. 80
4.4 Seguridad y salud pág. 86

5. La cadena de suministro
5.1 Principales proveedores pág. 97
5.2 Selección y evaluación de proveedores pág. 100

6. El respeto por el medio ambiente
6.1 Principales magnitudes pág. 103
6.2 Prevención de la contaminación pág. 106
6.3 Energía y cambio climático pág. 108
6.4 Residuos y vertidos pág. 116
6.5 Biodiversidad pág. 120
6.6 Gastos e inversiones ambientales pág. 122

7. Comunidad local
7.1 Principales magnitudes pág. 125
7.2 Campañas de acción y sensibilización pág. 125
7.3 Participación en foros pág. 132
7.4 Acciones de contribución a la comunidad local pág. 136
7.5 Aguas de Albacete en la Feria de Albacete pág. 151
7.6 Reconocimientos pag. 154

Anexos
Anexo I - Acerca de esta memoria pág. 157
Anexo II - Consejo de Administración pág. 158
Anexo III - Principios seguidos para la elaboración de esta memoria pág. 160
Anexo IV - Identificación de aspectos materiales y su cobertura pag. 161
Anexo V - Índice de indicadores GRI pag. 162
Anexo VI - Índice de contenidos “Objetivos Desarrollo Sostenible” pág. 175

MANUEL RAMÓN SERRANO LÓPEZ

Presidente del Consejo de Administración

Aguas de Albacete es la empresa de capital público y privado que tiene a su cargo un servicio esencial como es el suministro de agua potable y saneamiento en nuestra ciudad. Y viene demostrando año tras año que su función es incluso más amplia e importante que el suministro de ese bien básico: la gestión del ciclo integral del agua ya es de por sí un reto que tiene connotaciones medioambientales y sociales mucho más complejas y, además, Aguas de Albacete ha entendido que debe implementarse en la sociedad albaceteña a través de políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

El ejemplo más evidente de ese compromiso con la ciudad es la inversión que viene realizando con el fin de mejorar las redes de distribución de agua potable y saneamiento. Desde el año 2014, Aguas de Albacete ha destinado más de siete millones de euros a la renovación de infraestructuras hidráulicas en calles de la ciudad y sus pedanías.

El carácter social de Aguas de Albacete se reafirma con datos incontestables: las tarifas del agua en nuestra capital están congeladas desde hace cuatro años, y además la empresa se implica junto al Ayuntamiento en la Tarifa Social, para no dejar en la estacada a familias necesitadas que no pueden hacer frente a los pagos básicos, como es el recibo del agua. Hay otras bonificaciones sociales, como las Tarifas para familias numerosas, Tarifas de pensión mínima, facilidades para fragmentar el pago de la factura, escoger el día de abono, aplazar y fraccionar el pago de la deuda sin intereses, tarifas por fugas de interiores o la tarifa industrial para grandes consumidores. El Protocolo de Pobreza Hídrica, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete a través de Servicios Sociales, garantiza que no se corta el suministro a las familias que no puedan afrontar el pago del recibo.

Aguas de Albacete no desaprovecha ninguna oportunidad para estar presente en la vida social y cultural de la ciudad. Los puestos de suministro gratuito de agua en la Feria de Albacete no son más que la punta de lanza de una colaboración activa en todos los frentes. Sin ánimo de ser exhaustivos, hay que referirse a eventos concretos como congresos, carreras populares, entregas de premios o patrocinio de deportistas albaceteños. Además, el compromiso social de Aguas de Albacete se pone de manifiesto en sus convenios con entidades sociosanitarias o las que prestan ayuda a personas con discapacidad, además de otros proyectos humanitarios, de educación vial, vecinales, deportivos, universitarios…

También Aguas de Albacete tiene un papel destacado en la creación de empleo. Las obras que desarrolla en la ciudad generan cada año más de cien puestos de trabajo adicionales, a lo que hay que sumar la plantilla de cerca de cien personas con las que cuenta la propia empresa.

No quiero dejar de referirme a la calidad del agua que sale de los grifos en Albacete. Más de 14.900 análisis anuales, el cuádruple de los exigidos por la ley, garantizan que el agua de Albacete es segura. Además, se trata de un agua rica en minerales, saludable y con indudable marchamo de calidad.

No me queda sino felicitar a los responsables de Aguas de Albacete por su gestión, y recordar que en la ciudad contamos con un agua segura y de calidad a un precio asequible. El servicio público de suministro y depuración de agua se presta a través de una empresa responsable y comprometida que, de la mano del Ayuntamiento, hace de la defensa de los intereses generales una seña de identidad.

JOSÉ BELDA AMORES

Director Gerente de
Aguas de Albacete

Este documento recoge nuestra Memoria de Desarrollo Sostenible, la sexta memoria que escribimos, como muestra de nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, bases sobre las que se asienta nuestra actividad, desde sus principios, y la relación que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y equipo humano, además de a la sociedad de Albacete en su conjunto. En coherencia con este compromiso, presentamos una vez más nuestro trabajo, en términos de impacto económico, social y ambiental.

Este documento recoge los datos más representativos de las actividades que desarrollamos y sus resultados, nuestros logros más significativos de 2018, y nuestros retos para 2019.

Es difícil destacar, de entre toda esta información, detalles concretos. No obstante, algunos de ellos son dignos de mención, como la ausencia total de accidentes en obra, durante 2018. Nuestra preocupación por la salud y seguridad de las personas es constante, y este dato evidencia que las iniciativas puestas en marcha van por el buen camino.

También relacionado con las personas, me gustaría destacar la obtención del certificado efr en 2018, que avala nuestra gestión de la conciliación de la vida personal y profesional, así como nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad.

En esta materia, en Aguas de Albacete nos sentimos profundamente orgullosos y agradecidos por haber obtenido el Distintivo de Excelencia en Igualdad y Conciliación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha por nuestras acciones en materia de igualdad y conciliación. Entre otros aspectos, se ha reconocido que el 86% de los cargos de responsabilidad de Aguas de Albacete están ocupados por mujeres.

En nuestra preocupación por las personas, más allá de aquellas que forman parte de Aguas de Albacete, y del desarrollo local, seguimos trabajando para incrementar la compra local. En 2018, más del 50% de nuestro gasto en compra va a proveedores locales, y más del 65% de la subcontratación se queda en Albacete.

En todo lo relativo al nuestra relación con el cliente, seguimos trabajando porque nuestros “5 compromisos” sean una realidad palpable cada día.

Seguimos ayudando a los colectivos más desfavorecidos a través de nuestra tarifa social. En 2018 se destinó al programa la cantidad de 194.825,79 €, de los cuales 172.000 euros fue la aportación de Aguas de Albacete. Dentro de la tarifa social destacamos el Protocolo de Pobreza Hídrica, por el que 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.

Igualmente, hemos mantenido nuestras campañas de sensibilización, incluso en el entorno de la Feria de Albacete, donde repartimos más de 60.000 vasos de agua del grifo. En este sentido y también en el entorno de la Feria, colaborábamos con la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete, FAVA, en la exposición “Los espacios del agua”, por la que albaceteños y visitantes han podido conocer la vinculación que existe entre el agua y la ciudad de Albacete.

Hemos realizado otras interesantes colaboraciones con la FAVA, como la contribución al desarrollo de las Escuelas de Verano en sus centros socio culturales, del que se beneficiaron más de mil niños y niñas en la ciudad.

Nuestro compromiso en materia ambiental crece año tras año. Todas y cada una de las acciones que realizamos tienen un impacto en el medio ambiente y en el día a día de cada uno de los ciudadanos a los que servimos, por eso nos comprometemos para que nuestros servicios vayan más allá del abastecimiento y depuración del agua. En Aguas de Albacete hemos elaborado un plan estratégico de desarrollo sostenible, el REwater Global Plan, una hoja de ruta que nos permite responder a nuestra responsabilidad ambiental, social y económica como empresa.

En nuestro día a día, Aguas de Albacete se rige por un Código de Conducta que define los valores de la organización, constituyendo una referencia en todas las conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de Aguas de Albacete.

2018 ha sido otro año en el que hemos trabajado por ser una empresa de servicio público, económicamente sostenible, por minimizar nuestro impacto ambiental, y por aportar valor a la sociedad de Albacete. Desde aquí, nuestro compromiso de seguir trabajando por ello.

1

AGUAS de ALBACETE

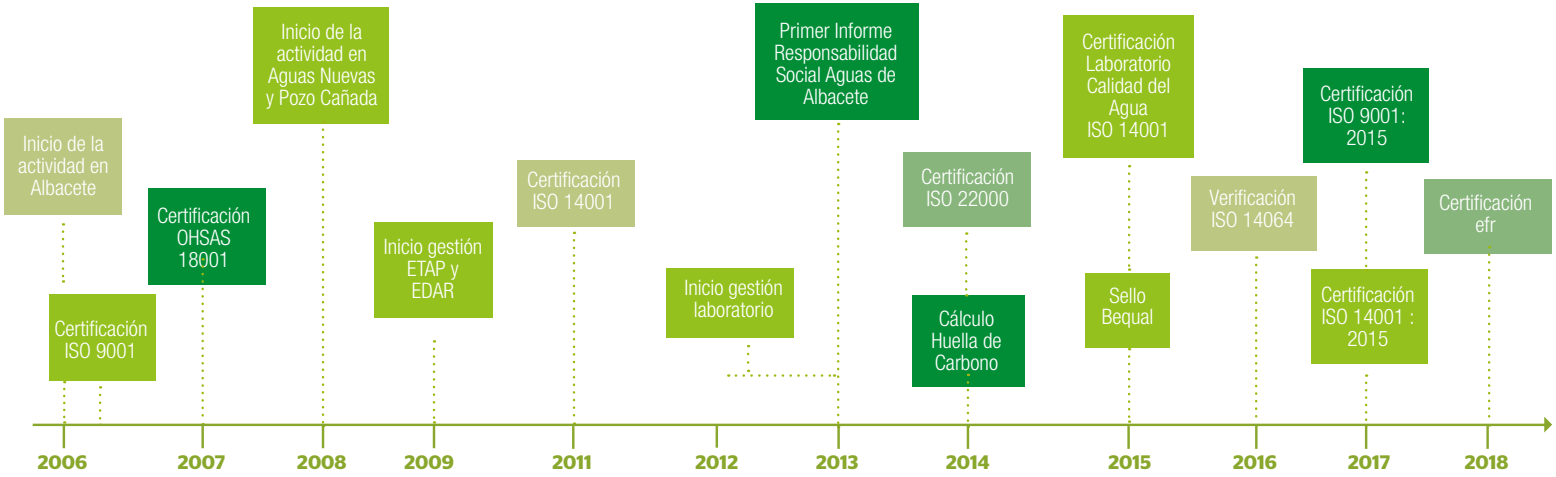
1.1 Quiénes Somos

Aguas de Albacete lleva a cabo la gestión de las instalaciones asociadas al ciclo del agua de la provincia de Albacete, en las fases de potabilización y depuración, mediante el uso eficiente de los recursos, tanto naturales como económicos, y ofreciendo un servicio de calidad y seguro a todos sus clientes.

Aguas de Albacete es una sociedad mixta que desarrolla su actividad en la provincia de Albacete (España). En ella participan Aquona Gestión de Aguas de Castilla S.A.U.[1], con un 74%, y el Ayuntamiento de Albacete, como titular del servicio, con un 26%.

La actividad de Aguas de Albacete consiste en la gestión de las instalaciones asociadas al ciclo del agua. Por un lado, aquellas propiedad del Ayuntamiento de Albacete, como son la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), la red de abastecimiento y la red de alcantarillado, y por otra parte, la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), perteneciente a AcuaMed, sociedad estatal Aguas de las Cuencas Mediterráneas S.A. Gestiona también la red de alcantarillado, la depuración de aguas residuales, el control y detección de fugas, y el control de la calidad del agua depurada y residual. Además de esto, es responsable de gestionar las relaciones con clientes y dirige los estudios y proyectos relacionados con la infraestructura hidráulica y la ejecución de las obras.

[1] 100% capital de Suez Agua, Concesiones Ibérica, S.L.U.


Inicio de la actividad en Albacete
Certificación ISO 9001
Certificación OHSAS 18001
Inicio de la actividad en Aguas Nuevas y Pozo Cañada
Inicio gestión ETAP y EDAR
Certificación ISO 14001
Inicio gestión laboratorio
Primer Informe Responsabilidad Social Aguas de Albacete
Certificación ISO 22000
Cálculo Huella de Carbono
Certificación Laboratorio Calidad del Agua ISO 14001
Sello Bequal
Verificación ISO 14064
Certificación ISO 9001: 2015
Certificación ISO 14001 : 2015
Certificación efr
2006
2007
2008
2009
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018

MISIÓN

Aguas de Albacete gestiona el ciclo integral del agua en Albacete, pedanías y en la entidad local menor de Aguas Nuevas, así como la fase de potabilización en el municipio de Pozo Cañada, 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.

VISIÓN

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.

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

1.1 Quiénes Somos

El 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).

La Política de Gestión Integrada establece el enfoque de mejora continua que el sistema aplica a todos los procesos y áreas de la empresa. Se encuentra disponible en **www.aguasdealbacete.es.**

El **Plan Estratégico** de Aguas de Albacete incluye todos los objetivos anuales de la organización, a todos los niveles, además de la identificación de puntos críticos, que sirven de guía para el diseño de las líneas estratégicas. Estas líneas estratégicas 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.

En 2018, Aguas de Albacete ha ampliado sus líneas estratégicas alineándose y comprometiéndose en la lucha contra el cambio climático a través de su **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible, REwater Global Plan (2017-2021)**

REWATER **GLOBAL PLAN** (2017-2021)

*Todas y cada una de las acciones que se realizan tienen un **impacto en el medio ambiente** y en el día a día de cada uno de los ciudadanos a los que se da servicio. Por eso, desde Aguas de Albacete se trabaja para que **el compromiso con el Desarrollo Sostenible crezca año tras año** y los servicios vayan más allá del abastecimiento y depuración del agua.*

Con el fin de hacer realidad la sostenibilidad medioambiental y desarrollar un mayor compromiso social con los colectivos vulnerables, se ha elaborado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, con unos objetivos generales como guía de las actuaciones que se realizan.

***REwater Global Plan** (2017-2021) es una hoja de ruta que permite avanzar dando respuesta a la responsabilidad ambiental, social y económica como empresa, con compromisos firmes y cuantificables, dirigidos a reforzar el modelo de economía circular y sostenibilidad ambiental en toda nuestra actividad.*

REWATER **GLOBAL PLAN** (2017-2021)

Luchar contra el cambio climático
Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO2 derivadas del consumo eléctrico.

Preservar el agua como fuente de vida
Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante mediante soluciones dirigidas a la reutilización y la minimización de pérdidas en la red.

Alcanzar la autosuficiencia energética
Re-definición de las plantas de tratamiento en biofactorías que permiten, además de tratar el agua recuperando la vida biológica de los ríos y mejorando la salud de las personas, ser generadoras de energía y recursos para otros sectores industriales.

Proteger los espacios naturales
Compromiso de preservar y recuperar la biodiversidad en el 100% de las instalaciones en espacios sensibles.

Trabajar con proveedores sostenibles
Compromiso de seleccionar al 100% de los proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible y responsabilidad social y medioambiental.

Garantizar el acceso al agua

No solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de accesibilidad, garantizando el acceso al agua a las familias en situación de dificultad económica, impulsando fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

Garantizar la igualdad y la diversidad

Compromiso de incrementar en un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y en un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.

Concienciar a la ciudadanía

Sensibilizar y concienciar a los ciudadanos sobre el buen uso y cuidado del agua y del medio ambiente con campañas, programas educativos y visitas a las instalaciones dirigidas a fomentar el uso responsable del agua a más de 14,5 millones de personas.

Conseguir 0 accidentes laborales

Los profesionales de Aguas de Albacete son el motor de la compañía. Y cuidarlos, una prioridad. Por ello, se establece un compromiso con el reto de 0 accidentes laborales.

El **Plan de Gestión**, elaborado por el Comité de Sistema de Gestión, 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).

1.2 Estructura de la Organización

Consejo de Administración

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

Está compuesto por **6 personas**, 4 de ellas nombradas por el socio privado, en proporción equivalente al reparto accionarial[2], y 2 nombradas por el socio público, pertenecientes al Ayuntamiento de Albacete. Está presidido por el alcalde de Albacete y la vicepresidencia corre a cargo del socio privado. Así mismo, cuenta 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. En 2018, el conjunto de componentes fue el que se muestra a continuación:

Presidente:	*Manuel Ramón Serrano López*
Consejeros:	*Ismael Olmedo Cano*
	Julián Garijo Ortega
	Jesús García del Valle
	José Ángel García Cerdán
	Gema Díaz Parreño Flores
Secretario:	*Javier Puertas Rodríguez*

[2] Se incluye en Anexo II, información sobre el perfil profesional de cada uno de sus Miembros.

Otros comités

La creación de otros comités para la gestión de diversas funciones viene dada por el enfoque de participación, diálogo y transparencia que rige la actuación de Aguas de Albacete.

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. Toma de decisiones.
Miembros. 8 miembros (2 hombres y 6 mujeres [3]).
Lo componen los responsables de cada departamento (gerente y jefes), con lo que se renueva con cada cambio en el organigrama o cambio de personal.
Frecuencia de reunión. Cada 3 meses

Comité de Igualdad

Funciones. Vigilancia del cumplimiento del compromiso de no discriminación, realizando el seguimiento del Plan de Igualdad e informando al conjunto de la plantilla sobre éste.
Miembros. 6 personas (3 hombres y 3 mujeres [6]):
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 Empresa

Funciones. Las que se establecen en el Estatuto de los Trabajadores: vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente y función como órgano consultivo para las decisiones que afecten a la organización del trabajo o el personal.
Miembros. 5 miembros (4 hombres y 1 mujer [5]). Sus miembros se renuevan en cada proceso de elecciones sindicales.
Frecuencia de reunión. Cada 3 meses

Comité de Seguridad y Salud

Funciones. Consulta de acciones relativas a PRL.
Miembros. 4 personas (3 hombres y 1 mujer [7]): 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 de Sistemas de Gestión (PRL, Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad)

Funciones. Las que se recogen en el Manual de Gestión Integrada del grupo (Suez): seguimiento del sistema integrado de gestión, fomento de la mejora continua, promoción de la incorporación de mejoras y desarrollo de nuevas herramientas y búsqueda de sinergias entre proyectos.
Miembros. 12 miembros permanentes (4 hombres y 8 mujeres [4]).
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 Seguimiento de la ETAP Los Llanos

Funciones. Seguimiento de la prestación del servicio de operación y mantenimiento del abastecimiento a Albacete.
Miembros. 4 personas (todos hombres): 2 representantes del Ayto., incluido el personal de Aguas de Albacete, y 2 representantes de AcuaMed.
Frecuencia de reunión. Cada 3 meses

---

[3] Todos ellos entre 30 y 50 años.
[4] Todos ellos entre 30 y 50 años, excepto una persona, mayor de 50.
[5] Todos ellos entre 30 y 50 años, excepto una persona, mayor de 50.
[6] Todos ellos entre 30 y 50 años.
[7] Todos ellos entre 30 y 50 años, excepto una persona, mayor de 50.
[8] Todos ellos entre 30 y 50 años, excepto una persona, mayor de 50.

1.2 Organigrama

Áreas transversales

- PREVENCIÓN
- CALIDAD
- COMUNICACIÓN Y MARKETING
- JURÍDICO
- RECURSOS HUMANOS

1.3 Grupos de relación

Grupo de relación o grupo interés se refiere a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para incidir de manera significativa al logro de los objetivos de Aguas de Albacete y al éxito de su estrategia, así como a todas aquellas personas o colectivos a los que las actividades de la empresa pueden afectar.

Por ello, la empresa busca siempre el diálogo con estos grupos de relación, 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.

Se incorporan también a estos Informes de Responsabilidad Social, para que sea accesible a los grupos de relación la 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 Bita, 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. Customer Counsel.	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[9]

	2014	2015	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	***20.542.405***	***20.594.204***	***21.398.543***	***22.754.987***	***21.159.049***
Ingresos (€)	*20.542.405*	*20.594.204*	*21.398.543*	*22.754.987*	*21.159.049*
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	***19.923.774***	***19.963.848***	***20.590.511***	***22.638.036***	***21.040.242***
Costes de operaciones (€)	*15.415.030*	*15.297.866*	*15.999.915*	*17.520.006*	*15.832.736*
Salarios y beneficios de empleados (€)	*3.308.534*	*3.330.281*	*3.405.944*	*3.473.224*	*3.582.362*
Pagos a proveedores de capital (€)	*591.197*	*573.691*	*703.717*	*1.077.404*	*1.085.709*
Impuestos [10] (€)	*602.114*	*720.182*	*329.333*	*493.381*	*501.267*
Recursos destinados a la comunidad (€)	*6.899*	*41.828*	*151.602*	*74.021*	*38.168*
Valor económico retenido (€)	***618.631***	***630.356***	***808.032***	***116.951***	***118.807***

ENDEUDAMIENTO	2014	2015	2016	2017	2018
Patrimonio Neto (€)	*13.992.551*	*15.619.030*	*17.271.142*	*17.648.458*	*17.643.527*
Endeudamiento neto (€)	***6.401.050***	***5.262.615***	***4.250.086***	***3.250.057***	***2.248.540***

No se ha recibido en 2018 ninguna subvención o ayuda financiera significativa de la administración pública. Tampoco se ha recibido ningún premio remunerado, exenciones u otro tipo de incentivos o beneficios financieros.
El único organismo público presente en el accionariado es el Excmo. Ayuntamiento de Albacete, que cuenta con una participación del 26%.

[9] Estos datos hacen referencia a Aguas de Albacete S.A.

[10] Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.

1.5 Código de conducta

Aguas de Albacete dispone de un Código de Conducta, cuyo objetivo es reafirmar los valores que deben guiar el comportamiento ético de la entidad y servir de orientación en las relaciones de todo el personal, siguiendo siempre los principios de transparencia en la contratación y garantizando la igualdad de oportunidades, así como la libre competencia en la licitación de contratos, como garantes de la preservación del interés general.

Desde Aguas de Albacete se trabaja por promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales, a través de una conducta profesional e íntegra, se relacionan de manera respetuosa y transparente con clientes, proveedores y cualquier interlocutor en el desarrollo de su actividad diaria.

Las Políticas desarrolladas a partir del Código de Conducta establecen los valores y principios fundamentales de Aguas de Albacete:

Valores: Sostenibilidad, excelencia y calidad, innovación, implicación y corresponsabilidad, diálogo y participación.
Principios fundamentales: Cumplimiento legislativo y normativo, Integridad, honestidad y lealtad, dignidad y respeto.

El Código de Conducta se aplica a todo el conjunto de personas de Aguas de Albacete, en toda circunstancia y con independencia de cuál sea su trabajo o grado de responsabilidad e interlocución.

En sintonía con el Código de Conducta, Aguas de Albacete cuenta desde noviembre de 2017, con el ***Portal de Transparencia*** de la organización para ofrecer a la ciudadanía, de forma clara, toda la información relativa a las actuaciones sociales, ambientales y económicas de la organización, así como los resultados de su gestión.

El Código de Conducta y el Portal de Transparencia pueden consultarse en ***www.aguasdealbacete.es.***

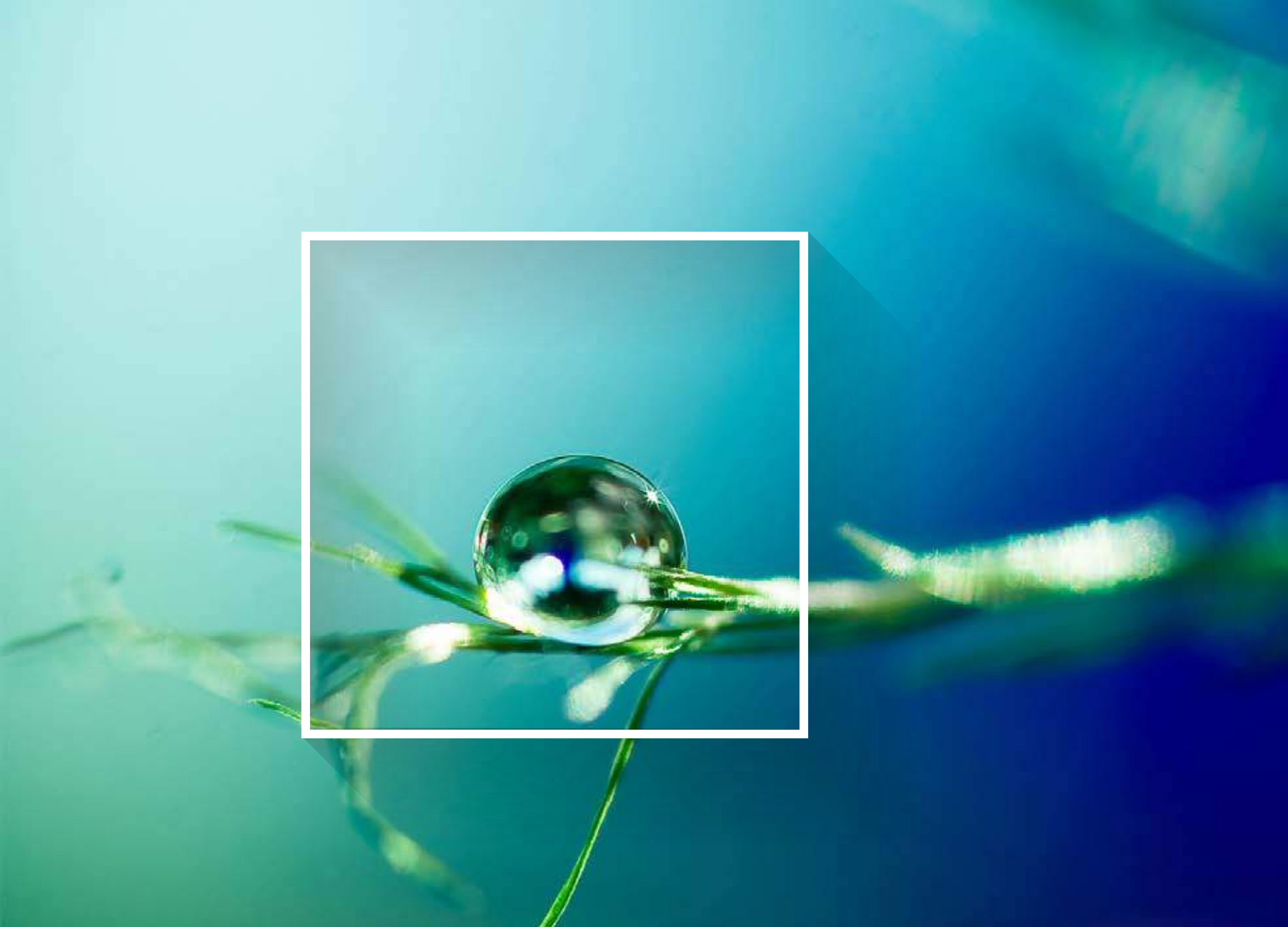
1.5 Código de conducta

El Protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas de Aguas de Albacete, 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 2018.

Aguas de Albacete cuenta con la figura del ***Compliance Officer*** u Oficial de Cumplimiento como órgano unipersonal designado por el Consejo, que dispone de varias políticas de actuación:

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos.**
- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.**
- **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.**
- **Política de cumplimiento ambiental.**
- **Política de seguridad de la información y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).**
- **Política de cumplimiento fiscal.**

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 2018.



2

LAS OPERACIONES

2.1 Principales magnitudes

RED					
	2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Población total servida (personas)	177.538	174.932	175.264	175.616	175. 836
Clientes servidos	89.325	90.033	90.227	91.041	91.387
Contadores	59.957	60.648	61.140	62.373	63.664
Km. de red de abastecimiento	534,5	538,6	544,46	569,22	580,57
Km. de red de alcantarillado	403,1	408,93	419,85	420,10	424,18
Depósitos	18	18	18	17	18
Capacidad depósitos	41.631 m^3	41.631 m^3	41.631 m^3	33.102 m^3	33.102 m^3
Estaciones de bombeo de agua	29	29	29	29	29
Puntos de control sectorización	52	52	54	48	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)	26 (21 estaciones remotas + 2 centros de control + 3 subcentros)
Puntos de control de presión	57	66	68	67	62
Sectores	28	28	28	28	27

RED					
	2014	2015	2016	2017	2018
Puntos de toma de muestras	22	34	34	34	34
Puntos desinfección con hipoclorito	14	14	14	15	15
Estaciones Bombeo saneamiento	3	3	3	3	3
Estaciones control nivel colectores	23	23	23	23	23
Depósito laminación	1	1	1	1	1
Estaciones de control de vertidos	1	1	1	1	1

Aguas de Albacete gestiona 580,57 km de red de abastecimiento, de los cuales 36,22 km pertenecen a la red de transporte y el resto a la red de distribución, y 428,18 km de red de alcantarillado, de los que 78,10 km corresponde a la red de pluviales.

El agua suministrada a la ciudad de Albacete, a las pedanías de Santa Ana, Los Anguijes, El Salobral, Tinajeros y Argamasón y a la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas, proviene del río Júcar a través del trasvase Tajo - Segura, pasando por la ETAP de Los Llanos. En cada una de las pedanías y la EATIM[11] 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 las pedanías y municipios se abastecen a partir de sondeos como primera fuente.

[11] Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipio.

2.2 Servicios gestionados

*Aguas de Albacete presta servicios a **más de 175. 836 personas,** repartidas en 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

SERVICIOS GESTIONADOS	
SERVICIO	**MUNICIPIOS ATENDIDOS**
Producción de agua potable	Albacete, Argamasón, El Salobral, Los Anguijes, Santa Ana, Tinajeros y Aguas Nuevas, con tratamiento de agua potable en la ETAP de Albacete. [12] Abuzaderas, 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 usuarios y alcantarillado	Albacete, Abuzaderas, Argamasón, Campillo de las Doblas, Casas de las Monjas, Cerrolobo, El Salobral, Los Anguijes, Santa Ana, Tinajeros, Aguas Nuevas y Pozo Cañada.
Depuración de aguas residuales	Albacete, Aguas Nuevas, Argamasón, El Salobral, Santa Ana y Tinajeros.
Control de vertidos industriales	Albacete y todas las pedanías.
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.

Aguas de Albacete realiza la gestión del ***ciclo integral del agua***. En este sentido, lleva a cabo la potabilización del agua para abastecimiento, distribución, recogida a través de la red de saneamiento y depuración antes del vertido al medio receptor.

[12] Existen en cada una de las pedanías y en la entidad local menor abastecidas desde la ETAP sondeos para suministro alternativo, además de 4 sondeos de apoyo, para garantizar el agua en la capital.

2.3 El Ciclo del Agua

CAPTACIÓN	En 2018 se han captado **12.986.773** m^3: **Agua potable superficial (12.469.360 m^3)**, 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. **Agua potable subterránea (448.470 m^3)**, 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. **Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano (68.943 m^3)**, 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. 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 *(http://www.chj.es/eshttp://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspxes/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx).*
POTABILIZACIÓN	El agua bruta, procedente del acueducto Tajo-Segura, se almacena en una balsa de regulación de 1 Hm3 de capacidad y es enviada al depósito de agua bruta de la ETAP Los Llanos, a través de un bombeo intermedio. El proceso de tratamiento incluye las siguientes fases: ***1. Modificación de pH por aplicación de CO2, para facilitar el proceso de coagulación.*** ***2. Mezcla rápida del agua con reactivos de coagulación (polihidroxicloruro de aluminio), para el tratamiento físico–químico.*** ***3. Preesterilización, con aplicación de cloro gas.*** ***4. Mezcla lenta de reactivos añadidos.*** ***5. Clarificación en decantadores de lamelas, con recirculación de fangos a mezcla lenta.*** ***6. Filtración en lechos de arena (sólo cuando aumenta el consumo).*** ***7. Filtración a través de carbón activo.*** ***8. Esterilización con cloro gas del agua tratada.*** ***9. Recuperación del agua procedente del lavado de los filtros.*** ***10. Espesamiento, deshidratación y transporte de los fangos producidos por el proceso de potabilización a la planta de tratamiento.*** La planta potabilizadora es medioambientalmente sostenible, ya que no produce vertido alguno.

RED DE DISTRIBUCIÓN	**La red de distribución de agua potable** cuenta con 30 sectores operativos (19 en Albacete, 9 en pedanías y 2 en otros municipios abastecidos). Esta sectorización permite el telecontrol de los consumos y de las presiones de cada sector, de forma automatizada, lo que facilita la rápida identificación de posibles problemas en las redes. 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 mayoritariamente 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). Esto evita depurar el agua pluvial, con el consiguiente ahorro de energía y recursos, aportando con ello mayor eficiencia al proceso. Los 23 equipos de limnimetría disponibles permiten controlar los niveles de los colectores más importantes. Así mismo, el mantenimiento preventivo basado en los criterios de GADU (Gestión Avanzada de Drenaje Urbano) permite evitar vertidos. Se dispone también de dos equipos ligeros permanentes para la limpieza de imbornales, capaces de acceder a cualquier zona de manera inmediata.

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 35ºC.

VERTIDO FINAL	El vertido final de la EDAR de Albacete, EDAR de Tinajeros y EDAR del Sector 18 se realiza al Canal María Cristina, gestionado por la Confederación Hidrográfica del Júcar. El resto de plantas vierten a otros cauces, como el Canal de El Salobral. En 2018, se han vertido un total de 10.142.109 m3 de agua, proveniente de las depuradoras. La 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, realiza tareas de control, de acuerdo con el Plan de Control de Vertidos. Se encarga del 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. Este 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.

*Con el objetivo de reducir el consumo de agua y ahorrar este recurso en ciclo integral, Aguas de Albacete trabaja en la **reducción de fugas y fraudes.***

2.4 Proyectos y obras

*En Aguas de Albacete se trabaja cada día en la gestión eficiente del ciclo integral del agua a través de la elaboración de proyectos y estudios técnicos, y la posterior ejecución de obras. Las infraestructuras hidráulicas se renuevan, amplían y mejoran con este propósito, de forma que se consigue minimizar al máximo las pérdidas de agua y se alcanza la máxima eficiencia energética. La **sostenibilidad** es uno de los valores de Aguas de Albacete. Con ello, se garantiza la mejora y buen funcionamiento hidráulico y de las tecnologías, la optimización de los procesos de potabilización y el mejor abastecimiento para Albacete y sus pedanías.*

Las actividades llevadas a cabo se centran 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

"En 2018, 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 1.238.276,16 euros, enmarcado en el Plan de Inversiones del Ayuntamiento de Albacete y Aguas de Albacete.

De la mano del plan de mejora y remodelación en calles del centro, que el Ayuntamiento de Albacete está realizando para favorecer la movilidad urbana, y con el objetivo de la mejora continua de la calidad del servicio que se presta a los vecinos de Albacete, se han renovado íntegramente las infraestructuras hidráulicas de algunas de las calles más significativas de la ciudad.

Nuestras obras se distinguen por la empatía y comunicación con el ciudadano y el comercio local, persiguiendo lograr la mínima afección a su vida cotidiana. La seguridad en el entorno de la obra para éstos y para nuestros trabajadores es siempre la máxima prioridad."

María José Aroca
Responsable del Departamento de Obras y Proyectos

2.4 Proyectos y obras

Comprometidos con el patrimonio

Las obras de excavación realizadas por Aguas de Albacete para la instalación de un nuevo colector de saneamiento, en la calle Albarderos de Albacete, dejaban al descubierto una zona hueca en la que se podían apreciar varias tinajas.

Aguas de Albacete paralizó las obras para que este hallazgo se sometiera a evaluación por los técnicos municipales, la delegación de Cultura y Patrimonio. Se realizó un estudio de valoración, dirigido por un arqueólogo, que se ha encargado de marcar los tiempos y la metodología de los trabajos.

El proyecto de extracción de las tinajas está previsto para 2019.

Revitalización de espacios públicos

Dentro del marco de actuaciones en colaboración con el Consejo Social y de Sostenibilidad de la ciudad, Aguas de Albacete se implica cada año en la revitalización de espacios públicos con distintas actuaciones.

En 2018, junto con el Ayuntamiento de Albacete, ha participado en la urbanización de una zona peatonal en la calle Los Prados de Cerrolobo. Esta acción ha consistido en la instalación de una fuente ornamental para el disfrute de todos los viandantes.

Herramientas informáticas de modelización

Aguas de Albacete, durante estos años, trabaja en el ámbito de la digitación empleando como herramienta base GISAgua, que es un producto GIS centrado en lograr la máxima eficiencia en el análisis de datos espaciales del servicio público de agua y de saneamiento. Incluye una aplicación de escritorio para editar datos geográficos, GISAgua Desktop, y una aplicación web para publicar y visualizar la información usando un navegador web.

GisAgua Desktop, nos permite mantener al día la ubicación geográfica de los elementos de la red. Nos facilita la realización de mapas temáticos basados en los datos empresariales, y es la base del portal GisAgua, AGIS Mobile y Galia.

El uso de esta herramienta facilita la toma de decisiones a través del análisis espacial en redes de agua y de saneamiento. Es soporte clave para modeladores hidráulicos de las redes, empleando para estas simulaciones los softwares Epanet, en el caso de la red de abastecimiento, y Mike Urban para el saneamiento.

El portal GISAgua, tiene como objetivo facilitar la consulta de datos GIS y su interfaz con otros sistemas de información empresarial de Aguas de Albacete, entre los que se encuentran AGIS Mobile y la aplicación comercial Aquacis CF.

La principal funcionalidad de AGIS Mobile es permitir acceder a la información geográfica en campo y la creación de aviso de suministro de agua potable y enlace con el sistema comercial. Este aviso se realiza a través del Proyecto Wicot.

Las intervenciones en la red de abastecimiento se simulan en campo (AGIS Mobile) o a través del Portal GISAgua, enviando esta información al sistema comercial, que es responsable de informar a los clientes por correo electrónico o SMS.

El conjunto de los trabajos realizados busca la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios, con especial atención a la posible afección a su vida cotidiana, la prevención de riesgos laborales y el respeto por el medio ambiente.

2.4 Proyectos y obras

LOGROS **2018**

- ***Objetivo "Cero Accidentes"***: no se produjo ningún accidente en las obras realizadas durante el año 2018.
- Afianzar los procedimientos e instrucciones técnicas que aseguran la implantación del ***Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.***
- **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 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 **2019**

- Objetivo **“Cero accidentes”**.
- Superar con éxito las auditorías para asegurar el modelo de gestión en base a los estándares del **Sistema de Gestón de la Calidad ISO 9001:2015 y del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.**
- **Mínima afección a usuarios:** Mantener informados a los 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.

2.4 Proyectos y obras

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

En la actividad de Aguas de Albacete no influye ningún impacto derivado de actuaciones de terceros, más allá de la influencia indirecta que puede tener en el consumo el comportamiento de los ciudadanos, derivado de las políticas medioambientales promulgadas por los gobiernos o la propia climatología. Por otro lado, las obras realizadas en el marco del ciclo integral del agua suponen una serie de impactos sociales[13], positivos y negativos, tanto directos como indirectos, ya que modifican el espacio en que se desarrollan las actividades sociales y económicas de los ciudadanos de Albacete y sus pedanías.

Positivos

- ***Mejora de la calidad del agua*** en el punto de consumo.
- ***Aumento del caudal de suministro de agua*** en el punto de consumo.
- ***Reducción del volumen de agua*** que se pierde por envejecimiento de las redes y la aparición de averías.
- ***Reducción del número de cortes en el suministro de agua*** debidos a roturas y averías una red envejecida en servicio.
- ***Mejora de la capacidad de drenaje del agua*** de escorrentía urbano.
- ***Mejoras en los procesos e instalaciones de depuración.***
- ***Mejoras en las instalaciones de potabilización de agua.***
- ***Renovación de pavimentos*** de aceras y calzadas.
- ***Generación de empleo.***

Negativos

- ***Afección del tráfico*** durante la ejecución de las obras.
- ***Cortes de agua puntuales***, en la zona afectada por las obras.
- ***Ruido*** en fase de ejecución de obras.
- ***Alteración temporal de la vida cotidiana*** de los afectados por las obras.

[13] 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.

En su búsqueda de la mejora continua, Aguas de Albacete trabaja en pro de disminuir la repercusión que los impactos negativos pueden ocasionar, coordinando sus actuaciones con los organismos, asociaciones y autoridades afectadas, ya sean empresas suministradoras de servicios, asociaciones de vecinos y comerciantes, etc., con especial atención en residentes, peatones, usuarios del trasporte público sujeto a cambios de itinerario, vehículos y accesos a garajes. Los impactos negativos se intentan minimizar al máximo a través de la aplicación de numerosas medidas preventivas.

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 los representantes de asociaciones de comerciantes y hosteleros.
- Coordinación con los comerciantes para facilitar las labores de abastecimiento y aprovisionamiento de sus mercancías.
- Información a las Asociaciones de Vecinos de los Barrios integrados en las obras y a la Federación de Asociaciones de Vecinos, 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 de la ocupación de la vía pública durante la ejecución de las obras.
- Coordinación con el Servicio de Salud Ambiental del Ayuntamiento de Albacete del servicio de recogida de residuos urbanos durante la ejecución de las obras
- Coordinación con la Policía Local de Albacete de la ocupación de la vía pública durante la ejecución de las obras.
- Coordinación con el Servicio Contra Incendios de Albacete.
- Coordinación con la empresa de trasporte público urbano de cambios de itinerario y anulación de paradas durante la ejecución de las obras.
- Comunicación a las distintas compañías de servicios de las zonas afectadas por los trabajos y el inicio y finalización de estos, para coordinar posibles actuaciones propias (gas, telecomunicaciones, luz, etc.).

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.

2.4 Proyectos y obras

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).
Aviso radiofónico de los cortes programados de tráfico en colaboración con la Policía Local y el Ayuntamiento de Albacete.
Aviso mediante la distribución de planos de cambios de sentido del tráfico y recorridos alternativos.
Aviso mediante la distribución de cartelería y el envío de SMS a los usuarios afectados por cortes de suministro de agua potable programados.

Cuidado e integración de las obras en el entorno urbano.
Incorporación de vallado decorativo con objeto de conseguir una total integración de la obra.
Protección de las especies arbóreas existentes en la zona de actuación.

Inserción de señalización, accesos peatonales e información continua al ciudadano.
Establecimiento de la señalización adecuada en el centro de trabajo y su entorno.
Aviso mediante la distribución de planos de cambios de sentido del tráfico y recorridos alternativos.
Aviso mediante la distribución de cartelería y el envío de SMS a los usuarios afectados por cortes de suministro de agua potable programados.

Utilización de nueva tecnología para minimizar los impactos ambientales e incrementar rendimientos.
Uso de camión de succión para la realización de excavaciones.

Con el objetivo de reducir los impactos negativos, otras medidas son, por ejemplo, la puesta a disposición de los usuarios de plazas de parking en aparcamientos públicos cercanos, la habilitación de itinerarios personalizados y pasarelas, la instalación de vallado decorativo, etc.

Gracias a estas actuaciones, en 2018 no se ha recibido ninguna queja formal por parte de los usuarios.

Impacto de las obras y proyectos en el **medio ambiente**

Las obras ejecutadas por Aguas de Albacete también tienen impacto sobre el medioambiente. Concretamente, se identifica como tal impacto la generación de residuos. Para minimizarlo, en cada proyecto se desarrolla un Estudio de Gestión de Residuos de Construcción, según la legislación vigente al respecto.

El estudio contiene una estimación de la cantidad de residuos que se generarán durante los trabajos, las medidas concretas para prevenir dicha generación, su minimización, las instrucciones para su adecuada segregación, y los criterios a seguir para la instalación de zonas acondicionadas para el acopio de residuos y productos sobrantes reutilizables.

La estimación de residuos sirve como base para elaborar el Plan de Gestión de Residuos, responsabilidad del constructor. En él se desarrollan y complementan las previsiones del Estudio, en función del sistema de ejecución de la obra y los proveedores seleccionados. Aguas de Albacete se asegura de que todos los residuos generados son entregados a gestores y transportistas de residuos autorizados, para su adecuada gestión y reutilización.

2.5 Sistemas de control

Mediante 3 centros de control localizados en ETAP, Oficina/Almacén y EDAR, se monitoriza por completo el ciclo integral del agua. Aguas de Albacete utiliza el sistema SCADA, Sistema de Telecontrol de la Red, para controlar los parámetros más importantes del ciclo del agua, como son presiones, caudales, arranques y paradas, niveles de cloro y sistemas de intrusismo.

El centro de control de Oficina/Almacén es el más complejo, ya que recibe información de todos los depósitos, captaciones y bombeos de abastecimiento de agua potable, así como de los puntos de sectorización, de las estaciones de control de nivel y de las estaciones de bombeo de saneamiento. Además, este sistema cuenta con ***3 estaciones concentradoras, 26 estaciones remotas, 54 datalogger y 23 limnímetros.***

Además, se dispone de ***sistemas de video vigilancia y sistemas de seguridad*** (detectores de movimiento o cámaras térmicas, por ejemplo) en las instalaciones más sensibles. Todo ellos están conectados a un central de alarmas, en funcionamiento todos los días del año y con aviso directo con las fuerzas de seguridad oficiales.

2.6 Innovación

"En el año 2018 se ha puesto en marcha el proyecto para la remodelación integral del centro de control de Aguas de Albacete, consistente en la renovación de los equipos hardware y software, incluyendo la protección de todo el conjunto bajo un potente sistema de Ciberseguridad.

Las principales novedades de este nuevo centro de control es que dispondrá de herramientas de control inteligente, con capacidad de análisis y procesamiento de los parámetros tomados en campo en tiempo real, ayudando a la toma eficaz de decisiones, así como la protección de todos los componentes en instalaciones de alta seguridad frente a ataques físicos e informáticos."

Julián Javier Martínez
Jefe de Explotación

2.6 Innovación

Gestión eficiente y sostenible de la red de saneamiento

La gestión de la red de saneamiento de la ciudad de Albacete se encuentra en un proceso de transformación, hacia un sistema de gestión avanzado mediante la incorporación, de manera continua, de nuevas tecnologías que permiten conseguir una gestión más eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Durante el año 2018, se ha afianzado el empleo de un camión de limpieza de alcantarillado, dotado con un sistema de reciclaje del agua residual obtenida de la propia red de saneamiento, proporcionando esto un importante ahorro del consumo de agua potable para la ejecución de las tareas de mantenimiento, así como el uso de una cámara de inspección de tuberías tipo pértiga, que proporciona información del estado de la red de saneamiento de cara a conseguir una planificación eficaz de las tareas de mantenimiento.

Además de los medios descritos anteriormente, el equipo de mantenimiento de la red de saneamiento de Aguas de Albacete se encuentra formado por 4 equipos de limpieza más, 2 vehículos ligeros con sistema de impulsión y 2 camiones convencionales con sistema de impulsión-succión, que permiten la ejecución de una planificación de limpieza anual de todos aquellos elementos que conforman la red de saneamiento de Albacete (colectores, imbornales y acometidas).

Programa **GALIA**

Para conseguir la gestión de todos los recursos disponibles, durante el año 2018 ha tenido lugar la implantación de un software de gestión avanzada del mantenimiento de la red de saneamiento denominado GALIA, mediante el cual se obtiene una planificación de mantenimiento en función de los parámetros característicos de la red.

GALIA permite, además, la digitalización de toda la información obtenida en campo, lo que proporciona un conocimiento muy detallado del estado y comportamiento de la red de saneamiento.

Programa **CONCERTO**

El programa Concerto, iniciado en 2017, y basado en una cultura de mejora continua, está totalmente implantado ya en la ETAP y en el área de Clientes. En 2018, Concerto se desarrolla entre la plantilla de la red.

Concerto tiene por objetivo la transformación de los procesos de Aguas de Albacete, incrementando la orientación al cliente, mejorando la competitividad y reforzando el liderazgo de la empresa en el sector.

Plan de emergencia **contra la sequía**

Al agua es un recurso indispensable para la vida. Por esta razón, y debido a la intensa sequía sufrida en 2018, desde Aguas de Albacete se ha hecho un llamamiento ciudadano, para hacer un consumo eficiente de agua, que permita garantizar la continuidad de este recurso en el futuro.

Desde Aguas de Albacete se insiste en la necesidad de forjar un compromiso con el consumo responsable del agua, que ha de traducirse en hechos concretos, encaminados a su buen uso y ahorro, eliminando todas aquellas situaciones en que se gasta y derrocha agua innecesariamente.

A título de ejemplo, se fomentan medidas de ahorro en el hogar, como las dirigidas a reducir el consumo en el baño, que supone casi las tres cuartas partes del consumo total en el hogar (la ducha supone el 34%, los lavabos el 18% y los inodoros un 21%). Estos mensajes se difunden a través de campañas en medios de comunicación, folletos sobre ahorro de agua, y campañas informativas en redes sociales.

Consume el agua que necesites, intenta no contaminarla, y todos disfrutaremos de ella.

Cierre el grifo cuando no lo utilice.

Cierre el grifo cuando no utilice el agua al lavarse los dientes, al afeitarse o al lavar los platos. En un minuto con el grifo abierto se pueden perder hasta 5 litros de agua.

No se entretenga en la ducha.

Cada minuto que pasa en la ducha con el grifo abierto usted puede gastar unos 10 litros de agua. ¡Piense todo lo que puede ahorrar si acelera su ducha o si cierra el grifo mientras se enjabona!

Cada gota cuenta.

Si repara los grifos que gotean podrá ahorrar hasta 30 litros al día. ¡Es la misma cantidad de agua que pueden beber 15 personas en 1 día!

Los detergentes y suavizantes.

Las sales y los fosfatos de los detergentes para lavadoras y lavaplatos, vertidos en grandes cantidades, pueden afectar el funcionamiento de las plantas depuradoras.

Instale dispositivos ahorradores.

Si instala grifos ecológicos, reductores de caudal, aireadores u otros dispositivos ahorradores, podrá reducir considerablemente el volumen del agua que sale por el grifo sin notar pérdida de presión alguna.

Los efectos secundarios de los medicamentos.

No tire los medicamentos sobrantes o caducados al váter; en contacto con el agua se comportan de forma imprevisible por lo que pueden afectar al medio ambiente y, a la larga, a la salud. Llévelos, por tanto, a la farmacia.

No mezcle el aceite y el agua.

No tire el aceite sobrante por el fregadero. El aceite es uno de los elementos que más contaminan el agua. Llévelo al vertedero municipal.

La pintura, otro enemigo del agua.

La pintura es un material muy contaminante. Si le sobra, déjela secar hasta obtener una masa sólida y llévela al vertedero municipal.

El inodoro no es un cenicero.

Tire las colillas o toallitas a la basura. Coloque un pequeño contenedor en el baño para tirar estos residuos sólidos.

No obture las tuberías y las depuradoras con residuos sólidos.

Si se tiran al váter plásticos, gasas. compresas o preservativos, se pueden obstruir las tuberías y afectar a la entrada del agua residual en las depuradoras.

Aguas de Albacete www.aguasdealbacete.com

3

LOS CLIENTES

Aguas de Albacete tiene como principal objetivo proporcionar a sus clientes agua saludable, respetuosa con el medio ambiente y de calidad. Para ello, se ofrecen los servicios más innovadores, adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios.

3.1 Principales magnitudes

	2014	2015	2016	2017	2018
Municipios abastecidos	2 + 1 EATIM + 9 pedanías	2 + 1 EATIM + 9 pedanías	2 + 1 EATIM + 9 pedanías	2 + 1 EATIM + 9 pedanías	2 + 1 EATIM + 9 pedanías
Volumen entregado a la red (hm3)	13,64	13,82	13,77	13,68	12,90
N.º de análisis realizados	6.589	7.348	9.901	12.439	14.927
Consultas atendidas	42.313	50.658	47.523	44.383	46.986

3.2 Calidad del servicio

La totalidad de las aguas suministradas han sido catalogadas como aptas para el consumo humano, cumpliéndose la legislación vigente. Todas ellas son analizadas y evaluadas para mejorar su calidad, mejorar el servicio prestado y garantizar la seguridad y salud de los consumidores. Aguas de Albacete garantiza el suministro de agua salubre y de calidad todos los días del año.

Aguas de Albacete dispone de un Sistema de Gestión de la Inocuidad del Agua Potable, certificado bajo la norma UNE EN ISO: 22000:2005 y siguiendo las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la IWA (Intenational Water Association), 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.

En 2018 se han realizado 14.927 análisis, siendo obligatorios únicamente 2.795 según el Real Decreto 140/2003. Esto reafirma el cumplimiento de Aguas de Albacete de los indicadores establecidos por la legislación sobre la calidad del agua de consumo humano.

En concreto, los análisis realizados corresponden a:

- ***Análisis completos:*** *26 (exigidos por la legislación: 18).*
- ***Análisis de control:*** *279 (exigidos por la legislación: 116).*
- ***Análisis de radiactividad:*** *8 (exigidos por la legislación: 8).*
- ***Análisis especiales:*** *101 (no exigidos por la legislación).*
- ***Análisis de cloro:*** *14.425 (exigidos por la legislación: 2.920).*
- ***Otros análisis:*** *88 (no exigidos por la legislación).*

Todos ellos se realizan en instalaciones con autorización de laboratorio de autocontrol concedida por la Junta de Castilla-La Mancha, concretamente en:

- ***El laboratorio de la ETAP.***
- ***El laboratorio de calidad del agua propio de Aguas de Albacete*** *(instalado en el Instituto Técnico Agronómico Provincial.*
- ***INTERLAB****, donde se realizan análisis completos, quincenales y de radiactividad.*

El calendario de toma de muestras determina las analíticas a llevar a cabo en cada momento, el punto de control en la red de abastecimiento y en depósitos, y las tipologías de análisis y frecuencia de muestreo. Todo ello sigue las pautas marcadas en el Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

En cumplimiento de lo establecido en el RD 140/2003 y en el RD 902/2018 que modifica al anterior, se cumple con el deber de volcar en la web de SINAC, para consulta ciudadana, la totalidad de los datos obtenidos de los análisis realizados por exigencia legal. De hecho, Aguas de Albacete publica la información correspondiente a los análisis obligatorios y también los resultados de las analíticas voluntarias. Esto se cumple para el 100% del agua suministrada.

No se tienen indicios del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de productos y servicios. 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.

Aguas de Albacete presta también el servicio de ***transporte de aguas de consumo humano***, para el abastecimiento de urgencia, que consta de una cisterna de 10m^3 con autorización emitida por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla - La Mancha. Este servicio se suministra, en caso de desabastecimiento eléctrico o avería, a las pedanías dependientes de aguas subterráneas.

En 2018 no ha habido transporte de agua de abastecimiento de urgencia.

3.2 Calidad del servicio

Proyecto **CINIFE**

Durante 2018, Aguas de Albacete ha implantado los estándares de calidad en los procedimientos de análisis de Bacterias aerobias, Clostridium perfringens, E. coli, Coliformes totales, Enterococos, Color, Olor, Sabor, pH, Conductividad, Turbidez en todos sus laboratorios de acuerdo con lo desarrollado en el Proyecto CINIFE.

Con esto se ha conseguido cumplir con lo establecido en el Real Decreto 902/2018, que traspone la Directiva 2015/1787, adoptando nuevos criterios básicos para el control de calidad del agua de consumo humano y los métodos de análisis utilizados.

Así, todos los laboratorios de Aguas de Albacete garantizan que los métodos de análisis empleados a efectos de control y demostración del cumplimiento de la norma se validen y documenten de conformidad con la norma UNE-EN SIO/IEC 17025, aplicando prácticas de gestión de la calidad conformes a dicha norma.

Para dar cumplimiento a dicha norma, se ha sido necesario sustituir diversos equipos, como equipos portátiles de medición de cloro, pH, conductividad y turbidez, las balanzas de precisión de LCA y EDAR, un baño termostático, pesas calibradas, medidores de temperatura. Se ha dejado fuera de uso el equipo de medida por impedancia de microbiología BACTRAC, que se ha sustituido por medios de cultivo y métodos de filtración.

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.*

Mediante Pleno Municipal, se aprueba la propuesta y se publica en la Ordenanza Fiscal Reguladora correspondiente. Junto con un informe técnico y de costes, se envía a la Comisión Regional de Precios, organismo supramunicipal de ámbito autonómico, que aprueba y publica la tarifa en el Documento Oficial de Castilla-La Mancha. En 2018, en la propuesta aprobada se decidió congelar los precios vigentes, por lo que no hubo modificación alguna en ninguna de las tarifas establecidas. De hecho, desde el año 2014, las tarifas de Aguas de Albacete no se han subido.

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.

Aguas de Albacete aporta la cantidad de 172.000 euros para este proyecto, con el objetivo de apoyar a personas y familias en situación de vulnerabilidad de Albacete y pedanías. 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:

- ***Apoyo económico a personas y familias*** para cubrir sus necesidades básicas como luz, agua o gas, recibos de calefacción, alquiler o hipoteca.
- ***Ayudas económicas de la recogida de basuras*** para pensionistas de jubilación, invalidez y viudedad.
- ***Protocolo*** a seguir para ***evitar cortes de suministros de agua*** a personas en situación de vulnerabilidad social.

En 2018 se destinó al programa "Tarifa Social" la cantidad de ***194.825,79 €***, de los cuales ***172.000 euros*** fueron aportados por la empresa, a través del convenio de colaboración y el resto, por el ayuntamiento.

El número de ayudas concedidas por Tarifa Social en ***2018*** ha sido de ***325*** y los conceptos que se atendieron con ***estas ayudas fueron***:

- ***Alquiler:*** 87, por importe de ***92.548,84 €.***
- ***Hipotecas:*** 8, por importe de: ***7.831,63 €.***
- ***Suministros básicos:*** 72, por importe de: ***35.238,41 €.***
- ***Otros*** (principalmente relacionados con salud, alimentación, equipamiento básico vivienda…) 58, por importe de: ***50.310,67 €.***
  Ayudas pago de ***recogida de basuras:*** 100, por importe de ***8.896 €.***

3.3 Cómo se fijan los precios

BONIFICACIONES PARA COLECTIVOS ESPECIALES

Aguas de Albacete ofrece dos tipos de tarifas diferentes para colectivos especiales:

Tarifa para Familias Numerosas. La Tarifa para Familias Numerosas se aplica en Albacete y pedanías y en Aguas Nuevas a los abonados que la soliciten y acrediten documentalmente su situación. En Albacete y pedanías la tarifa para familias numerosas consiste en la ampliación de los tramos de consumo en función del número de miembros que componen la familia de modo que el precio que pagan por el agua consumida sea equitativo en relación a hogares con menos integrantes. En Aguas Nuevas, las familias que disfrutan de esta tarifa ven reducido el importe de las cuotas de consumo.

Tarifa de Pensión Mínima: esta tarifa se aplica en Albacete y pedanías a aquellos 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 2018, en Albacete y pedanías han sido 1.525 familias las beneficiarias de la Tarifa de Familia Numerosa (1.464 familias de hasta 5 miembros, 49 familias de 6 miembros, 9 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 18.

La Tarifa de Pensión Mínima se ha aplicado a 252 usuarios, lo que supone un ahorro total de 12.923,06 € (IVA incluido) para aquellas personas que perciban una pensión mínima no contributiva por jubilación o viudedad.

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, con la finalidad de ***facilitar el pago de los recibos*** Aguas de Albacete pone a disposición de los abonados las siguientes ***opciones***:

Posibilidad de realizar el fraccionamiento del pago de los recibos mediante la formalización de compromisos de pago.
Elección del día de pago de los recibos, consiste en la determinación del día del mes en que se realizará el pago de los recibos periódicos.
Plan 12 Gotas. Con el fin de adaptar la periodicidad de los recibos al flujo de ingresos de los abonados, Aguas de Albacete ofrece esta opción consistente en realizar el pago de sus recibos mediante cuotas mensuales de igual importe calculadas en función del consumo realizado el año anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de compromisos	256	299	243	194	179
Nº de plazos	998	1.273	1.054	817	810
Importe (€)	***292.743,21***	***458.513,00***	***256.569,53***	***305.696,82***	***261.874,59***

Protocolo de POBREZA HÍDRICA

La Tarifa Social incluye también un protocolo de actuación a través del que se evita el corte del suministro de agua a familias que, con el informe favorable de Servicios Sociales, no puedan hacer frente a este pago. Esta acción se realiza en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete.
La medida se encuentra incluida 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. En cuanto a los conceptos de alcantarillado y depuración, se reduce el consumo facturado a la media de consumos habituales.

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	2018
Albacete	28.977,99	51.961,46	84.121,73	89.377,23	74.701,19
Aguas Nuevas	697,88	832,77	381,09	57,91	239,51
Pozo Cañada	305,86	-	293,02	27,46	70,4
Total	***29.981,73***	***52.794,23***	***84.795,84***	***89.462,60***	***75.011,1***

TARIFA INDUSTRIAL **PARA GRANDES CONSUMIDORES**

Gracias a esta tarifa se reduce significativamente la cuantía del recibo del agua en las industrias donde ésta es fundamental para la producción.
Los requisitos para adherirse a esta tarifa son los siguientes:

- ***Consumo de agua destinado al proceso de productivo, contando con la correspondiente licencia de actividad industrial.***
- ***Consumo responsable y eficiente de este recurso.***
- ***Consumo de un mínimo de 100.000 m³/año.***
- ***Disposición de un Plan de Gestión Medioambiental.***

Esta tarifa continúa en marcha con el objetivo de incentivar la inversión industrial ya sea con la instalación de nuevas industrias en Albacete y pedanías o con la ampliación de las ya existentes.

3.4 Gestión comercial

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

Es una ***aplicación informática*** que incluye información centralizada relativa a los clientes, así como facilidades para la gestión y seguimiento de estos datos. Esta herramienta de gestión comercial se encuentra además conectada al resto de aplicaciones informáticas que tienen un impacto directo en la gestión y comunicación con el abonado como son GIS, lo que permite la emisión de avisos relacionados con la suspensión del suministro por obras y averías y la Oficina Virtual como medio de contacto directo con el abonado. Con ello, ***Aquacis*** permite realizar trámites administrativos y gestiones económicas, de manera ágil y cómoda para el cliente.

Aguas de Albacete 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 detectarse alguno, como podrían ser conexiones a la red de distribución no reguladas, manipulación de contadores, vertidos no controlados a la red de alcantarillado, etc.

3.5 Comunicación con el cliente

A través de diversos canales que Aguas de Albacete pone a disposición de sus abonados, se consigue mantener con ellos una comunicación acorde a sus necesidades, cercana y flexible.

OFICINA PRESENCIAL

Dirección: C/ Iris, nº 5, Albacete
Horario: 9:00 a 13:00 h. Lunes a viernes
17.485 visitas en 2018 [14]
Tiempo Medio Atención: 7' 09"
Tiempo Medio de Espera: 7' 07"

TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

900 500 549
Horario: 8:00 a 21:00 h. Lunes a viernes
16.526 llamadas atendidas en 2018 [15]
Tiempo Medio Atención: 4' 24"

TELÉFONO DE AVERÍAS

900 500 543
Horario: 24 horas al día, 365 días al año
3.170 llamadas atendidas en 2018 [16]
Tiempo Medio Atención: 2' 30"

OFICINA VIRTUAL

https://albacete.aguasonline.es/
7.961 usuarios activos [17]
9.090 trámites resueltos

E-MAIL

clientesalbacete@aquona-sa.es
715 contactos establecidos en 2018 [18]

OTROS [19]

Twitter, SMS, Email, Cartas
1.236 seguidores y 5.386 tweets
46.892 sms enviados
111.566 emails enviados
22.427 cartas enviadas

[14] 17.493 visitas en 2017; tiempo medio de atención, 6' 53"; tiempo medio de espera, 8'.
[15] 15.399 llamadas al teléfono en 2017; tiempo medio de atención, 4' 15".
[16] 3.938 llamadas en 2017; tiempo medio de atención, 2' 25".
[17] 6.659 usuarios con factura electrónica en 2017, 6.979 trámites resueltos a través de la oficina virtual.
[18] 547 contactos a través de correo electrónico en 2017.
[19] 1.127 seguidores y 4.407 tweets, 37.387 SMS enviados, 61.603 email y 19.970 cartas enviadas en 2018

Programa **DILIGENTIA**

En 2018, Aguas de Albacete puso en marcha el Programa Diligentia, con el objetivo de desarrollar y mejora las aplicaciones informáticas tanto de uso interno como externo, con la finalidad de que el trabajo se desarrolle de forma eficaz.

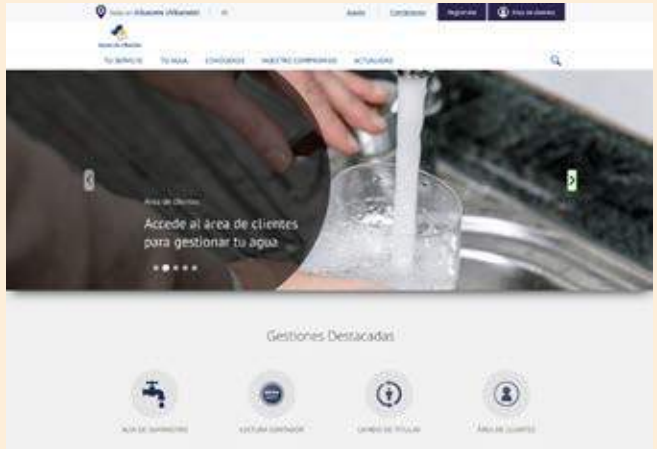
Con este programa, se persigue la mejora continua de las aplicaciones que utilizan los abonados en sus plataformas digitales para ponerse en contacto con Aguas de Albacete, para gestionar sus contratos, datos y facturas y para obtener información sobre Aguas de Albacete, con el objetivo de garantizar la máxima accesibilidad y adaptación a sus necesidades y demandas.

Dentro del proyecto Diligentia, destaca la creación la nueva página web de Aguas de Albacete y una nueva oficina virtual mucho más amigable, intuitiva y funcional. Asimismo, su diseño responsive permite que su utilización en todo tipo de plataformas digitales lo que incentiva y facilita su uso por parte del público.

*La nueva web de Aguas de Albacete, **www.aguasdealbacete.com**, puesta en marcha en 2018, es una web que mejora la experiencia de usuario e integra*

La Oficina Virtual.
Entre sus muchos beneficios destaca:
*• **Mucho más actual**, con un diseño renovado que integra parte pública y privada.*
*• **Más fácil de usar,** ya que hay mayor facilidad de acceso a la información y gestiones de utilidad*
*• **Más útil,** al poder realizar más gestiones on line, a lo que se suma una mayor facilidad de acceso a la factura con la posibilidad de acceder al pdf.*

*Con la **renovación de la web de Aguas de Albacete** se produce la renovación también de la Oficina Virtual, haciéndola más intuitiva y fácil de utilizar para el usuario, a través de nuevas funcionalidades y consiguiendo un diseño que se adapta a cualquier dispositivo, lo que permite que los usuarios puedan acceder a sus datos e interactuar con Aguas de Albacete en cualquier momento y lugar.*



WICOT

En 2016 se ponía en marcha Wicot, con el objetivo de garantizar el bienestar de los abonados en situaciones de suspensión de suministro. En 2018, Wicot es una realidad y se encuentra en pleno funcionamiento.

Wicot permite a Aguas de Albacete informar a los abonados de los cortes de suministro en la red mediante envíos de sms e emails. De esta forma, los abonados son informados con 48 horas de antelación del comienzo y la duración de las suspensiones de suministro programadas y, de forma inmediata, de aquellas producidas por averías que han de ser reparadas de forma urgente. ***WICOT conecta GIS con Aquacis****, de este modo, cuando se va a realizar la suspensión de suministro, GIS permite delimitar las acometidas y domicilios de suministro que se verá afectados y envía esta información a Aquacis junto con el día y la hora en la que se producirá el cierre de suministro. Con estos datos, Aquacis selecciona los abonados que se verán afectados por el corte del suministro y les envía un sms y/o un email informándoles del día, la hora y la duración en la que se producirá la suspensión del suministro.*

Wicot es un método eficaz y sostenible *de comunicación ya que los avisos se realizan por medios de comunicación digitales. Así,* ***en 2018 se emitieron 5.758 sms*** *de avisos de cierre y* ***5.603 emails****, lo que hace de WICOT un medio de comunicación eficaz sin impacto medioambiental alguno.*

3.5 Comunicación con el cliente

Cita **PREVIA**

Aguas de Albacete ofrece a sus abonados la posibilidad de que soliciten cita previa a través de la web: 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 usuarios y, por consiguiente, un incremento en la calidad de la atención recibida.

Durante 2018, el tiempo medio de espera de los clientes que solicitaron cita previa fue de 3 min 59s, lo que supone una reducción del tiempo de espera en un 44% respecto a los usuarios que no aprovecharon esta opción en este mismo año.

Avisos por **FUGA**

Aguas de Albacete, con la finalidad mantener a sus abonados plenamente informados sobre el estado de su instalación, consumo y reducir los perjuicios que puedan suponer los consumos excesivos de agua provocados por averías o fugas internas, emite comunicaciones a los usuarios en caso de que el consumo registrado en un periodo supere los parámetros máximos determinados en base al consumo habitual del domicilio en cuestión.

Estas comunicaciones de fuga son emitidas vía postal, email, sms y con avisos en la factura de forma que se garantice la recepción de la información por parte del usuario afectado y que este pueda proceder a su reparación en el plazo más breve posible. Así en 2018 fueron emitidos 1.737 avisos por fuga.

Línea Verde ALBACETE

Por otro lado, la aplicación ***Línea Verde***, APP perteneciente al Ayuntamiento de Albacete, es otro de los medios de comunicación con los clientes que tiene Aguas de Albacete. En ella participa gestionando todas las incidencias comunicadas relativas a alcantarillado o rotura de tuberías de agua. A través de la aplicación también se informa a los ciudadanos de la situación de la incidencia en tiempo real.

PROTECCIÓN DE **DATOS PERSONALES**

Es un requisito indispensable en las gestiones y actuaciones de Aguas de Albacete salvaguardar los datos personales de los clientes.

El 25 de mayo de 2018 entró en vigor el ***Reglamento General de Protección de Datos 2016/679***, lo que supuso la adaptación de los procesos realizados en Aguas de Albacete para dar cumplimiento al mismo en cuanto a derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos de carácter personal de los interesados. De este modo, se han creado una serie de formularios y procesos que permiten garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de los abonados, la trazabilidad de todas las gestiones realizadas con dichos datos, la restricción de su utilización sin la correspondiente autorización por parte de los titulares de estos y el pleno conocimiento y control por parte de los usuarios sobre el uso que se hará o no de sus datos personales.

Durante el año 2018 no se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales. Tampoco se ha recibido ninguna reclamación en el ámbito del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679.

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:
***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 gestiones realizadas. Asimismo, los procedimientos y gestiones realizados por Aguas de Albacete respecto a los abonados 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 todos los abonados.*

*Además, el **departamento de atención al cliente de Aguas de Albacete** que engloba al personal de atención presencial en oficina, a los empleados 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.*

3.5 Comunicación con el cliente

ACCESIBILIDAD **COGNITIVA**

En 2017 se presentaba a la sociedad albaceteña el proyecto de accesibilidad cognitiva que Asprona, el Ayuntamiento de Albacete y Aguas de Albacete ponían en marcha con el objetivo de mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad, así como a aquellas que tienen alguna dificultad de alfabetización o comprensión.

Aguas de Albacete financiaba económicamente este proyecto, por el que se adaptaban e instalaban mil señales y carteles en los edificios municipales de Albacete (en el edificio del ayuntamiento de la ciudad y en las propias oficinas de Aguas de Albacete), para personas con discapacidad cognitiva y sensorial.

En Aguas de Albacete se han instalado señales indicativas a la entrada de la oficina, a modo de panel orientativo de los servicios y dependencias con los que cuenta la empresa, así como señales en los aseos, despachos y salas comunes.

En la puesta en marcha y desarrollo del proyecto de accesibilidad cognitiva ha sido fundamental la colaboración de terapeutas y personas con discapacidad intelectual de ASPRONA, quienes han elegido el tipo de letra, los colores, la iconografía, así como la situación de la transcripción al Braille.

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 2018, no habiéndose registrado ninguna no conformidad respecto a los mismos. En 2019 Aguas de Albacete se seguirá esforzando por mantener con los abonados una relación de profesionalidad y confianza.

3.6 Satisfacción del cliente

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para Aguas de Albacete ***la opinión de los abonados es fundamental*** y dado que la mejor forma de conocer a los clientes, sus expectativas y necesidades es el diálogo directo con ellos, cada año realiza una encuesta de satisfacción con la que los usuarios valoran tanto los servicios prestados como el producto suministrado, poniendo de manifiesto su grado de satisfacción. Con los resultados de la encuesta se establecen planes de acción, asociados a los aspectos peor valorados por los usuarios.

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

ORGANOLEPSIA					
	2014	2015	2016	2017	2018
La calidad del agua	5,52	5,67	5,74	5,51	6,41
FACTURA					
La claridad de la factura	6,77	7,04	6,56	6,64	7,71
PRECIO					
Precio	4,71	4,86	4,54	4,10	4,84
MEDIA					
Media	6,36	6,50	6,56	6,42	7,08

SERVICIO					
	2014	2015	2016	2017	2018
La continuidad del suministro	8,49	8,63	8,20	8,48	8,71
La presión con la que llega el agua a su casa	7,15	7,36	7,40	7,03	8,07
La facilidad para contactar con la compañía	7,57	8,00	6,88	7,74	7,71
La atención recibida	8,67	8,22	7,00	7,70	8,07

En 2018 se ha conseguido un incremento significativo de la valoración en prácticamente la totalidad de aspectos consultados.

*Los aspectos mejor valorados son la "**continuidad del suministro" con un 8,71, la "presión del agua" con un 8,07 y la "atención recibida" con un 8,07**. Destaca positivamente el incremento en la **valoración del "precio" en 0,74 puntos**, lo que supone una mejora del 18% en la valoración de este aspecto, asimismo **"la calidad del agua" y "la claridad de la factura" han experimentado una mejora respecto al año anterior pasando de un 5,51 a un 6,41 y de un 6,64 a un 7,71 respectivamente**, lo que supone un incremento de la valoración de ambos aspectos en un 16%.*

***El índice de satisfacción global obtenido por Aguas de Albacete en 2018 ha sido de 7,08 sobre 10,** lo que supone un incremento de la valoración general de la empresa respecto al año anterior y significa que Aguas de Albacete ha conseguido incrementar la adaptación de sus servicios a las necesidades de los usuarios y que esta mejora está siendo percibida por abonados.*

Aguas de Albacete trabaja en busca de la mejora continua utilizando su experiencia, conocimiento, profesionalidad e innovación constante para seguir ofreciendo un servicio de calidad acorde con las exigencias de sus usuarios.

3.6 Satisfacción del cliente

GESTIÓN DE **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Aguas de Albacete siempre se muestra receptiva a este tipo de peticiones, ya que considera que las quejas y reclamaciones de los usuarios son oportunidades de mejora y una buena forma de acercarse a ellos es atender sus demandas y necesidades. Los abonados pueden realizar sus quejas y reclamaciones a través de cualquiera de los medios de comunicación que Aguas de Albacete pone a su disposición. La resolución de los casos se lleva a cabo en un plazo máximo de 10 días, estableciendo procedimientos sencillos y estandarizados que garantizan una gestión homogénea y una respuesta rápida y eficaz.

En 2018 se registraron 666 quejas, de las que tan solo un 1,20 % resultaron procedentes. En un 37% de los casos, los titulares se vieron beneficiados por modificaciones en la factura debido a un consumo acumulado, bonificaciones por fuga, estimaciones o verificaciones de contador.

CUSTOMER **COUNSEL**

En el diálogo y compromiso de Aguas de Albacete con sus abonados, el Customer Counsel tiene un ***papel fundamental para la defensa y protección de los derechos del cliente.***
Esta figura, creada por el Grupo Suez, se trata de una alternativa más a la que los usuarios pueden recurrir para hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto.

En caso de que el usuario haya recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no haya quedado satisfecho con la respuesta recibida en primera instancia, o bien cuando ésta 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).***

En 2018 el Customer Counsel recibió 1 reclamación, que se resolvió con un resultado favorable para el interesado.

CUMPLIMIENTO DE LA **NORMATIVA Y LEGISLACIÓN**

Aguas de Albacete ***cumple la normativa y legislación en vigor en materia social y económica en todas sus actuaciones*** no habiendo recibido multas al respecto durante 2018.

Cumple también la normativa y legislación vigente sobre el suministro y el uso de productos y servicios en todas sus actuaciones, y no ha recibido multas sobre este aspecto en 2018.

En Aguas de Albacete ***se cumplen los preceptos sobre prácticas laborales establecidos en la legislación, estatuto de trabajadores y convenio colectivo vigentes***. En el Departamento de Clientes de Aguas de Albacete ***no se han registrado reclamaciones sobre prácticas laborales en 2018***.

4

EL EQUIPO HUMANO

Además de la plantilla propia de Aguas de Albacete, se generan decenas de puestos de trabajo indirectos en la ciudad gracias a las obras de renovación y mejora de redes de abastecimiento, distribución y saneamiento.

Aguas de Albacete potencia un entorno de trabajo seguro y saludable, en igualdad de oportunidades, y donde desarrollarse profesional y personalmente.

4.1 Principales magnitudes

IMPORTE BONIFICADO POR FUGA (€)					
	2014	2015	2016	2017	2018
Nº total de empleados	85	90	84	87	87
Salario mínimo (€)	19.905,88	19.905,88	20.105,48	20.306,36	20.570,34
Horas de formación impartidas	2.637,5	3.193	2.326,25	1.134,75	1.669
Evaluaciones del desempeño	11	13	14	18	20

PLANTILLA [20]			
	Hombres	Mujeres	Total
Nº total de empleados (31dic 2018)	61	26	87
Nº de incorporaciones (2018) [21]	3	1	4
Nº de bajas (2018) [22]	1	1	2

PLANTILLA [23]			
	Hombres	Mujeres	Total
Menos 30 años	0	0	0
Entre 30 años a 50 años	41	24	65
Mayores 50 años	20	2	22
TOTAL	***61***	***26***	***87***

[20] Aguas de Albacete no cuenta con trabajadores externos, trabajadores por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial de trabajo. No se contabilizan altas y bajas por interinidad.

[21] No se contabilizan interinidades.

[22] No se contabilizan interinidades.

[23] Aguas de Albacete no cuenta con trabajadores externos, trabajadores por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial de trabajo. No se contabilizan altas y bajas por interinidad.

4.1 Principales magnitudes

*Aguas de Albacete cuenta entre sus personas con **5 personas con discapacidad** [24], lo que supone un **5'75% de su plantilla**, muy por encima del requisito legalmente establecido.*

PLANTILLA POR GRUPO PROFESIONAL [25]			
	Hombres	Mujeres	Total
Grupo Profesional 1	5	0	5
Grupo Profesional 2	24	3	27
Grupo Profesional 3	16	3	19
Grupo Profesional 4	9	8	17
Grupo Profesional 5	5	2	7
Grupo Profesional 6	0	3	3
Grupo Profesional 7	2	7	9

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO			
	Hombres	Mujeres	Total
Eventual	0	0	0
Indefinido	60	23	83
Jubilación parcial	1	0	1
Interinidad	0	1	1
Obra o servicio	0	0	0
Prácticas	0	2	2
Total general	***61***	***26***	***87***

[24] Todos ellos son hombres.

[25] 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 GP7 el de mayor cualificación, capacitación y competencia.

ALTAS		
CONTRATOS	Hombres	Mujeres
Eventual	1	0
Interinidad	1	2
Indefinido	2	1
Obra o servicio	0	0
Prácticas	0	0
Subrogación	0	0

BAJAS		
CONTRATOS	Hombres	Mujeres
Interinidad	2	1
Eventual	2	0
Prácticas	0	0
Jubilación parcial	1	0
Movilidad nacional	0	1

Todos los directivos de Aguas de Albacete son de nacionalidad española. No existe en ninguna figura calificada como "alto ejecutivo" en su estructura societaria.

Aguas de Albacete utiliza el término "local" para definir sus operaciones en la provincia de Albacete, ya que gestiona varias explotaciones (Pozo Cañada, Aguas Nuevas, y pedanías) en un radio de aproximadamente 50 km, que coincide con las ubicaciones con operaciones significativas.

Con fecha 2 de marzo de 2016 se firmó un nuevo Convenio Colectivo de Aguas de Albacete, que cubre al 100% de la plantilla. Del mismo modo, todos los empleados están representados por organismos independientes, como son 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 es retribuido por debajo del salario mínimo establecido en el Convenio Colectivo.

Ningún trabajador es retribuido por debajo del salario mínimo establecido en el Convenio Colectivo.
No se han producido incidentes de discriminación durante 2018.

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO MÍNIMO Y EL SALARIO EN AGUAS DE ALBACETE	
	2018
Salario mínimo (IPREM)	10.302,6 €/año
Salario mínimo según convenio de Aguas de Albacete	20.570,34 €/año
Relación Aguas de Albacete – Salario mínimo IPREM	199,67%

4.2 Desarrollo personal y profesional

En Aguas de Albacete la formación y desarrollo profesional de las personas es prioritario. Cada año, los trabajadores con personas a su cargo evalúan y determinan sus necesidades de formación, en base a lo cual se diseña el Plan de Formación.

PLAN DE FORMACION 2018 [26]	
	Nº participantes
Atmósferas explosivas (ATEX)	5
Certificado de Aptitud Profesional conductores CAP	2
Curso de Especialización en Drenaje Urbano	1
Curso ISO 22000	14
Espacio Digital 2018	2
Food Defense	1
Introducción a Contec	2
Introducción a los sistemas de gestión (normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 22000) ABC de la Ética	5
Introducción a los sist. de gestión de calidad y medio ambiente (ISO 9001 e ISO 14001). ABC de la ética	1
Legislación medio ambiental	1
Liderazgo en Seguridad y Salud para mandos intermedios	3
Líderes DISS: Ambidiestros	1
Manipulación y transporte de productos químicos	9
Manipulador de aguas de consumo humano	16
Mercancías peligrosas	1
Monitorización de Micro contaminantes	6
Nivel básico en PRL en Ciclo Integral del Agua	8
Prácticas éticas	3
PRL para directivos de empresas de construcción	6
Riesgo eléctrico	8
Riesgos biológicos	13
Riesgos de trabajo en fibrocemento	24
Seguridad Vial	73
Taller Embajadores: Comunicación Empresarial	1
Técnicas de monitorización online microbiológicas y físico-químico	4
Tratamientos de eliminación	2
Curso de nivel básico en PRL (50 h), capacita como recurso preventivo.	8
Prevención Laboral en Corte tubería fibrocemento	23
Formación ATEX en los lugares de trabajo	9
Manipulación y Transporte de Productos químicos	9
Seguridad en trabajos con riesgo eléctrico	9
Curso de seguridad vial	92
Curso sobre riesgos biológicos	16
Gerentes y Directivos de empresa en el sector de la construcción REA	6

[26] 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.

HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS 2018				
CATEGORÍA	Hombres	Mujeres	Total (h)	Promedio (h/persona)
Grupo Profesional 1	217	-	217	43,4
Grupo Profesional 2	331	12,75	343,75	12,73
Grupo Profesional 3	129,5	25,25	154,75	8,14
Grupo Profesional 4	66	126	192	11,29
Grupo Profesional 5	344	144,5	488,5	69.78
Grupo Profesional 6	0	110,5	110,5	36,83
Grupo Profesional 7	48	114,5	162,5	18,05
Total	***1.135,5***	***533,5***	***1.669***	***19,18***
Total, promedio por género	***18,61***	***20,51***	***13,04***	**--**

CONVENIOS					
	2014	2015	2016	2017	2018 [27]
Universidad de Castilla-La Mancha	4	2	3	3	2
IES Andrés de Vandelvira	2	3	1	1	1
IES Leonardo da Vinci	--	--	1	1	1
Banco Santander	1	2	1	1	--

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

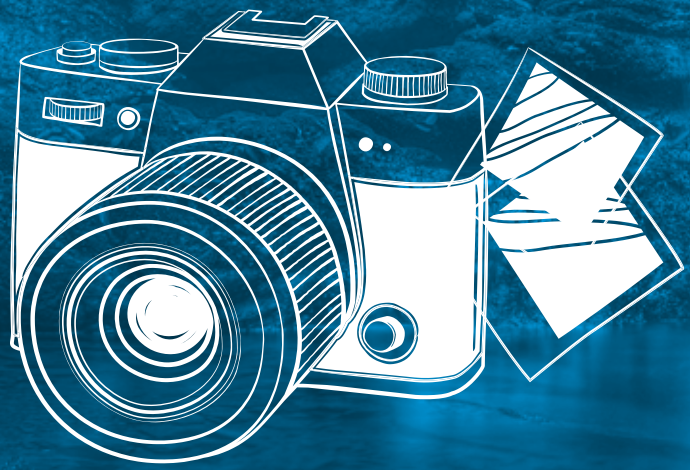
EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO 2018			
GRUPO PROF.	Hombres	Mujeres	Total
Grupo Profesional 7	2	6	8
Grupo Profesional 6	0	3	3
Grupo Profesional 5	3	1	4
Grupo Profesional 4	0	3	3
Grupo Profesional 3	0	1	1
Grupo Profesional 2	0	1	1
Total	***5***	***15***	***20***

Con el fin de ***permitir y fomentar el desarrollo profesional de los jóvenes de la zona***, Aguas de Albacete establece convenios de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha e institutos de educación secundaria para la realización de prácticas en empresa.

[27] De las 5 personas en prácticas en 2018, 2 son mujeres (una del I.E.S. Andrés de Vandelvira y la segunda de la Universidad de Castilla-La Mancha) y 3 son hombres (el resto).

4.2 Desarrollo personal y profesional

V CONCURSO DE FOTOGRAFÍA
de Aguas de Albacete



El V 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 el agua o las instalaciones de Aguas de Albacete.

El objetivo del concurso es despertar la curiosidad y el interés de la plantilla, consiguiendo 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. En esta quinta edición han participado 9 personas, con un total de 25 fotografías.

El jurado ha estado formado por la jefa de producción, Nazareth Tebar, la financiera Dolores Montero, y el operario Antonio Moreno. El segundo y tercer premio fueron galardonados con un marco de fotos digitales, 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.

◄ **Primer Premio:** Ángel Oliver

▲ **Tercer Premio:** Manuel Ballesta

◄ **Segundo Premio:** Pablo Córdoba

4.3 Igualdad y conciliación

*Aguas de Albacete basa su gestión de las personas en la **conciliación de la vida personal y profesional,** la igualdad de oportunidades y la diversidad.*

En el año 2018 continúa formando 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.

Además, durante en 2018 se ha obtenido la ***certificación efr***, uno de los objetivos a previstos para este año.

II PLAN DE **IGUALDAD**

*Desde 2012, Aguas de Albacete ha adquirido un compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Este es el punto de partida del Plan de Igualdad de la empresa, cuyo **objetivo es asegurar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con las personas.***

Este plan incluye el diseño y puesta en marcha de un protocolo de prevención del acoso moral, acoso por razón de sexo o acoso sexual.

En 2017, se aprobó el II Plan de Igualdad de Aguas de Albacete, con nuevas acciones y medidas que potencien la igualdad de oportunidades y que continúa en vigor.

DISTINTIVO DE EXCELENCIA EN IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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, son algunas de las iniciativas que desde el ***Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha*** *se han valorado a la hora de conceder el* ***Distintivo de Excelencia en Igualdad, conciliación y Responsabilidad Social Empresarial*** *a Aguas de Albacete.*

Este distintivo está dirigido a empresas que destacan por su especial labor y contribución en favor de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, como es el caso de Aguas de Albacete.

CAMPAÑA **"NO PERMITAS LA VIOLENCIA DE GÉNERO"**

Aguas de Albacete, en su compromiso social, une sus fuerzas a la campaña 'No permitas la violencia de género' que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad promueve con motivo del Día Internacional de Eliminación de la Violencia contra las mujeres.

Para ello, la entidad coloca pegatinas con el teléfono 016 de atención a las víctimas de malos tratos por violencia de género.

4.3 Igualdad y conciliación

DÍA INTERNACIONAL **DE LA MUJER**

A través de Twitter y con ocasión del Día Internacional de la Mujer, Aguas de Albacete visibiliza a aquellas mujeres que forman su plantilla y que ocupan puestos de responsabilidad en la empresa.

SELLO **BEQUAL**

Aguas de Albacete renovó, en 2018, el ***sello de la Fundación Bequal***, un distintivo que reconoce el ***compromiso socialmente responsable con la discapacidad.***

RED DE EMPRESAS **COMPROMETIDAS CON LA DIVERSIDAD**

Aguas de Albacete pasa a formar parte, en 2017, 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. Continúa con este compromiso en 2018.

PRESTACIONES SOCIALES Y MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Aguas de Albacete pone a disposición de sus empleados una serie de medidas de conciliación y prestaciones sociales, además de las legalmente establecidas, descritas en el Convenio Colectivo de la empresa y de aplicación a toda la plantilla.

Cuenta también con la posibilidad de seguir disfrutando de las condiciones laborales reconocidas en el Convenio, independientemente de si ha vencido o está en negociación.

CERTIFICACIÓN **EFR**

En 2018, Aguas de Albacete ha obtenido la Certificación efr, en materia de conciliación.

Esta certificación consiste en un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que a través de una metodología sencilla y eficaz posibilita los procesos de conciliación en las empresas. Se ocupa de avanzar y dar respuestas en responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal y laboral.

Así mismo, promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, siguiendo la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, consiguiendo que las empresas efr realicen una autorregulación voluntaria en la materia.

4.3 Igualdad y conciliación

Las ***medidas que establece*** Aguas de Albacete son:

- ***Licencias retribuidas por matrimonio***, nacimiento, adopción o acogimiento de hijos, maternidad, lactancia, enfermedad grave, fallecimiento u hospitalización de parientes hasta segundo grado, traslado de domicilio habitual, matrimonio de familiares de primer grado, etc.
- ***Préstamos y anticipos***, a través de un fondo destinado a satisfacer las peticiones de préstamo de los empleados de Aguas de Albacete. Existe también un sistema flexible de anticipos de nómina que puede alcanzar hasta el 90% del valor de la misma.
- ***Mejora de las prestaciones por incapacidad temporal***, hasta el 100% del salario real, en caso de enfermedad o accidente.
- ***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.
- ***Festivos de Navidad retribuidos en plantas***, para compensar el trabajo realizado entre los trabajadores a turnos en días tan significativos como Navidad, Nochebuena o Año Nuevo.
- ***Entrega de prendas de trabajo***, a toda la plantilla que necesita ropa de trabajo especial.
- ***Jubilación parcial***, con contrato relevo, para todos aquellos empleados que lo soliciten.
- ***Premio de jubilación*** para empleados que acrediten haber trabajado 25 años en la empresa, por el importe de una mensualidad.
- ***Seguro de vida y accidentes***, en caso e invalidez o muerte para todos los empleados.
- ***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 al trabajador.
- ***Reducción de jornada para progenitores*** cuyos hijos menores se encuentren hospitalizados con enfermedades graves.
- ***Lote de navidad,*** para todos los empleados.
- ***Ayuda escolar a los hijos de empleados***, así como a los estudios realizados por los propios empleados.
- ***Ayuda por fallecimiento***, dirigida a los herederos del empleado fallecido, con un importe de tres mensualidades de salario real.
- ***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.
- ***Posibilidad de acumular vacaciones al año siguiente***, en caso de incapacidad temporal.

BENEFICIARIOS DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACION 2018			
MEDIDA	Hombre	Mujer	Total
Lote de Navidad	61	26	87
Préstamo	0	0	0
Anticipo	3	1	4
Jubilación parcial	1	0	1
Seguro de vida	Todo el personal en activo	Todo el personal en activo	Todo el personal en activo
Ayuda escolar	28	9	37

Durante 2018 se produjeron una baja por maternidad y una baja por paternidad. En todos los casos, los empleados y empleadas que las disfrutaron continúan en la empresa.

Aguas de Albacete organiza acciones extralaborales, como actividades culturales o deportivas, entre otras, como parte de sus medidas de conciliación y beneficios sociales, puesto que entiende que favorecen el buen ambiente en la empresa y el equilibrio personal y profesional de la plantilla.

4.4 Seguridad y Salud

*Aguas de Albacete demuestra su compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores a través de la **Política de Seguridad y Salud Laboral,** donde se establecen tres líneas estratégicas de actuación: integración de la prevención en todas las actividades del negocio, minimización del riesgo derivado de las actividades que se realizan, y reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.*

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

Existen procedimientos e instrucciones de trabajo que regulan los procesos, además de lo relativo a gestión y utilización de equipos de protección individual.

Cabe destacar dentro del sistema, el procedimiento de Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. Con él se evalúan todos los puestos de trabajo e instalaciones de Aguas de Albacete para posteriormente controlar los riesgos a través de revisiones de los factores ambientales y de legionela en las instalaciones de agua caliente sanitaria, y mediante inspecciones reglamentarias e internas.

Dentro de la empresa existe un técnico de Seguridad y Salud que asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicosociología Aplicada. En cuanto a la vigilancia de la salud, la especialidad de Medicina del Trabajo está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. Por otro lado, Aguas de Albacete cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado de Suez.

DÍA MUNDIAL DE LA **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Aguas de Albacete reafirma el compromiso de la empresa con la promoción de hábitos y comportamientos saludables.

*Este año, con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se han desarrollado una serie de **iniciativas centradas en seguridad vial**. Entre otras, charlas de concienciación en sus diferentes centros de trabajo. En estas sesiones, eminentemente prácticas, los trabajadores adquieren un compromiso sobre una conducción segura y responsable, cumpliendo en todo momento con las reglas y regulaciones.*

*Además, la plantilla de Aguas de Albacete participa en un **taller sobre Seguridad Vial organizado por Fraternidad-Muprespa**, con el objetivo de prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de sus asociados, una jornada en la que estaba presente Cruz Hernando Fernández-Cortacero, jefa provincial de Tráfico de Albacete, José Belda Amores, director-gerente de Aguas de Albacete, y el director provincial de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo de Albacete, Nicolás Merino Azorí. Además, el director gerente, José Belda, realizaba una charla sobre la implicación del personal como 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.*

4.4 Seguridad y Salud

PROMOCIÓN DE LA **SALUD EN EL TRABAJO**

Como complemento a la política de seguridad y salud laboral, Aguas de Albacete cuenta con una política de promoción de la salud en el trabajo, con la intención de impulsar la salud integral de las personas en su entorno laboral.

Para ello, la dirección de Aguas de Albacete promueve una serie de iniciativas destinadas a los trabajadores en relación con los hábitos de vida saludables y la creación de entornos favorables a la salud en el centro de trabajo. Para este fin, existe un grupo de trabajo, formado por representantes de las distintas áreas de la empresa, que se reúne para acordar acciones para el cumplimiento de este compromiso. En definitiva, Aguas de Albacete sigue una línea de prevención y salud de todos sus integrantes, dentro de un marco de responsabilidad social y eficacia para la mejora continua.

Este año, Aguas de Albacete celebra el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo centrándose en la Seguridad Vial. Entre otras iniciativas, realiza charlas de concienciación en sus diferentes centros de trabajo en las que los trabajadores adquieren un compromiso sobre una conducción segura y responsable, cumpliendo en todo momento con las reglas y regulaciones sobre Seguridad Vial.

Otra de las acciones llevadas a cabo ha sido la participación de Aguas de Albacete por segundo año consecutivo en la II Carrera de Empresas, organizada por AJE Albacete y por El Corte Inglés.

La apuesta por la cultura preventiva en materia de seguridad y salud laboral de la totalidad de sus trabajadores, sigue siendo fundamental para Aguas de Albacete. Por este motivo, se hace hincapié desde la organización en la comunicación de incidentes y situaciones de riesgo, para que todos los empleados puedan contribuir a mejorar la prevención de riesgos laborales y así evitar posibles accidentes futuros.

ACTIVIDADES **PREVENTIVAS**

La planificación anual de actividades preventiva se documenta en un Programa de Gestión y recogida en la herramienta informática GPRL (Gestión Prevención Riesgos Laborales), que incorpora tanto objetivos y acciones a desarrollar en prevención en el año de estudio, como formación en la materia. Es aprobado directamente por el Comité de Dirección. Los órganos encargados de su seguimiento son 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).

	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de horas de formación en PRL recibidas [28]	888	584	702	618	1046
% Asistentes / Convocados	99 %	91%	100%	100%	100%

Tras la realización en 2016 de una evaluación de factores psicosociales, durante el año 2017 se trabajó en la evaluación y diagnóstico de los resultados del informe, y se planificó la creación de un grupo de trabajo con representantes de las diferentes áreas de la empresa, que desarrollasen un plan de acción de consenso. En 2018 se ha elaborado el programa de intervención que se encuentra en fase de implantación.

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 segundo caso para aquellas relacionadas con el Programa Anual de Medicina del Trabajo, responsabilidad del Servicio de Prevención Ajeno.

Las dos memorias se encuentran a disposición de las autoridades laborales y son entregadas a los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

[28] La formación impartida ha consistido en las siguientes materias: Curso de nivel básico en PRL (50h, que capacita como recurso preventivo), Prevención laboral en corte tubería fibrocemento, Formación ATEX en los lugares de trabajo, Manipulación y transporte de productos químicos, Seguridad en trabajos con riesgo eléctrico, Curso de seguridad vial, Curso sobre riesgos biológicos, y Gerentes y Directivos de empresa en el sector de la construcción REA.

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, tanto en la fase de proyecto como en la de ejecución, para realizar el seguimiento del adecuado cumplimiento de los requisitos legales asociados a la prevención de riesgos laborales en obras de construcción.

El personal técnico experto desempeña las funciones de coordinador de seguridad y salud en obra, así como de asistencia técnica, según corresponda.

Por otro lado, Aguas de Albacete designa una o más personas con la formación y capacitación adecuada, que actúan como recursos preventivos, cuya función es 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 materia de prevención de riesgos laborales.

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.

Es destacable que ***en 2018 no se han producido accidentes de trabajo*** en obras de construcción en las que participa Aguas de Albacete.

SALUD **LABORAL**

Todos los empleados de Aguas de Albacete superan, 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.

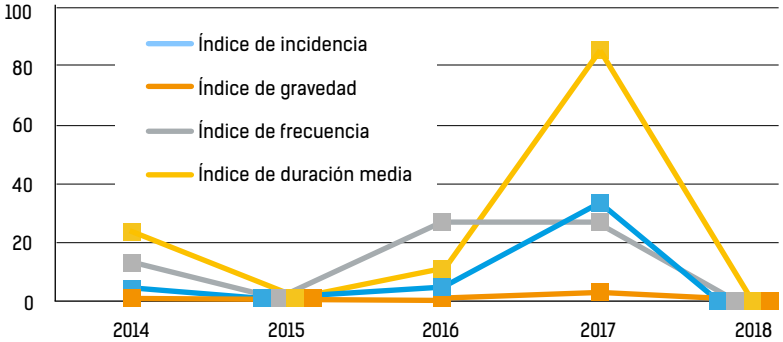
Es destacable que ***alrededor del 21% de la plantilla***, correspondiente a operarios de la red de agua potable, ***pueden estar expuestos al contacto directo con el amianto***. Este hecho supone un alto riesgo de sufrir enfermedad profesional.

Para evitarlo, se pone en marcha una extensa y detallada ***planificación preventiva***, así como la ***adecuada formación***. El reconocimiento médico se realiza de forma anual tanto para este colectivo como para aquellos trabajadores para los que su estado de salud pueda suponer un riesgo por sí mismo, según decisión del Comité de Seguridad y Salud.

SINIESTRALIDAD **LABORAL**

En 2018 no se ha producido ningún accidente con baja. No se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional ni ha habido víctimas mortales.

Comparativa **indicadores de Siniestralidad**



INDICES	2014	2015	2016	2017	2018
Índice de incidencia	2,33	0	4,58	34,09	0
Índice de gravedad	0,29	0,17	0,24	1,91	0,12
Índice de frecuencia	13,7	0	26,92	20,38	0
Índice de duración media	21,5	0	9	85,7	0

4.4 Seguridad y Salud

Se definen los ***cuatro índices*** de la siguiente manera:

Índice de incidencia: ***0 en 2018***	Número de accidentes de trabajo con baja, sin incluir in itinere, dividido por el promedio anual de personas en plantilla y multiplicado por 1.000.
Índice de gravedad: ***0,12 en 2018***	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. Este índice no es cero por 18 días de baja en 2018 de un accidente ocurrido en 2017.
Índice de frecuencia: ***0 en 2018***	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: ***0 en 2018***	Número de días naturales de baja por accidente de trabajo, sin incluir in itinere, dividido por el número de accidentes de trabajo con baja.

Desde el año 2014 se encuentra establecido en Aguas de Albacete el ***Plan de Reducción de la Siniestralidad***, basado en la sensibilización de las personas, la implicación de los mandos y la participación activa de todos los niveles de la organización. Este plan recoge diversas acciones, como la impartición de charlas periódicas o la publicación mensual de resultados de los índices de accidentes para toda la plantilla, entre otras.

De acuerdo con el ***procedimiento PE-S / P-01 "Procedimiento de investigación y comunicación de accidentes"***, se realiza la investigación, registro y comunicación de los accidentes de trabajo ocurridos en la empresa. Además, en lo aquello relativo a la comunicación con la autoridad laboral, recoge lo indicado en la legislación nacional y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.

ABSENTISMO	Hombres	Mujeres	Total
Accidente (días)	0	31	31
Accidente sin baja médica (días)	0	8	8
Asistencia consulta médica (días)	0,86	21,41	22,27
Asistencia consulta médica acompañante (días)	1,23	4,14	5,37
Enfermedad (días)	709	366	1.075
Enfermedad sin baja (días)	1	4	5
Prolongación de IT con complemento (días)	0	0	0
Enfermedad grave o fallecimiento de familiar (días)	5	14	19
Intervención quirúrgica familiar (días)	9	34	43
Maternidad (días)	112	0	112
Permiso Lactancia (días)	14	0	14
Riesgo durante el embarazo/lactancia natural (días)	0	0	0
Paternidad (días)	0	56	56
Permiso nacimiento hijo (días)	0	4	4
Compensación horas extras (horas)	0	94,34	94,34
Días de asuntos propios (días)	74	201	275
Matrimonio (días)	20	20	40
Traslado de domicilio/mudanza (días)	0	0	0
Vacaciones (días)	548	1.578	2.126
Horas sindicales (horas)	5,45	7,82	13,27
Suspensión empleo y sueldo (días)	0	0	0

BONUS FRATERNIDAD **MUPRESPA**

Aguas de Albacete ha recibido por tercer año consecutivo 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.

4.4 Seguridad y Salud

INVERSIÓN Y GASTOS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En coherencia con el compromiso de la empresa con la seguridad y salud laboral, anualmente Aguas de Albacete lleva a cabo distintas acciones en la materia. Concretamente, se han realizado una serie de ***mejoras de las instalaciones***, dirigidas a ***reducir los riesgos para la seguridad y salud*** de las personas, tanto para los propios trabajadores de Aguas de Albacete, como para otros, por ejemplo, en trabajos en la vía pública o accesos a nuestras instalaciones. Se detallan, por instalación:

Mejoras en la Oficina de Aguas de Albacete de C/Iris:

- Canalización del cableado en el despacho de técnicos.
- Mejora de la accesibilidad de extintores.

Mejoras en explotación:

- Señalización en almacén: balizas luminosas.
- Cartel recordatorio de detector de cables.
- Adquisición de cascos con pantalla para trabajos a presión.
- Adquisición de chapas para salvar zanjas para vehículos y discapacitados.
- Adquisición de vallas plegables ligeras.
- Protección de tubos de cloración en el depósito de Romica.
- Instalación de puente grúa en el depósito de Los Llanos para facilitar la extracción de elementos.

ETAP Los Llanos, bombeo y balsa de regulación:

- Sustitución de cartelería en ETAP y bombeo nº 1.
- Instalación de señalización en zonas peligrosas de la balsa de regulación.
- Mejora de accesibilidad de extintores.
- Colocación de cartelería de prevención en laboratorio según proyecto CINIFE (imagen a la derecha).
- Adquisición de llave dinamométrica para cambio de botellas de cloro-gas.
- Sustitución de alumbrado en laboratorio y despacho de responsable de planta por pantallas LED.
- Realización de un estudio de condiciones de iluminación en diferentes puntos de la planta.
- Delimitación de la zona de trabajo en la cubierta del bombeo.
- Sustitución de claraboyas.

ETAP Los Llanos, bombeo y balsa de regulación:

- Mejoras en el orden y limpieza en el taller.
- Delimitación de la zona de descarga del puenbte gría en el bombeo nº 1.
- Mejoras en la señalización de válvulas en la sala de cloro.
- Instalación de indicadores luminosos de línea de cloro en servicio.
- Instalación de armario de EPI's junto a la sala de cloro.
- Instalación de tolva de lamidón en sala de reactivos.
- Instalación de mesa para trabajos de mantenimiento en sala de cloro.
- Mejoras en el almacenamiento de repuestos en diversas ubicaciones.

Mejoras en la EDAR

- Cambio de los cuadros de distribución y de bombeo a lechos bacterianos.
- Cambio de los canales de vertederas, reparación y pintado general de los decantadores primarios 1 y 2.
- Construcción de pasarela para el mantenimiento seguro de la cinta transportadora del pozo de entrada.
- Instalación de rejillas de ventilación en la sala de pinturas.
- Mejora del acceso a la azotea de digestores.
- Colocación de guardavivos en cartelería.
- Adquisición de tomamuestras automáticos.
- Instalación de nueva cartelería en zona de aparcamiento.

Aguas de Albacete ***recibirá un bonus por la baja siniestralidad mantenida en 2018,*** y el ***diploma Bonus***, que concede la mutua Fraternidad-Muprespa, por su política de prevención de riesgos laborales. Con este reconocimiento, Fraternidad Mupresa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, 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 mediante la aplicación de diferentes acciones preventivas con este objetivo.

5

LA CADENA de SUMINISTRO

Con el fin de fortalecer su cadena de suministro, Aguas de Albacete lleva a cabo una selección equitativa que contempla criterios de sostenibilidad, al mismo tiempo que promueve las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.

5.1 Principales proveedores

*En Aguas de Albacete se dispone tanto de **proveedores de material** como de **proveedores de servicio.***

Por un lado, en cuanto a los proveedores de material, se destaca el suministro de reactivos químicos, piecería, tubos, bombas, material relacionado con la prevención de riesgos laborales o software.

Por otra parte, los proveedores de servicios destacan aquellos que ofrecen servicios de obra civil, prevención, jardinería, tecnología (instalación de telemando, telelectura, integración de puntos de control en sectorización, etc.), limpieza (instalaciones y red de alcantarillado), alarmas, realización de analíticas, mantenimiento de software, mantenimiento eléctrico, mantenimiento de equipos de medición (de laboratorio y de campo), lectura y cambio de contadores, reparación de bombas y maquinaria, organismos de control autorizados o renting de vehículos.

A través del fomento de la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, Aguas de Albacete contribuye al desarrollo de las localidades donde está se encuentra.

Un indicador del compromiso con la comunidad local es definir el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global, según el código postal de la razón social de cada uno para distinguir local y no local.

GASTOS		Local	No Local	Total
Gasto total proveedores de bienes y servicios (€)	*2017*	3.942.066,58	11.416.858,17	15.358.924,75
	2018	3.227.069,85	12.423.982,00	15.651.051,85
Porcentaje	*2017*	***26%***	***74%***	***100%***
	2018	***21%***	***79%***	

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

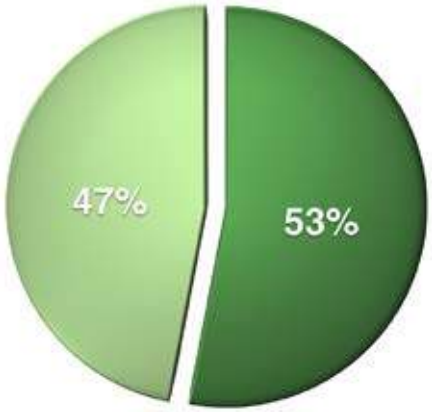
- ***Proveedores estratégicos de suministro de agua.***
- ***Proveedores estratégicos de energía eléctrica.***
- ***Proveedores estratégicos de telefonía.***

5.1 Principales Proveedores

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ESTRATÉGICOS SIN ALTERNATIVA LOCAL		
	Local	No Local
Proveedores estratégicos de servicios de agua (€)	--	5.882.332,89
Proveedores estratégicos de energía eléctrica (€)	--	578.536,32
Proveedores estratégicos de telefonía (€)	--	47.637,35
Total	***--***	***6.508.506,56***

Según estas consideraciones, el ***53% 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 estratégicos de servicios de agua (€)	3.227.069,85	2.870.751,61	6.097.821,46
Total	***53%***	***47%***	***100%***



PROVEEDORES CON POSIBLE ALTERNATIVA LOCAL

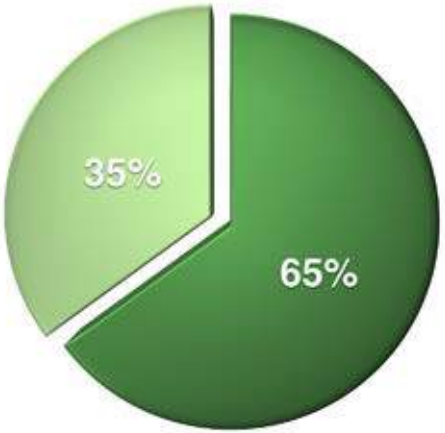
- local
- No local

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

Se analiza también otro indicador, relativo al impacto en la creación de empleo y su dinamización de la economía local, que es el ***porcentaje de subcontratas locales frente al total de subcontratas.***

En este caso, ***las subcontratas locales representan el 65% 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 (€)	2.520.178,26	1.376.942,68	3.897.120,94
Porcentaje	***65%***	***35%***	***100%***



SUBCONTRATAS DE OBRAS Y SERVICIOS

- local
- No local

*El **gasto asociado a compras** con posible alternativa local realizado a proveedores locales se ha mantenido prácticamente constante **(54% en 2016, 55% en 2017 y 53% en 2018).***

*El **65% de las subcontrataciones** para obras y prestación de servicios corresponde también a **proveedores locales**.*

5.2 Selección y evaluación de proveedores

*Aguas de Albacete, en todas sus compras, aplica un **procedimiento de homologación de proveedores**, que asegura 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.*

Las empresas que quieran entrar a formar parte de la cadena de suministro de Aguas de Albacete deben estar incluidas en su Registro de Proveedores. Aquellos que superen los límites establecidos según una matriz de riesgo y su impacto, son calificados como "aptos". 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".

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 las últimas Actas de Comités de Revisión del Sistema, figuran nuevos proveedores, Sust4In y Servicios Postales Albacete. El primero tiene ISO 14001:2015.

Todos los nuevos proveedores son evaluados incluyendo criterios ambientales, y no constan incidentes de este tipo.

No existen sospecha alguna de que los proveedores de Aguas de Albacete no respeten la libertad de asociación o el derecho a acogerse a convenios colectivos.

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 solo para el personal de Aguas de Albacete, sino también para el personal subcontratado.

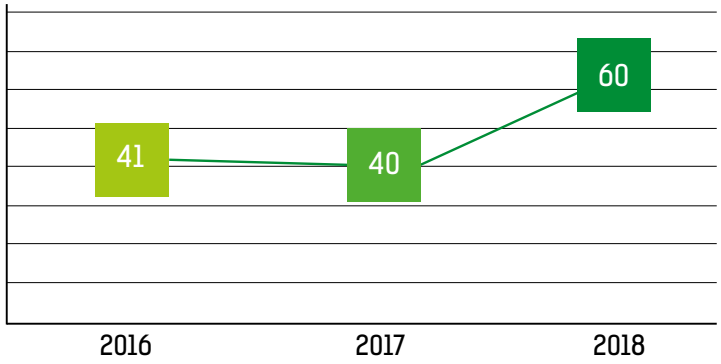
En lo que respecto a la prevención de riesgos laborales, ***se aplica el procedimiento de coordinación empresarial (PE-AGAB-SP-01)***, que cumple con los requisitos legales aplicables e incluye la operativa para la evaluación y homologación de las empresas subcontratadas en materia de seguridad y salud.

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 2018 se continúa mejorando el ***aplicativo CoordinAqua*** para facilitar la coordinación de actividades empresariales. 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 2018, el número de empresas con las que trabaja Aguas de Albacete introducidas en el aplicativo era de 40 empresas, lo que supone un incremento del 50% respecto a años anteriores. La evolución se muestra en la siguiente gráfica:

% Empresas inscritas en CoordinAqua



Además, 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.

6

EL RESPETO por el MEDIO AMBIENTE

6.1 Principales magnitudes

*El gran **compromiso ambiental** de Aguas de Albacete tiene como base la **reducción de su impacto ambiental** y la **mejora de su desempeño** en este ámbito.*

Sus principales objetivos ambientales son la optimización de los recursos hídricos y energéticos, la reducción, reutilización, reciclaje o valorización de residuos, la reducción de su huella de carbono con la consiguiente contribución a la lucha contra el cambio climático, la sensibilización ambiental y el cuidado de la biodiversidad.

AGUA	2014	2015	2016	2017	2018
Agua captada (m^3)	12.989.114	13.818.562	13.775.613	13.625.213	12.986.773
Agua tratada (m^3)	12.874.825	11.568.952	10.720.080	9.703.867	10.143.109

MATERIALES UTILIZADOS [29]	2014	2015	2016	2017	2018
Tubo de abastecimiento (m)	16.263	5.330	6.900	5.600	3.790
Tubo de saneamiento (m)	801	2.388	800	1.470	2.210
Cloro gas (kg)	33.438	36.918	36.548	37.914	32.862
CO_2 (kg)	211.352	287.630	320.390	231.406	232.546[30]
Polihidroxicloruro de aluminio al 18% (PAX 18) (kg)	208.388	202.838	206.390	215.814	210.805,6
Hipoclorito (kg)	5.529	6.525	7.625	7.000	7.250

[29] Todos los materiales utilizados se consideran no renovables, a excepción del CO2. 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.

[30] El 46,42% 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 dióxido de carbono líquido se almacena y distribuye en cisternas bajo presión y a temperatura baja. Las cantidades menores de dióxido de carbono líquido se almacenan en botellas para gases.

6.1 Principales magnitudes

CONSUMO ENERGÉTICO	2014	2015	2016	2017	2018
Energía eléctrica [31] (MWh)	9.274	8.961	9.416	9.319	8.217
Diésel [32] (MWh)	452,93	384,04	360,50	361,89	490,14
Gasolina [33] (MWh)	No disponible	9,26	16,14	No disponible	No disponible
Total (MWh)	9.726,93	9.354,30	9.792,64	9.680,89	8.707,14
Intensidad del consumo energético (kWh / miles m^3 de agua tratada)[35]	755,2	808,6	878,3	997,6	674,03

RESIDUOS	2014	2015	2016	2017	2018
Residuos peligrosos (kg)	41.330	27.387	4.709	8.987	2.165
Intensidad de generación de residuos peligrosos (g/m^3 agua tratada)	3,21	2,36	0,44	0,93	0,17
Residuos no peligrosos (ton)	1.849,84	5.705,16	4.733,72	4.666,78	4.824,76
Intensidad de generación de residuos no peligrosos (g/m^3 agua tratada)	144	493	442	481	476

[31] 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 aquellos 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).
[32] El diésel se utiliza como combustible de vehículos propiedad de la empresa (1 litro de diésel genera 10 kWh).
[33] La gasolina se utiliza como combustible en generadores de electricidad propiedad de la empresa (1 litro de gasolina genera 10,9 kWh).
[34] El incremento en el consumo de gasolina se debe a recargas puntuales en los grupos electrógenos.
[35] La ratio se calcula considerando miles de metros cúbicos de agua tratada, 12.918 en 2018. Para su cálculo únicamente se tiene en cuenta el consumo energético interno.

REDUCCIÓN EN LA GENERACIÓN DE **RESIDUOS PELIGROSOS**

*En 2018 se ha conseguido una importante reducción de los residuos peligrosos generados por Aguas de Albacete. Concretamente, **se han producido 6.822 kg menos que en el año 2017**.*

*La mayor parte de esta reducción viene dada por la **optimización en los procesos de dosificación de reactivos**, habiendo implementado mejoras en los almacenamientos.*

*Otra parte importante viene de la **disminución en gestión de tuberías de fibrocemento**, debido a las obras de renovación de la red de abastecimiento llevadas a cabo en los últimos años. Estas obras conllevan la reducción de la edad media de la red y, por lo tanto, una reducción de las averías registradas.*

No se han producido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental durante 2018. Tampoco ha habido quejas relacionadas con la gestión ambiental.

6.2 Prevención de la contaminación

*Aguas de Albacete revisa anualmente su **identificación de aspectos ambientales significativos**, que serán objeto de control y seguimiento, poniendo en marcha **acciones** para su minimización.*

Teniendo en cuenta 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 y es la herramienta a través de la que se identifican los aspectos ambientales.

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		
	ASPECTOS AMBIENTALES	**ACCIONES EJECUTADAS**
Explotación	Filtrado de aguas residuales al subsuelo.	Limpieza de la red alcantarillado con camiones CIS tradicionales, con posibilidad de derrames durante el transporte y manipulación del agua residual. Descarga final del residuo mezclado con agua residual en contenedores de obra y explanadas de secado.
ETAP	Generación de residuos peligrosos: ***Aceite usado y reactivos de laboratorio***	***ACEITE USADO*** Realización de un listado de máquinas con mayor necesidad de aceite, así como cantidades y vida media del aceite hasta cambio. Replanificación de los mantenimientos de los equipos que requieran cambio de aceite, de forma que no se lleven a cabo todos el mismo año. Realización de los mantenimientos según la nueva planificación establecida. Evaluación de la eficacia de la acción. ***RESIDUOS DE LABORATORIO*** Introducción de todos los reactivos utilizados en la plataforma QGES, indicando lotes y fechas de caducidad. Estimación de cantidades necesarias de cada reactivo por analítica, y determinación de tiempos medios de entrega de productos. Con los datos obtenidos de etapas anteriores, ajuste de la cantidad de reactivos y fechas de pedido de los mismos, de forma que nunca haya un stock demasiado grande (peligro de caducidad) ni demasiado pequeño (desabastecimiento inmediato).
Laboratorio	Generación de Residuos peligrosos: ***Envases y material utilizados en el laboratorio, Pilas (Pb, Hg o Cd). Consumo de reactivos.***	Colocación de un contenedor para la retirada de envases de plástico no contaminados. Sustitución en los equipos de las pilas no reutilizables por pilas recargables. Sensibilización ambiental del personal de laboratorio a través de la colocación de carteles y de charlas.

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

*Puesto que uno de los objetivos ambientales de Aguas de Albacete es reducir su impacto en el cambio climático, trabaja cada día por hacer un **uso más eficiente de la energía y reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero.***
*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-agbar/cambio-global-y-climatico), que se ha renovado 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 2018 son:

- *Adquisición de vehículos eléctricos. Se irán sustituyendo progresivamente todas las furgonetas del personal de red hasta conseguir el 100% de furgonetas eléctricas.*
- *Sustitución progresiva de calderas en la EDAR por otras con una combustión más eficiente.*
- *Sustitución de los equipos de refrigeración más antiguos por otros que empleen gases refrigerantes con un potencial de calentamiento más bajo.*

Además, se siguen realizando desde 2014 una serie de ***acciones 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.*

HUELLA DE **CARBONO**

Aguas de Albacete calcula de nuevo, por cuarto año, su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2018, según los requerimientos de ISO 14064.

*Este cálculo incluye **alcance 1** (emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija, asociadas al consumo de combustible para la producción de energía eléctrica con grupos electrógenos de la ETAP; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos diésel controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las distintas EDAR y la ETAP) 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.

Los resultados del inventario de ***emisiones GEI's para el año 2018*** son los siguientes:

ALCANCE 1	Combustión fija (tCO_{2e})	0,00
	Combustión móvil (tCO_{2e})	131,21
	Emisiones de proceso (tCO_{2e})	290,64
	Emisiones fugitivas (tCO_{2e})	15,78

6.3 Energía y Cambio climático

ALCANCE 2	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad (tCO_{2e})	0,98

ALCANCE 1 + ALCANCE 2	***TOTAL (tCO_{2e})***	***438,61***

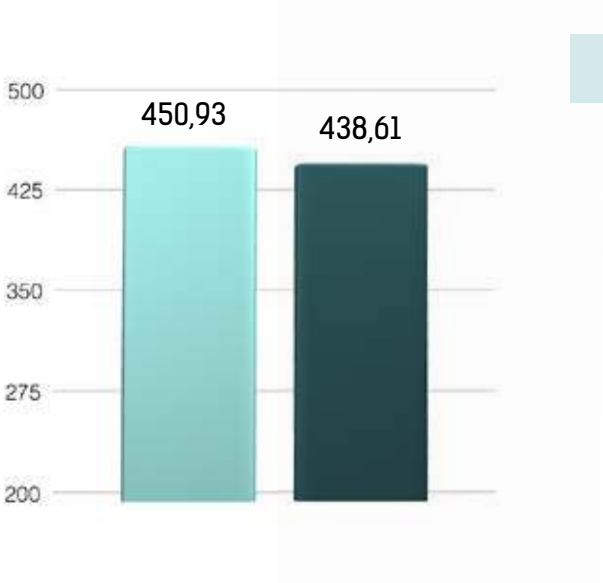
Se han calculado también las emisiones GEI's en términos de intensidad, considerando millones de metros cúbicos de agua tratada y miles de habitantes.

tCO_{2e} por millones de m^3 (10.143.109 m^3)		
ALCANCE 1	Combustión fija	0,00
	Combustión móvil	12,94
	Emisiones de proceso	28,65
	Emisiones fugitivas	1,56

ALCANCE 2	Emisiones indirectas	0,10

ALCANCE 1 + ALCANCE 2	***TOTAL***	***43,25***

tCO_{2e} por miles de habitantes (175.836 personas)		
ALCANCE 1	Combustión fija	0,00
	Combustión móvil	0,75
	Emisiones de proceso	1,65
	Emisiones fugitivas	0,09
ALCANCE 2	Emisiones indirectas	0,01
ALCANCE 1 + ALCANCE 2	***TOTAL***	***2,50***

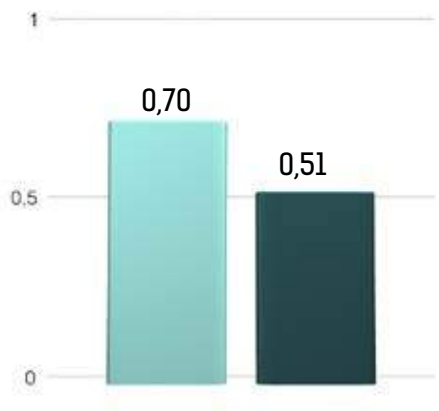


Se hace una comparativa con el año base (2015):

Inventario GEIs (tCO_{2e})

- 2015
- 2018

- ***Combustión móvil:***
  Aumento de 32 tn CO2e en relación al año base de cálculo (2015), si bien este aumento está justificado por el aumento en los kilómetros de red limpiados gracias al camión de saneamiento que Aguas de Albacete adquirió en 2017. Hemos pasado a limpiar de 141,84 kilómetros en 2015 a 258,12 km en 2018, lo que supone casi el doble de red limpiada.



Inventario GEIs
(tCO_{2e} combustión móvil / km red limpiada)

Combustión móvil

2015

2018

- ***Emisiones de proceso:***
  El equipo de dosificación de CO2 de la ETAP ha presentado el valor de fugas más alto desde el año base, debido a varios cortes eléctricos generados por tormentas de verano, y a ajustes debidos al cambio de suministrador. Se ha producido un ligero aumento en las emisiones de proceso de las depuradoras (por mayor caudal de tratamiento), y un ligero descenso de las fugas asociadas al circuito de biogás de la depuradora de Albacete (por menor generación de biogás).

- ***Emisiones fugitivas:***
  Han aumentado las fugas de gases refrigerantes respecto al año anterior. En 2017 hubo tres fugas de R-410A en la EDAR de Albacete, por un total de 2,8 kg de gas; mientras que en 2018 ha habido una fuga de 1,02 kg de gas refrigerante R-410 en la EDAR y dos fugas por un total de 8,5 kg de R-407C en la ETAP.
- ***Electricidad:***
  Las únicas emisiones indirectas asociadas a la electricidad en 2018 son las correspondientes al suministro "sondeo y depósito Casa de las Monjas". El resto de la energía consumida por Aguas de Albacete en 2018 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 2018.*

*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.*

6.3 Energía y Cambio climático

"En 2018 hemos calculado, por cuarto año consecutivo, nuestro inventario de gases de efecto invernadero según la norma ISO 14064.

Comparando con el año base, este año hemos reducido casi 12 tn Coe. Queremos destacar que en nuestra flota de vehículos ya contamos con siete vehículos eléctricos, y que hemos reducido al mínimo nuestras emisiones asociadas a la electricidad, ya que todos nuestros suministros (excepto uno, Casa de las Monjas) están contratados con compañías comercializadoras que garantizan un origen 100% renovable".

Nazareth Tebar Pérez
Jefa de Producción

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

PARÁMETRO	Valor límite	Caldera 1	Caldera 2	Caldera 3
CO (ppm)	625	12,89	5,92	131,53
NO_x (ppm)	615	40,75	47,79	23,60
SO_2 (mg/Nm^3)	2.800	469,88	460,65	425,27

6.4 Residuos y vertidos

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.

En todos los casos, se cuenta con 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 buscan siempre dar a cada residuo el mejor fin posible, de modo que se reduzca su impacto ambiental.

RESIDUO	Tipo[36]	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento[37]
Residuos de Laboratorio	RP	Laboratorio Calidad Agua	130	R13
Envases de metal contaminados	RP	EDAR	0	R13
Envases de plástico contaminados	RP	EDAR	0	R13
Absorbentes contaminados	RP	EDAR	50	D9
Aerosoles Vacíos	RP	EDAR	24	R13
Tubos fluorescentes	RP	EDAR	4	R13

RESIDUO	Tipo[36]	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento[37]
Reactivos de Laboratorio	RP	EDAR	10	R13
Aceite usado	RP	EDAR	204	D9
Aguas con sosa	RP	ETAP	0	D15
Aguas con policloruro	RP	ETAP	0	D15
Envases contaminados	RP	ETAP	240	R13
Absorbentes contaminados	RP	ETAP	280	D9
Tubos fluorescentes	RP	ETAP	2	R13
Reactivos de Laboratorio	RP	ETAP	110	R13
Baterías de plomo	RP	ETAP	0	R13
Aceite usado	RP	ETAP	120	R13
Aerosoles Vacíos	RP	ETAP	7	R13
Filtros contaminados	RP	ETAP	10	R13
Fangos	RNP	ETAP	809.794	Aplicación agrícola

[36] RP, Residuo Peligroso; RNP, Residuo No Peligroso.

[37] 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[36]	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento[37]
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Albacete	603.360	Vertedero
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Tinajeros	17.018	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Salobral	43.360	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Santa Ana	18.500	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Argamasón	34.000	
Residuos no peligrosos	RNP	Desbaste Aguas Nuevas	146.200	
Fangos (materia seca)	RNP	Albacete	1.922.600	Aplicación agrícola
Fangos (materia fresca)	RNP	El Salobral	82.500	EDAR de Albacete
Fangos (materia fresca)	RNP	Argamasón	51.008	
Fangos (materia fresca)	RNP	Santa Ana	133.500	
Fangos (materia fresca)	RNP	Tinajeros	87.000	
Fangos (materia fresca)	RNP	Aguas Nuevas	226.500	

RESIDUO	Tipo[36]	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento[37]
Fangos	RNP	Sector 18	0	No se generan, oxidación total.
Envases de plástico contaminados	RP	RED	16	R13
Envases de metal contaminados	RP	RED	28	R13
Residuos contaminados con amianto	RP	RED	22	D15
Tuberías de Fibrocemento	RP	RED	896	D15
Aerosoles vacíos	RP	RED	8	R13
Tubos fluorescentes	RP	RED	4	R13
Residuos alcantarillado	RNP	RED	619.330	Planta reciclaje
Chatarra	RNP	RED	29.514	Planta reciclaje
Papel y cartón	RNP	RED	580	Planta reciclaje

Aguas de Albacete no transporta, ni importa, ni exporta residuos internacionalmente.
En 2018 no se han activado los protocolos previstos para derrames de productos químicos, puesto que no se han producido derrames accidentales significativos en las instalaciones.
De forma periódica, se realizan simulacros en los que se ensayan las medidas a adoptar por el personal, en caso de que se produzca alguna emergencia de carácter ambiental. Existe una planificación anual de simulacros para todas las instalaciones. La planificación se realiza para tres años y, posteriormente, se actualizan.

6.5 Biodiversidad

*Aguas de Albacete, en su compromiso ambiental, incluye el respeto y cuidado de la biodiversidad, que se concreta en el **análisis e identificación de todas las áreas protegidas incluidas en su ámbito de actuación**. Se toma, para ello, la cartografía más actualizada disponible en la Consejería de Agricultura de Castilla-La Mancha.*

Los ***criterios de análisis*** que sigue son los siguientes:

- ***ETAP:*** Se considera que la planta es sensible a la biodiversidad si está ubicada en área protegida.
- ***EDAR:*** Se considera que la planta es sensible a la biodiversidad si está incluida en el área protegida o en un radio inferior a 15 km del perímetro de la misma.
- ***Otras instalaciones*** (estación de bombeo, redes de agua potable y saneamiento, depósitos de agua, etc.): Se consideran sensibles a la biodiversidad si están situadas dentro de un área protegida.

No existe ninguna zona protegida en el radio de acción de Aguas de Albacete. Hay dos EDARs, Tinajeros y Casas 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 la Laguna Salada de Pétrola.

	EDAR TINAJEROS	EDAR CASA DE LAS MONJAS
Zona afectada	Hoces del río Júcar	Lagunas saladas de Pétrola
Término municipal	Albacete	Albacete
ETRS89 (x/y)	608.981,10m / 4.325.427,32m	617.351,01m / 4.284.719,26m
Ubicación	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	0,0005 km^2	0,00002 km^2
Tipo de operación	Depuración	Depuración
Catalogación	LIC y ZEPA	Reserva Natural, Zona Periférica de Protección, LIC y ZEPA

[38] Se establece un consenso a nivel sectorial para la aplicación de 15 km como radio en el análisis de zona sensible.

No se identifica ningún impacto significativo sobre la biodiversidad en las áreas protegidas debido a las instalaciones de Aguas de Albacete que se encuentran en éstas.

Las instalaciones de Aguas de Albacete ***no están ubicadas dentro de hábitats protegidos.*** Cabe destacar que, como práctica general, cualquier proyecto de ejecución de nuevas infraestructuras lanzado por Aguas de Albacete, siempre que sea posible, evita las áreas protegidas y con alto valor para la biodiversidad. En la misma línea, las infraestructuras actuales cumplen con los correspondientes permisos ambientales. Además, anualmente se lleva a cabo una evaluación del impacto ambiental, según el alcance de la certificación ISO 14001, con la herramienta EVAM, empleada para detectar los aspectos significativos y gestionarlos. Esta evaluación afecta a todas las instalaciones: redes, estaciones de tratamiento, almacenes, etc.

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.

PROYECTO **BIOBSERVA**

Aguas de Albacete participa en el Proyecto BIOBSERVA para el avistamiento de aves, que permite la creación de un censo de las aves más comunes mediante el reporte de las observaciones realizadas en los centros de trabajo. Con estas observaciones se realizarán estudios en una segunda fase.

En 2018 se ha registrado un total de 120 observaciones de distintas especies:

INSTALACIÓN	OBSERVACIONES	ESPECIES
EDAR	74	14
ETAP	43	23
Captación	3	3

Gracias a este proyecto se consigue que el personal de Aguas de Albacete se implique en la conservación de la biodiversidad local, como los alrededores de las ETAP y EDAR de Albacete, y que conozca un poco más su entorno, así como diversa información para implantar acciones sobre la biodiversidad.

6.6 Gastos e inversiones ambientales

Anualmente, Aguas de Albacete destina un presupuesto 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.

TIPO DE INVERSIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Obras de agua potable (€)	759.329	518.647	718.633	1.473.722	533.697,09
Obras de saneamiento (€)	190.798	142.820	324.769	644.914	690.669,68
Obras de depuración (€)	134.564	172.519	121.096	11.643	7.087,73
Obras para reutilización de agua/riego (€)	--	11.754	21.565	32.586	3.800,00
Mejoras tecnológicas (€)	--	14.322	177.924	19.245	3.021,66
TOTAL (€)	***1.084.691***	***860.062***	***1.363.987***	***2.182.111***	***1.238.276 €***

7

COMUNIDAD LOCAL

7.1 Principales magnitudes

	2014	2015	2016	2017	2018
Recursos destinados a la comunidad (€)	6.899	41.828	151.602	74.021	38.168

7.2 Campañas de acción y sensibilización

*En 2018, Aguas de Albacete ha realizado diferentes **campañas de sensibilización** sobre distintos temas de interés, de acuerdo a su gestión responsable y a su implicación social.*

7.2 Campañas de acción y sensibilización

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Este año el Día Mundial del Agua se celebra con el lema ***"Soluciones basadas en la Naturaleza"***, un mensaje que Aguas de Albacete quiere aprovechar para poner en valor su estrategia de contribución a los grandes retos fijados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y que en Aguas de Albacete trasladamos a dos líneas de acción: la sostenibilidad y el compromiso social.

Aguas de Albacete se suma a la lucha contra el cambio climático asociada a la gestión del agua. Para ello centra sus esfuerzos en ***gestionar de manera eficiente los recursos*** que utiliza; en ***reducir la huella de carbono*** y, por tanto, el impacto en el cambio climático; en ***reducir, reutilizar, reciclar y valorizar los residuos generados***; en ***respetar y cuidar de la biodiversidad***; y en promocionar entre todos los grupos de relación el respeto por el medio ambiente.

Aguas de Albacete ha reducido cada año en un 10% las emisiones de gases de efecto invernadero, y con ello, el impacto en el cambio climático. Especialmente significativo ha sido el descenso en las emisiones asociadas al consumo de electricidad, gracias a que Aguas de Albacete trabaja con fuentes 100% renovables, lo que supone cero emisiones de gases de efecto invernadero.

Aguas de Albacete preparaba 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 sociedad lleva a cabo diariamente en el ámbito de la gestión sostenible del agua.

Como viene siendo habitual ***se instalaron dos fuentes de agua en la Plaza del Altozano 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.

DÍA MUNDIAL DEL **MEDIO AMBIENTE** "Un Mundo Sin Plásticos Contaminantes"

*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 **"Un Mundo Sin Plásticos Contaminantes",** reflexionamos sobre el agua como recurso indispensable para la vida y como garantía de futuro.*

Aguas de Albacete organiza 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.

CAMPAÑA CONTRA EL **MONSTRUO DE LAS CLOACAS**

Aguas de Albacete se suma a la lucha "contra el monstruo de las cloacas". Aguas de Albacete, de acuerdo con su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, se ha 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 esta iniciativa 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.

En 2018, a través del canal de Twitter de Aguas de Albacete, la empresa se sumaba a la Campaña contra el Monstruo de las Toallitas a través de varios tuits en los que se alertaba de las graves consecuencias de arrojar al wc toallitas, una campaña en la que el foco no se ponía solo en el hogar, si no también en la escuela.

7.2 Campañas de acción y sensibilización

SEMANA DE **LA MOVILIDAD**

Del uso que hagamos de nuestros recursos hoy, dependerá el futuro de las próximas generaciones. En Aguas de Albacete nos preocupamos por el Desarrollo Sostenible, y apoyamos aquellas acciones que vayan encaminadas a concienciar a la ciudadanía de un uso sostenible de nuestros recursos. Entre otras acciones, Aguas de Albacete ha colaborado en la Semana de la Movilidad, organizada por el Ayuntamiento, con la instalación de dos fuentes con agua del grifo.

En horario de mañana, Aguas de Albacete repartía vasos de agua del grifo para todos los participantes y público visitante de los diferentes actos, que tuvieron su eje central en la ***Carrera Ciclista Semana de la Movilidad.*** El 23 de septiembre se celebraba un Paseo en Bici desde el Paseo de la Feria, en el que Aguas de Albacete participaba entregando vasos de agua a todos los presentes.

7.2 Campañas de acción y sensibilización

DÍA MUNDIAL **LAVADO MANOS**

El 15 de octubre se celebra el Día Mundial del Lavado de Manos, una fecha importante en la que podemos concienciarnos sobre la importancia de un buen lavado de manos para evitar enfermedades. Aguas de Albacete participaba en esta campaña en su canal de twitter con los hastag ***#EstáEnTusManos #DíaMundialLavadoDeManos #EstáEnTusManos #ConAguaYJabón***

CONCURSO DE **DIBUJO ECOLÓGICO**

¿Cómo ven los niños nuestro futuro? ¿Cómo perciben que está el Medio Ambiente, y los recursos que nos rodean? Conocedores de la importancia que tiene la visión de los pequeños de nuestro entorno, Aguas de Albacete colaboraba en la XXIV Edición Dibujo Ecológico, organizado por COPE Albacete.

A través de este concurso, los 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 de los alumnos de educación especial, y el ***premio al mejor trabajo*** del certamen, que consistió en ***un viaje para toda la clase del niño ganador.***

AQUALOGÍA

*Durante el mes de mayo y junio, Aguas de Albacete desarrolló el programa educativo Aqualogía. Cerca de **1.000 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 los escolares sobre la importancia del agua y el medio ambiente.*

De la mano de los personajes de Aqualogía los alumnos de tercero de primaria 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 a los escolares como llega el agua a nuestras casas, o qué tratamientos debemos hacer para poder beberla o devolverla al medio natural.

*En 2018, como novedad, **Aqualogía se trasladaba a otros escenarios como la ludoteca de la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete, FAVA,** para acercar el Ciclo Integral del Agua a aquellos pequeños que pasan las tardes aprendiendo en este espacio lúdico y educativo.*

CHARLAS Y TALLERES EN EL **CEIP ANA SOTO**

Como una actividad más de concienciación y sensibilización, personal de Aguas de Albacete impartía unas ***charlas educativas*** en el CEIP Ana Soto de la capital.

Dirigida a los alumnos y alumnas de 2º de primaria se les explicaba la importancia del agua, y de ***un uso responsable y sostenible*** de la misma.

7.3 Participación en foros

*Aguas de Albacete **participa regularmente** en distintos foros y congresos, con el fin de **interaccionar con sus grupos de interés y devolver a la sociedad una parte del valor recogido**, en términos de conocimiento y experiencia.*

GALA DE PREMIOS "ENTRE NOSOTRAS"

Aguas de Albacete patrocinaba la ***XIV Gala de Premios Entre Nosotras***, organizada por la Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y Provincia (AMEPAP), 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 Acción Social, que recaía en María Ángeles Olivas***, socia fundadora del Centro de Dia Vidas.

Los premios empresariales reconocen el buen hacer y el trabajo duro de las mujeres empresarias, pero también es ***un homenaje y un reconocimiento a todas y cada una de las mujeres que generan riqueza, trabajo e ilusión en Albacete.***

VII EDICIÓN POLÍTICAS PÚBLICAS DE IGUALDAD Y FEMINISMO

Aguas de Albacete colaboraba con el **medio de comunicación La Cerca** en el ***VII Foro sobre Políticas Públicas de Igualdad y Feminismo***, en el que se dieron cita profesionales del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, encabezadas por su directora, Araceli Martínez, así como representantes de la Universidad de Castilla-La Mancha y de empresas como el Grupo Amiab.

CLUB DE EMPRESAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES

*Desde 2018 Aguas de Albacete ha pasado a pertenecer al **Club de Empresas Socialmente Responsables de la mano de AMIAB**. De este modo se reconoce la decidida apuesta de Aguas de Albacete por la inclusión laboral y social de personas con otras capacidades.*

REUNIONES CON ASOCIACIONES DE COMERCIANTES Y ASOCIACIONES DE VECINOS

*A lo largo de 2018 Aguas de Albacete ha mantenido varias reuniones con asociaciones de vecinos, 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 todos los ciudadanos.*

*En 2018 Aguas de Albacete se reunía en varias ocasiones con la Junta Directiva de la **FAVA**, la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete. Fruto del convenio de colaboración existente entre FAVA y Aguas de Albacete colaboramos con la FAVA en determinadas acciones que redundan en el beneficio de los vecinos y vecinas de Albacete en los ámbitos educativo, cultural, social, concienciación, sensibilización social y ambiental, y comunicación.*

Además, desde Aguas de Albacete, se mantuvieron a lo largo de 2018 varias reuniones con FEDA, la Confederación de Empresarios de Albacete, con ADECA, la Asociación de Empresarios del Polígono de Campollano, con AJE, la Asociación de Jóvenes Empresarios, ADEPRO, la Asociación de Empresarios del Polígono de Romica, 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.

7.3 Participación en foros

COMERCIA

Aguas de Albacete participó en Comercia, la Feria del Stock de Albacete, en el Instituto Ferial de la ciudad.

Además de instalar dos fuentes de agua del grifo para hidratar a expositores y visitantes, se ubicó un puesto de atención al cliente en el que se pudieron realizar diversos trámites.

Como complemento, se realizó el Concurso "Date de alta en la Factura Sin Papel". El último día de la Feria se realizó el sorteo entre todas las personas que participaron en el concurso. La ganadora obtuvo una tablet que le fue entregada por el director gerente de Aguas de Albacete, Jose Belda, y del concejal de infraestructuras, Julián Garijo.

FEDERACIÓN DE **ASOCIACIONES DE VECINOS DE ALBACETE**

Aguas de Albacete ha establecido en 2018 un acuerdo marco de colaboración por el que se han realizado numerosas acciones a lo largo de todo el año. Entre otras, destacamos la colaboración de Aguas de Albacete para la puesta en marcha de las Escuelas de Verano en siete de las asociaciones socio culturales de la ciudad. De este modo, contribuimos a la conciliación laboral y familiar, así como al fomento del deporte de los hábitos saludables para los más pequeños y sus familias. Más de mil niños y niñas participaban en las escuelas de verano.

Aguas de Albacete y la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete, FAVA, ponían en marcha la Exposición "Los Espacios del Agua en Albacete. Naturaleza, historia y cultura del agua", que durante los diez días de Feria podía visitarse en el stand de la FAVA en el Recinto Ferial. Con la exposición "Los Espacios del Agua en Albacete. Naturaleza, historia y cultura del agua", se pretendía entender y divulgar el valor del agua como fuente y origen de la cultura en Albacete. Por otro lado, también se busca que los vecinos conozcan la realidad actual sobre la gestión del agua y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en la ciudad. Porque sin naturaleza no habrá agua y, evidentemente, sin agua no habrá vida.

7.3 Participación en foros

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

También 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

*Durante 2018, Aguas de Albacete ha continuado con su contribución a la sociedad a través de los convenios con **Acepain** en la investigación contra el cáncer de mama o la **Asociación Española de Esclerosis Múltiple**, actividades como la recogida de alimentos para el **Banco de Alimentos**, y el impulso de actividades culturales y deportivas, como la **carrera de Amnistía Internacional** por el **día de los derechos humanos** o el **Open de Ajedrez Ciudad de Albacete**.*

"Un año más, seguimos volcados con Albacete. Durante 2018, hemos mantenido muchas de las iniciativas que pusimos en marcha en el pasado, y lanzado otras nuevas.

*Este año, hemos puesto especial foco en las acciones para el fomento del deporte, como la **carrera contra la diabetes "Parque Lineal"**, la **carrera de Amnistía Internacional Día de los Derechos Humanos** o la **San Silvestre infantil,** así como la colaboración con la **Asociación de Deportistas con Discapacidad Visual de Asprona, ADAPEI,** o la **Escuela de Baloncesto de Albacete.***

*Con esto, combinamos el **fomento de la vida sana**, con la **promoción del consumo del agua del grifo y**, por supuesto, el disfrute de albaceteños y albaceteñas."*

Gema Díaz Parreño
Jefa de Administración

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

CARRERA CONTRA LA DIABETES "PARQUE LINEAL"

Aguas de Albacete se suma a la ***V Carrera Popular Contra la Diabetes***, organizada por la Asociación de Familias Diabéticas, ASFADI, a la que agradece el enorme trabajo que realiza día a día por las personas que padecen diabetes y sus familias.

FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Durante el año 2018, Aguas de Albacete, el Ayuntamiento de la ciudad y Asprona continuaban con el desarrollo del ***Proyecto de Accesibilidad Cognitiva en las instalaciones municipales*** *del Ayuntamiento de Albacete, Centros Socioculturales y Aguas de Albacete.*

PREMIOS **SOLIDARIOS LA CERCA**

La Cerca cumplía en 2018 sus ***veinte años de existencia***, una efeméride que coincidía con la entrega de sus Premios Solidarios, en los que Aguas de Albacete tuvo presencia.

El director gerente, Pepe Belda, entregaba el reconocimiento a Muñoz de Gea por toda una trayectoria y una vida defendiendo las libertades.

CAMPAÑA **SER NIÑOS JUGANDO**

*En colaboración con Radio Albacete Cadena Ser, Aguas de Albacete participaba en la campaña solidaria **"SER niños jugando"**, en la que se recogían juguetes nuevos y no sexistas que iban destinados a los niños con los que trabaja Cáritas Albacete.*

CARRERA DE AMNISTÍA INTERNACIONAL **DÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

*Como novedad, este año **participábamos en la VII Carrera** que todos los años organiza Amnistía Internacional en el Día de los Derechos Humanos. Junto a la meta, Aguas de Albacete instalaba una fuente de agua del grifo para saciar la sed de participantes y del público en general.*

MARCA **SOLIDARIA**

Aguas de Albacete colaboraba con Radio Marca y el CEIP Ana Soto en la ***recogida de alimentos no perecederos*** con el objetivo de hacerlos llegar al Banco de Alimentos de Albacete. Durante toda una mañana, los escolares de este centro educativo pudieron colaborar en esta recogida a través de diferentes iniciativas con un claro carácter educativo y solidario. Aguas de Albacete hacía su propia entrega de alimentos.

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

DÍA DE LOS **ABUELOS**

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

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

INSTALACIÓN DE **FUENTES EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES**

El Ayuntamiento y Aguas de Albacete continúan con la instalación de fuentes de agua del grifo en dependencias municipales, ya iniciada en 2017. Durante este año se ha dotado de estas fuentes a varios centros socioculturales y a la Universidad Popular.

II CARRERA DE EMPRESAS **AJE ALBACETE**

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

CONVENIO ENTRE **AGUAS DE ALBACETE Y AMIAB**

*Aguas de Albacete renovaba en 2018 el convenio de colaboración con AMIAB, la asociación de discapacitados 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 2018 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, Día de los Derechos Humanos… 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 los ciudadanos.*

*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, como otra forma más de colaborar con el deporte inclusivo.

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

CRUZ ROJA ALBACETE

Aguas de Albacete mantiene su compromiso con Cruz Roja como Empresa Socia. En 2018 Aguas de Albacete renovó el convenio por el que se contrataba a una persona perteneciente a un colectivo con dificultades de inserción laboral. Gracias al programa de Cruz Roja, En Realidad, contribuimos a hacer realidad un futuro de empleo y oportunidades.

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. Además, Cruz Roja cuenta con más de 600.000 socios en el país.

INVESTIGACIÓN "EN ROSA"

En 2018 Aguas de Albacete y Acepain ha firmado el convenio de colaboración por el que la empresa mixta contribuye económicamente con Acepain en la investigación contra el Cáncer de Mama de la mano de la UCLM.

En total Acepain recaudaba más de 70.000 € destinados a la investigación. Además, y como símbolo de colaboración, personal de Aguas de Albacete se solidarizaba el 19 de octubre, Día del Cáncer de Mama, luciendo un lazo rosa.

PLENA **INCLUSIÓN C-LM**

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 2018 se repite la experiencia y se repite el importe, ***3.000 euros*** con los que se espera contribuir a una mejor calidad de vida.

CON TRATO HUMANO

El personal de la sociedad mixta, integrada por el Ayuntamiento de Albacete, participa en una de las sesiones sobre sensibilización. La charla, impartida por la trabajadora social de la asociación, Belén Jiménez, contó con el testimonio, en primera persona, de la presidenta de la asociación, Dolores Játiva. Contrato Humano es un proyecto de sensibilización que tiene como objetivo fomentar la contratación de personas con párkinson, así como su mantenimiento en el mercado laboral.

Aguas de Albacete forma parte de Contrato Humano, una iniciativa que parte de la Asociación de Familiares y Enfermos de Parkinson de Albacete, Afepa, cuyo objetivo es concienciar a las empresas sobre la importancia de apoyar a los trabajadores y trabajadoras que padezcan esta enfermedad neurodegenerativa.

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

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 2018 volvía a colabora con mil euros para la atención profesional a usuarios de la asociación

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 80 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.

ASOCIACIÓN DE DEPORTISTAS CON **DISCAPACIDAD VISUAL DE ASPRONA, ADAPEI**

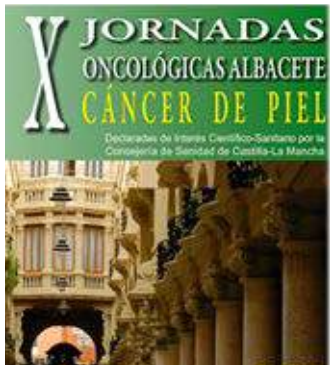
Aguas de Albacete colabora con Adapei el Mundial de Canadá, en el que los deportistas de Asprona obtuvieron varias medallas. En concreto, Eloy Molina, se registró como subcampeón del mundo y Luis Serrano quedó 6º en 100 metros espalda.

MANOS **UNIDAS**

Aguas de Albacete se sumaba a la Campaña de Manos Unidas ***Comparte Lo Que Importa*** con el objetivo de contribuir a frenar la desigualdad y la injusticia en el mundo. Aguas de Albacete defiende en Derecho Humano al Agua y a la Alimentación como pilar de un mundo mejor.

AECC. PATROCINIO DE LAS **JORNADAS ONCOLÓGICAS**

Aguas de Albacete colabora con la Asociación Española Contra el Cáncer en el patrocinio de las Jornadas Oncológicas que anualmente la asociación celebra en Albacete, y que cuenta con grandes profesionales de la medicina. Durante 2018, la empresa ha colaborado con la AECC en otras actividades benéficas.



7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

CONVENIO CON **CULTURAL ALBACETE**. **"AGUA VA!"**

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 2017-2018. 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, **"Agua Va!"**, la propuesta cultural y educativa de Aguas de Albacete y Cultural Albacete, dirigida a los escolares de la ciudad y pedanías, y cuyo objetivo es crear en los más pequeños el hábito de consumir cultural. 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.*

*"Agua Va!", ha sido visto por **más de 3.000 niños y niñas** de Albacete, con edades comprendidas **entre los 2 y los 12 años.** Otro modo de acercar el teatro y la danza a los más pequeños.*

PATROCINIO DEL **VI 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.

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.

Además, Aguas de Albacete instalaba una fuente de agua en el Paseo de la Feria con motivo de la celebración del Torneo de Basket 3x3.

7.4 Acciones de contribución a la comunidad local

SAN SILVESTRE INFANTIL

Como viene siendo habitual, Aguas de Albacete cerraba el año patrocinando la San Silvestre Infantil, el ***evento deportivo más festivo de 2018.***

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

Además, y para el disfrute de los más pequeños, 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 que incluía una camiseta infantil, gentileza de Aguas de Albacete y el Ayuntamiento de la capital.

CÓMO CONSEGUIR LO IMPOSIBLE: LOS RETOS A LOS QUE NOS ENFRENTAMOS

*Aguas de Albacete colaboraba con el Colegio de Economistas de Albacete en la jornada sobre retos que tenía como principal protagonista al alpinista **Alex Txicón**, quien habló sobre "Cómo conseguir lo imposible. Los retos a los que nos enfrentamos".*

7.5 Aguas de Albacete en la Feria de Albacete

*Con el lema "**La Feria del Agua**", 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.

Aguas de Albacete ha estado presente esta Feria 2018 invitando a sus vecinos a disfrutar de la ***Feria Infantil, que del 8 al 17 de septiembre, en horario de 11.30 a 14.00 y de 17.00 a 19.00 horas, se desarrollará en el Parque de Abelardo Sánchez***, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete.

Se trata de una actividad lúdica dirigida a los más pequeños, con edades comprendidas entre 1 y 16 años, que se ve 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 2018 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 de atracciones infantiles los pequeños han podido disfrutar de varios hinchables. Cada una de estas atracciones están dirigidas a una franja de edad determinada, cubriendo entre todo el abanico de entre 1 y 14 años.

En la Zona Talleres se harán ***más de 30 talleres durante los 10 días de Feria***, que se realizarán en dos carpas exteriores de 3x3 metros cada una, talleres con los que se pretende concienciar a los pequeños sobre el Medio Ambiente, el cuidado de nuestro entorno, así como a respetar y hacer un buen uso del agua.

7.5 Aguas de Albacete en la Feria de Albacete

Hinchables, más de 30 talleres educativos, 4 actuaciones infantiles en directo, regalos a los participantes, etc. *La cifra de visitantes ha sido* ***superior a los 8.000 niños y niñas.***

Y como novedad, en 2018 se instalaba junto a la Feria Infantil una fuente con agua del grifo para poder calmar la sed de todos los pequeños y mayores tras pasar un buen rato de diversión.

CALMA **TU SED EN FERIA**

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 interior del Recinto Ferial. En horario ininterrumpido de 11.00 a 21.00 horas, los albaceteños y visitantes que así lo deseaban, podían calmar su sed en el Recinto Ferial.

En 2018 Aguas de Albacete repartió más de 80.000 vasos de agua durante los diez días de Feria, una oportunidad para refrescarse y también para comprobar la calidad del agua de la ciudad. Dos fuentes que estuveiron atendidas, entre otros monitores, por personal usuario de Amiab, y que con su simpatía y profesionalidad no sólo invitan a calmar la sed, sino también a sonreír.

Aguas de Albacete colaboraba de manera activa en las actividades más representativas y numerosas de la Feria 2018 con la instalación de vallas.

Otra de las acciones que Aguas de Albacete realizaba, en esta ocasión en colaboración con la FAVA, era la exposición ***"Los espacios del Agua en Albacete",*** una muestra sobre la historia de la ciudad en relación con el agua. A través de diferentes paneles, el visitante puede conocer cuándo llegó el agua potable a la ciudad, cuándo se formó la red de alcantarillado, dónde se encontraban los principales manantiales que abastecían a la ciudad, o cómo es la gestión que Aguas de Albacete realiza en la ciudad.

Con la exposición ***"Los Espacios del Agua en Albacete. Naturaleza, historia y cultura del agua"***, se pretende entender y divulgar ***el valor del agua como fuente y origen de la cultura en Albacete.*** Por otro lado, también se busca que los vecinos conozcan la realidad actual sobre la gestión del agua y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en la ciudad. Porque sin naturaleza no habrá agua y, evidentemente, sin agua no habrá vida.

7.6 Reconocimientos

*El año **2018 ha venido cargado de premios y reconocimientos para Aguas de Albacete**, un impulso para continuar trabajando por Albacete.*

- ***Certificado efr en conciliación***

  El modelo efr es una herramienta metodológica única para la implementación de procesos de conciliación en las empresas

  El Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Mario Garcés, entregaba el Certificado efr a Aguas de Albacete que, durante el año 2017, se ha certificado bajo este sello de calidad en materia de conciliación. El acto de entrega tuvo lugar en el salón de actos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El certificado fue recogido por el director gerente de Aguas de Albacete, Pepe Belda.

  Desde Aguas de Albacete se ha apostado fuertemente por introducir como objetivo principal en su gestión la conciliación de la vida personal y laboral, así como la igualdad, el desarrollo profesional y la diversidad. Como empresa certificada, Aguas de Albacete contribuye a extender los valores y la cultura efr en Albacete, a través de su inversión, impacto y proyección social.

  La Iniciativa efr se ha consolidado como una herramienta única en el mundo para posibilitar los procesos de conciliación en las empresas e instituciones. Por este motivo, el acto de entrega sirvió también para poner en valor las mejoras prácticas corporativas incorporadas en Aguas de Albacete a lo largo de los últimos años.

- ***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.

- ***Distintivo de Excelencia en Igualdad, Conciliación y Responsabilidad Social Empresarial***

  La sociedad mixta, integrada por el Ayuntamiento de Albacete, obtiene este distintivo por su especial labor y contribución en favor de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. El 86% de los cargos de responsabilidad de Aguas de Albacete están compuestos por mujeres.

  El Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha ha valorado el amplio abanico de medidas de fomento de la igualdad, la conciliación y la diversidad con las que cuenta Aguas de Albacete.

  La entrega de los reconocimientos ha tenido lugar en el Palacio de Fuensalida, en Toledo. El galardón ha sido entregado por la directora del Instituto de la Mujer, Araceli Martínez, y el vicepresidente del gobierno de Castilla-La Mancha, José Luis Martínez Guijarro, al director gerente de Aguas de Albacete, José Belda.

  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 –teniendo en cuenta el género-, son algunas de las iniciativas que desde el Instituto de la Mujer se han valorado a la hora de conceder el Distintivo de Excelencia en Igualdad, conciliación y Responsabilidad Social Empresarial a Aguas de Albacete.

ANEXOS

Anexo 1 Acerca de esta memoria

La Memoria de Desarrollo Sostenible 2018 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 en memorias anteriores, elaborados anualmente, desde 2013. Hasta el 2017, el documento se ha denominado Informes de Responsabilidad Social.

Ha sido redactado de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión Standards, de acuerdo con la opción de conformidad esencial.

Esta memoria cubre de enero a diciembre de 2018. En este período no ha habido ningún cambio significativo en la organización que hayan afectado a tamaño, estructura, accionariado, cadena de suministro o similares. Las operaciones realizadas son las mismas y no ha habido cierre de instalaciones, a excepción de la suspensión del contrato de depuración en Pozo Cañada por un período de dos años.

En general, los proveedores con los que trabaja Aguas de Albacete son los habituales. En la selección de los mismos, el único cambio significativo es la inclusión de cláusulas relacionadas con el Reglamento General de Protección de Datos.

Aguas de Albacete se compromete a hacer público su Memoria de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual.

CONTACTO:

Aguas de Albacete
C/ Iris, 5 · 02005 · Albacete
Tel. 967 19 01 01 · clientesalbacete@aquona-sa.es

Anexo 2 Consejo de administración

MANUEL RAMÓN SERRANO LÓPEZ

Alcalde de Albacete, ha sido Concejal de Cultura, Festejos, Asuntos taurinos, Coordinación de Relaciones Institucionales con el resto de grupos municipales y Primer Teniente de Alcalde.

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

Presidente del Consorcio de la Escuela de Tauromaquia y Vicepresidente del Patronato de la Universidad.

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 2 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 3 Principios seguidos para la elaboración de esta memoria

- ***Participación de los Grupos de Interés:*** *Esta Memoria 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:*** *Esta Memoria 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:*** *Esta Memoria 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 4 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, se han considerado los mismos temas materiales [39] que en 2016, con igual cobertura, si bien se ha procedido a modificar su nombre para adaptarlo a la versión Standards de GRI. Para mayor detalle, consultar el Informe de Responsabilidad Social de Aguas de Albacete de 2016 ***(www.aguasdealbacete.com/DOC/Memoria_2016__AGUAS_DE_ALBA CETE.pdf).***

[39] Con el fin de alinearse con lo reportado en otras Memorias de Desarrollo Sostenible del Grupo, deja de reportarse la brecha salarial (tema 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral).

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS GENERALES		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 102: Contenidos generales (2016)		
102-1	Nombre de la organización	157
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	30
102-3	Ubicación de la sede	157
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	29
102-7	Tamaño de la organización	22, 27, 28, 30, 73
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	73
102-9	Cadena de suministro	97
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	157

CONTENIDOS GENERALES		
Código	**Tema**	**Página**
102-11	Principio y enfoque de precaución	106
102-12	Iniciativas externas	108
102-13	Afiliación a asociaciones	136
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	23
102-18	Estructura de gobernanza	16
102-40	Lista de grupos de interés	20
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	75
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	20
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	22
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	161

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

CONTENIDOS GENERALES		
Código	**Tema**	**Página**
102-47	Lista de temas materiales	161
102-48	Re expresión de la información	161
102-49	Cambios en la elaboración de informes	161
102-50	Periodo objeto del informe	157
102-51	Fecha del último informe	157
102-52	Ciclo de elaboración de informes	157
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	157
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	157
102-55	Índice de contenidos GRI	162 - 174

Código	Tema	Página
	GRI 103: Enfoque de gestión (2016)	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
	GRI 201: Desempeño económico (2016)	
103	Enfoque de gestión 201	7, 16, 22, 161
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7, 22, 161
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno	22
	GRI 202: Presencia en el mercado (2016)	
103	Enfoque de gestión 202	7, 16, 75, 76, 161
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	7, 75, 76, 161
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	75, 76

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)		
103	Enfoque de gestión 203	7, 16, 42, 161
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	7, 161
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	42, 55
GRI 204: Prácticas de adquisición (2016)		
103	Enfoque de gestión 204	7, 16, 97, 161
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	7, 97, 161
GRI 205: Anticorrupción (2016)		
103	Enfoque de gestión 205	7, 16, 24, 161
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	16, 24

Código	Tema	Página
	GRI 206: Competencia desleal (2016)	
103	Enfoque de gestión 206	7, 16, 24, 161
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	7, 24, 161
	DESEMPEÑO AMBIENTAL	
	GRI 301: Materiales (2016)	
103	Enfoque de gestión 301	7, 16, 103, 161
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7, 103, 161
301-2	Insumos reciclados	103
	GRI 302: Energía (2016)	
103	Enfoque de gestión 302	7, 16, 103, 104, 161
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 103, 104, 161
302-3	Intensidad energética	16, 104
302-4	Reducción del consumo energético	108

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 303: Agua (2016)		
103	Enfoque de gestión 303	7, 16, 32, 103, 161
303-1	Extracción de agua por fuente	7, 32,103, 161
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	32
303-3	Agua reciclada y reutilizada	16
GRI 304: Biodiversidad (2016)		
103	Enfoque de gestión 304	7, 16, 103, 120, 161
304-1	Centros de operaciones propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la diversidad fuera de áreas protegidas	7, 103, 120, 161
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	120, 121
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	16, 121
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	121

Código	Tema	Página
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	7, 16, 103, 109, 161
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 103, 109, 161
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	109
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	110
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	108
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	115
GRI 306: Vertidos y residuos (2016)		
103	Enfoque de gestión 306	7, 16, 35, 103, 116, 161
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	7, 35, 103, 161
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	35, 116, 117, 118, 119
306-3	Derrames significativos	16, 119
306-4	Transporte de residuos peligrosos	119

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 307: Cumplimiento legal ambiental (2016)		
103	Enfoque de gestión 307	7, 16, 103, 104, 161
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7, 103, 104, 161
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	7, 16, 100, 103, 161
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	7, 100, 103, 161
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	100

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	7, 16, 83, 161
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	7, 73, 161
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	83
401-3	Permiso parental	16, 85
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (2016)		
103	Enfoque de gestión 402	7, 16, 75, 161
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	7, 75, 161
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
103	Enfoque de gestión 403	7, 16, 91, 161
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	7, 89, 161
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	91, 93

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	**Tema**	**Página**
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	16, 91
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	91
GRI 404: Formación y desarrollo (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	7, 16, 76, 161
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	7, 77, 161
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	76
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	16, 77
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	7, 16, 17, 161
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	7, 16, 17, 73, 161

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 406: No discriminación (2016)		
103	Enfoque de gestión 406	7, 16, 75, 161
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7, 75, 161
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	7, 16, 100, 161
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	7, 100, 101, 161
GRI 413: Comunidades locales (2016)		
103	Enfoque de gestión 413	7, 16, 42, 161
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	42
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes (2016)		
103	Enfoque de gestión 416	7, 16, 52, 161
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	7, 52, 161
416-2	Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud o seguridad de las categorías de productos o servicios	52

Anexo 5 Índice de indicadores GRI

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	**Tema**	**Página**
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)		
103	Enfoque de gestión 417	7, 16, 53, 161
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	7, 53, 161
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	53
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	16, 53
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	7, 16, 65, 161
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7, 65, 161
GRI 419: Cumplimiento legal socioeconómico (2016)		
103	Enfoque de gestión 419	7, 16, 71, 161
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	7, 52, 71, 161

Anexo 6 Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado	Página
Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	Comunidad Local	124
Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Contribución a la Comunidad local	147
Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Seguridad y Salud	86
Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Campañas de acción y sensibilización	125
Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Igualdad y Conciliación	80
Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	El ciclo del agua / Proyectos y Obras	31, 36, 38
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Prevención de la contaminación / Energía y Cambio climático	106, 108, 110
Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Valor económico generado y distribuido / Equipo humano	22, 72
Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Innovación	47
Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.	Comunidad Local / Igualdad y Conciliación	124, 80

Anexo 6 Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado	Página
Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	Valor económico generado y distribuido / Los Clientes / La Cadena de suministro / Prevención de la contaminación	22, 50, 96, 106
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Los Clientes / La Cadena de suministro /Campañas de acción y sensibiliación	50, 96, 125
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Energía y Cambio climático / Campañas de Acción y sensibilización	108, 110, 125
Objetivo 14: Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	Campañas de acción y sensibilización	128
Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.	Biodiversidad	120
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.	Código de conducta	23
Objetivo 17: *Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.*	Rewater Global Plan	13

Aguas de Albacete

MEMORIA de DESARROLLO SOSTENIBLE

"Comprometidos con Albacete"

2018

Aguas de Albacete

C/ Iris, 5 · Albacete
900 500 549
aguasdealbacete.com
@AguasdeAlbacete