

MEMORIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2019



Aguas de Albacete



ÍNDICE

<i>CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</i>	4	5 CONTRIBUCIÓN A LA <i>AGENDA 2030</i> – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	120
<i>VICENTE CASAÑ LÓPEZ</i>		<i>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA</i>	122
 <i>CARTA DEL DIRECTOR GERENTE DE AGUAS DE ALBACETE</i>	6	<i>SISTEMAS DE GESTIÓN</i>	132
<i>JOSÉ BELDA AMORES</i>		<i>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</i>	133
 <i>¿QUIÉNES SOMOS?</i>	8	<i>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	135
1 AGUAS DE ALBACETE Y SU COMPROMISO CON LA <i>AGENDA 2030</i>	14	<i>SOBRE ESTE INFORME</i>	141
<i>CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE ALBACETE A LA <i>AGENDA 2030</i></i>	24	 6 CONTRIBUCIÓN A LA <i>AGENDA 2030</i> – EJE ALIANZAS	144
<i>HOJA DE RUTA – REwater Global Plan</i>	25	<i>ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS</i>	145
<i>ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN</i>	26	<i>DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN</i>	162
 2 CONTRIBUCIÓN A LA <i>AGENDA 2030</i> – EJE PERSONAS	30	<i>CADENA DE VALOR RESPONSABLE</i>	164
<i>TARIFA SOCIAL</i>	34	 7 ANEXOS	170
<i>EQUIDAD Y PERSONAS</i>	40	<i>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</i>	171
 3 CONTRIBUCIÓN A LA <i>AGENDA 2030</i> – EJE PLANETA	48	<i>DATOS PLANTILLA</i>	172
<i>GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA</i>	51	<i>DATOS MEDIO AMBIENTE</i>	177
<i>PROYECTOS Y OBRAS MÁS REPRESENTATIVOS</i>	66	<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI</i>	183
<i>LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</i>	74	<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS DE OBJETIVOS</i>	
<i>PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD</i>	84	<i>DE DESARROLLO SOSTENIBLE</i>	192
<i>PIENSA GLOBAL, ACTÚA LOCAL</i>	92		
 4 CONTRIBUCIÓN A LA <i>AGENDA 2030</i> – EJE PROSPERIDAD	98		
<i>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</i>	99		
<i>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</i>	108		
<i>DE LINEAL A CIRCULAR</i>	116		



CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



VICENTE CASAÑ LÓPEZ

Inmersos como estamos en plena pandemia del Covid-19 escribo estas líneas para presentar la Memoria de Responsabilidad Social de Aguas de Albacete, correspondiente al ejercicio 2019.

Esta situación de emergencia sanitaria mundial ha cambiado muchas cosas. Nada, ni nadie, será igual. Tampoco la perspectiva con la que miramos y entendemos los hechos que nos rodean. Que el suministro de un agua potable de calidad y con totales garantías es un bien básico lo sabíamos, pero en estos días hemos constatado la esencialidad de servicios como éste.

Es, por tanto, vital que esté en buenas manos. Y Aguas de Albacete nos ofrece esas garantías en un gesto tan sencillo, pero tan indispensable, como es abrir el grifo de nuestros domicilios y tener agua en cantidad suficiente y de calidad.

El agua que bebemos en nuestra ciudad es segura, ahí están los más de 14.000 análisis anuales que Aguas de Albacete realiza antes de ponerla en el grifo, cuatro veces más de los que exige la normativa; pero además es saludable y de gran calidad, de ahí que su consumo es totalmente recomendable.

El gesto de beber agua de grifo es además un gesto que denota conciencia ecológica, pues contribuimos con ello a la reducción de envases plásticos, contribuyendo a conseguir, entre otros, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 “Producción y Consumo Responsables”.

Y si importante es no generar residuos innecesarios, igualmente lo es no desperdiciar ni una gota de este líquido elemento, compuesto por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno: el agua, ese bien esencial tanto para los ciudadanos como para la actividad económica, que debe ser concebido como un recurso básico para la vida y la actividad humana. Contar, por tanto, con un eficaz sistema de abastecimiento y saneamiento, es fundamental para el desarrollo de nuestra ciudad.

Cada gota que se pierde en una fuga es un derrame a evitar pues estamos ante un bien escaso, de ahí que haya que valorar el esfuerzo que año tras año hace Aguas de Albacete para modernizar nuestras redes de suministro.

Esta modernización de las redes y la aplicación de nuevas tecnologías para detectar cuanto antes posibles averías, ha situado a nuestra ciudad entre las urbes más eficaces en su gestión del agua. Albacete es referente para otros municipios. Desde Aguas de Albacete se sigue avanzando en la mejora de la ciudad con la renovación de elementos más visibles como imbornales o registros, pero también del interior con la renovación de tuberías y canalizaciones.

No es baladí tampoco el empeño que se pone en la mejora del tratamiento de nuestras aguas residuales, con el propósito de revertir un agua lo más saneada posible a nuestros cauces naturales. Este aspecto, afortunadamente, mejorará en breve pues ya se está cerca de la tan ansiada y esperada ampliación de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de la ciudad.

Pero Aguas de Albacete es mucho más que gestión hídrica. Aguas de Albacete es en nuestra ciudad sinónimo de solidaridad, gracias a las tarifas para familias numerosas y pensionistas; gracias al Protocolo de Pobreza Hídrica que garantiza que nunca se corta el suministro de agua a familias con dificultades económicas y sociales, y gracias a la Tarifa Social que ha demostrado, de nuevo, su razón de ser en esta situación de emergencia social causada por el Covid-19.

Aguas de Albacete es también sinónimo de compromiso social, a través de los diferentes convenios con asociaciones sociosanitarias, deportivas, culturales, vecinales y empresariales de la ciudad, una manera de devolver a la sociedad el valor que esta genera.

Un deber para con nuestra ciudad en la que no olvida a nuestros niños y niñas, más de 2.500 escolares de Infantil y más de 1.000 de Primaria han disfrutado de representaciones teatrales o se han acercado al ciclo integral del agua, gracias a esta vertiente educativa de Aguas de Albacete que es Aqualogía, quizás una de las más importantes. Al fin y al cabo, para ellos debemos construir un mundo más responsable y sostenible.

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE DE AGUAS DE ALBACETE



JOSÉ BELDA AMORES

El desafío al que todos nos enfrentamos en el año 2020 con la pandemia del COVID-19 va a tener un gran impacto en todos los aspectos de nuestra vida y, por tanto, en el desarrollo de la Agenda 2030; sin embargo, el objetivo de Aguas de Albacete será seguir avanzando para dar respuesta no sólo a los problemas globales, sino también a grandes dificultades que nos afectan. Dotar de recursos hídricos suficientes y de calidad, lograr una red de infraestructuras fuerte y renovada, garantizar el acceso al agua a todas las personas y generar empleo son palancas fundamentales para un desarrollo sostenible y un sólido compromiso con las generaciones futuras.

Presentamos nuestra séptima Memoria de Desarrollo Sostenible, correspondiente al ejercicio 2019, un documento que recoge año tras año nuestro trabajo en términos de impacto económico, social y ambiental, y la relación que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y equipo humano, además de a la sociedad de Albacete en su conjunto, con el propósito de informar a nuestros grupos de relación sobre éste.

La Memoria, que refleja nuestra perseverancia con la transparencia y la sostenibilidad, ha sido elaborada siguiendo los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), y verificado externamente, lo que garantiza la fiabilidad de los datos e indicadores aportados.

Nuestro compromiso con Albacete, la sostenibilidad y los retos globales nos han hecho dar el gran salto hacia la integración y cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), alineando nuestra estrategia hacia la consecución de este gran marco global, que se desarrolla bajo cinco ejes centrales de acción: Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y Alianzas. Estos ejes y su proyección en Albacete marcan el camino de la presente Memoria de Desarrollo Sostenible 2019.

Nuestros ejes transversales giran en torno a Albacete y sus comunidades, al acceso y gestión sostenible del agua, a los avances sociales en materia de inclusión y equidad en nuestras personas, a la lucha contra el cambio climático, al impulso de la economía circular, a la protección de la biodiversidad, y a la transformación digital y la innovación con impacto, contribuyendo de forma prioritaria con los ODS 1 “Fin de la pobreza”, 13 “Acción por el clima”, 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas” y 17 “Alianzas para lograr objetivos”. Todos bajo el paraguas de nuestro gran objetivo: el 6 “Agua limpia y saneamiento”, estrechamente vinculado a nuestra actividad.

Dentro de nuestro compromiso con las personas, seguimos implicados con nuestro equipo, manteniendo nuestra prioridad en igualdad, inclusión y los entornos de trabajo de calidad, y reforzando nuestra gestión de la conciliación de la vida personal y profesional. El Distintivo de Excelencia en Igualdad y Conciliación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, o el certificado efr son una buena muestra del trabajo desarrollado en materia de igualdad, conciliación e inclusión. No en vano, más del 86% de los cargos de responsabilidad de Aguas de Albacete están ocupados por mujeres.

En el eje planeta, sensibilizamos y concienciamos a los ciudadanos, como palanca fundamental de transformación hacia la consecución de la Agenda 2030, fortaleciendo nuestras iniciativas con las comunidades y educando sobre el valor de la vinculación que existe entre el agua y la ciudad de Albacete. En 2019 más de 1.000 alumnos y alumnas de infantil y primaria pasaron por el programa educativo Aqualogía, y más de 2.500 escolares se concienciaron del cuidado y el respeto del agua con el programa de teatro educativo puesto en marcha en colaboración con Cultural Albacete.

Además, trabajamos para reducir nuestro impacto ambiental, a través de la gestión sostenible del agua y los residuos, con acciones como las desarrolladas en la Feria de Albacete, en la que volvíamos a instalar nuestras fuentes de agua del grifo con el reparto de más de 60.000 vasos de agua del grifo, -este año en vasos de cartón reciclado y 100% reciclables gracias al acuerdo suscrito con la ONG Llanero Solidario de Albacete-; preservando la biodiversidad con nuestro proyecto BIObserva en las plantas de potabilización y depuración de Albacete, y luchando contra el cambio climático, este último, eje fundamental de Aguas de Albacete para la protección del planeta, con la ayuda de nuestra estrategia climática.

En el ámbito de prosperidad, promovemos la seguridad y salud de las personas que forman parte de Aguas de Albacete, como esfera esencial. Además, impulsamos la digitalización, la innovación con impacto y la economía circular como palanca transformadora hacia un futuro más sostenible.

En el eje paz, nuestra estrategia en materia de compliance y buen gobierno, junto con el Código de Conducta, nos fortalece como organización ética, sólida y transparente, dando vida a nuestros valores corporativos, accesibles para cualquier albaceteño o albaceteña que quiera consultarlos.

Finalmente, las alianzas son el motor principal para la consecución de la Agenda 2030, por eso construimos constantemente sinergias con nuestros grupos de relación, ayudando a nuestras comunidades y fortaleciendo la colaboración público-privada.

Nuestra preocupación por las personas no sólo se mantiene como el principal compromiso con Albacete, si no que va un paso más allá.. Seguimos ayudando a los colectivos más desfavorecidos a través de nuestra tarifa social. En 2019 destinamos a este programa la cantidad de 213.788,67 €, 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. 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 2019, el 69 % de las compras que realiza Aguas de Albacete son a proveedores locales, un aumento considerable, con respecto al 53 % en 2018.

Queremos seguir avanzando hacia un futuro más sostenible y comprometido con Albacete, por ello 2019 ha sido el año de dar un paso al frente y comprometernos con la Agenda 2030, poniendo en valor nuestro desempeño y constancia para trabajar, por ello en un proceso participativo y comunicativo con nuestros grupos de relación, fortaleciendo nuestras alianzas y buscando soluciones innovadoras que, como agentes de cambio, estamos decididos a buscar. Hemos incrementado el número de colaboraciones sociales, deportivas, culturales, sanitarias con más de 20 grupos de relación en Albacete con acciones concretas como las actividades de verano en los centros socio culturales de la ciudad, en las que participaron más de 1.000 niños y niñas, o la reinserción sociolaboral de parados de larga duración gracias al convenio con Cruz Roja.

De nuevo, un año más, mostramos a la sociedad albaceteña nuestros datos e información más representativa de las actividades que realizamos y sus resultados, y le ofrecemos nuestros logros más significativos de 2019, y los retos para 2020, en los que Albacete, sus vecinos y vecinas, ocupan el lugar más destacado.

QUIÉNES SOMOS



QUIÉNES SOMOS

Aguas de Albacete lleva a cabo la gestión de las instalaciones asociadas al ciclo del agua en 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.

El 1 de marzo de 2006, el Excmo. Ayuntamiento de Albacete y Aquona constituyen la sociedad mixta de Aguas de Albacete, iniciando así su actividad empresarial.

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%.

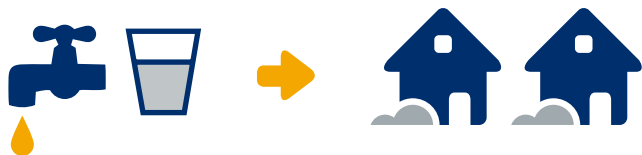
La actividad de Aguas de Albacete consiste en la gestión de las instalaciones asociadas al ciclo del agua, como son la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), la red de abastecimiento y la red de alcantarillado. Gestiona también la depuración de aguas residuales, el control y detección de fugas, y el control de la calidad del agua de abastecimiento humano 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.

QUIÉNES SOMOS

Aguas de Albacete presta servicios a más de 176.000 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 Cañada².









² En relación a GRI todas las actividades de Aguas de Albacete en las ubicaciones mencionadas se consideran significativas.

La actividad que realiza Aguas de Albacete es la **gestión del ciclo integral del agua**. En base a esto, Aguas de Albacete se encarga de la potabilización del agua para abastecimiento, su distribución, su recogida a través de la red de saneamiento y su depuración antes de su vertido al medio receptor.

Servicios

Municipios atendidos

	Producción de agua potable	<p><i>Captación por sondeos y tratamiento de agua potable en Pozo Cañada, Cerrolobo, Abuzaderas, Casas de las Monjas y Campillo de las Doblas, abasteciendo a las citadas poblaciones y tratamiento de agua potable en la ETAP de Albacete, suministrando a la ciudad de Albacete, Los Anguijes, Argamasón, El Salobral, Tinajeros, Santa Ana y Aguas Nuevas</i></p>
	Abastecimiento de agua potable, distribución de agua a usuarios y alcantarillado	<p><i>Albacete, Pozo Cañada, Aguas Nuevas, Los Anguijes, Argamasón, Campillo de las Doblas, El Salobral, Tinajeros, Casas de las Monjas, Santa Ana, Cerrolobo y Abuzaderas.</i></p>
	Depuración de aguas residuales	<p><i>Albacete, Aguas Nuevas, Argamasón, El Salobral, Tinajeros, Santa Ana y Casa de las Monjas</i></p>
	Control de vertidos industriales	<p><i>Albacete y pedanías</i></p>
	Laboratorio de calidad de agua	<p><i>Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete</i></p>
	Gestión de clientes	<p><i>Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete</i></p>

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 trasvase Tajo - Segura, pasando por la ETAP de Los Llanos. En cada una de las pedanías y la EATIM abastecidas desde la ETAP, existen sondeos como segunda fuente de suministro alternativa, así como 6 sondeos de apoyo para garantizar el agua en la capital. El resto de pedanías y municipios se abastecen a partir de sondeos.

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ACTIVIDAD

Abastecimiento y Saneamiento

Municipios Abastecidos	2 + 1 EATIM ³ + 9 pedanías
Volumen entregado a la red	13,26 hm ³
Población total servida	176.126 personas
Clientes servidos	93.584
Contadores	64.647
Km. de red	588,80 km de red de abastecimiento
	440,76 km de red de alcantarillado, de los cuales 80,07 km corresponde a la red de pluviales
Depósitos	17
Capacidad depósitos	33.102 m ³

Estaciones de bombeo de agua	29
Puntos de control sectorización	52
Nº de análisis realizados	14.000
Estaciones remotas telemando ⁴	26
Puntos de control de presión	63
Sectores	30
Puntos de toma de muestras	50
Puntos desinfección con hipoclorito	15
Estaciones Bombeo saneamiento	3
Estaciones control nivel colectores	23
Depósito laminación	1
Estaciones fijas de control de vertidos	1

³ Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipio.

⁴ Se contabilizan 21 estaciones remotas, 2 centros de control y 3 subcentros.

NUESTRA ESTRATEGIA



MISIÓN



VISIÓN



[102-16]



VALORES

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.

Además, Aguas de Albacete tiene como misión contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

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 relación, siempre bajo criterios de sostenibilidad, excelencia, innovación y diálogo.

Sostenibilidad en los resultados económicos, la gestión del medio ambiente y el desarrollo de la comunidad local. [103-1]

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.

Equidad.

Diálogo y participación de los grupos de relación.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

PERSONAS



Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

400 familias

han accedido a las ayudas de la Tarifa Social para el pago de suministros básicos

1.640 familias

beneficiarias de la Tarifa para Familias Numerosas en Albacete, pedanías y Aguas Nuevas (11.328,66 € ahorrados por parte de los beneficiarios)

243 personas

con Tarifa de Pensión Mínima

172.000 euros

aportados por Aguas de Albacete para la Tarifa Social

249.439 euros

en compromisos de pago financiados sin intereses

PERSONAS



Garantizamos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

86 % Mujeres

en puestos de liderazgo

2017- II Plan de Igualdad

(en 2012 el I Plan de Igualdad)

1 distintivo de Excelencia en Igualdad

y Conciliación del Instituto de la Mujer de C-LM

1 certificado EFR

en materia de conciliación

5,75 % Personas con discapacidad

PLANETA



Lideramos la lucha contra el cambio climático

100% de la energía

es de origen renovable

50 % de la flota de vehículos

es sostenible

100 % de la flota de vehículos

adquirida en 2019 es eléctrica

PLANETA



Preservamos el planeta como fuente de vida

49. 912 m

de redes de abastecimiento y depuración renovados desde 2006

1.268.848 € invertidos en obras

de mejora de las redes en 2019

2.362 avisos

por fuga a sus abonados

14.000 análisis

del agua

18% reducción ANR

desde 2018

100 % del agua suministrada

catalogada como como apta para el consumo humano



Preservamos la biodiversidad en nuestras instalaciones

100% de preservación

de la biodiversidad de nuestras instalaciones en espacios sensibles

178 observaciones

de aves en el proyecto BiObserva



Somos agentes activos en concienciación ciudadana

1000 escolares

han participado en el programa Aqualogía

2.500 escolares

han participado en el proyecto de Teatro Educativo, en colaboración con Cultural Albacete

60.000 vasos de agua del grifo

repartidos en las fuentes instaladas en Feria y otros eventos deportivos, sociales y culturales.

20 iniciativas y campañas

para sensibilizar y concienciar a los ciudadanos sobre el consumo responsable del agua y su preservación

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

PROSPERIDAD



**Operamos comprometidos
con el reto de 0 accidentes
laborales**

95% de la plantilla

con contrato indefinido, fomentando el empleo digno y de calidad

1.557 horas de formación anual

7 horas de promedio/mujeres y 3 horas de promedio/hombres

474 horas de formación

en Prevención de Riesgos Laborales con el 100% de asistencia sobre los trabajadores convocados

25 cursos de temáticas diferentes

a la plantilla y más de 150 trabajadores participantes

3 estudiantes en prácticas

3 convenios de colaboración

con universidades e instituciones para fomentar el desarrollo profesional de los jóvenes, con prácticas en la empresa.

1 persona del Plan de Empleo

de Cruz Roja contratada por Aguas de Albacete



**Impulsamos la digitalización y
la innovación como palanca de
transformación**

8.770 usuarios activos y 12.185 trámites

resueltos en el Área de Clientes de la web

10% más de clientes

que gestionan su día a día con la compañía a través del Área de Clientes de la web

27% de abonados

reciben la factura a través de medios digitales

65% de los nuevos titulares

optan por la factura a través de medios digitales

13.649 avisos

a los abonados a través del método WICOT

1.369 seguidores en Twitter

y 6.393 tweets



**Aplicamos el modelo de
economía circular**

1.895 tn. de residuos valorizados

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES



Gestión bajo principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno

100% de la plantilla sensibilizada

sensibilizada y formada sobre el Código Ético y Código de Conducta.

6,7 de ISC

Índice de Satisfacción de los Clientes

8,5 de satisfacción

en la continuidad del suministro

1 reclamación

en el Customer Counsel

ALIANZAS



Fomentamos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

66.600 € inversión

social en la comunidad local

30 iniciativas sociales

realizadas a través de 15 convenios con entidades sociales y 5 convenios con entidades deportivas o culturales.

50.000 € inversión

en la recuperación del Patrimonio Arquitectónico de Albacete

69% de las compras

de Aguas de Albacete son a proveedores locales

2,8 M € de gasto

en proveedores locales



AGUAS DE ALBACETE Y
SU COMPROMISO CON
LA AGENDA 2030



¿POR QUÉ AGENDA 2030 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE?

El planeta Tierra se enfrenta a grandes retos globales, cuyas consecuencias se han visto agravadas e intensificadas, desde hace varias décadas, por el comportamiento humano. El cambio climático, la escasez de recursos naturales (y en especial el déficit hídrico), la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital son algunos de los grandes problemas e injusticias a los que se enfrenta la humanidad.

La respuesta a nivel mundial de estos retos globales es la aprobación de Naciones Unidas, en septiembre de 2015, de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), transformando los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

hacia una hoja de ruta mucho más completa, analizada, global y retadora, que ha incorporado la visión ciudadana y del resto de agentes necesarios (gobiernos, empresas, universidades, organismos de todo tipo, tercer sector, entre otros), con la meta de no dejar a nadie atrás.

La Agenda 2030 cuenta con 17 Objetivos y 169 metas de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza, hasta la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de ciudades más sostenibles.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU

AGUAS DE ALBACETE Y SU COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

Además, como novedad, la Agenda 2030 incorpora a las empresas, como motor económico que son, y las llama a la acción para contribuir a alcanzar los objetivos, con el impulso del **ODS 17**, sobre alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil para lograr el Desarrollo Sostenible.

A nivel municipal, el Ayuntamiento de Albacete también se encuentra comprometido, en materia de sostenibilidad, con el desarrollo de la Agenda en el municipio llevando a cabo distintos proyectos alineados con los objetivos de la misma, a través de la implementación de medidas que caminan hacia la reducción del consumo de combustibles fósiles, la reducción de la huella ecológica de la ciudad, la apuesta por la mejora de la calidad del aire que respiramos, el avance de las energías renovables y la reducción en el consumo de agua.

Algunas de estas medidas concretas son:



SISTEMA DE TELEGESTIÓN DE RIEGO: Se ha instalado un sistema de telegestión y programación de riego de sus parques y jardines que permitirá controlar por Internet la activación de los aspersores y mecanismos de goteo, algo que ahora se hacía de manera manual. Esta mejora tecnológica permitirá ahorrar un 30% en el agua que se utiliza para riego de zonas verdes, que venían requiriendo en torno a 800.000 metros cúbicos de agua.



FUENTES ORNAMENTALES. Se está instalando un sistema de recirculación de agua en todas las fuentes que carecían del mismo, al mismo tiempo que se están reparando los problemas de fugas y fisuras, para así lograr un uso más eficiente del agua en las fuentes.



CONTENEDORES MARRONES. Como objetivo para 2020, el Ayuntamiento realizará una prueba piloto en dos barrios de la ciudad, Medicina y Hospital, en cuyas calles se instalará el contenedor marrón para posibilitar a sus vecinos reciclar la basura orgánica y separarla de los demás residuos urbanos. La previsión es extender el quinto contenedor, el contenedor marrón, exclusivo para desechos orgánicos, a toda la ciudad.



FAROLAS SOLARES. En los 4 kilómetros de perímetro que tiene el parque periurbano de La Pulgosa está previsto instalar 400 farolas solares, de manera que estarán alimentadas por energía limpia.





PARQUE MÓVIL. Las flotas de vehículos que recorren las calles de Albacete para la recogida de residuos; la limpieza de la ciudad y el cuidado de sus parques y jardines, están propulsados por gas natural y los de menor tamaño son eléctricos. Los vehículos de gas natural emiten hasta un 75% menos de óxidos de nitrógeno y reducen un 25% el dióxido de carbono.



AUTOBUSES HÍBRIDOS. Un tercio de la flota de autobuses que prestan el servicio de transporte urbano se ha renovado, incorporando 10 autobuses de tecnología híbrida- eléctrica, un sistema que reduce sus emisiones con respecto a los anteriores en cerca de un 30%. Esta renovación ha supuesto una inversión de 3,1 millones de euros para la ciudad.



FOMENTO DE LA MOVILIDAD ELÉCTRICA. La Estación de Autobuses de Albacete ofrece los dos primeros puntos de recarga rápida de vehículos eléctricos en espacio público de la ciudad, un servicio que pretende incentivar la transición hacia el coche eléctrico. En estos puntos se puede hacer la recarga completa del vehículo en menos de 30 minutos.



PEATONALIZACIÓN. En 2020 se peatonalizan las calles Rosario, entre Martínez Villena y Carnicerías; Gaona y Teodoro Camino, una decisión histórica, por cuanto que se venía debatiendo sobre la conveniencia de la misma desde hacía décadas, y que ha permitido suprimir buena parte del tráfico rodado que soportaban estas céntricas calles que ahora solo han quedado abiertas a los vehículos de los residentes, garajes y aquellos que hagan carga y descarga. Solo un dato, por la calle Rosario a diario pasaban más de 5.000 vehículos.



A BICI, MUCHO MEJOR. Caminar o ir en bici reduce los malos humos en la ciudad. Para ponérselo más fácil a los ciclistas, se ha ampliado el carril bici, el último tramo que ha entrado en servicio ha sido uno de 1.500 metros en el acceso a la ciudad por la carretera de Valencia. En cartera hay otros proyectos. En breve, además,

se abrirá al uso público un itinerario de 80 kilómetros de caminos municipales y vías pecuarias que circunvalan la ciudad que se han conectado, acondicionado y señalizado para la práctica deportiva, de senderismo y ciclismo.

Buscando el fomento del uso de la bicicleta, en septiembre de 2019 se reanudó el servicio de préstamo de bicis en la ciudad.



SENSORES DE CONTAMINACIÓN. Para tomar decisiones correctas hay que contar con la información adecuada y eso es lo que se pretende conseguir con la red de sensores de contaminación ambiental y acústica que se van a instalar por la ciudad.



MENOS VELOCIDAD, MENOS CONTAMINACIÓN. La Ordenanza de Circulación se ha modificado, en breve entrarán en vigor los cambios, para reducir la velocidad máxima y situar a Albacete en el modelo de 'Ciudad 30', tal y como han hecho otras ciudades españolas y europeas, como Madrid, Londres o París. Con esta decisión se consigue una reducción de los gases nocivos, la pacificación del tráfico, facilitando la convivencia de diferentes medios de movilidad como la bicicleta o los patinetes y sobre todo, ganar en seguridad para los ciudadanos, tanto conductores como peatones.



AGUAS DE ALBACETE Y SU COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

A nivel local, el Informe de **REDS** (Red Española para el Desarrollo Sostenible) Mirando hacia el futuro: Ciudades Sostenibles evalúa el desempeño de los objetivos de Desarrollo Sostenible en 100 ciudades, incluyendo Albacete:

ALBACETE

Castilla-La Mancha

▼ DATOS DE PERFIL Y RESUMEN

Población: 172.816 habitantes

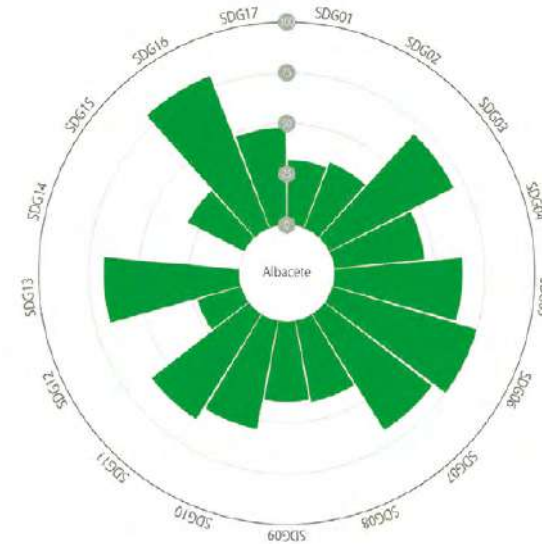
Superficie: 1.126,00 km²

Densidad: 153,48 habitantes / km²

Renta media por hogar: 24.449,00 €

Presupuesto: 817,83 € per capita

Número de indicadores: 81 / 81



▼ EVALUACIÓN POR OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Cabe destacar la positiva evaluación del ODS 6 Agua limpia y saneamiento junto al ODS 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas.

Respecto del ODS 6 cabe destacar que el informe recoge como muy positivo el balance de ingresos y gastos en la gestión del agua.

Todos los ODS tienen en común el agua como elemento transversal imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes (sequía, inundaciones), infraestructuras sostenibles, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc.

Por todo ello, Aguas de Albacete se alinea con este planteamiento global, pretendiendo ser parte activa de la transformación, con el objeto de contribuir a la Agenda 2030 del municipio de Albacete y así, contribuir a la Agenda global.

El Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Aguas de Albacete busca contribuir con los ODS.

La Agenda 2030 gira en torno a cinco ejes centrales de acción: **Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas**. Cada eje engloba una serie de ODS. Estos ejes son sobre los que se vertebra la presente Memoria de Desarrollo Sostenible, detallando la contribución de Aguas de Albacete a la Agenda 2030 local y global y, en consecuencia, al Desarrollo Sostenible.



CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE ALBACETE A LA AGENDA 2030

*Aguas de Albacete es ejemplo de colaboración público-privada, porque en trece años de gestión eficaz, la organización ha sido capaz de aumentar la eficiencia de las operaciones, al tiempo que mejoraba los servicios prestados, todo ello desde el compromiso con el Desarrollo Sostenible plasmado en el **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible** alineado con la Agenda 2030. **La sostenibilidad y compromiso social son los grandes ejes de esta estrategia, con el objetivo de hacer de Aguas de Albacete un agente de desarrollo económico, social y medioambiental.***

Esta memoria pretende recoger estos compromisos e iniciativas, que Aguas de Albacete mantiene con la ciudad, en relación con la contribución a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

*Los ODS permiten a Aguas de Albacete un relato común de motivación al cambio comprensible a nivel de contexto global y también local, y una **hoja de ruta hacia el Desarrollo Sostenible**. Así mismo, se recogen las líneas de actuación y las propuestas de contribución para los próximos años, con el objeto de que Aguas de Albacete siga siendo una compañía ejemplar en la gestión del ciclo del agua, con un modelo gestión, que contemple además de la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes principales.*



HOJA DE RUTA – REWATER GLOBAL PLAN

Aguas de Albacete mantiene su compromiso con la sostenibilidad y establece una hoja de ruta corporativa, con líneas estratégicas y objetivos para 2021, 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 la sostenibilidad ambiental y el compromiso social en toda la actividad de Aguas de Albacete.



Luchar contra el cambio climático: Alcanzar un 100% 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.



Aplicar el modelo de economía circular: Promover el cambio de paradigma a una economía circular.



Proteger la biodiversidad: Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones, eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



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 un fondo social singular para Albacete y tarifas sociales al alcance de todas las personas.



Garantizar la igualdad y la diversidad: Compromiso de alcanzar el 85% de mujeres en puestos de liderazgo y 5% de 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 al 100% de los clientes.



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.



Impulsar la digitalización como palanca de transformación: Impulsar la digitalización en todas las áreas de la compañía.



Construir alianzas y promover el desarrollo sostenible como motor de desarrollo: Seleccionar el 85% de los proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible, e impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.

AGUAS DE ALBACETE Y SU COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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



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

*Las reuniones del Consejo de Administración tienen **frecuencia trimestral**.*

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



OTROS COMITÉS

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

Comité de Dirección

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Las propias de la Dirección de las concesiones: gestión integral de contratos con clientes municipales, renovación de contratos, desarrollo de oportunidades de negocio, etc.	9 miembros (2 hombres y 7 mujeres ⁵). Está compuesto por el Gerente y jefes de departamento, con lo que se renueva con cada cambio en el organigrama o cambio de personal.	Cada 3 meses

Comité de Empresa

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Las establecidas en el Estatuto de los Trabajadores: vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente y órgano consultivo para las decisiones que afecten a la organización del trabajo o los trabajadores.	5 miembros (4 hombres y 1 mujer ⁷). Sus miembros se renuevan en cada proceso de elecciones sindicales	Cada 3 meses

Comité de Seguridad y Salud

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Destinado a la consulta de acciones relativas a PRL.	4 personas (3 hombres y 1 mujer ⁹): 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa. Sus miembros se renuevan tras cada renovación del Comité de Empresa.	Cada 3 meses

Comité de Dirección de Seguridad

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Seguimiento del grado de implantación de medidas de seguridad y plan de continuidad de negocio	9 personas (7 hombres y 2 mujeres ¹¹): 7 representantes de la empresa, 1 CISO y 1 Responsable de Continuidad de Negocio.	Anual

Comité de Sistemas de Gestión (PRL, Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad, GEI ISO 14064)

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Las recogidas en el Manual de Gestión de Aguas de Albacete: fomentar la mejora continua, realizar el seguimiento del sistema integrado de gestión, promover la incorporación de mejoras y el desarrollo de nuevas herramientas y buscar sinergias entre proyectos.	12 miembros permanentes (4 hombres y 8 mujeres ⁶). Puntualmente pueden participar cuatro miembros ocasionales. Sus miembros se renuevan con cada cambio en el organigrama o cambio de personal.	Cada 6 meses, más Comité Anual a nivel directivo.

Comité de Igualdad

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Velar por el cumplimiento del compromiso de no discriminación, realizando el seguimiento del Plan de Igualdad e informando sobre éste al conjunto de la plantilla.	6 personas (3 hombres y 3 mujeres ⁸): 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.	Cada 6 meses

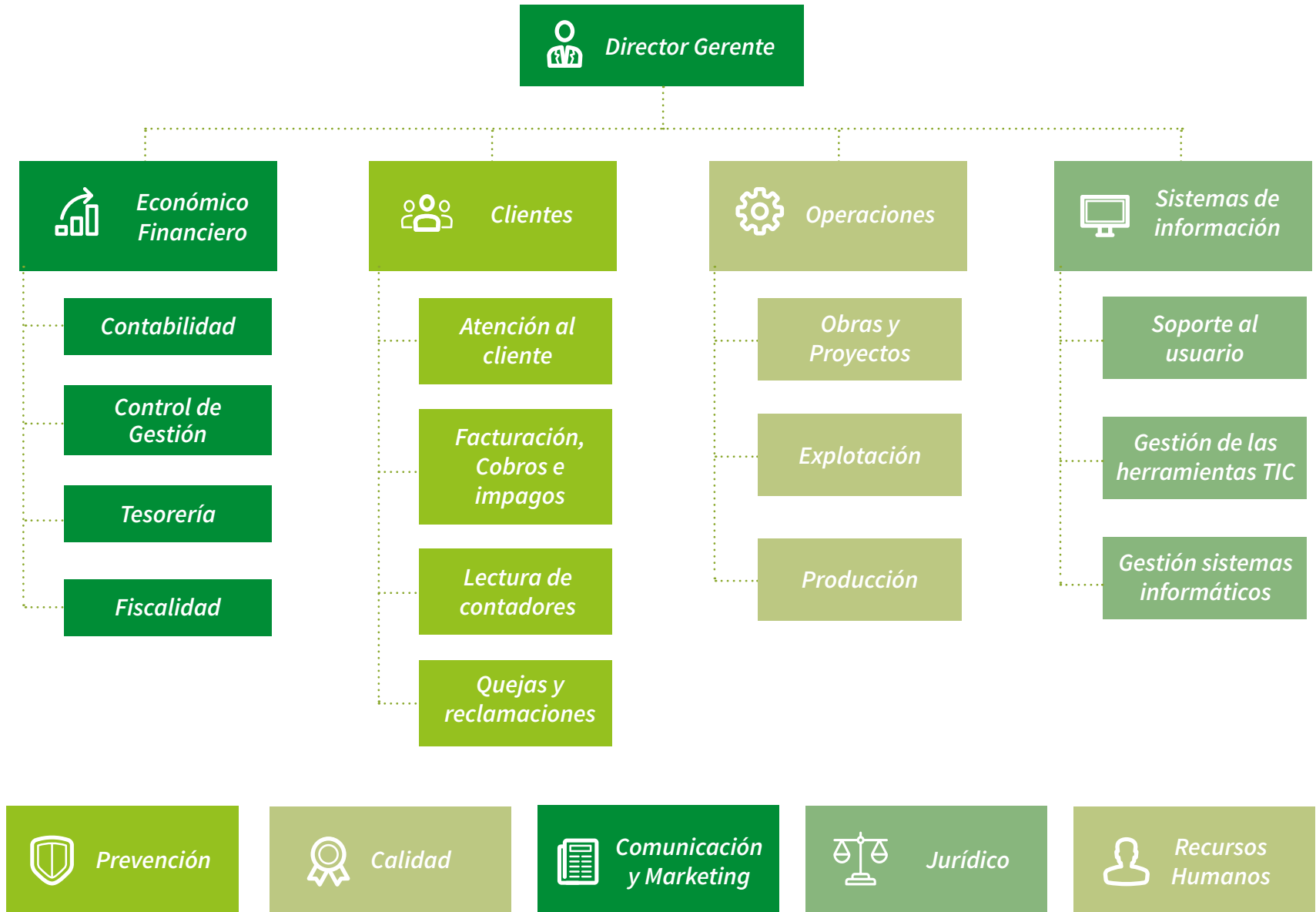
Comité de Seguimiento de la ETAP Los Llanos

Funciones	Miembros	Frecuencia (Reunión)
Seguimiento de la prestación del servicio de operación y mantenimiento del abastecimiento a Albacete	4 personas (todos hombres ¹⁰): 2 representantes del Ayto, incluido el personal de Aguas de Albacete, y 2 representantes de AcuaMed.	Cada 3 meses

^{5, 6, 7, 8, 9, 10} Todos ellos entre 30 y 50 años.

AGUAS DE ALBACETE Y SU COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

ESTRUCTURA DE AGUAS DE ALBACETE





2

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EJE PERSONAS



EJE PERSONAS



Mediante la tarifa social contribuimos a cumplir con el ODS 1



REwater Global Plan:



Compromiso

**GARANTIZAMOS EL AGUA
A TODAS LAS PERSONAS EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.**

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. **Garantizamos un servicio básico como es el agua, sin suspender su suministro a ninguna persona que no pueda pagarlo.**

Objetivo

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas, garantizando el acceso al agua a las familias en situación de dificultad económica, impulsando un fondo social singular para Albacete y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

En colaboración con el Ayuntamiento de Albacete, existe un Protocolo de Pobreza Hídrica que garantiza que no se cortará el agua a ninguna familia que, con el informe favorable de Servicios Sociales, no puedan hacer frente a este pago. Una medida que se incluye dentro del Plan de Choque contra la Pobreza y Exclusión Social.

*En el último año cerca de **400 familias** con dificultades para pagar los suministros básicos como la luz o el agua, han podido beneficiarse de la tarifa social y de las ayudas para pago de suministros. También existen bonificaciones y tarifas especiales para pensionistas, familias numerosas, o clientes que han tenido fugas en el suministro.*

*Estas acciones contribuyen a cumplir el **ODS 1 Fin de la pobreza**, que establece, entre otras metas, garantizar que todas las personas, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan los mismos derechos de acceso a los servicios básicos. Actualmente todos los clientes de Aguas de Albacete tienen a su disposición diferentes tarifas bonificadas, así como un fondo social establecido para proporcionar ayuda a los sectores de la población más necesitados del municipio.*

Adicionalmente, y entre otras medidas de flexibilización, Aguas de Albacete continúa ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas, como el aplazamiento y fraccionamiento, elección del día de pago, a los clientes en situación vulnerable.



Seguimos ayudando a los colectivos más desfavorecidos a través de nuestra tarifa social. En 2019 se destinó al programa la cantidad de 224.037,59 €, 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 no puedan hacer frente a este pago.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

TARIFA SOCIAL

*En 2012 se puso en marcha la **Tarifa Social**, con el objetivo de garantizar el acceso universal a los servicios básicos de los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión social.*

*La Tarifa Social surge de la necesidad de apoyar a personas y familias en riesgo de exclusión social a cubrir sus necesidades básicas detectada por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Albacete y de Aguas de Albacete que aporta la cantidad de **172.000 €** para este fin. Este proyecto se materializa en el programa “**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



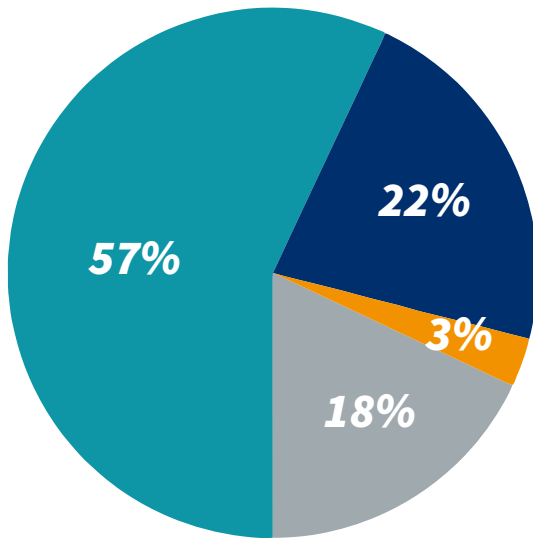
Protocolo a seguir para evitar cortes de suministros de agua a personas en situación de vulnerabilidad social.



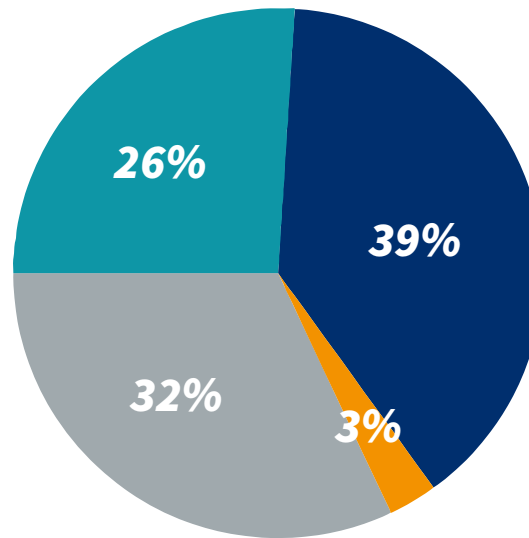
El **número de ayudas** concedidas por Tarifa Social en 2019 ha sido de **318** y los conceptos que se atendieron con estas ayudas fueron:



Ayudas 2019



Ayudas 2018



Datos porcentuales de la ayuda según conceptos. Comparativa años 2019 y 2018. Fuente: Memoria Tarifa Social 2019.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

BONIFICACIONES PARA COLECTIVOS ESPECIALES

Aguas de Albacete ofrece **dos tipos de tarifas** 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 con hogares con menos integrantes. En Aguas Nuevas, las familias que disfrutan de esta tarifa ven reducido el importe de las cuotas de consumo.

En 2019, en Albacete y pedanías han sido **1.623 familias las beneficiarias de la Tarifa de Familia Numerosa** (1.558 familias de hasta 5 miembros, 53 familias de 6 miembros, 10 familias de 7 miembros, 1 familia de 8 miembros y 1 formada por 9 miembros). **En Aguas Nuevas, las familias numerosas** que se han acogido a esta tarifa han sido 17.



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.

La **Tarifa de Pensión Mínima** se ha aplicado a **243 usuarios**, lo que supone un **ahorro total de 11.328,66 €** (IVA no 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 y 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.

Así mismo, 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 los recibos mediante cuotas mensuales de igual importe calculadas en función del consumo realizado el año anterior.

	2016	2017	2018	2019
Nº de compromisos	243	194	179	189
Nº de plazos	1.054	817	810	806
Importe (€)	256.569,53	305.696,82	261.874,59	249.439,21

PROTOCOLO DE POBREZA HÍDRICA

La Tarifa Social incluye 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 pueden hacer frente al pago de los recibos de agua. 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.



TARIFA POR FUGA DE INTERIORES

La Tarifa por Fugas Interiores supone un ajuste del importe del recibo en caso de que se haya producido una fuga oculta. 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 (€)

	2016	2017	2018	2019
Albacete	84.121,73	89.377,23	74.701,19	50.973,2
Aguas Nuevas	381,09	57,91	239,51	146,68
Pozo Cañada	293,02	27,46	70,4	0
Total	84.795,84	89.462,60	75.011,1	51.119,88

TARIFA INDUSTRIAL PARA GRANDES CONSUMIDORES

En Albacete hay grandes industrias en las que el agua es una parte indispensable de su proceso productivo. Con el objetivo de mitigar el efecto de penalización de los excesos de consumo y a su vez promover el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, se dispone de una **Tarifa Industrial para Grandes Consumidores** de aplicación siempre que se cumplan una serie de requisitos:

1 Consumo de agua destinado al proceso de productivo, contando con la correspondiente licencia de actividad industrial.

2 Consumo responsable y eficiente de este recurso.

3 Consumo de un mínimo de 100.000 m³/año.

4 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.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

EQUIDAD Y PERSONAS



Desplegando las iniciativas del plan de igualdad y trabajando en cultura de equidad contribuimos a los ODS 5,8 y 10



Compromiso

FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS, GARANTIZANDO LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA DIVERSIDAD.

Objetivo

Alcanzar el 85% las mujeres en puestos de liderazgo y 5% las personas con diversidad funcional en la compañía.

*Aguas de Albacete considera que la **gestión de la diversidad y el talento del equipo humano** son claves, tanto para el desarrollo de toda la plantilla como para ofrecer el mejor servicio a los clientes. La sociedad cree en que **la equidad y el respeto efectivo a la diversidad** deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad, es en sí misma, una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.*

La empresa se rige por el **principio de no discriminación** por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual, o cualquier otra causa, estableciendo como prioridad:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Diversidad funcional**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

Es por esto que no se han producido incidentes de discriminación durante 2019.

Las políticas y medidas que se desarrollan se basan fundamentalmente en la sensibilización y la difusión, y en el diálogo con otros grupos de relación lo que facilita la colaboración activa y continua.

La tasa de rotación en Aguas de Albacete para contratos de interinidad, acumulación de tareas y de prácticas ha sido del 0% en 2019.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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



Desde que en el 2012 se estableció en Aguas de Albacete el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación del **I Plan de Igualdad** en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación etc. En 2017 se aprobó el **II Plan de Igualdad** con acciones y medidas para potenciar la igualdad de oportunidades, y que se ha concretado en datos como que **el 86 % de los cargos de responsabilidad de Aguas de Albacete son mujeres**.

Fruto de este compromiso Aguas de Albacete ha 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.

Así mismo, Aguas de Albacete forma parte de la **Red de Empresas comprometidas con la diversidad**, que reconoce el compromiso con la igualdad de trato, la inclusión y la incorporación efectiva y positiva de la diversidad en la plantilla, siendo **signatarios del Chárter de la Diversidad concedido por la Fundación Alares**, y renovado en 2019.

Además, a fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, Aguas de Albacete se ha adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género.



Signatarios de Charter de la Diversidad concedido por la Fundación Alares.

CULTURA DE EQUIDAD

En el ámbito de Cultura de Equidad impulsamos iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural en la organización.

Las formaciones más relevantes en el último año en la materia han sido:

Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva. Formación online disponible para todos los empleados consistente en un manual con recomendaciones para evitar una discriminación sexista y llevar a cabo una comunicación más equitativa.

Taller de sesgos inconscientes. Análisis de situaciones a través de estudios y casos prácticos, dinámica de toma de conciencia, recomendaciones para identificar los sesgos inconscientes y pautas para evitarlos.



*En cuanto a campañas, en 2019 celebramos el **Día internacional de la no violencia de género** haciendo difusión en twitter a la campaña de la Delegación del Gobierno para la violencia de género **#noestoy sola**.*

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

AQUAE STEM



De la mano de la **Fundación Aquae**, en 2019 se lanza el proyecto **Aquae Stem**, programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas. Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable.

A nivel nacional el programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta y a 50 centros educativos y está dirigido a niñas de entre 8 y 12 años. Pone un foco especial en sensibilizar al entorno natural de estas alumnas, como son sus compañeros de clase, su familia, y sus maestros para que éstas se sientan apoyadas en el desarrollo de sus **vocaciones científicas y tecnológicas**. En Albacete ha participado en este proyecto el Colegio Diocesano.

CONCILIACIÓN

CERTIFICACIÓN EFR

En 2018, Aguas de Albacete obtuvo la Certificación efr, en materia de conciliación, que 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.

En 2019 Aguas de Albacete mantuvo el compromiso con la certificación efr y prepara su renovación para el 2020.



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.

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

- **Préstamos y anticipos**, a través de un fondo destinado a satisfacer las peticiones de préstamo de los empleados de Aguas de Albacete, que tengan una antigüedad mínima de dos años. Existe también un sistema flexible de anticipos de nómina que puede alcanzar hasta el 90 % del valor de esta.
- **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.
- **Premio de jubilación** para empleados que acrediten haber trabajado 25 años en la empresa, por el importe de una mensualidad.

DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Aguas de Albacete favorece la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, por eso cuenta entre su personal con 5 personas con discapacidad¹², lo que supone un 5,75 % de su plantilla, muy por encima del requisito legalmente establecido.

En 2017 se presentó 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.

¹²Todos ellos son hombres.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PERSONAS

DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD COGNITIVA

En 2019 se continúa progresando en la mejora de la accesibilidad de las oficinas de Aguas de Albacete mediante la puesta en marcha de varias iniciativas que se verán culminadas en 2020:



Accesibilidad para personas invidentes mediante instalación de balizas inteligentes que proporcionan información relevante sobre Aguas de Albacete a través de los dispositivos móviles de los usuarios.



Accesibilidad para personas con déficit auditivo mediante la implantación de un bucle de inducción magnética en uno de los puestos de atención al cliente que permite aislar el ruido de la interlocución con el gestor, de modo que la voz se transfiere al usuario de forma clara y sin interferencias.



Accesibilidad para personas sordas gracias a un convenio con Svisual a través del que se accede digitalmente y en tiempo real a un servicio de interpretación simultánea en lengua de signos.



Para **favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad**, se han llevado a cabo diferentes acuerdos colaborativos como el establecido con AMIAB por el que una persona a tiempo completo realiza el servicio de lectura de contadores para la compañía.

Sello Bequal Plus

En 2019 hemos conseguido ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado Aguas de Albacete como socialmente responsable en materia de discapacidad y tras el proceso de auditoría ha sido calificada con el **sello Bequal Plus**. Así, incrementamos el rango de Bequal Standar a Bequal Plus.



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.

En 2019 el **Plan de Formación** se centró en las siguientes **áreas de conocimiento**:

Temática	Horas	Temática	Horas
Igualdad, ética, desarrollo sostenible y sistemas de gestión	64	Especialización en redes de distribución	319
Seguridad y Salud Laboral	543	Posgrado alcantarillado y agua residual	175
Manipulador aguas de consumo humano	74	Otros ámbito técnicos	32
Especialización en depuración	350	Total	1557

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. En 2019 realizaron las **prácticas en la compañía 3 estudiantes**.

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.

3

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EJE PLANETA

*Aguas de Albacete está comprometida con la **Agenda 2030** y su **eje planeta**, impulsando la reducción de su impacto ambiental, a través de la gestión sostenible del agua y sus residuos, luchando contra el cambio climático y preservando la biodiversidad*

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.

Aguas de Albacete es consciente del impacto en el medio ambiente, por eso, las dos principales estrategias para el cuidado del entorno son gestionar de forma sostenible el agua y luchar contra el cambio climático. Así, se identifican y controlan los aspectos ambientales mediante la aplicación EVAM por las personas responsables de los departamentos/áreas (ETAP, EDAR, Explotación, Oficina y Laboratorio de Calidad de Agua) revisando anualmente los aspectos ambientales significativos, que serán objeto de control y seguimiento, para poner en marcha acciones para su minimización. Además, se calcula el grado de significancia de cada aspecto. Aquellos que superan el límite previamente establecido por el Comité de Sistemas de Gestión (cada vez más exigente según el principio de mejora continua), son considerados como significativos.

De igual forma, 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 y así se considere, se diseñan acciones específicas de reducción, así como protocolos de actuación en caso de que ocurran, que quedan integrados en el Plan de Emergencias.

Aguas de Albacete no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

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.

Por otra parte, 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, por lo 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 (€)	2016	2017	2018	2019
Obras de agua potable	718.633	1.473.722	533.697	581.712
Obras de saneamiento	324.769	644.914	690.669	621.485
Obras de depuración	121.096	11.643	7.087	65.650
Obras para reutilización de agua/riego	21.565	32.586	3.800	-
Mejoras tecnológicas	177.924	19.245	3.021	-
TOTAL	1.363.987	2.182.111	1.238.276	1.268.848

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Mediante el uso eficiente de los recursos hídricos y el aseguramiento de la calidad del agua tratada contribuimos al ODS 6



*Preservamos el agua como **FUENTE DE VIDA***



*Reducir el equivalente al **20% del consumo de agua por habitante**, mediante las pérdidas en la red.*



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

EL CICLO DEL AGUA



CAPTACIÓN



En 2019 se han captado **13.023.905 m³**:

· **Agua potable superficial** (12.654.596 m³), procedente del río Júcar, a través del trasvase Tajo-Segura, y potabilizada para suministrarla a Albacete y sus pedanías de El Salobral, Santa Ana, Argamasón, Los Anguijes, Tinajeros y la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas.

· **Agua potable subterránea** (265.272 m³), para el abastecimiento de las pedanías de Abuzaderas, Casas de las Monjas, Cerrolobo, Campillo de las Doblas, así como la localidad de Pozo Cañada.

· **Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano** (104.037 m³), para el riego de zonas verdes como el Parque de la Fiesta del Árbol y del Parque Lineal, y para la carga de camiones de baldeo de calles y de limpieza de alcantarillado.

No se tiene constancia de que las fuentes de las que se capta el agua hayan resultado afectadas. La Confederación Hidrográfica del Júcar no ha informado sobre esto en ningún momento, ni su página web presenta alguna referencia¹³.

Por cuestión de calidad de agua no se puede utilizar el aprovechamiento de agua del nivel freático para parques/jardines.

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.



¹³http://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

EL CICLO DEL AGUA

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 programada 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 fases de: desbaste de gruesos; sistema de elevación de aguas con bombas; tamiz de finos MEVA; desarenado-desengrasado; tratamiento primario; tratamiento secundario; y decantación secundaria.

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.

En la **EDAR de Albacete** además se aplica el **modelo de economía circular**, puesto que los fangos son entregados a un gestor autorizado para su valorización en agricultura y el biogás generado en la digestión anaerobia del fango, rico en metano se utiliza como combustible en las calderas para mantener la temperatura y por tanto en óptimo funcionamiento los digestores.

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

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 las plantas vierten a otros cauces, como el Canal de El Salobral. Con este vertido se cierra el ciclo y se minimiza el impacto hídrico. En 2019, se han vertido un total de 10.096.424 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.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

AVISOS POR FUGA

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**.



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 2019 fueron emitidos 2.362 avisos por fuga.

SISTEMAS DE CONTROL

Todo el **ciclo integral del agua se encuentra completamente monitorizado** a través de **3 centros de control**, localizados en ETAP, Oficina/Almacén y EDAR.

Por distancia entre instalaciones telecontroladas, el centro de control de Oficina/Almacén es el más complejo, al recibir información de todos los depósitos, captaciones y bombes de abastecimiento de agua potable, de los puntos de sectorización, de las estaciones de control de nivel (limnímetros) y de las estaciones de bombeo de saneamiento. Este **sistema de telecontrol**, cuenta a su vez con **3 estaciones concentradoras, 26 estaciones remotas, 61 y 23 limnímetros**.



ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

El agua suministrada cumple de forma continua, 24 horas, 365 días al año, con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero y su modificación D.R. 902/2018 de 1 de agosto, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Castilla-La Mancha.



La totalidad del agua suministrada ha sido catalogada como apta 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 (International Water Association), para el alcance de captación y tratamiento del agua de abastecimiento, red y depósitos de distribución.

En **2019** se han realizado **14.000 análisis**, siendo obligatorios únicamente 3.062 según el Real Decreto 140/2003. Todos ellos se realizan en instalaciones con autorización de laboratorio de autocontrol concedida por la Junta de Castilla-La Mancha.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA HÍDRICA DEL SERVICIO

*La disponibilidad del agua, actual y futura, se ha visto gravemente afectada por el **cambio climático**. Ante el contexto de **estrés hídrico**, la preservación de este recurso es fundamental para seguir garantizando el servicio futuro.*

Con el objetivo de preservar el agua como fuente de vida se realiza una gestión responsable del recurso, siendo la reducción del agua no registrada (ANR) la actuación prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez.

Aguas de Albacete lleva a cabo una avanzada gestión del agua, empleando nuevas técnicas digitales, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Así se consigue el máximo aprovechamiento del recurso hídrico, y se reduce el impacto sobre el medio ambiente.

Todo el sistema de redes se encuentra cartografiado y reflejado mediante la aplicación informática **GISAgua**, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.

GISAgua es un producto GIS centrado en lograr la máxima eficiencia en el análisis de datos espaciales del servicio 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**, permite mantener al día la ubicación geográfica de los elementos de la red. Además, 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 ayuda a la toma de decisiones a través del análisis espacial en redes de agua y de saneamiento.

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 aplicativo **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.

En la red de abastecimiento se ha trabajado intensamente para evitar la pérdida de recursos mediante acciones como sectorización, monitorización, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura, campañas de búsqueda de fugas y planes de renovación de redes, entre otros. De esta forma, ahora la red de distribución de agua potable del municipio tiene un

muy buen rendimiento técnico hidráulico.

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.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

Todo ello ha dado como resultado que en los últimos dos años se haya conseguido reducir un 18% el agua no registrada, mejorando así la huella hídrica asociada al servicio.

En cuanto a la gestión de la red de saneamiento cabe mencionar, que ésta 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.

Cabe destacar la incorporación de un camión de limpieza de alcantarillado, dotado con un sistema de reciclaje del agua residual obtenida de la propia red de saneamiento, proporcionando 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.

Así mismo, 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).

Para conseguir la gestión de todos los recursos disponibles, recientemente se ha implantado 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.





CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

HUELLA HÍDRICA

Por primera vez se ha llevado a cabo la **Evaluación de la Huella Hídrica de Aguas de Albacete**, la correspondiente al año 2019, siguiendo la metodología Water Footprint Network (WFN). La evaluación incluye **tres fases**:

1

Establecimiento del objetivo y alcance de la evaluación

Se evalúa la huella hídrica azul y gris del año 2019 de Aguas de Albacete, se incluye tanto la huella directa, como la indirecta; aplicando el control operacional.

2

Cálculo de la Huella hídrica

Huella **AZUL**:

TIPO	DESCRIPCIÓN	VOLUMEN (m3)
Agua extraída	Agua captada de origen superficial y subterráneo	13.064.558
Agua suministrada	Agua potable producida	13.023.905
Agua comprada	Agua potable adquirida a otros operadores	0
Agua registrada	Agua medida en los contadores de los clientes	10.256.789
Agua no registrada	Agua que se corresponde a usos no registrados (fraude, pérdidas, etc)	2.767.116
Agua residual	Agua residual que es tratada en las EDAR	10.627.815
Agua depurada	Agua depurada saliente de la EDAR	10.096.424

Tabla 3. Principales magnitudes de la huella hídrica azul de la organización

2

Cálculo de la Huella hídricaHuella **AZUL**:

SUMINISTRO (m3)	
HH azul directa	2.807.769
HH azul indirecta	44.912
HH azul	2.852.681

Tabla 13. Resultados de la HH azul para el proceso de suministro

SANEAMIENTO (m3)	
HH azul directa	504.821
HH azul indirecta	25.123
HH azul	529.945

Tabla 14. Resultados de la HH azul para el proceso de saneamiento

Huella **GRIS**:

CONTAMINANTES	HHgris (m3)
Sólidos en suspensión	16.573.539
DBO ₅	30.627.923
Fósforo total	62.674.386
Nitrógeno total	56.627.131

Tabla 15. Resultados de la HH gris para cada uno de los contaminantes analizados

Huella **HÍDRICA**:

	HH azul	HH gris	HH verde	HH
Suministro	2.852.681	0	0	2.852.681
Saneamiento	529.945	62.674.386	0	63.204.334
Total	3.382.626	62.674.386	0	66.057.012

Tabla 16. Resultados globales de la Huella Hídrica de Aguas de Albacete

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

HUELLA HÍDRICA

3

Evaluación de la sostenibilidad de la huella hídrica

La mayor contribución a la huella hídrica se debe a la **huella gris del saneamiento** (95% del total), por lo que el resto de componentes (HH azul directa e indirecta del suministro y del saneamiento) no son significativas en términos cuantitativos.

A continuación, se realiza un **análisis de la huella hídrica en relación con diferentes índices de actividad:**

RATIO (m ³ /unidad)	VEC, INGRESOS (€)	POBLACIÓN SUMINISTRO (habitantes)	POBLACIÓN SUMINISTRO (habitantes)	AGUA TRATADA (m ³)
Unidades	21.501.408	176.126	173.329	12.654.596
Ratio Suministro	0,133	16,197	-	0,225
Ratio Saneamiento	2,940	-	365	4,995
Ratio Total	3,072	375,055	-	5,220

Por tanto:	HHazul	Ratio (l/hab. y día)
Agua extraída - registrada (esc. 0)	2.852.681	44
Agua extraída (esc. 1)	13.109.470	204



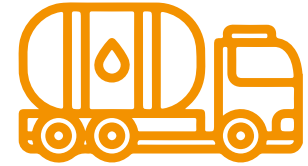
DIGITALIZANDO LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y GRUPOS DE RELACIÓN

GESTIÓN EFICIENTE Y SOSTENIBLE DE LA RED DE SANEAMIENTO

La gestión de la red de saneamiento de la ciudad de Albacete busca conseguir una **gestión más eficiente y respetuosa con el medio ambiente, en consonancia con la Agenda 2030**, por eso la red de saneamiento se encuentra en un proceso de transformación hacia un sistema de gestión avanzado mediante la incorporación, de manera continua, de nuevas tecnologías.

Durante el año 2019, se ha confirmado la eficacia del 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 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, 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).



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PROYECTOS Y OBRAS MÁS REPRESENTATIVOS

*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**, todo ello en coordinación con el Ayuntamiento de Albacete.*

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 principales 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 por Aguas de Albacete se centran en los campos de **agua potable, saneamiento, depuración, riego, y mejoras tecnológicas**.

“ En 2019, 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 **1.268.848,17 €**, enmarcado en el Plan de Inversiones del Ayuntamiento de Albacete y **Aguas de Albacete**.



María José Aroca
Responsable del Departamento de Obras y Proyectos

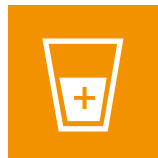


IMPACTO DE LAS OBRAS Y PROYECTOS EN LA COMUNIDAD LOCAL

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 sociales¹⁴, 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.



Generación de empleo.



Mejoras en los procesos e instalaciones de depuración.



Mejora de la capacidad de drenaje del agua de escorrentía urbano.



Reducción del número de cortes en el suministro de agua debidos a roturas y averías una red envejecida en servicio.



Mejoras en las instalaciones de potabilización de agua.



Renovación de pavimentos de aceras y calzadas.

¹⁴Aguas 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.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

IMPACTO DE LAS OBRAS Y PROYECTOS EN LA COMUNIDAD LOCAL

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.

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 transporte 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:

- Reuniones con grupos de relación.
- Coordinación con la Policía Local, Bomberos y resto de servicios afectados.
- Publicidad e información de la obra antes de su inicio.
- Publicidad e información de la obra durante su ejecución.
- Cuidado e integración de las obras en el entorno urbano.
- Inserción de señalización, accesos peatonales e información continua al ciudadano.
- Utilización de nueva tecnología para minimizar los impactos ambientales e incrementar rendimientos.

Otras medidas son 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 2019 no se ha recibido ninguna queja formal** por parte de los usuarios.



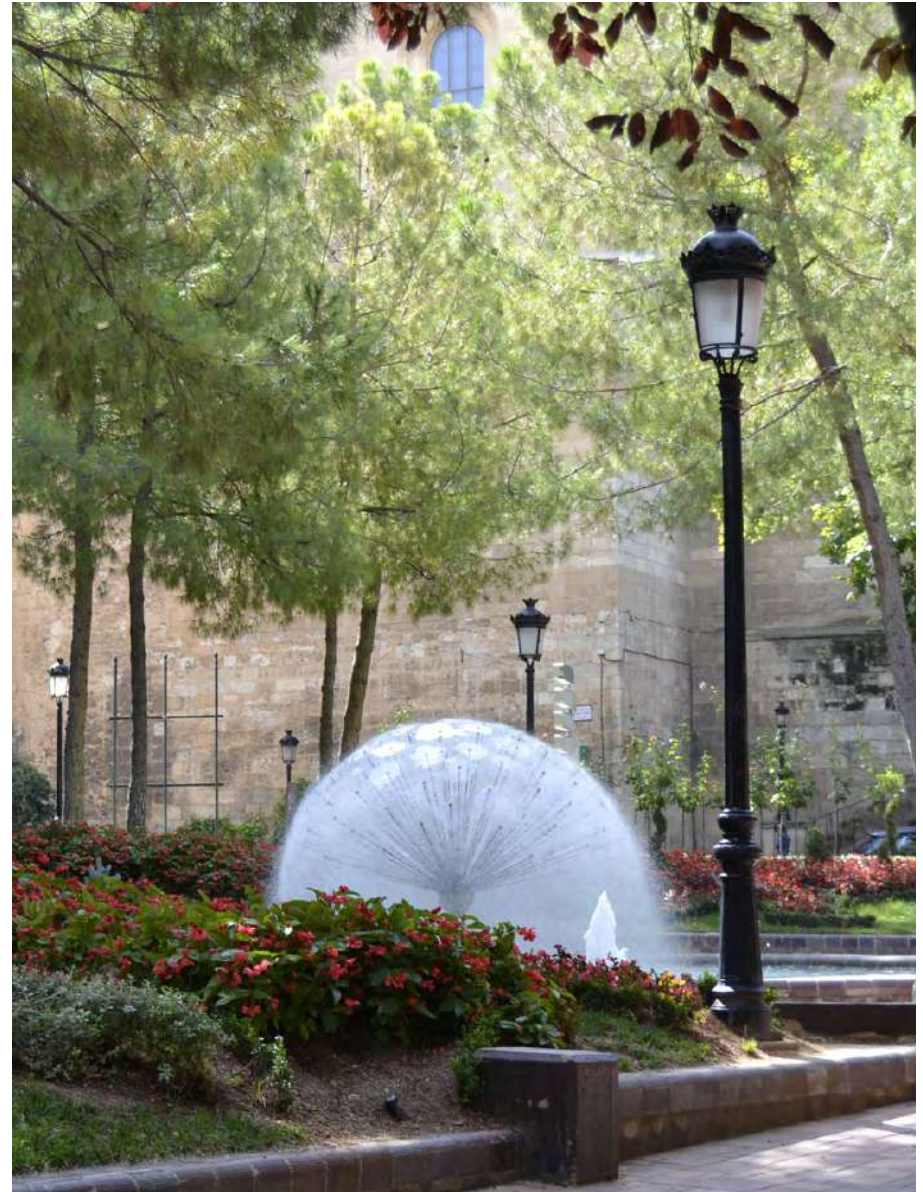
IMPACTO DE LAS OBRAS Y PROYECTOS EN EL MEDIO AMBIENTE

*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.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

CALIDAD DEL SERVICIO

La totalidad de las aguas suministradas han sido catalogadas como aptas para el consumo humano (el 100 %), 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, además, se siguen las recomendaciones de la **OMS** (Organización Mundial de la Salud) y la **IWA** (International 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.*



CALIDAD DEL SERVICIO



En 2019 se realizaron 14.000 análisis, siendo obligatorios únicamente 3.062 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: 25** (exigidos por la legislación: 18).
- **Análisis de control: 337** (exigidos por la legislación: 116).
- **Análisis de radiactividad: 8** (exigidos por la legislación: 8).
- **Análisis especiales: 85** (no exigidos por la legislación).
- **Análisis de cloro: 13.510** (exigidos por la legislación: 2.920).
- **Otros análisis: 35** (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, 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 10m³ 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 2019 no ha habido transporte de agua de abastecimiento de urgencia.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PROYECTO CINIFE

*Durante 2019, 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 transpone 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, 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.



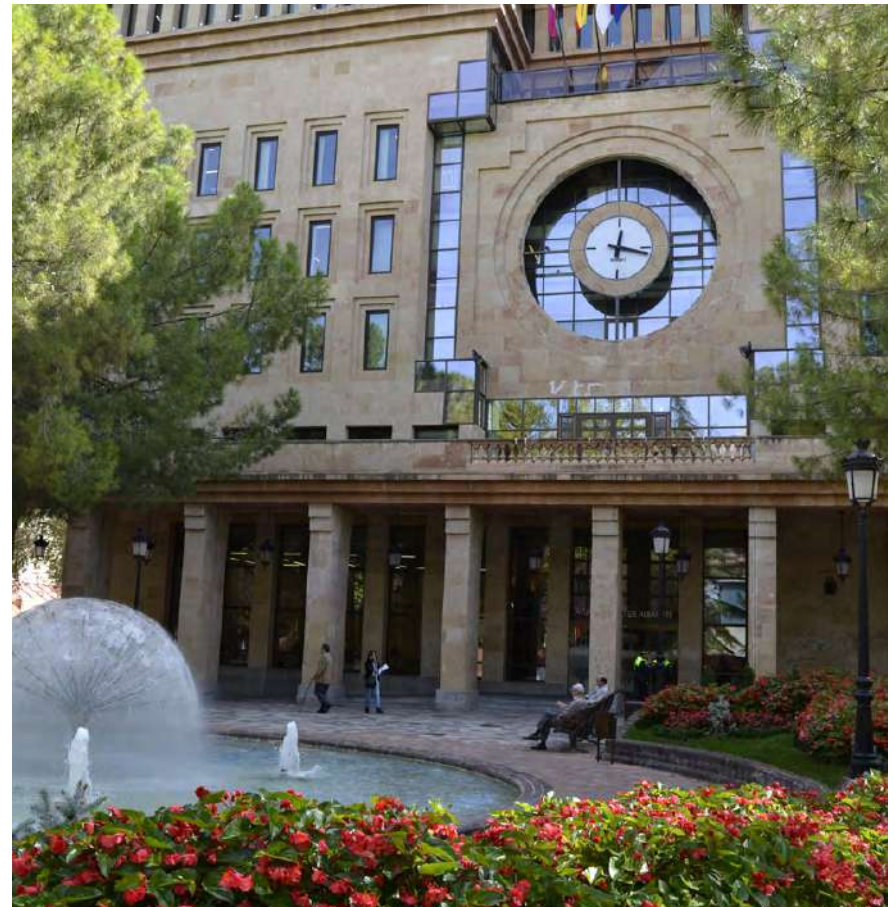
CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS

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



Quando se produce alguna modificación en los precios, es el **Pleno Municipal** el que aprueba la propuesta y posteriormente se publica en la Ordenanza Reguladora correspondiente. Existe asimismo un organismo de aprobación supramunicipal de ámbito autonómico dependiente de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, al cual se envía un informe técnico y de costes, que igualmente verifica y aprueba las tarifas de agua.

En 2019, los precios vigentes continuaron siendo los de años anteriores, por lo que no hubo modificación alguna en ninguna de las tarifas establecidas. De hecho, y desde el año 2014, las tarifas de Aguas de Albacete no han sufrido ninguna variación.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Con la compra de energía verde y mediante acciones de eficiencia energética contribuimos al ODS 13.



Compromiso

LUCHAMOS CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Objetivo

Alcanzar un 100% de reducción de emisiones de CO₂ derivadas del consumo eléctrico



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los principales objetivos ambientales principales de Aguas de Albacete es **reducir su impacto en el cambio climático**, por eso, trabaja cada día por hacer un uso más eficiente de la energía y reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático desarrollaron la **Estrategia Climática de Aguas de Albacete alineada con el ODS 13**, Acción por el clima, recogiendo las líneas marcadas por el acuerdo de París.

Se desglosa en **4 pilares**:

Pilar 1: Mitigación de las causas del cambio climático

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, se ha establecido como objetivo reducir el 100 % de las emisiones de CO₂ de la organización derivadas del consumo eléctrico, llevando a cabo distintas iniciativas, como:

Compra de energía verde

Promoviendo un cambio de modelo energético, mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Durante los últimos años se ha logrado que la totalidad de la energía comprada provenga de fuente verde. Con esta medida, se ha dejado de emitir a la atmósfera más de 1.400 tn de CO₂ cada año.



Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. Aguas de Albacete cuenta con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible, siendo ya el 50% de la flota de vehículos sostenible.

Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos y se han incorporado a la flota cinco furgonetas eléctricas, con el objetivo de ir incrementando este valor con el tiempo hasta conseguir que el 100% de las furgonetas sean eléctricas. En 2019 el 100% de la flota adquirida ha sido eléctrica.



En cuanto a la optimización de los desplazamientos laborales se encuentra implantado el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** que permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone, además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución en el consumo de papel y una reducción de combustible y, por tanto, de emisiones por optimización de las rutas.

Además de las anteriores, Aguas de Albacete realiza un gran número de actuaciones dirigidas a la reducción del impacto sobre el cambio climático:

- **Sustitución progresiva de calderas en la EDAR por otras con una combustión más eficiente.**
- **Eliminación de equipos de refrigeración antiguos que contengan gas R22, sustituyéndolos por equipos nuevos que no presenten esta problemática.**
- **Uso de videoconferencia y videollamadas.**
- **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 todos los años.**
- **Instalación de estaciones de control de vertidos industriales en la red de saneamiento.**
- **Mejora en los sistemas de aireación de las pequeñas depuradoras, con el fin de reducir el ratio kWh/m3.**
- **Impartición de charlas de conducción eficiente a los trabajadores que más desplazamientos realizan.**

Así mismo, la organización ha emprendido iniciativas de carácter ambiental y social, así como de prevención de la contaminación, como son:

- **Cartas a proveedores, haciéndoles partícipes de la normativa medioambiental y de las buenas prácticas, desde 2011.**
- **Cartas a proveedores, haciéndoles partícipes de la normativa en inocuidad del agua, desde 2014.**
- **Solicitud a proveedores de recepción de facturas en formato digital.**

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

HUELLA DE CARBONO

[305-1] [305-2] [103-2-305]

Aguas de Albacete calcula, por quinto año consecutivo, su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2019, según los requerimientos de ISO 14064-1, “Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero”

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 (en propiedad o renting) 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.

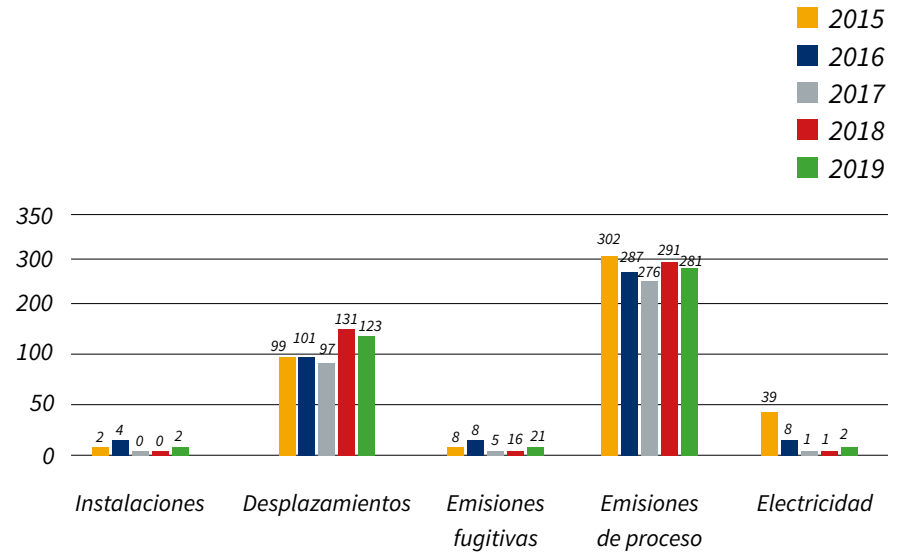
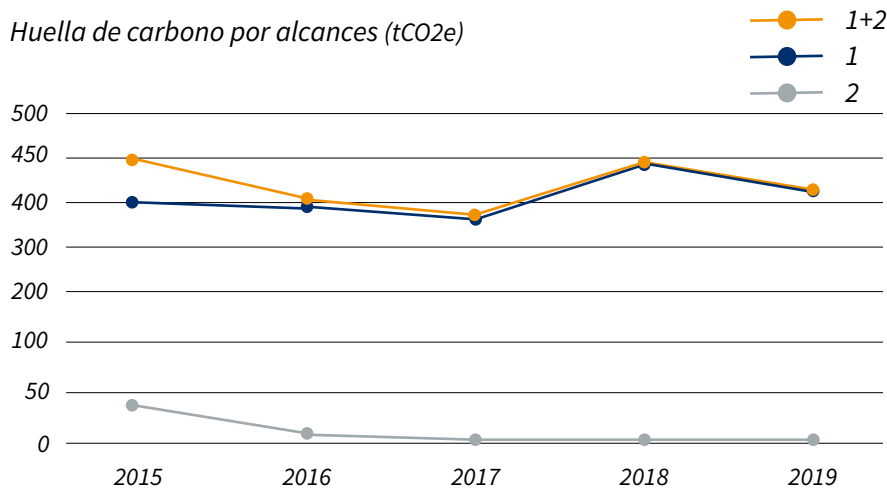
Los resultados del inventario de emisiones GEI's para el año 2019 son los siguientes:

ALCANCE 1	Combustión fija (tCO _{2e})	2,04 (0,48%)
	Combustión móvil (tCO _{2e})	115,23 (27,31%)
	Emisiones de proceso (tCO _{2e})	281,44 (66,71%)
	Emisiones fugitivas (tCO _{2e})	20,96 (4,97%)

ALCANCE 2	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad (tCO2e)	2,23 (0,53%)
ALCANCE 1 + ALCANCE 2	Total (tCO2e)	421,90

La comparativa con el año base (2015) es la siguiente:

Huella de carbono por alcances (tCO2e)



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

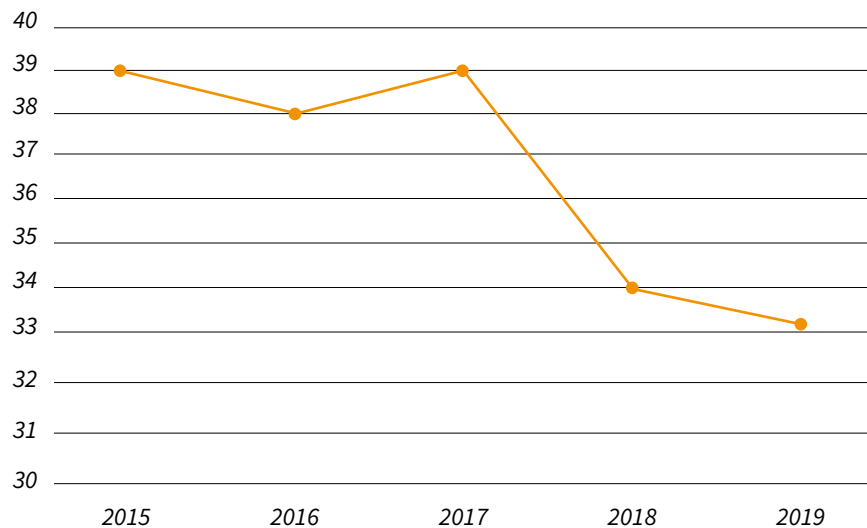


CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

HUELLA DE CARBONO

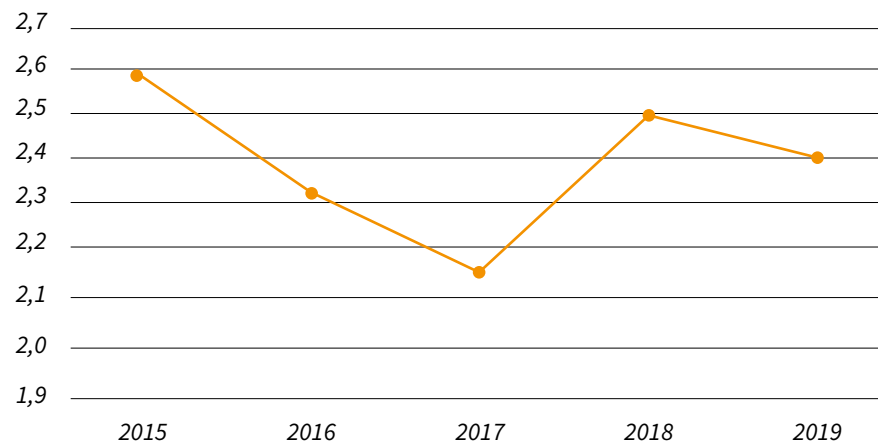
Huella de carbono y agua tratada (tCO₂e/hm³)

—●— 1+2



Huella de carbono y población (tCO₂e/miles de habitantes)

—●— 1+2



tCO₂e por millones de m³ (12.655 hm³)

ALCANCE 1 + ALCANCE 2	Total	33,34
------------------------------	-------	--------------

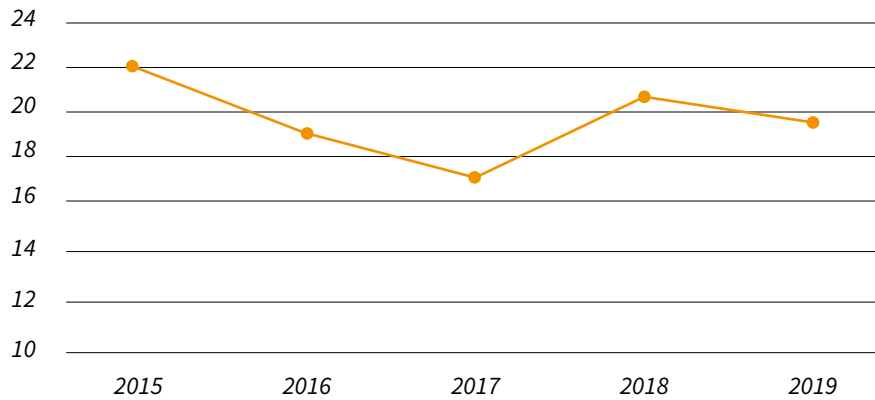
tCO₂e por miles de habitantes (176.126 personas)

ALCANCE 1 + ALCANCE 2	Total	2,40
------------------------------	-------	-------------



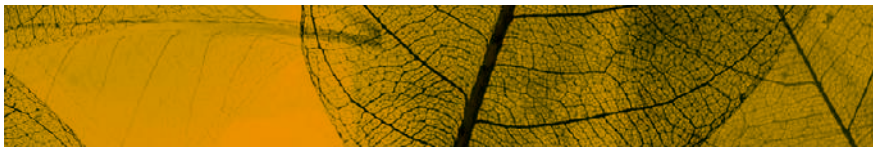
Huella de carbono e ingresos (tCO2e/millones de €)

—●— 1+2



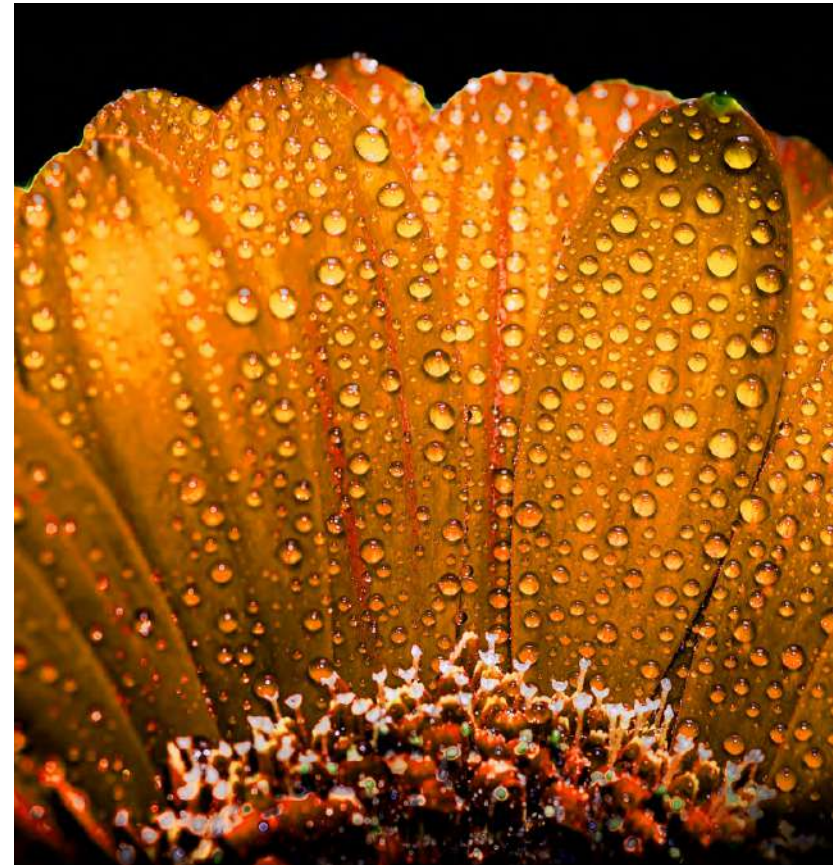
tCO2e por millones de € (21,501 millones de €)

ALCANCE 1 + ALCANCE 2	Total	19,62
--------------------------	-------	-------



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 2019**.

Cabe destacar que el aumento registrado en 2018 se debe fundamentalmente a la adquisición de un **nuevo vehículo de limpieza**. 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**.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Pilar 2: Adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos

La gestión del **agua urbana** juega un papel fundamental para conseguir una ciudad resiliente porque los efectos del cambio climático ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Con el objetivo de proteger los recursos hídricos se trabaja en la **disminución del agua no registrada** como se detalla en el apartado de gestión sostenible del agua. Así mismo Aguas de Albacete cuenta con un **Plan de emergencia contra la sequía**.

Pilar 3: Aplicación de modelos de economía circular

Se promueve un **cambio de paradigma**, de lineal a circular, con la aplicación de tres criterios: la generación de energía renovable, la reutilización del agua y la valorización de los residuos, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

En la EDAR de Albacete se aplica este **modelo de economía circular**, mediante la valorización agrícola del fango producido y el biogás generado en la digestión anaerobia del fango, se utiliza como combustible en las calderas para mantener en óptimo funcionamiento los digestores.

Pilar 4: Aplicación de modelos responsables con el clima

La **naturalización de las instalaciones** plasma el compromiso de Aguas de Albacete de contribución real a la conservación de la biodiversidad desde la gestión operativa.

Para ello, se ha asumido el compromiso de establecer protocolos de **identificación y control de especies invasoras en las plantas de tratamiento** y eliminar el uso de fitosanitarios y pesticidas en las instalaciones.





Aguas de Albacete

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Con el compromiso de la eliminación de fitosanitarios y control de las especies exóticas invasoras contribuimos al ODS 15



Compromiso

***PRESERVAMOS Y PROTEGEMOS
LA BIODIVERSIDAD***

Objetivo

Eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



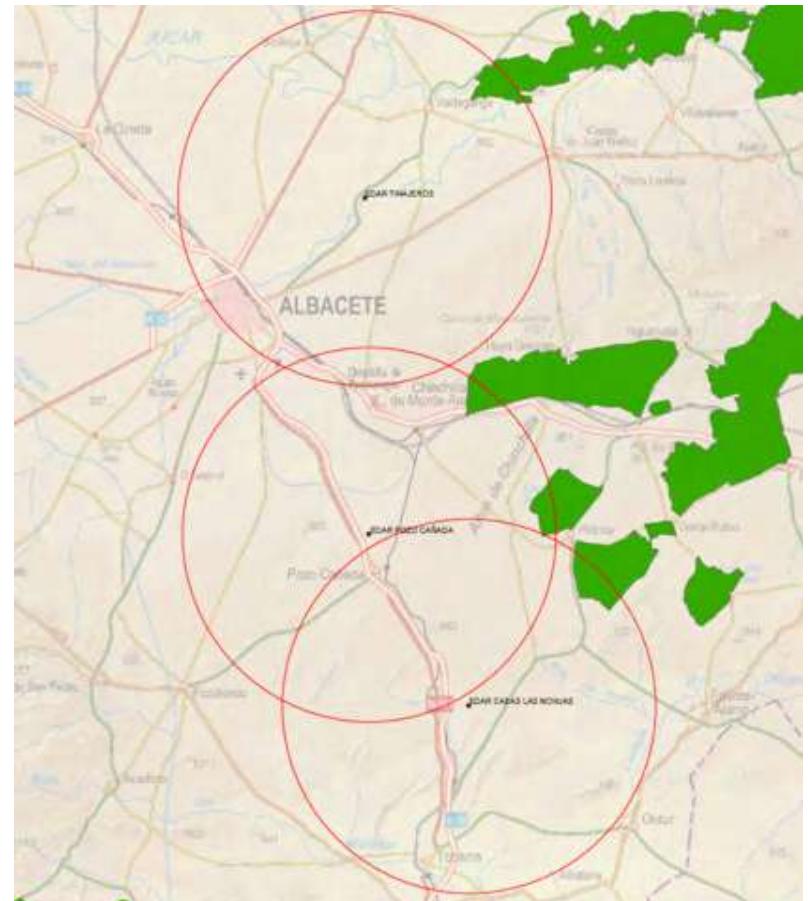
Los principales **riesgos ambientales** a los que debemos hacer frente como sociedad son el efecto del **cambio climático** y la **pérdida de biodiversidad**. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias en el ciclo del agua y en el bienestar de las personas, por eso, Aguas de Albacete mantiene en su compromiso ambiental la protección de la diversidad biológica y trabaja cada año por ello.

El compromiso con la lucha contra el impacto ambiental se centra especialmente en el **uso de fitosanitarios** y las **especies invasoras**, como dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, el **objetivo de Aguas de Albacete es eliminar el uso de fitosanitarios y pesticidas en nuestras instalaciones** y establecer **protocolos de identificación y control de especies invasoras en las plantas**.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el **modelo de la gestión de las zonas verdes**, según unos estándares de mantenimiento que incorporan el criterio de favorecer el desarrollo de una mayor biodiversidad y las funciones ecológicas de las distintas especies.

Además, Aguas de Albacete **analiza e identifica todas las áreas protegidas incluidas en su ámbito de actuación** y, para ello, se toma la cartografía más actualizada disponible en la Consejería de Agricultura de Castilla-La Mancha.

No existe ninguna zona ni hábitats protegidos en el radio de acción de Aguas de Albacete, incluyendo sus instalaciones, sin embargo, 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 kilómetros¹⁵. En concreto, las zonas afectadas son las Hoces del río Júcar y la zona de la Laguna Salada de Pétrola.



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

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

EDAR TINAJEROS	EDAR CASAS LAS MONJAS
<p>Término municipal de Albacete, ETRS89 $x= 608.981,10\text{ m}$ $y= 4.325.427,32\text{ m}$</p> <p>Ubicada en zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Hoces del río Júcar.</p> <p>Superficie: 0,0005 km²</p> <p>Tipo de operación: depuración</p> <p>Las Hoces del río Júcar están catalogadas como LIC y ZEPA</p>	<p>Término municipal de Albacete, ETRS89 $x= 617.351,01\text{ m}$ $y= 4.284.719,26\text{ m}$</p> <p>Ubicada en zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Lagunas Saladas de Pétrola.</p> <p>Superficie: 0,00002 km²</p> <p>Tipo de operación: depuración</p> <p>Las lagunas saladas de Pétrola están catalogadas como Reserva Natural, Zona Periférica de Protección, LIC y ZEPA.</p>



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.

Como práctica general, cualquier proyecto de ejecución de nuevas infraestructuras lanzado por Aguas de Albacete evita, en la medida de lo posible, las áreas protegidas y de alto valor para la biodiversidad.

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.



Eliminación de fitosanitarios y control de especies invasoras

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, se ha definido como objetivos la eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras en todas las plantas de tratamiento de agua.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas.

Para el control de especies invasoras Aguas de Albacete ha centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora de las instalaciones. En este sentido, se ha desarrollado el **proyecto BiObserva-STOP Invasoras** que contempla una plataforma web y una aplicación, con el objetivo de que, a partir de 2020, los técnicos responsables de instalaciones identifiquen flora invasora y establezcan los protocolos de gestión correspondientes.



Voluntariado ambiental corporativo PROYECTO BIOBSERVA



Así mismo, por segundo año consecutivo, Aguas de Albacete participa en el Proyecto BiObserva, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, en el que los trabajadores reportan avistamiento de aves, permitiendo la creación de un censo de las aves más comunes mediante el reporte de las observaciones realizadas en los centros de trabajo.

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

Los voluntarios adheridos al proyecto suben los datos (observaciones) a la plataforma de consulta pública (www.biobserva.com) que recoge los datos de más de 80 instalaciones del grupo Suez España, y más de 200 participantes empleados en el programa.

Voluntariado ambiental corporativo - PROYECTO BIOBSERVA

Los resultados de 2019 son los siguientes:

EDAR ALBACETE: 119 observaciones

Gorrión común	35	Estornino Pintonegro	34
Lavandera blanca	30	Verdecillo	24
Mirlo común	24	Paloma Torcaz	24
Tórtola Turca	23	Paloma Blanca	24
Avión común	17	Verderón Común	18
Vencejo común	11	Andarríos Chico	9
Ánade Azulón	9	Lavandera Cascadeña	9
Mosquitero común	7	Colirrojo Tizón	3
Cigüeñuela común	2	Jilguero	2
Ruiseñor común	2	Cernícalo vulgar	1
Cernícalo Primilla	1	Abubilla	1
Pinzón vulgar	1	Garza Real	1

ETAP ALBACETE: 59 observaciones

Estornino Pintonegro	24	Gorrión común	24
Lavandera blanca	22	Mirlo común	21
Jilguero	21	Paloma Torcaz	20
Verdecillo	17	Golondrina común	16
Abubilla	12	Pardillo común	11
Avión común	10	Tórtola Turca	9
Verderón común	8	Cogujada común	7
Perdiz Roja	6	Urraca	5
Colirrojo Tizón	5	Ánade Azulón	5
Escribano Triguero	4	Paloma Bravía	3
Carbonero común	3	Gaviota reidora	3
Vencejo común	3	Alcaudón común	3
Alondra Totovía	3	Ganga Ibérica	2
Petirrojo europeo	2	Águila Real	2
Águila imperial ibérica	2	Curruca Cabecinegra	2
Tórtola europea	2	Zorzal Charlo	2
Lavandera Cascadeña	1	Perdiz Moruna	1
Bisbita Campestre	1	Garza Real	1
Culebrera europea	1	Críalo europeo	1
Corneja	1	Codorniz común	1
Pico Picapinos	1	Cernícalo Primilla	1
Halcón Peregrino	1	Cernícalo vulgar	1
Pinzón vulgar	1	Cogujada montesina	1
Torcecuello euroasiático	1	Gaviota patiamarilla	1
Milano Negro	1	Alondra común	1
Carbonero garrapinos	1	Herrerillo común	1
Gorrión Moruno	1	Gorrión Molinero	1
Cormorán grande	1	Pito Real	1
Tarabilla europea	1	Chochín común	1
Zorzal común	1		



JORNADAS DÍA MUNDIAL DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA

En el marco del proyecto BIObserva, Aguas de Albacete celebró el **Día Mundial de la Biodiversidad** (22 de mayo), organizando, con el apoyo de voluntarios, entidades naturalistas u ornitólogos locales, un censo colectivo de aves con el fin de recoger datos de las aves nidificantes en los distintos puntos de seguimiento de **BIObserva**, tanto en la EDAR como en la ETAP de Albacete.

La jornada de censo arrojó las siguientes **curiosidades**:

- ▶ **EDAR Albacete:** Se instalaron dos cajas nidos para murciélagos en la entrada de la EDAR, donde existe concentración de especies por las noches. En el censo se contaron hasta 124 nidos de Avión común (*Delinchon urbicum*) en las instalaciones, la mayor colonia de la ciudad de Albacete, a la cual se le está haciendo seguimiento.
- ▶ **ETAP Albacete:** Una de las cajas nido instaladas se ha habitado con 4-5 polluelos (especie sin identificar). Además, un Águila imperial, especie en peligro de extinción, deleitó a los voluntarios con su presencia y vuelo.

También se ha presentado el **primer concurso de fotografía BIOclick**, de biodiversidad e instalaciones.

Así mismo, se llevó a cabo otra jornada, con el apoyo de un ornitólogo local, para tomar fotos y recoger datos, de nidos con actividad, presencia de pollos, número de areolas y número de nidos en reconstrucción.

Los objetivos de las jornadas son **conocer la población nidificante de la especie y caracterizar las colonias de las instalaciones de Aguas de Albacete**, y así evaluar las principales amenazas para la especie en las instalaciones.



Primer concurso de fotografía BIOclick

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

JORNADAS DÍA MUNDIAL DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA

Los resultados arrojan que las colonias censadas son estables, dado que fueron detectadas en años anteriores en la realización de los censos de primavera. Los datos de los próximos censos permitirán estimar una tendencia y evolución de la población. No parece existir grandes amenazas en cuanto a la destrucción de nidos, ya que las colonias se encuentran ubicadas en edificios de la empresa, y Aguas de Albacete manifiesta un interés y preocupación por el estado de conservación de las aves en general, y del avión común en concreto.

Como **objetivos para 2020**, se realizarán dos censos, en vez de uno, con quince días de diferencia, y así poder comparar datos y evaluar el estado de la **población del Avión común** en las instalaciones de la EDAR.

La información recopilada sobre el proyecto formará parte de la base de datos Europea **EuroBirdPortal** (www.eurobirdportal.org), a través de la cual se recogen y analizan las observaciones de más de 100.000 observadores que envían unos 30 millones de observaciones de aves mediante proyectos de ciencia ciudadana.



Seguimiento de nidos y colgado de refugios de murciélagos en EDAR Albacete.

Este volumen de datos se utiliza para analizar las tendencias poblacionales de las aves europeas, perfilar sus requerimientos ecológicos, conocer su comportamiento migratorio y muchos otros aspectos de interés que después pueden ser aplicados a su conservación y, en la medida en que las aves son bioindicadores, aplicarlos a la mejora del medio ambiente en general.



Recorte prensa digital



Aguas de Albacete

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PIENSA GLOBAL, ACTÚA LOCAL



Con las *visitas a las instalaciones, campañas de uso responsable del agua o programas de concienciación como AQUALOGÍA* promovemos un estilo de vida responsable, en línea con el **ODS 12**



Compromiso

**SOMOS AGENTES ACTIVOS EN
CONCIENCIACIÓN CIUDADANA**

Senbilizamos y concienciamos al ciudadano, como eje fundamental de transformación hacia la consecución de la Agenda 2030.

Objetivo

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 al 100% de los clientes.

Aguas de Albacete es **agente activo en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente**, y mantiene un sólido compromiso con la sociedad, el cual se materializa en la promoción de actividades educativas y de sensibilización en el uso sostenible del agua.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PIENSA GLOBAL, ACTÚA LOCAL

Iniciativas:



- ▶ **Día Mundial 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. Estas fuentes estuvieron atendidas, como es habitual, por personal de Amiab.
- ▶ **Día Mundial del Medio Ambiente:** Aguas de Albacete organiza anualmente, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, unas Jornadas de Puertas Abiertas a sus instalaciones, en las que se conoce el Ciclo Integral del Agua. Además, desde el área de Atención al Cliente se informa 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.
- ▶ **Día Mundial del Saneamiento. Campaña contra el Monstruo de las Cloacas:** De acuerdo con su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, Aguas de Albacete se ha adherido a la Declaración de posicionamiento del sector del agua sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y los etiquetados como aptos. En 2019, a través del canal de Twitter, la empresa se sumaba a la “Campaña contra el Monstruo de las Cloacas” 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, sino también en la escuela.

Iniciativas:

- ▶ **Semana de la Movilidad:** Aguas de Albacete se preocupa por el Desarrollo Sostenible, por eso se apoyan aquellas acciones que vayan encaminadas a concienciar a la ciudadanía de un uso sostenible de los recursos naturales. Entre otras acciones, se ha colaborado en la Semana de la Movilidad, organizada por el Ayuntamiento, con la instalación de dos fuentes con agua del grifo.
- ▶ **Día mundial lavado manos:** El 15 de octubre se celebra el Día Mundial del Lavado de Manos, una fecha importante en la que se concientia sobre la importancia de un buen lavado de manos para evitar enfermedades. Aguas de Albacete participa en esta campaña en su canal de twitter con los hashtags #EstáEnTusManos #DíaMundialLavadoDeManos #EstáEnTusManos #ConAguaYJabón.
- ▶ **Concurso de Dibujo Ecológico:** Aguas de Albacete colabora en la XXV 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, los niños reflexionan sobre el entorno natural que nos rodea. Se distribuyeron 10.000 láminas de dibujo, que se entregan en todos los centros escolares.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

PIENSA GLOBAL, ACTÚA LOCAL

Iniciativas:



- ▶ **Aqualogía:** Durante los meses 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.
- ▶ **Gala de Premios “Entre Nosotras” 2019, organizado por la Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y Provincia (AMEPAP):** Aguas de Albacete patrocina la XV Gala de Premios Entre Nosotras, que fomentan la visibilización del tejido empresarial femenino en Albacete. Una gala en la que se reconoce el buen trabajo y los proyectos empresariales de mujeres de toda la provincia de Albacete.
- ▶ **Visitas a las instalaciones:** Entre las numerosas visitas que se realizan a las instalaciones de Aguas de Albacete -la mayoría por parte de alumnos de secundaria y ciclos formativos-, destaca la que se realizó desde Cruz Roja Albacete. Un grupo de mujeres, pertenecientes a un curso de garantía social, visitaban las instalaciones de la Estación Depuradora de Aguas Residuales, EDAR, de Albacete.



4

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EJE PROSPERIDAD



*Impulsamos la **seguridad y salud laboral**, la digitalización y la economía circular como palanca esencial de prosperidad, transformación y consecución de la Agenda 2030*

PROSPERIDAD

The infographic displays the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) arranged in a grid. The word 'PROSPERIDAD' is written in a bold, orange font at the top. Below the grid, there is a central image of a small green seedling with two leaves growing out of dark soil. To the right of the grid, there are four smaller icons with text labels: 'SEGURIDAD Y SALUD LABORAL', 'ECONOMÍA DIGITAL', 'INNOVACIÓN CON IMPACTO', and 'ECONOMÍA CIRCULAR'.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Trabajando en mejorar *la seguridad y salud laboral de los empleados* y en la transformación cultural con proyectos como el de **CULTURA JUSTA** contribuimos al **ODS 8**



Compromiso

**OPERAMOS COMPROMETIDOS CON
EL RETO DE CERO ACCIDENTES
LABORALES**

Objetivo

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad laboral, estableciendo el reto de cero accidentes laborales.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

*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.***

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

Algunas de las **líneas de trabajo** a destacar son:

- **Certificación OHSAS 18001:2007**
- **Siniestralidad laboral**
- **Seguridad en obras**
- **Reglas que salvan**
- **Visitas de seguridad y acompañamientos**
- **Comité de Seguridad y Salud Laboral**
- **Formación en seguridad y salud laboral**
- **Proyecto Cultura Justa**

Existen procedimientos e instrucciones de trabajo que regulan los procesos, además de lo relativo a gestión y utilización de equipos de protección individual. El 100% de los trabajadores están cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.

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 Psicología 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**.





Mes de la Seguridad

Del 28 de marzo al 30 de abril de 2019

En Aguas de Albacete, la seguridad está en todas partes, en cualquier momento, con y para todos



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Aguas de Albacete celebraba el **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, poniendo el foco en la formación sobre Seguridad y Salud Laboral.

Para la empresa, promover el **trabajo seguro** para todos, en todo momento y en todos los lugares, es siempre una prioridad. Para lograrlo, se realizan **charlas y formaciones en la materia** con el objetivo de aprender más sobre Seguridad Laboral.



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, representantes de las distintas áreas de la empresa, se reúnen 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 formación en esta materia. Entre otras iniciativas, realiza charlas de concienciación en sus diferentes centros de trabajo en las que los trabajadores adquieren un compromiso en materia de Salud y Seguridad Laboral.

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).

	2016	2017	2018	2019
Nº de horas de formación en PRL recibidas ²⁰	702	618	1046	474
% Asistentes / Convocados	100%	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. En 2018 se ha elaborado el programa de intervención que se encuentra en fase de implantación. En 2019 se ha realizado el Plan de Acción sobre riesgos psicosociales.

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.

²⁰ La formación impartida ha consistido en las siguientes materias: Curso de nivel básico en PRL (50h, que capacita como recurso preventivo), Curso de amianto teórico-práctico (20 h), Formación ATEX en los lugares de trabajo, Manipulación y transporte de productos químicos, Seguridad en trabajos con riesgo eléctrico, Cultura de la Seguridad, Formación investigación HIPOS, Curso de Espacios Confinados.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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.

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.



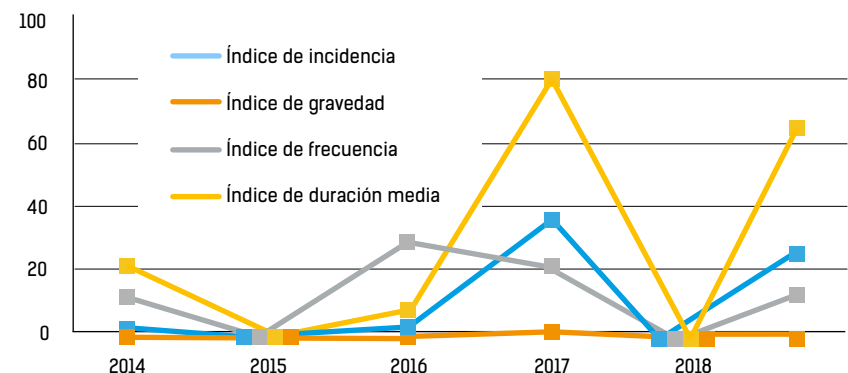
SINIESTRALIDAD LABORAL

En 2019 se han producido dos accidentes de trabajo con baja. No se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional ni ha habido víctimas mortales.

Los **índices en 2019** han sido los siguientes:

Índices	2016	2017	2018	2019
Índice de incidencia	4,58	34,09	0	22,90
Índice de gravedad	0,24	1,91	0,12	0,93
Índice de frecuencia	26,92	20,38	0	14,03
Índice de duración media	9	85,7	0	66,5

Cabe destacar que aunque los índices empeoran respecto del año anterior son **índices bajos**.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PLANETA

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

SINIESTRALIDAD LABORAL

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

Índice de incidencia: 22,90 en 2019	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: 0,93 en 2019	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 133 días de baja de los dos accidentes ocurridos.
Índice de frecuencia: 14,03 en 2019	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: 66,5 en 2019	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**, que fomenta 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 relativo a la comunicación con la autoridad laboral, recoge lo indicado en la legislación nacional y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.



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 para mejorar las instalaciones**, dirigidas a reducir los riesgos e impactos para la

Mejoras en **explotación**:

- **Automatización de punto de carga de agua.**
- **Detector de cables con registro de trazado y uso por GPS.**
- **Sistema de visionado de maniobras en camiones CIS con cámaras TV.**
- **Equipo móvil compacto para cloraciones y pruebas de presión.**
- **Señalización de viales e información vertical en instalaciones.**
- **Nuevos vehículos equipados con tomas de fuerza y bancos de trabajo.**

Mejoras en la **ETAP Los Llanos**:

- **Cambio cuadro eléctrico pozo de entrada.**
- **Adecuación instalación eléctrica en cúpula de Digestores.**
- **Finalización favorable inspección 1215.**
- **Inspección Emisiones fugitivas.**
- **Adquisición de 2 tomamuestras automáticos.**
- **Organización y clasificación de material en taller mecánico.**
- **Ventilación en sala de pinturas.**
- **Cambio de campana extractora por un extractor portátil para cumplimiento normativo.**
- **Sustitución de 2 tornillos por 2 compactadoras en sala industrial.**
- **Cambio de toda la cartelería de la EDAR.**
- **Adecuación zona chatarra y almacenaje material.**
- **Instalación de extractores en sala industrial, urbana y pretratamiento urbana para reducción de las concentraciones de sulfhídrico.**
- **Señalización vial ubicación maniobra segura.**
- **Continuación enclavamiento de tramex.**
- **Etiquetado de equipos.**

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.

Mejoras en la **ETAP Los Llanos**:

- **Actualización de cartelería.**
- **Instalación de cadena de protectora en canal de entrada a balsa de regulación.**
- **Mejora de accesibilidad de extintores (adecuación de altura).**
- **Mejoras en el orden y limpieza en el taller.**
- **Sustitución de elementos salvavidas con cofre protector.**
- **Instalación de cintas antideslizamiento en escaleras exteriores.**
- **Anclado de banquetas de tramex al suelo para evitar caídas.**
- **Reforma del WC y ducha. Había un problema de higiene importante por una mala instalación del sistema de evacuación.**
- **Saneado y repintado del cubeto de la instalación de sosa.**
- **COAGULANTE: limpieza y revisión de depósitos.**
- **CUADROS ELÉCTRICOS: limpieza y realización de termografías.**

Mejoras en las **EDAR ´S Pedanías**:

- **Instalación de puntos de anclaje en todas las EDAR ´s.**
- **Instalación de cajones antihielo en valvulerías.**
- **Adecuación PRL Sector 18; tramex en pozo de entrada, barandilla en arqueta valvulería, rodapié en toda la instalación.**
- **Mejora en puertas rejas automáticas por medio de bisagras.**
- **Sustitución de cartelería, etiquetado y pintura en las EDAR ´s de Aguas Nuevas, Tinajeros, Argamasón y Santa Ana.**
- **Adecuación de la EDAR de Abuzaderas. (Vallado, recrecimiento de arquetas, muro perimetral para evitar arrastres por lluvias).**

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Compromiso

**IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN COMO
PALANCA DE TRANSFORMACIÓN**

Objetivo

**Impulsar la digitalización en
todas las áreas de la compañía.**

“ Para la gestión de las infraestructuras existe un complejo sistema de comunicaciones y diversos softwares de gestión avanzada que nos permiten un control exhaustivo y continuo de todos los elementos y equipos que garantizan la continuidad y la **garantía de los servicios prestados al ciudadano.** ”



Julián Javier Martínez
Responsable de distribución

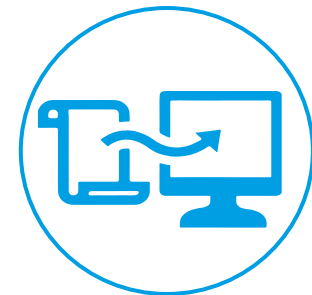


DIGITALIZACIÓN

El poder de la digitalización reside en la **capacidad de utilizar los datos para interpretar con precisión lo que sucede**, de forma que mejoren las acciones que realiza Aguas de Albacete y los resultados que obtiene como organización.

La prioridad radica en **convertir los datos en información para generar nuevas aportaciones de valor**. Aunque no es un proceso sencillo, se lleva haciendo desde hace años y continuamente surgen nuevas necesidades.

Así, la digitalización está permitiendo a la organización, por un lado, **abrir nuevos canales de atención al cliente**, nuestro principal grupo de interés, **optimizar y priorizar de manera más precisa y completa la toma de decisiones**, gracias a la integración de información a través de modelos y métodos analíticos, y por otro lado, **mejorar la eficiencia y la agilidad de muchas de las operaciones**, incluyendo el ámbito de la seguridad y salud laboral.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

DIGITALIZANDO LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y GRUPOS DE RELACIÓN

Con el objeto de **mejorar la experiencia del cliente**, Aguas de Albacete realiza en el centro de sus actividades el trabajo en la digitalización de los clientes. Para ello, se ha puesto en marcha el **Proyecto Diligentia**, que abarca diferentes iniciativas.

PROYECTO DILIGENTIA

Desde hace dos años Aguas de Albacete desarrolla el **Proyecto 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 y adaptarnos a las necesidades de aquellos usuarios que requieren una atención digital y flexible.

Con este proyecto 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 en cualquier momento y lugar de forma segura y sencilla.

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. Así mismo, 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:

- **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 online, 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.

Así mismo, en 2019, la atención digital en Aguas de Albacete ha continuado evolucionando con la incorporación de nuevas funcionalidades en la Oficina Virtual y la implantación de una **nueva aplicación de Back Office** para que la gestión interna de las demandas de los usuarios digitales se gestione de forma rápida y eficaz.





Otro de los puntos fuertes, en cuanto a digitalización y comunicación con los clientes y resto de grupos de relación, es el **canal Twitter de Aguas de Albacete** que, aunque tiene años operativo, se ha reforzado el canal como oportunidad para estar más cerca de los ciudadanos, **para responder a sus peticiones, inquietudes y necesidades de forma rápida**, inmediata y personalizada, a la vez que permite a los clientes conocer nuevos servicios, mejoras, eventos, noticias, comparencias y la gestión de la organización en cuanto a Desarrollo Sostenible.

El trabajo realizado en la mejora de nuestros canales digitales ha permitido aumentar, en relación con el año anterior, un 10,16% los clientes que gestionen su día a día con la compañía a través de nuestra Oficina Virtual. El número de usuarios activos en 2018 eran 7.961 y en 2019 ha sido 8.770. en cuanto a la FSP, de un total de 65.001 abonados, un 27,55% reciben la factura a través de medios digitales.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Sobre el ámbito operativo, también se han llevado a cabo mejoras en miras a la transformación digital, captando datos, tratando la información y optimizando la gestión del día a día del ámbito de las operaciones en Aguas de Albacete. La herramienta **GIS Agua** permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite a los ayuntamientos, en los que opera la organización, visualizar estas redes.

GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial **AquaCIS**. Esto permite múltiples aplicaciones de gestión comercial, que permiten dar respuesta rápida y eficiente a las necesidades y expectativas de los usuarios, la última en desarrollarse ha sido el proyecto Wicot.

Por su parte, **AquaCIS** es una aplicación informática que incluye información centralizada relativa a los usuarios, así como facilidades para la gestión y seguimiento de sus datos. La aplicación permite realizar trámites administrativos y gestiones económicas, de manera ágil y eficaz aunando en una sola herramienta la gestión de los **diversos procesos** que engloban la atención al abonado como son:

- **El registro de la lectura periódica de contadores.**
- **La elaboración de la facturación periódica y aperiódica.**
- **La gestión de pagos y reclamación de recibos impagados.**
- **La gestión de quejas y reclamaciones.**
- **El proceso de inspección y tratamiento de fraudes.**
- **La emisión de comunicaciones a los abonados.**
- **El cambio de contadores por mantenimiento preventivo u ocasional.**

Esta herramienta de gestión comercial se encuentra además interconectada con resto de aplicaciones informáticas que tienen un impacto directo en la gestión y comunicación con el abonado como son:

GOT (Gestión Operativa sobre el Terreno); para la toma de lecturas de contadores, revisión e inspección de instalaciones y gestión de cambios de contador.

GIS, permitiendo la emisión de avisos a los abonados cuando se producen cortes de suministro por obras y averías, a través de Wicot.

Oficina Virtual, a través de la página web de Aguas de Albacete, los usuarios del servicio pueden contactar con Aguas de Albacete y acceder a sus datos y gestionar su contrato de forma fácil y flexible.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

DIGITALIZANDO LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y GRUPOS DE RELACIÓN

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**. En 2019, se ha aprobado un proyecto para la mejora de este centro de control, con la finalidad de poder asegurar una mejor gestión de las redes de abastecimiento de agua potable y saneamiento de su*

*ámbito, aumentando su rendimiento mediante la adopción de una **nueva herramienta de ayuda a la toma de decisiones**.*

*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.*



WICOT

En 2016 se pone en marcha *Wicot*, con el objetivo de garantizar el bienestar de los abonados en situaciones de suspensión de suministro.

Wicot permite a Aguas de Albacete informar a los abonados de los cortes de suministro en la red mediante envíos de SMS y/o 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.

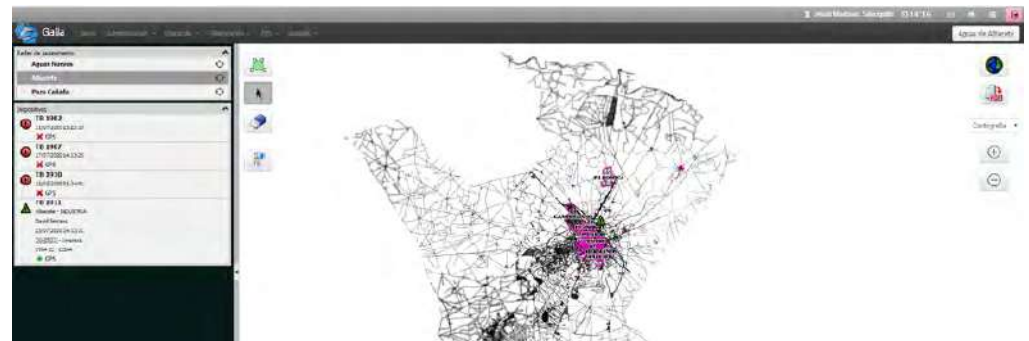
Wicot es un método eficaz y sostenible de comunicación ya que los avisos se realizan por medios de comunicación digitales. Así, en 2019 se emitieron 6.618 SMS de avisos de cierre y 7.031 emails, lo que hace de WICOT un medio de comunicación totalmente eficaz sin impacto medioambiental alguno.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

Como parte de las iniciativas de Transformación Digital en el ámbito de Personas, en 2019 se ha desplegado la herramienta **Suapp**, una aplicación para hacer gestiones relacionadas con Recursos Humanos de forma ágil y autónoma, así como un potente canal de comunicación interna directa con el empleado. Es accesible desde móvil, tablet y PC.

Suapp permite realizar gestiones, tales como **consultar y modificar los datos personales y profesionales, descargar las nóminas y certificados de rendimientos del trabajo, o solicitar un cambio en el tipo de retención IRPF.**

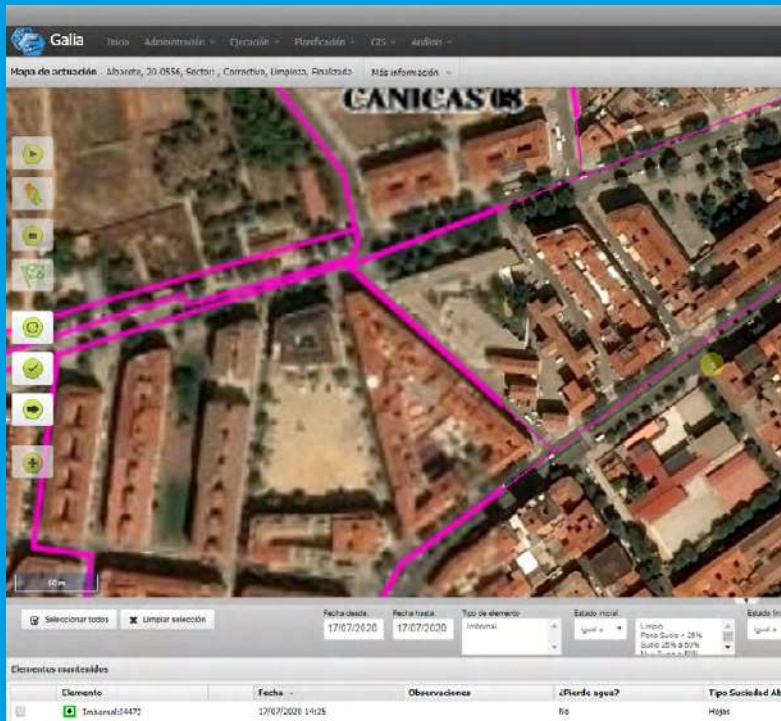
Por otra parte, en el ámbito de gestión del conocimiento, **en 2019 se ha dado continuidad a nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de las distintas áreas. Así mismo, en los últimos años se ha impulsado la **transferencia de conocimiento a través de canales disponibles** (Yammer, videos, webinars, Twitter, ...)



“En el año 2019 se ha aprobado 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 Cyberseguridad. 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.”

PROGRAMA GALIA

Para conseguir la gestión de todos los recursos disponibles, se dispone 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

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. Fue iniciado en 2017 y, basado en una cultura de mejora continua, está totalmente implantado ya en la ETAP, en el área de Clientes y en la plantilla de la red.





CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

DE LINEAL A CIRCULAR



*Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular contribuimos al **ODS 11***



Compromiso
APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Objetivo

Promover el cambio de paradigma a una economía circular

*Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales, basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho, que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, Aguas de Albacete apuesta por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo **ciclos continuos y regenerativos**, que consigan **reducir tanto el consumo de materias primas y energía**, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.*

MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

*La generación de residuos origina emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático. Aguas de Albacete **mejora la gestión ambiental evitando la generación de residuos** que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.*

***La EDAR de Albacete aplica el modelo de economía circular**, puesto que los fangos son entregados a un gestor autorizado para su valorización en agricultura y el biogás generado en la digestión anaerobia del fango, rico en metano se utiliza como combustible en las calderas para mantener la temperatura y, por tanto, en óptimo funcionamiento los digestores.*

*La organización trabaja **uniendo fuerzas por reducir la generación de residuos y valorizar la mayor cantidad posible**. Los residuos valorizados son, en mayor proporción, los fangos destinados a agricultura.*



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PROSPERIDAD

DE LINEAL A CIRCULAR

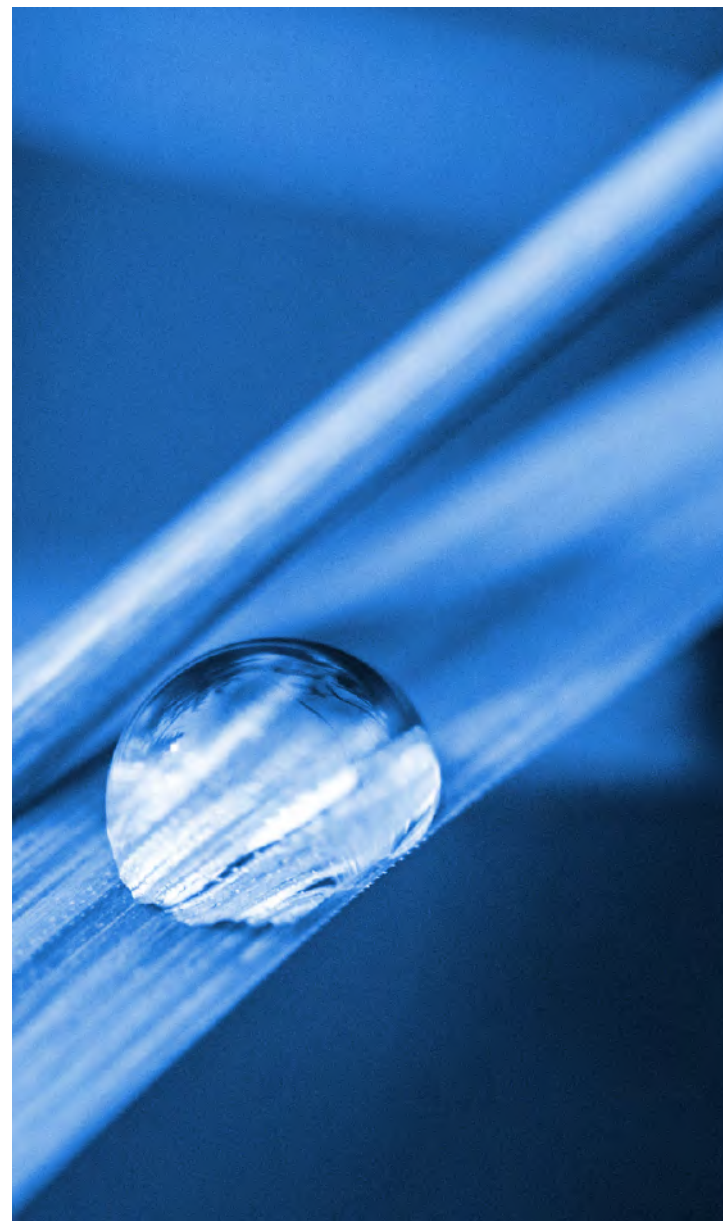
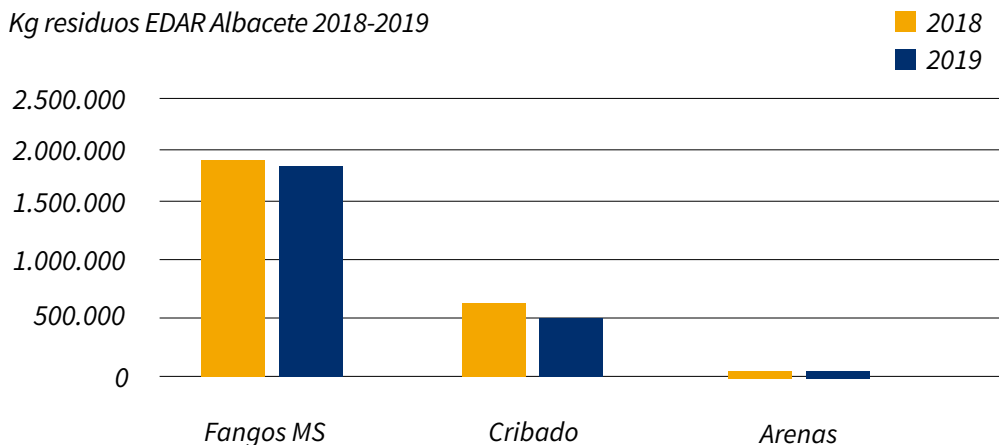
MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Datos EDAR 2019:

Total de fangos en materia seca:	1.895.829,44 Kg. El 100 % es de uso agrícola.
Residuo de cribado EDAR Albacete:	500.200 Kg + cribado EDARs pedanías: 275.446,6 Kg = 775.646,64 Kg.
Residuo de arenas EDAR Albacete:	12.220 Kg.
No se generan grasas.	0



Kg residuos EDAR Albacete 2018-2019



RESIDUOS Y VERTIDOS ²¹

Los residuos generados se gestionan de acuerdo con la legislación vigente y los procedimientos internos de trabajo, buscando en todo momento reducir la cantidad y peligrosidad de estos, reutilizándolos cuando se produzcan, reciclándolos o valorizándolos.

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.

Aguas de Albacete no transporta, ni importa o exporta residuos internacionalmente.

[306-3] En 2019 no se han producido derrames significativos en las instalaciones de Aguas de Albacete. Así mismo, 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, que se modifica y actualiza con continuidad.



²¹ Datos incluidos en Anexos.

5

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Nuestra estrategia en materia de ética, compliance, buen gobierno, gestión y protección de datos personales nos fortalece como organización sólida, promoviendo la consecución del ODS 16 de la Agenda 2030.

DESEMPEÑO ECONÓMICO¹⁸

	2015	2016	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	20.594.204	21.398.543	22.754.987	21.159.049	21.514.482
<i>Ingresos (€)</i>	20.594.204	21.398.543	22.754.987	21.159.049	21.514.482
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	19.963.848	20.590.511	22.638.036	21.040.242	21.396.951
<i>Costes de operaciones (€)</i>	15.297.866	15.999.915	17.520.006	15.832.736	15.960.359,61
<i>Salarios y beneficios de empleados (€)</i>	3.330.281	3.405.944	3.473.224	3.582.362	3.763.918
<i>Pagos a proveedores de capital (€)</i>	573.691	703.717	1.077.404	1.085.709	1.108.786
<i>Impuestos (€)</i>	720.182	329.333	493.381	501.267	497.221
<i>Recursos destinados a la comunidad (€)</i>	41.828	151.602	74.021	38.168	66.666,39
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	630.356	808.032	116.951	118.807	117.531

ENDEUDAMIENTO	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Patrimonio Neto (€)</i>	15.619.030	17.271.142	17.648.458	17.643.527	17.425.141
<i>Endeudamiento neto (€)</i>	5.262.615	4.250.086	3.250.057	2.248.540	1.250.315

En 2019 **no se ha recibido ningún tipo de subsidio, subvención, premio monetario o ayuda financiera significativa** de la administración pública, tampoco exenciones, desgravaciones o créditos fiscales.

¹⁸Estos datos hacen referencia a Aguas de Albacete S.A., con independencia de la pertenencia de la sociedad al grupo de empresas Suez.

¹⁹Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de los impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Mediante la publicación de la Memoria de Desarrollo Sostenible o el despliegue de la estrategia en materia de ética y compliance contribuimos al ODS 16



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

Aguas de Albacete considera la **transparencia** como un pilar fundamental en el desarrollo de sus actividades y en la aspiración de establecer una relación de confianza con nuestros clientes y grupos de relación en un contexto cada vez más exigente en términos de buen gobierno y rendición de cuentas.

Por eso, incorpora al buen gobierno de la empresa **los principios de responsabilidad ética mediante políticas corporativas** que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y gestión ética, que todos los profesionales de la empresa deben cumplir, y que se aplican al mismo tiempo a nuestros colaboradores y proveedores; todo ello como elementos fundamentales de la política de desarrollo sostenible de Aguas de Albacete.

Para lograr este objetivo, en Aguas de Albacete **se aplican procedimientos y estándares de alto nivel en materia de gobierno de la empresa**, ofreciendo una información financiera exacta, transparente y verificable, así como otra información diversa a través de la página web relativa a las actividades que se desarrollan y a los servicios que se prestan a los clientes.

Apostamos por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas.



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

En el modelo de gobernanza, el Consejo de Administración de la sociedad tiene entre sus cometidos el determinar las **políticas y estrategias generales de la empresa**, así como supervisar la adecuación de todas sus **operaciones societarias en materia de estructura ética**. El Consejo de Administración realiza la supervisión y el seguimiento periódico de los sistemas implantados de control interno y formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, todo lo cual es sometido a la revisión de auditores externos independientes y a la aprobación de la Junta General. También la gestión del órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General, celebrada anualmente dentro de los seis primeros meses siguientes al cierre de cada ejercicio.

El modelo de gestión de la empresa, basado en los **principios de buen gobierno corporativo**, se concreta en los sistemas preventivos de cumplimiento, de control interno y de gestión de riesgos, como son, entre otros, el control financiero, el cumplimiento de obligaciones tributarias, las políticas de relaciones con autoridades y funcionarios públicos, las políticas relativas al medio ambiente, o las relativas a la seguridad de la información o a la prevención de riesgos laborales, entre otros muchos.

Todos los profesionales de la sociedad están obligados a integrar los principios de nuestro **Código de Conducta** en el ejercicio de su trabajo y para ello, el sistema de gobierno de la empresa define claramente las responsabilidades en todos los niveles, incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas las actividades.



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.

Hemos avanzado hacia un modelo de organización sensibilizada en la transparencia de todas nuestras actuaciones y en el estricto cumplimiento de nuestro Código de Conducta.

Además, un elemento de actuación fundamental en el buen gobierno de la sociedad es el mantenimiento de un **canal interno accesible** a todos los profesionales, clientes y colaboradores de Aguas de Albacete, para favorecer la comunicación de cualquier posible irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de las actividades, concienciando además, a los profesionales de su deber de comunicar estas situaciones.



GESTIÓN DEL RIESGO Y COMPLIANCE

Aguas de Albacete cuenta con un modelo propio de prevención y gestión de riesgos penales cuyo objetivo es el de prevenir las posibles conductas de sus profesionales contrarias a las Leyes y al Código de Conducta que, en su caso, pudieran producirse en el desarrollo de las actividades, y ello de conformidad con el principio de “TOLERANCIA CERO”.

El **sistema de prevención y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normas internas de la empresa, cuya responsabilidad recae en el **Compliance Officer**, como órgano unipersonal de la sociedad con capacidad autónoma de iniciativa y control, el cual reporta directamente de su actuación al Consejo de Administración de la sociedad.

Ante la existencia de cualquier indicio de comisión de actuación irregular por parte de cualquier profesional de la empresa de la que se tenga conocimiento, se abrirá la correspondiente investigación y, en el caso de que resulte debidamente acreditada, se aplicarán las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan.

Las **principales acciones** mediante las cuales se desarrolla el modelo de prevención son, entre otras, las siguientes:

- **Velar de forma continuada** porque las actuaciones de la empresa se desarrollen en todo momento al amparo de las Leyes y dentro del marco establecido por el Código de Conducta y normas internas de actuación.
- **Impulsar, fortalecer y enraizar una verdadera cultura de cumplimiento** de todos los profesionales de Aguas de Albacete, basada en el principio de “tolerancia cero” y de comportamiento responsable.
- **Generar un entorno de transparencia** manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles actuaciones irregulares, y concienciando a los profesionales de Aguas de Albacete



de su deber de comunicar e informar sobre cualquier incumplimiento de que tuvieran conocimiento o sospecha.

- **Investigar toda denuncia de un hecho presuntamente delictivo o irregular** garantizando tanto la confidencialidad del denunciante, como de todas las investigaciones que se desarrollen.
- **Desarrollar un programa continuado de formación, información y sensibilización** de todos los profesionales de la organización, en materia de gestión ética y compliance e independiente de sus funciones y nivel jerárquico.



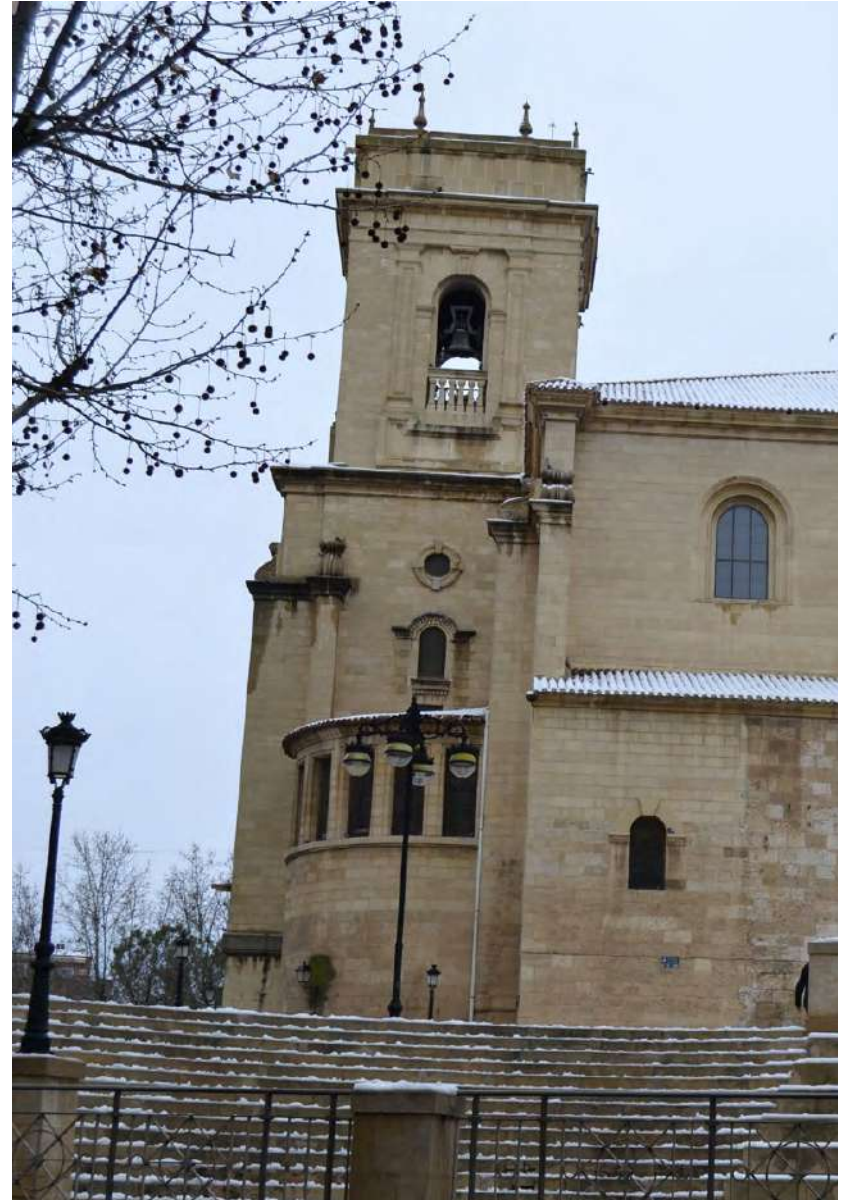
Aguas de Albacete

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

GESTIÓN DEL RIESGO Y COMPLIANCE

El modelo de prevención y gestión de riesgos penales comprende, además, de un conjunto normativo interno propio, de obligado cumplimiento para todos los profesionales de la empresa, que consta los siguientes elementos:

- ▶ **Normativa interna, políticas, protocolos y normas**, entre otras:
 - **Código De Conducta.**
 - **Estatuto de Compliance Officer.**
 - **Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos.**
 - **Política de actuación en el sector privado y conflicto 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.**
 - **Normas de uso de los sistemas de información.**
 - **Protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas.**
 - **Protocolo disciplinario.**
- ▶ **Protocolo disciplinario**, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas al incumplimiento de las políticas internas de Aguas de Albacete.
- ▶ **Evaluación y análisis de potenciales riesgos penales** o mapa de riesgos (Risk Assessment), controles internos existentes, su eficacia, y evaluación del riesgo inherente y residual de la actividad desarrollada por la sociedad.
- ▶ **Plan continuado de formación**, información y sensibilización de todos nuestros profesionales.
- ▶ **Canal ético de comunicación confidencial** (codigoeticoaguasdealbacete@aquona-sa.es) disponible, interna y externamente, para todos nuestros profesionales, colaboradores, proveedores y clientes.



GESTIÓN DEL RIESGO Y COMPLIANCE

El **modelo de prevención de delitos** tiene como punto fundamental y de referencia el análisis de actividades y procesos de la empresa y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la **eficacia de los controles internos y del riesgo residual resultante**, incluyendo los vinculados a los riesgos de corrupción, medio ambientales o de delito contra los derechos de los trabajadores, entre otros varios.

Periódicamente se **analizan, evalúan y priorizan los riesgos** a los que está sometida Aguas de Albacete sobre la base de su mapa de riesgos o **Risk Assessment**. Este documento recoge y evalúa los riesgos a los que la empresa está expuesta en el ejercicio de su actividad, más allá de la perspectiva puramente económica e identifica además los controles internos existentes y su eficacia para mitigar o eliminar los riesgos.

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 2019.



La metodología empleada en el **Risk Assessment** desarrollado por Aguas de Albacete permite **conocer mejor los riesgos a los que está expuesta la sociedad** por lo es una herramienta clave de nuestro sistema de gobernanza.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La formación, información y sensibilización de todos los profesionales de Aguas de Albacete es **uno de los pilares fundamentales en la construcción de la cultura ética y de cumplimiento**. Aguas de Albacete ha continuado en 2019 profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance y del entorno de riesgos propios de determinados ámbitos funcionales y operativos, a través de diferentes sesiones de formación específicas realizadas a diferentes niveles y con diferentes contenidos formativos y temáticos.

Aguas de Albacete **mantiene un alto compromiso con la anticorrupción**. El 100 % de los miembros del órgano de gobierno han sido informados de las políticas en la materia, están informados y las conocen. La compañía tiene implantado un modelo de prevención de delitos, según el cual su órgano de administración es el órgano encargado de elaborar, revisar y aprobar en sede de su Consejo de Administración las políticas de la compañía, incluida la **Política de Anticorrupción**²² de la sociedad. De igual forma, el 100 % de los empleados de la compañía han sido informados de dicha política y han recibido formación, con independencia de su categoría laboral y nivel jerárquico. Así mismo, no se ha comunicado a ninguna otra entidad, ni persona externa a la organización. En sus relaciones con proveedores y colaboradores externos, Aguas de Albacete incluye cláusulas específicas de cumplimiento de su Código de Conducta en los contratos que formaliza.



²² La sociedad no tiene socios de negocios, ni participaciones en ninguna otra entidad, por lo que no aplica estas comunicaciones sobre política de anticorrupción.



CANAL ÉTICO

Aguas de Albacete tiene a disposición de todos sus trabajadores, colaboradores y clientes un canal de comunicación, confidencial y anónimo, denominado canal ético, el cual es accesible entre otros medios a través el buzón de correo codigoeticoaguasdealbacete@aquona-sa.es y empleado para la realización de consultas y comunicaciones relativas a los procedimientos internos de control, así como de posibles denuncias de actuaciones contrarias a nuestro Código de Conducta. Las comunicaciones recibidas en este canal ético son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido a tal fin, y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando en todo momento la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

En 2019 el **Compliance Officer** de la sociedad ha recibido y atendido diversas consultas y ha realizado las diligencias informativas oportunas, así como recomendaciones en el ámbito de los procedimientos internos y de mejora de los procesos de control. En los informes anuales que pone a disposición del Consejo de Administración, se incorpora un resumen de las comunicaciones recibidas en este canal, así como las posibles investigaciones internas que en su caso se hubiesen practicado de conformidad con el protocolo establecido. Al ubicar este elemento en el contexto del modelo de prevención se aprecia su sentido y la importancia de su aceptación y uso por parte de los trabajadores para la obtención del máximo rendimiento del modelo de cumplimiento de Aguas de Albacete.

En 2019 se ha incrementado el uso del canal ético, lo que debe ser considerado como una prueba de la diligencia y del esfuerzo realizado en la implantación de una verdadera “cultura de cumplimiento” entre todos nuestros trabajadores.

La dirección de Aguas de Albacete insta de forma continuada a todos sus empleados a la utilización del canal ético para cuantas dudas les surjan en su actuación, así como para poner en su conocimiento las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos del Código de Conducta.



Consultas y Comunicaciones remitidas al Canal Ético

	Total
Comunicaciones remitidas en 2019	18
Comunicaciones remitidas en 2018	2

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

ÉTICA E INTEGRIDAD

En el desarrollo de los **principios de ética e integridad empresarial**, Aguas de Albacete se compromete a un **conjunto de valores**, pautas de comportamiento y buen hacer, que configuran la cultura corporativa, lo que supone desarrollar un verdadero factor diferenciador y de valor añadido fundamentado en los principios recogidos en el **Código de Conducta**, que deben guiar los comportamientos de la organización:

- **Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.**
- **Arraigar la cultura de integridad.**
- **Dar prueba de equidad y honradez.**
- **Respetar a los demás.**

Estos principios fundamentales se aplican específicamente a los **tres ámbitos** en los que la empresa lleva a cabo sus **actividades**:

- **La organización, formada por el equipo humano y los accionistas.**
- **El mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con clientes, proveedores y demás colaboradores.**
- **El entorno, en el que está presente la sociedad, la comunidad local y el medio ambiente.**



El respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales de Aguas de Albacete, otorgando una importancia especial a este, en el desarrollo de las actividades corporativas, en conformidad con el espíritu y texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948**.

Los profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales.



Condenamos totalmente la corrupción en todas sus formas. La corrupción constituye un ataque contra los principios democráticos a los que se adhiere nuestra empresa y atenta contra la dignidad y la integridad de los ciudadanos.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Así mismo, Aguas de Albacete promueve un **comportamiento responsable**, evitando en todo momento no practicar discriminación de ningún tipo, sea de palabra o de acto, vinculada en particular **con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad**. Del mismo modo, se hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos, formalizándolo con cláusulas específicas en los contratos con terceros. En consonancia con esta política, Aguas de Albacete no ha presentado **ningún caso de discriminación en 2019**.

La estrategia en el ámbito de ética y compliance pretende continuar arraigando estos valores en el día a día a través de un modelo más cercano y flexible, y adaptado a la singularidad territorial en la organización desarrolla sus actividades. **El modelo desplegado en Aguas de Albacete cuenta**, como elemento normativo interno, **con el Código de Conducta**, que ha sido aprobado, junto con el modelo de prevención de delitos y otra normativa por el Consejo de Administración de la Sociedad y que se desarrolla en coherencia con los valores de los accionistas.

Así mismo, **se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Aguas de Albacete y aquellos que se incorporan a nuestra empresa a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables** en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.



Nuestros **valores éticos** se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros profesionales. Nuestra cultura ética se reconoce en los **principios fundamentales** que guían nuestros comportamientos y en el modelo de gobernanza de la empresa.

Indicadores ética y compliance

	Total 2019
Revisiones de seguimiento del Programa de ética y compliance	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	64
Horas de formación presencial	16
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	18
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

SISTEMAS DE GESTIÓN

El **Sistema Integrado de Gestión de Aguas de Albacete** engloba los requisitos de calidad (ISO 9001:2015), medio ambiente (ISO 14001:2015 e ISO 14064:2012²³), 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.

“ En Aguas de Albacete tenemos implantado un **Sistema de Gestión Integrado** con el que nos aseguramos de que en nuestra metodología de trabajo se aplica la **excelencia, la innovación, el diálogo, el desarrollo sostenible** y el **desarrollo local** como valores corporativos de referencia. Durante 2019 **hemos superado con éxito las auditorías correspondientes** para conservar de manera eficiente nuestras certificaciones en los **Sistemas de Calidad (ISO 9001:2015), Gestión Ambiental (ISO 14001:2015), Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001:2007) y Gestión de la Inocuidad del Agua (ISO 22000:2005)**.

A finales de 2019 también nos hemos sometido a una auditoría para comprobar el estado de la **Ciberseguridad de los Sistemas de Control Industrial**, con el objetivo de incrementar notablemente nuestro grado de seguridad en una época marcada por importantes amenazas cibernéticas.

En relación con esto, también queremos reforzar nuestra **Continuidad de Negocio**, por lo que uno de los retos que tenemos para 2020 es conseguir certificarnos en **Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301:2012)**.

2020 ha de ser sin duda un año de cambios, y uno de los grandes proyectos a desarrollar durante este año será la implantación de un Centro de Interpretación del Agua en Albacete, con objeto de ofrecer a la ciudad un abanico de posibilidades y soluciones que faciliten la vida de los ciudadanos, adaptándonos a la era de transformación digital que estamos viviendo y apostando por un desarrollo sostenible, a la vez que se dinamiza la actividad local, regional y empresarial de la ciudad.”



Natalia Martínez Carretero
Responsable de Operaciones

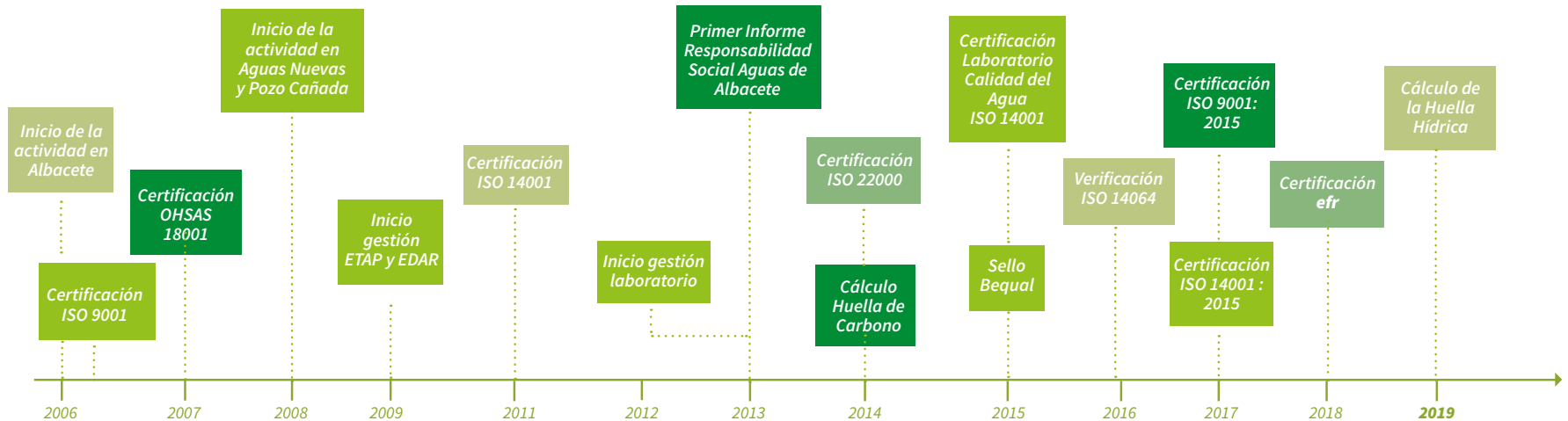


²³ En 2019 no se verificó el Informe del Inventario de los Gases de Efecto Invernadero, si bien se continuó incluyendo en los Comités de Sistemas de Gestión.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Se debe destacar que **las auditorías internas de Calidad y Medio Ambiente son bienales** (cada dos años), según lo establecido en el procedimiento sectorial PS-S-08 Auditorías internas, y **las externas cada tres años** en Multisite del Grupo. Las auditorías internas y externas (seguimiento, recertificación) de Inocuidad son anuales. **En 2019 se realizaron auditorías internas y externas de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad.**

Hitos:



En 2019 Aguas de Albacete calcula por primera vez la **Huella Hídrica**.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

El **Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679** (en adelante, RGPD) viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, desde el pasado 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad Aguas de Albacete al nuevo marco normativo de aplicación, adaptando los procesos en cuanto a derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos de carácter personal de los interesados.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 2019, Aguas de Albacete no ha detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales. Tampoco se ha recibido ninguna reclamación en el ámbito del RGPD.

Aguas de Albacete ha llevado al cabo las siguientes actuaciones durante el año 2019:



- **Nombramiento de la Delegada en Protección de Datos (DPD).**
- **Gestión de 2 derechos de protección de datos, ejercitados por personas interesadas, desde la entrada en vigor del RGPD durante el 2019.**
- **Actualización del Manual de Funcionamiento del DPD.**
- **Actualización del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.**
- **Actualización del Registro de Actividades del Tratamiento.**
- **Protocolo del Protección de Datos.**
- **Redacción del documento “Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones”.**
- **Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la normativa.**
- **Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.**
- **Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad a la normativa.**
- **Redacción y distribución entre los empleados de la actualización de**
- **Políticas relacionadas con la normativa.**
- **Adecuación del redactado legal sobre protección e datos de la firma de los correos electrónicos.**
- **Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.**
- **Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.**
- **Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.**
- **Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.**
- **Formación presencial al departamento de Clientes sobre la materia.**
- **Elaboración y distribución entre empleados de un vídeo sobre “Brechas de Seguridad”.**

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

“Solo mediante empatía y la escucha activa de nuestros abonados podemos llegar a comprender sus preferencias para ajustar nuestros servicios a sus necesidades. Los resultados de la encuesta de satisfacción, el hecho de que en 2019 más del 65% de los nuevos titulares hayan optado por la factura sin papel y el notable incremento de usuarios activos y gestiones realizadas a través de la Oficina Virtual ponen de relevancia que nuestros usuarios demandan canales de comunicación más accesibles y flexibles y tienen gran interés por la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. Por ello, Aguas de Albacete promueve la mejora continua de los medios de contacto digitales tanto para posibilitar que los abonados contacten con nosotros de forma fácil y eficaz en cualquier momento y lugar como para garantizar que nuestras comunicaciones sean seguras y sostenibles. Resultado de este proceso son la implantación del programa de envío de comunicaciones digitales “Servialertas”, el programa de envío de avisos de corte digitales “Wicot”, la mejora de la seguridad y eficiencia en el envío de las facturas realizándolo preferentemente por email y la de una Oficina Virtual funcional y fácil de utilizar.”



Rosa Valle
Responsable de clientes



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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”.



- 1 Responsabilidad: tu contador en 24 horas
- 2 Eficiencia: te avisamos de consumos inesperados
- 3 Cercanía: te contestamos en 10 días
- 4 Precisión: tu lectura siempre exacta
- 5 Profesionalidad: tus gestiones en el momento

En 2019 se ha cumplido el objetivo, sin registrarse ninguna no conformidad respecto a los compromisos. En 2020 Aguas de Albacete se seguirá esforzando por mantener con los abonados una relación de profesionalidad y confianza.

- **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.

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
17.040 visitas en 2019²⁴

Tiempo Medio Atención: 7' 12"

Tiempo Medio de Espera: 7' 33"

Teléfono de atención al cliente

900 500 549

Horario: 8:00 a 21:00 h. Lunes a viernes
15.353 llamadas atendidas en 2019²⁵

Tiempo Medio Atención: 4' 31"

Teléfono de averías

900 500 543

Horario: 24 horas al día, 365 días al año
2.650 llamadas atendidas en 2019²⁶

Tiempo Medio Atención: 2' 33"

Oficina virtual

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

8.770 usuarios activos²⁷

12.185 trámites resueltos

E-mail

clientesalbacete@aquona-sa.es

594 contactos establecidos en 2019²⁸

Otros²⁹

Twitter, SMS, Email, Cartas

1.369 seguidores y 6.323 tweets

43.993 sms enviados

124.546 emails enviados

23.017 cartas enviadas



²⁴ 17.485 visitas en 2018; tiempo medio de atención, 7' 09"; tiempo medio de espera, 7,07'.

²⁵ 16.526 llamadas al teléfono en 2018; tiempo medio de atención, 4' 24".

²⁶ 3.170 llamadas en 2018; tiempo medio de atención, 2' 30".

²⁷ 7.961 usuarios activos en la oficina virtual en 2018, 9.090 trámites resueltos a través de la oficina virtual.

²⁸ 715 contactos a través de correo electrónico en 2018.

²⁹ 1.236 seguidores y 5.386 tweets, 46.892 SMS enviados, 111.566 email y 22.427 cartas enviadas en 2018

CITA PREVIA

Aguas de Albacete en su afán por ofrecer una atención de calidad y a medida, facilita 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 2019, el tiempo medio de espera de los clientes que solicitaron cita previa fue de 1 min 55s, lo que supone una reducción del tiempo de espera en un 74,61% respecto a los usuarios que no aprovecharon esta opción en este mismo año.



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**.

GESTIÓN DEL CLIENTE

Que **la calidad percibida por los abonados sea acorde con sus expectativas** en cuanto a la atención recibida es una prioridad para Aguas de Albacete. **Las herramientas** con las que cuenta Aguas de Albacete para cumplir este propósito **son las siguientes:**

- **Equipo de atención al cliente formado por personal experimentado y competitivo** que asiste a los usuarios con empatía y profesionalidad tanto en la oficina de atención presencial como en la oficina virtual, por vía telefónica y directamente en el domicilio del abonado cuando se trata de revisiones de instalación, cambios de contador, toma de lecturas y asesoramiento.
- **Aplicaciones digitales interconectadas** que aportan gran capacidad de respuesta y adaptación a los requerimientos y necesidades de los usuarios garantizando una atención ágil y eficiente.
- **Procedimientos protocolizados y secuenciados** que garantizan la eficacia de las gestiones.
- **Centralización de la información y estandarización de las actuaciones** como medios para conseguir que la prestación del servicio sea homogénea para todos los abonados.



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).

En 2019 se mantienen como aspectos mejor valorados la **continuidad del suministro, la presión del agua y la claridad de la factura**.

El índice de satisfacción global obtenido por Aguas de Albacete en 2019 ha sido de 6,68 sobre 10, lo que supone un **descenso del 5,65% respecto a 2018** y un reto para 2020 con el objetivo de mejorar estos resultados a través de un análisis de las demandas y necesidades de los usuarios para adaptar el servicio a sus expectativas.

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.

	2017	2018	2019
Organolepsia			
La calidad del agua	5,51	6,41	5,8
Servicio			
La continuidad del suministro	8,48	8,71	8,5
La presión con la que llega el agua	7,03	8,07	7,59
La facilidad para contactar con la compañía	7,74	7,71	6,74
La atención recibida	7,7	8,07	6,65
Factura			
La claridad de la factura	6,64	7,71	7,27
Precio			
Precio	4,1	4,84	4,59
Media	6,42	7,08	6,68



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las **quejas y reclamaciones de usuarios** son una oportunidad para que Aguas de Albacete pueda detectar sus carencias y mejorar sus procesos en base a la opinión de sus usuarios. Así mismo, **facilitan el acercamiento a los abonados** permitiendo atender sus demandas de forma personalizada. Por este motivo, Aguas de Albacete se muestra siempre receptiva a las peticiones de los interesados y pone a su disposición todos los medios de comunicación disponibles para que hagan llegar sus peticiones.

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.

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, es una alternativa adicional a la que los usuarios pueden recurrir situándose 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 2019 el Customer Counsel recibió 1 reclamación, que se resolvió con un resultado favorable para el interesado.



En 2019 se registraron **640 quejas**, de las que tan solo un **1,88 %** resultaron procedentes.

Un **57%** de los **640 abonados** se vieron beneficiados por modificaciones en la factura debido a un **consumo acumulado**, **bonificaciones por fuga**, **estimaciones o verificaciones de contador**.



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 2019.

Así mismo, **cumple 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 2019.

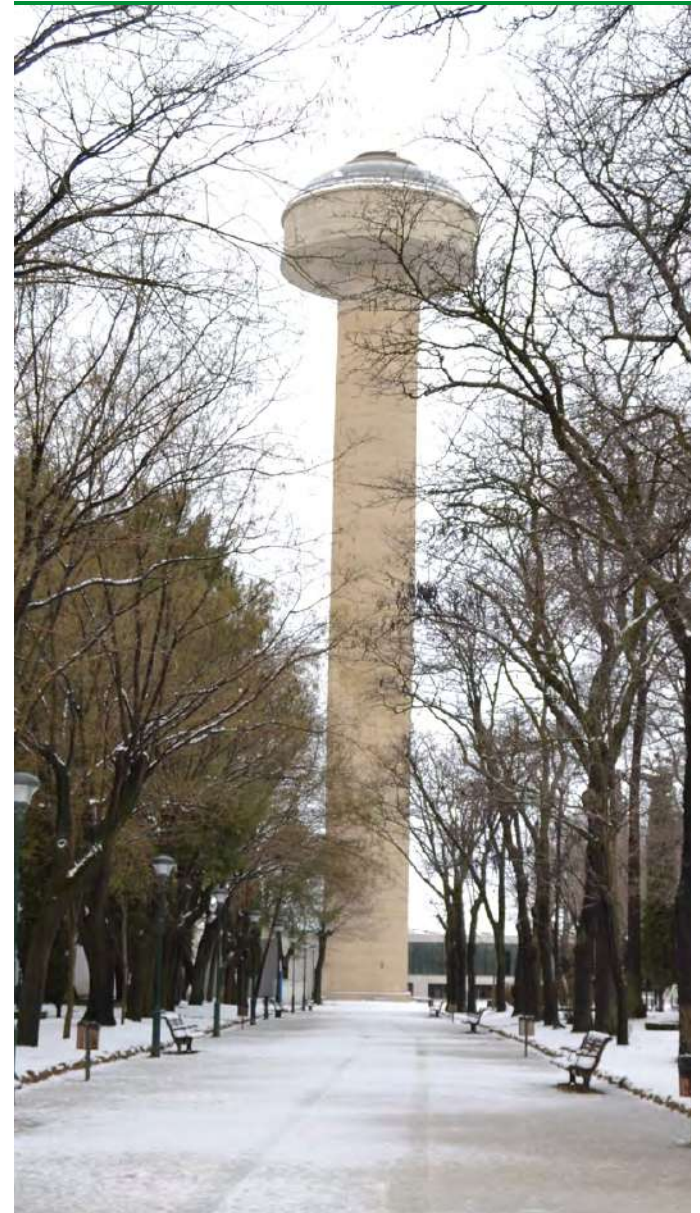
En Aguas de Albacete **se cumplen los preceptos sobre prácticas laborales establecidos en la legislación, estatuto de trabajadores y convenio colectivo vigentes**. En el Departamento de Clientes de Aguas de Albacete no se han registrado reclamaciones sobre prácticas laborales en 2019.

SOBRE ESTE INFORME

La Memoria de Desarrollo Sostenible 2019 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, denominándose anteriormente como Informes de Responsabilidad Social. El último informe publicado corresponde al ejercicio 2018.

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.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

SOBRE ESTE INFORME

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. Este ejercicio se realizó en 2016 y, posteriormente, confirmó su validez cada año, con la participación de la dirección de la organización. **Además, en 2018 este listado de temas materiales se adaptó a GRI Standards.**

Así, para la memoria de 2019 se han considerado los mismos temas materiales que en 2016, con igual cobertura. Para mayor detalle, consultar el Informe de Responsabilidad Social de Aguas de Albacete de 2016.

El listado de **temas materiales** es: **Desempeño económico, Presencia en el mercado laboral, Impactos económicos indirectos, Prácticas de adquisición, Competencia desleal, Materias primas y auxiliares, Energía, Agua y efluentes, Biodiversidad, Emisiones, Vertidos y**

residuos, Cumplimiento legal ambiental, Evaluación ambiental de proveedores, Empleo, Relaciones trabajador-empresa, Salud y seguridad en el trabajo, Formación y desarrollo, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Libertad de asociación y negociación colectiva, Comunidades locales, Salud y seguridad de los clientes, Marketing y etiquetado, Privacidad del cliente y Cumplimiento legal socioeconómico.

AENOR, empresa independiente, se encarga de su verificación, por decisión de la dirección de la empresa. Todos los contenidos de esta Memoria de Desarrollo Sostenible han sido verificados externamente.

Esta memoria contempla el ejercicio 2019, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre. En este período no ha habido ningún cambio significativo en la organización que hayan afectado a tamaño, estructura, accionariado, cadena de suministro o similares.

Aguas de Albacete se compromete a hacer pública su Memoria de Desarrollo Sostenible en su página web **durante cinco años.**



CONTACTO

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

³⁰ <https://www.aguasdealbacete.com/publicaciones>

³¹ 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).

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0034

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

AGUAS DE ALBACETE, S.A.

TITULADA: MEMORIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE AGUAS DE ALBACETE 2019

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Esencial

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-08-03



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

Original Electrónico



6

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EJE ALIANZAS

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Colaboramos y construimos sinergias con nuestros grupos de relación, impulsando las alianzas como motor principal para la consecución de la Agenda 2030.

*“Construimos **alianzas** y promovemos el **desarrollo sostenible** como **motor** de desarrollo”*

Colaborando con distintas organizaciones y trabajando con proveedores responsables entre otros, contribuimos al ODS 17



	2015	2016	2017	2018	2019
Recursos destinados a la comunidad (€)	41.828	151.602	74.021	38.168	66.666

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

La organización está afiliada a las siguientes entidades y asociaciones, en la búsqueda de interacción y mejoras en el ámbito económico, ambiental y social:

- **Federación de Empresarios de Albacete (FEDA)**
- **Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)**
- **Asociación de Empresarios Polígono Campollano (ADECA)**
- **Cruz Roja**

Además, la empresa participa en la **Declaración de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)** sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y los etiquetados como aptos, así como en la **Encuesta Nacional de abastecimiento y saneamiento público** del agua en España.

En línea con este compromiso, se establecen sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con los principios de la organización.

El **ODS 17** apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas **alianzas inclusivas** se construyen sobre la **base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes** que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local para la consecución de todos los objetivos de la Agenda 2030.

Así, Aguas de Albacete renueva cada día su compromiso con Albacete a través de la colaboración con **asociaciones, ONG y otras entidades sociales** con el objetivo de devolver a la sociedad todo el valor que ésta genera. A través de acciones sociales, educativas, culturales, deportivas y de concienciación se busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Así mismo, para que el servicio realizado por Aguas de Albacete sea socialmente responsable, otra de las herramientas implementadas es la identificación, y posterior integración en la estrategia de la sociedad, de las expectativas y demandas de los colectivos que reciben el impacto de la actividad empresarial, y al mismo tiempo tienen repercusión directa sobre la organización.

De esta manera, **Aguas de Albacete apuesta por un modelo de actividad basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso** con los grupos de relación.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

COMPROMETIDOS CON EL PATRIMONIO

El 28 de febrero de 2018, en pleno proceso de excavación de una zanja para la instalación de un nuevo colector de saneamiento en la **calle Albarderos** de la ciudad, **se descubrió una cavidad en la que se podían apreciar varias tinajas.**

Aguas de Albacete, la sociedad encargada de la obra rápidamente paralizó esta excavación y comunicó el hallazgo al Servicio de Cultura de la Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Albacete, así como al Ayuntamiento de la capital.

En abril de 2018 comienzan los trabajos de excavación del arqueólogo que de nuevo se paralizan ante el hallazgo de otros elementos arqueológicos de interés que ayudaron a contextualizar las primeras tinajas descubiertas.

La cavidad encontrada es una **cueva-bodega en la que se conservaban varias tinajas** prácticamente intactas.

En octubre de 2018 se reanudan los trabajos de excavación en el yacimiento. Es en este momento cuando **se descubre la entrada original de la cueva-bodega** y se averigua la forma y el contenido de la misma.

En total se encontraron 12 tinajas de buenas proporciones, unas en pie y otras tumbadas. Las tinajas se distribuían en una serie de nichos abiertos lateralmente a lo largo de una galería. Esta tenía los techos abovedados con una longitud total de 12 metros.

En marzo de 2019 finalizaban los trabajos arqueológicos después de la excavación total del yacimiento tras la apertura completa de la bóveda



de cierre de la galería, así como de la recuperación de las tinajas encontradas. **Después de estos trabajos, se consiguieron rescatar 7 piezas completas en muy buen estado y otras 5 fragmentadas.**

Las tinajas encontradas tienen forma bitroncocónica con labio grueso, vuelto al exterior y base plana. Tiene una altura de 1,48, una anchura de 0,93, un diámetro base de 0,19 y un diámetro de la boca exterior de 0,49.

La mayoría de las piezas proceden de Villarrobledo, excepto una que parece que se habría producido en Colmenar de Oreja. El uso de todas las piezas era el de contenedores de vino.

COMPROMETIDOS CON EL PATRIMONIO

Con respecto a la cronología de la fabricación, en la mayoría de los casos se ha datado hacia **finales del siglo XIX**, excepto dos de las piezas en la que el sello de fabricación y la firma (muy elaborados) las sitúa hacia finales del siglo XVI o principios del siglo XVII.

Se cree que la bodega comenzó a usarse precisamente en esta fecha, finales del siglo XVI o principios del XVII. La bodega-cueva fue sellada posiblemente hacia los años 70 del siglo XX cuando es derribado el Alto de la Villa para la remodelación de la zona, que hoy en día conocemos como Villacerrada.

Con respecto a los **pequeños fragmentos cerámicos encontrados**, aunque alguno de ellos podría ser de origen musulmán, la mayoría son del siglo XIX y fueron fabricados en la provincia, en las localidades de Hellín y Chinchilla de Montearagón.

En un principio, **las tinajas fueron llevadas a la EDAR de Albacete** donde fueron catalogadas y limpiadas. Desde el mes de enero, gracias al convenio de colaboración con el Museo de Albacete y el Ayuntamiento de la ciudad, las tinajas se encuentran ubicadas en este bello recurso museístico. **En concreto, el Museo acoge una exposición de tinajería antigua, con algunos ejemplares de las citadas tinajas** que datan del siglo XIX, que se encuentran en el exterior de uno de los patios, y un ejemplo de alfarería villarrobledense del siglo XVII, con una gran Tinaja con Estampilla y Rúbrica que se incorpora al espacio “Reinos Medievales del Mundo Moderno”, en la sala 9.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

COMPROMETIDOS CON EL PATRIMONIO

La inversión que Aguas de Albacete ha realizado en esta recuperación del Patrimonio Arquitectónico de Albacete **supera los 50.000 €** (trabajos de excavación, contratación arquitectos, permisos, traslados, reportajes fotográficos, traslados, ubicación en el Museo, etc...).

Con esta actuación, **Aguas de Albacete contribuye con el patrimonio arquitectónico de la ciudad**. El hallazgo encontrado, una bodega-cueva, es un ejemplo de la esencia y el carácter albaceteño, tan ligado al comercio desde tiempos inmemoriales. Aguas de Albacete sigue contribuyendo a mejorar la ciudad, por dentro (con nuestras obras) y por fuera (con las acciones sociales, educativas, deportivas y solidarias que realizamos a lo largo del año).

La apuesta de Aguas de Albacete, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete, en la renovación y mejora de las infraestructuras hidráulicas, ha contribuido a mejorar la calidad de vida de la ciudad, de los albaceteños y albaceteñas, aportando progreso, calidad y modernidad a la ciudad, a sus tiendas y a su comercio.



Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones

Revitalización de espacios públicos

Aguas de Albacete se implica cada año en la revitalización de espacios públicos con distintas actuaciones. **En 2019, en el parque La Paz de Pozo Cañada se ha instalado una zona juegos de infantiles** para el disfrute de los niños del municipio.



CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

- **Club de empresas familiarmente responsables:** Aguas de Albacete pertenece 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.
- **Colaboración con ASFADI en las Jornadas Gastronómicas sobre diabetes:** Aguas de Albacete participa en las Jornadas Gastronómicas sobre diabetes, organizada por la Asociación de Familias Diabéticas, ASFADI.
- **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 otros espacios municipales.
- **Colaboración con Plena Inclusión C-LM en el Servicio de Apoyo a Familias:** Para Aguas de Albacete es una gran satisfacción **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.** En 2019 se repite la experiencia y el importe, **3.000 €** con los que se espera contribuir a una mejor calidad de vida.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

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. **En 2019 se duplicó el importe destinado para la asociación** con el objetivo de colaborar en el nuevo tratamiento de atención terapéutica y rehabilitadora con menores, el **método Therasuit**.
- **Reuniones con grupos de relación:** A lo largo de 2019, 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 relación en la ciudad. La organización considera 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. Entre estos encuentros destacan los mantenidos con **FEDA, ADECA, AJE, ADEPRO**, así como con asociaciones de comerciantes de Albacete.
- **Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete:** Aguas de Albacete ha establecido en 2019 un acuerdo marco de colaboración por el que se han realizado numerosas acciones a lo largo de todo el año. Entre otras, se destaca la colaboración para la puesta en marcha de las Escuelas de Verano en siete de las asociaciones socio culturales de la ciudad. Más de mil niños y niñas participaban en las escuelas de verano. Aguas de Albacete también ha colaborado en la Exposición de Feria sobre el comercio en la ciudad “**Hijos de Mercurio**”, instalada en el Recinto Ferial durante los 10 días de Feria. Dentro de este acuerdo marco, como novedad en 2019, Aguas de Albacete colaboró con el circuito de carreras populares solidarias que organizaba la FAVA en los diferentes barrios de la ciudad.



CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

- **Entrega del premio del Sorteo #EnFeriaAguaDelGrifo:** El presidente del Consejo de Administración y alcalde de Albacete, Vicente Casañ, entregó el premio del Sorteo #EnFeriaAguaDelGrifo, organizado por Aguas de Albacete en colaboración con la Federación de Comercio. El premio, consistente en un cheque de 300 € para gastar en el comercio local, fue para el perfil de Twitter @LamaletadeMarta.
- **Renovación de la colaboración con la FAVA para el desarrollo de actividades de verano infantiles en las asociaciones de vecinos de Albacete:** Aguas de Albacete contribuía económicamente, por segundo año consecutivo, en el desarrollo de las actividades de verano infantiles que organizan las asociaciones de vecinos de Albacete. Gracias a estas actividades, las familias pueden conciliar la vida familiar y laboral, y los pequeños se divierten con actividades lúdicas, deportivas y saludables.
- **Encendido de la Navidad:** Colaboración en los preparativos para el encendido de las luces y el sonido de Navidad en Albacete, un momento muy emotivo que se compartió con centenares de albaceteños y albaceteñas que se acercaron al Altozano para asistir al momento del encendido.
- **Premios Solidarios La Cerca:** En 2019 Aguas de Albacete colaboraba un año más en los Premios Solidarios del Grupo de Comunicación de La Cerca, en los que se reconoce a personas o entidades que han destacado por su solidaridad hacia los demás.
- **Campaña Ser Niños Jugando:** En colaboración con Radio Albacete Cadena Ser, la organización participa en la campaña solidaria “SER niños jugando”, en la que se recogieron juguetes nuevos y no sexistas, destinados a los niños con los que trabaja Cáritas Albacete.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL



- **Patrocinadores únicos de los clubes de deporte de Asprona:** *Aguas de Albacete se ha convertido en 2019 en patrocinador único de los clubes deportivos Adapei y San Ginés de Asprona, que aglutinan a 130 deportistas con discapacidad intelectual y 17 entrenadores y voluntarios. De este modo, además del compromiso económico, Aguas de Albacete muestra su responsabilidad con el deporte inclusivo como vía para lograr la integración y normalización en el deporte de personas con discapacidad intelectual o de desarrollo.*
- **Manos unidas:** *Aguas de Albacete se suma en 2019 a la Campaña de Manos Unidas “La mujer del siglo XXI”, con el objetivo de contribuir a frenar la desigualdad y la injusticia en el mundo, y denunciar la situación de la mujer en los países empobrecidos en los que trabaja.*
- **Stop Ceguera:** *En 2019 la organización inicia una nueva colaboración, en este caso con Stop Ceguera, cuyo objetivo es ayudar a personas con problemas severos de la vista en países en vías de desarrollo y para personas con ningún recurso económico. Con la compra de los botijos solidarios para la Feria, desde Stop Ceguera pudieron realizar varias operaciones en Mali.*
- **Cáritas Albacete:** *Cáritas Albacete organizó en 2019 un encuentro de jóvenes procedentes de numerosas delegaciones de toda España. Con el objetivo de garantizar el suministro de agua durante su estancia, Aguas de Albacete instaló una fuente con agua del grifo para los jóvenes y sus monitores.*

RECONOCIMIENTOS:

El año 2019 ha venido cargado de **premios y reconocimientos para Aguas de Albacete**, un impulso para continuar trabajando por la ciudad.

- **Certificado efr en conciliación:** Aguas de Albacete está certificada, desde 2017, por esta herramienta metodológica única para la implementación de procesos de conciliación en empresas. En 2019 se mantiene el sello y la organización se prepara para su renovación en 2020.
- **Reconocimiento a la colaboración empresarial con el Plan de Empleo:** Cruz Roja Albacete reconoció de nuevo a Aguas de Albacete como empresa comprometida en la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión, dentro del III Encuentro de Reconocimientos a Empresas Colaboradoras.
- **Premio “25 Aniversario” a Aguas de Albacete:** La Asociación de Esclerosis Múltiple de Albacete reconoció a Aguas de Albacete con el Premio “25 Aniversario” por su intensa colaboración con la asociación que se ha materializado, entre otras acciones en la compra del equipo Therasuit, un programa intensivo de ejercicios que con la ayuda de un traje ortopédico ligero se ayuda al niño a conseguir la mejor alineación posible lo que facilita el aprendizaje de patrones de movimiento correctos.



Premio 25 Aniversario

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

CONTRIBUCIÓN A LA CULTURA Y EL DEPORTE DE ALBACETE



La Radio de los Niños: Radio 4G acerca la radio a los niños y niñas de Albacete a través de la iniciativa “La radio de los niños”. A lo largo del año, los niños y niñas se han convertido en “locutores” a través de Radio 4G, conduciendo un espacio especialmente pensado y preparado por y para ellos. Aguas de Albacete colabora por tercer año consecutivo con esta iniciativa educativa e informativa.



Premios Albacete en Positivo. COPE: Los Premios Albacete en Positivo, que organiza la cadena COPE, reconocen a personas y entidades que trabajan por mejorar la vida de los demás. En 2019 Aguas de Albacete colabora en estos premios, entregando el galardón a la presidenta de la Asociación Yo Me Pido Vida, María Carrilero, que trabaja por la donación de médula ósea.



Premios Tribunos: El diario La Tribuna de Albacete celebró su 35 aniversario con una gala en el Teatro Circo, en el que se reconoció la labor de entidades y personalidades de distintos ámbitos. Aguas de Albacete entregó el Premio al Reto de Pablo, que representa la lucha y el esfuerzo de unos padres para recaudar fondos en la lucha contra el cáncer infantil.



Patrocinio del VIII 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 renueva 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 promueve el deporte en edad escolar a través de las escuelas y clubes de baloncesto de Albacete, así como los Torneos de Baloncesto en Navidad. Deporte y Hábitos Saludables, gracias al convenio de colaboración entre Aguas de Albacete y Albacete Basket.

Club Balonmano Albacete: En 2019 se inició la colaboración con el Club de Balonmano de Albacete, que nace precisamente ese año después de más de dos décadas sin equipos de balonmano en AB.

San Silvestre Infantil: Como viene siendo habitual, Aguas de Albacete cerró el año patrocinando la San Silvestre Infantil, el evento deportivo más festivo de 2019. De nuevo, Aguas de Albacete instaló una fuente de agua del grifo, con monitores de Amiab 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 hinchables y actividades infantiles en el Parque de Abelardo Sánchez, en horario de 15.00 a 19.00 horas, y se les obsequió con una bolsa del corredor, que incluía una camiseta infantil, gentileza de Aguas de Albacete y el Ayuntamiento de la capital.

Colaboración en la 1ª Carrera Inclusiva Metasport: Colaboración con la asociación Metasport, una asociación sin ánimo de lucro que trabaja para cubrir la necesidad de proporcionar espacio, equipamiento y actividades físicas adaptadas con el fin de que personas con diversidad funcional puedan acceder a los beneficios que aportan la actividad física y el deporte.



Fuente de agua en la carrera de San Silvestre



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

CONTRIBUCIÓN A LA CULTURA Y EL DEPORTE DE ALBACETE



1ª Carrera Nocturna Inclusiva de Amiab: Aprovechando el buen tiempo, Amiab organizó la primera carrera inclusiva, en la que Aguas de Albacete colaboró instalando una fuente de agua para que todos sus participantes y público en general pudiera calmar su sed.



IX Carrera a beneficio de Afanion: La Asociación de Vecinos Carretas Huerta de Marzo, organizó la IX Carrera a beneficio de Afanion, en la que cumplieron, por encima de las expectativas, el objetivo de superar la venta de 1.500 dorsales. Aguas de Albacete colaboró con un regalo para uno de los ganadores, así como con la instalación de una fuente de agua del grifo para calmar la sed de participantes y público en general.



CONVENIOS

- **Convenio entre Aguas de Albacete y AMIAB:** Aguas de Albacete renueva en 2019 el convenio de colaboración con AMIAB, un convenio que 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 2019 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, entre otras, han sido fechas destacadas en las que Aguas de Albacete instaló fuentes con agua del grifo en la ciudad, y dispuso 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.

- **Aguas de Albacete facilitaba la contratación de una persona fruto de su colaboración con Cruz Roja Albacete:** Aguas de Albacete mantiene su compromiso con Cruz Roja como Empresa Socia. En 2019 Aguas de Albacete renovó el convenio, contratando a una persona perteneciente a un colectivo con dificultades de inserción laboral. Gracias al programa de Cruz Roja, se contribuye a generar oportunidades y hacer realidad un futuro de empleo.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

CONVENIOS



- **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 participó en el Maratón Solidario a favor del Banco de Alimentos con más de 25 kilos de productos no perecederos.



- **Aguas de Albacete se suma a la investigación “en rosa”:** En 2019 Aguas de Albacete y Acepain renovaron 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. Además, y como símbolo de colaboración, el personal de Aguas de Albacete se solidarizó el 19 de octubre, Día del Cáncer de Mama, luciendo un lazo rosa, y participando con la instalación de una fuente de agua del grifo en la celebración de la Holly Run en Albaceter, un evento que congregó a un público muy numeroso, cuya recaudación fue dirigida a la entidad para la investigación del cáncer.



CONVENIOS

- **Convenio con Cultural Albacete “Cuando los cuentos viajan”:**

Aguas de Albacete promueve el teatro educativo, a través del convenio firmado con Cultural Albacete. Fruto de este convenio se han puesto en marcha, “Cuando los cuentos viajan”, la propuesta cultural y educativa de Aguas de Albacete y Cultural Albacete, dirigida a los escolares de la ciudad y pedanías, cuyo objetivo es crear en los más pequeños el hábito de consumir cultura. Además, se les enseña a valorar y proteger el agua, así como a concienciar sobre el cuidado y el respeto al Medio Ambiente, de un modo lúdico y muy divertido. “Cuando los cuentos viajan” ha sido visto por más de 3.500 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. Además, Aguas de Albacete forma parte del Club de Empresas de Cultural Albacete que se marca como objetivo dinamizar la actividad cultural de la ciudad, así como ser mecenas y promotores de una cultura amplia, variada y asequible.

- **Firma del Convenio Marco con la Asociación de Periodistas de Albacete:** *Aguas de Albacete se compromete con la Asociación de Periodistas de Albacete a colaborar en aquellas acciones e iniciativas que desde la asociación se pongan en marcha en pro de la profesión periodística. La Asociación de Periodistas de Albacete, formada por 110 profesionales, aboga por la defensa de la libertad de expresión para propiciar una información veraz, responsable y pluralista. “Sin periodismo no hay democracia”, esta es la máxima que defiende la Asociación de la Prensa, y que Aguas de Albacete comparte.*



FERIA DE ALBACETE

Con el lema “La Feria del Agua”, Aguas de Albacete contribuyó 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 estuvo presente en la Feria 2019 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 desarrolló en el Parque de Abelardo Sánchez, en colaboración con el Ayuntamiento de Albacete.

La **Feria Infantil** es una actividad lúdica dirigida a los más pequeños, con edades comprendidas entre 2 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.

Otra de las novedades de la Feria 2019 fue el Sorteo **#EnFeriaAguaDelGrifo**, en colaboración con la Federación de Comercio. Los participantes tuvieron que pasar por el stand de Aguas de Albacete en el Recinto Ferial, hacerse una foto bebiendo agua del grifo y subirla a las redes sociales corporativas con el hashtag **#EnFeriaAguaDelGrifo** y mención a **@AguasdeAlbacete**.





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 deben tener acceso. De este modo, Aguas de Albacete instaló 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, pudieron calmar su sed en el Recinto Ferial.

*En 2019 **Aguas de Albacete repartió más de 50.000 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 estuvieron 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.*



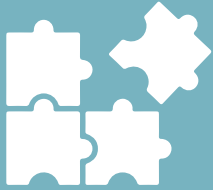
*Como novedad, y fieles al compromiso con el cuidado del Medio Ambiente, Aguas de Albacete ofreció **vasos de cartón**, respetuosos con el medio ambiente y **100 % reciclados**, gracias a la colaboración puesta en marcha con la Asociación Llanero Solidario de Albacete. Además, y en colaboración con **Stop Ceguera** se pudo “ **echar un trago de agua**” de alguno de los botijos que desde la ONG decoraba para la ocasión.*



*Por segundo año consecutivo, Aguas de Albacete contribuyó con la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete, FAVA, en la Exposición de Feria, que este año se denominaba “**Los Hijos de Mercurio. Tiendas y Comercio en Albacete**”, y que durante los diez días de Feria se pudo visitar en el stand de la FAVA en el Recinto Ferial. reír.*

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN



***Grupo de relación o grupo de 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 sociedad busca siempre el **diálogo con estos grupos de relación** y establece canales para una adecuada comunicación, lo que permite la **identificación de sus necesidades y expectativas** en 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 estas memorias, para que sea accesible a los grupos de relación la información actualizada al respecto de estos temas clave.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

Grupos de relación	Canales de comunicación	Necesidades y expectativas
Ayuntamiento de Albacete	Consejo de Administración. Reuniones entre el Director Gerente, el Presidente del Consejo de Administración y/o otros miembros del equipo de gobierno municipal. Contactos a nivel técnico, administrativo e institucional.	Calidad del servicio Mejora continua Transparencia Gestión sostenible
Aquona / Suez	Reuniones técnicas, de gestión de personas y formación. Intranet y aplicaciones específicas (portal Bitá, GESDOCAL, EVAM, PRG, SIGECAL, 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 Ayto. de Aguas Nuevas y Ayto. 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 administraciones públicas	Comité de seguimiento de la ETAP Los Llanos (ACUAMED). 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	Reuniones con asociaciones vecinales. Contactos con asociaciones de comerciantes. Jornadas de puertas abiertas y visitas a instalaciones. Presencia en ferias y otros eventos, incluidos los medios de comunicación y las ONG, como parte fundamental de nuestros grupos de relación.	Calidad del Servicio Gestión Sostenible
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, incluidos los medios de comunicación y las ONG, como parte fundamental de nuestros grupos de relación.	Educación y sensibilización Gestión Sostenible Obras y proyectos

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

CADENA DE VALOR RESPONSABLE

La gestión responsable de la cadena de suministro de Aguas de Albacete es la **palanca de transformación y promoción de prácticas sostenibles** en otras empresas. Así mismo, a través del fomento de la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, Aguas de Albacete **contribuye al desarrollo de la comunidad local**.

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.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



PRINCIPALES PROVEEDORES

Aguas de Albacete dispone tanto de **proveedores de material**, que suministran todos los materiales necesarios para la operativa de la organización, como **proveedores de servicios**, también fundamentales para el funcionamiento de la empresa.

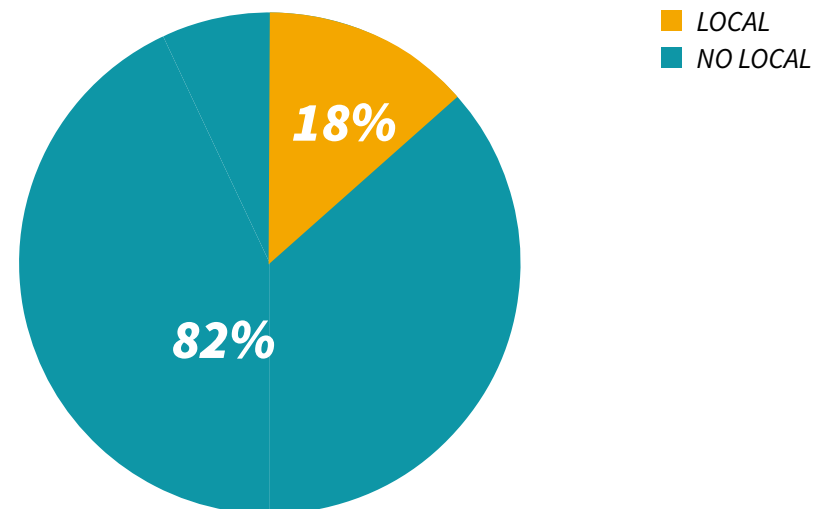
A través del fomento de la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, **Aguas de Albacete contribuye al desarrollo del municipio**. Un indicador del compromiso con la comunidad local es definir el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global, según el código postal de la razón social de cada uno para distinguir local y no local.



Seleccionar el 85% de los proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

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
	2019	2.815.841,73	12.486.596,14	15.302.437,87
Porcentaje	2017	26 %	74 %	100 %
	2018	21 %	79 %	
	2019	18 %	82 %	

Gastos totales en euros



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

PRINCIPALES PROVEEDORES

Este indicador es 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.



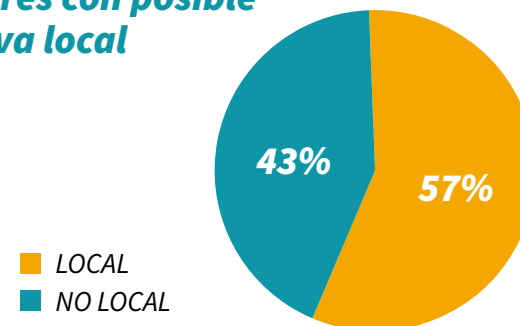
Proveedores estratégicos de telefonía.

Proveedores de bienes y servicios estratégicos sin alternativa local

	Local	No Local
Proveedores estratégicos de servicios de agua (€)	-	5.680.012,79
Proveedores estratégicos de energía eléctrica (€)	-	684.976,41
Proveedores estratégicos de telefonía (€)	-	36.352,21
Total	-	6.401.341,41

Según estas consideraciones, el **69 % de las compras** que realiza Aguas de Albacete son a **proveedores locales**, un aumento considerable, con respecto al **53 % en 2018**:

Proveedores con posible alternativa local



Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales

	Local	No Local	Total
Proveedores con posible alternativa local (€)	2.815.841,73	2.098.055,66	4.913.897,39
Porcentaje	57 %	43 %	100 %

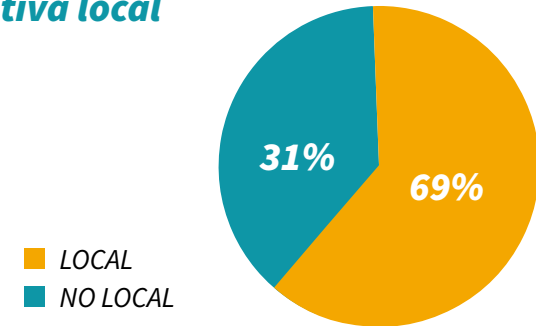
PRINCIPALES PROVEEDORES

Es importante destacar también 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 con posible alternativa local



Proveedores subcontratas para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)

	Local	No Local	Total
Proveedores con posible alternativa local (€)	2.267.569,85	1.026.387,83	3.293.957,68
Porcentaje	69 %	31 %	100 %



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 – EJE ALIANZAS

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

*Aguas de Albacete aplica en todas sus compras 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, **por lo que el 100 % de los proveedores han sido evaluados según los requisitos.***

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 mediante puntuación “alta” o “media”. 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.

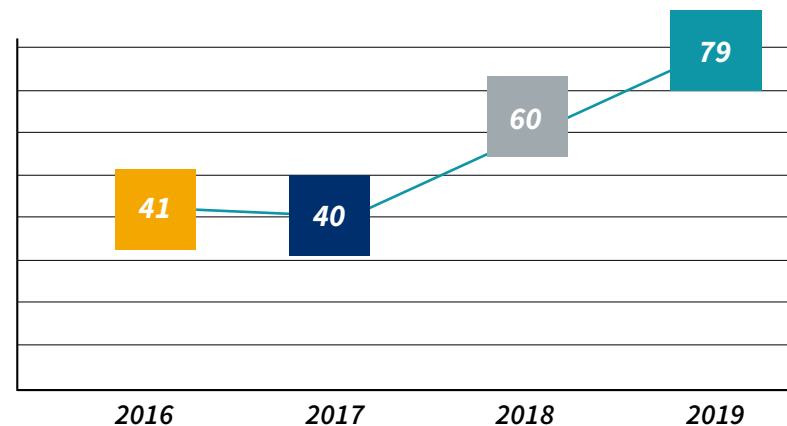
Todos los nuevos proveedores son evaluados incluyendo criterios ambientales, y no constan incidentes de este tipo.

No existe 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 la normativa ambiental y buenas prácticas, pues estos sistemas incluyen requisitos de obligado cumplimiento, tanto para el personal de Aguas de Albacete, como para los subcontratados.

En lo que respecta a la prevención de riesgos laborales, **se aplica el procedimiento de coordinación empresarial**, 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.

% Empresas inscritas en CoordinAqua



SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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 2019 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 2019, el número de empresas con las que trabaja Aguas de Albacete introducidas en el aplicativo era de 34 empresas.

La evolución se muestra en la siguiente gráfica, a través del porcentaje de 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.



7 ANEXOS



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En **2019**, el conjunto de componentes fue el que se muestra a continuación.

De enero a marzo de 2019:

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

De marzo a junio de 2019:

Presidente y consejero:	Manuel Ramón Serrano López
Vicepresidente del Consejo:	Jesús García del Valle
Consejeros:	Javier Segovia Pastor Julián Garijo Ortega Jesús García del Valle José Ángel García Cerdán Gema Díaz Parreño Flores
Secretario:	Javier Puertas Rodríguez

A partir de junio de 2019:

Presidente y consejero:	Vicente Casañ López
Vicepresidente del Consejo:	Jesús García del Valle
Consejeros:	Javier Segovia Pastor Arturo Gotor Carrilero Jesús García del Valle José Ángel García Cerdán Gema Díaz Parreño Flores
Secretario:	Javier Puertas Rodríguez



ANEXOS

DATOS PLANTILLA

	2016	2017	2018	2019
<i>N.º total de empleados</i>	84	87	87	88
<i>Salario mínimo (€)</i>	20.105	20.306	20.570	20.940
<i>Horas de formación impartidas</i>	2.326,25	1.134,75	1.669	1.557
<i>Evaluaciones del desempeño</i>	14	18	20	22

<i>PLANTILLA</i> ³²	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
<i>N.º total de empleados (31/12/2019)</i>	62	26	88
<i>N.º de incorporaciones (2019)³³</i>	2	4	6
<i>N.º de bajas (despidos) (2019)³⁴</i>	1	4	5

<i>PLANTILLA</i> ³⁵	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
<i>Menores de 30 años</i>	1	0	1
<i>Entre 30 y 50 años</i>	39	23	62
<i>Mayores de 50 años</i>	22	3	25
<i>Total</i>	62	26	87

PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL³⁶

	Hombres	Mujeres	Total
GP1	5	0	5
GP2	22	3	25
GP3	18	3	21
GP4	9	7	16
GP5	5	3	8
GP6	1	3	4
GP7	2	7	9
Total	62	26	88

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	60	24	84
Eventual / Temporal	2	2	4
Total	62	26	88

³² 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.

³³ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

³⁴ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

³⁵ 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.

³⁶ 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.

CONTRATACIONES POR SEXO Y EDAD

			Total	%
Hombres	< 30 años	1	1	50
	Entre 30 y 50	1	1	50
	> 50 años	0	0	0
	Total	2	2	100
Mujeres	< 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50	2	2	50
	> 50 años	2	2	50
	Total	4	4	50



DATOS PLANTILLA

CONTRATACIONES POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL			Total	%
Hombres	GP1	1	1	50
	GP2	0	0	0
	GP3	0	0	0
	GP4	0	0	0
	GP5	1	1	50
	GP6	0	0	0
	GP7	0	0	0
	Total	2	2	100
Mujeres	GP1	0	0	0
	GP2	0	0	0
	GP3	1	1	25
	GP4	1	1	25
	GP5	2	2	50
	GP6	0	0	0
	GP7	0	0	0
	Total	4	4	100

PERMISO PARENTAL		Total	%
Empleados con derecho a permiso parental	Hombre	2	2
	Mujer	0	0
	Total	2	2
Empleados que ejercieron su derecho a permiso parental	Hombre	2	2
	Mujer	0	0
	Total	2	2
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	Hombre	2	2
	Mujer	0	0
	Total	2	2
Empleados que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	Hombre	2	2
	Mujer	0	0
	Total	2	2
Índice de reincorporación	Hombre	100%	100%
	Mujer	-	-
Índice de retención	Hombre	100%	100%
	Mujer	-	-

Todos los directivos de Aguas de Albacete son de **nacionalidad española**. En la actualidad, **ningún trabajador de Aguas de Albacete** está catalogado como **“Alta Dirección”** o **“Alto ejecutivo”**, no existen estas figuras en la estructura societaria.

Durante 2019 se han iniciado las negociaciones para la **firma de un nuevo Convenio Colectivo de Aguas de Albacete**, que cubrirá al 100% de la plantilla (el anterior firmado con fecha 2 de marzo de 2016), en dicha negociación participan todos los delegados de los trabajadores los cuales se encuentran representados por organismos independientes. El Convenio Colectivo de Aguas.

El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

**RELACIÓN ENTRE EL SALARIO
MÍNIMO Y EL SALARIO EN
AGUAS DE ALBACETE**

	2019
Salario mínimo interprofesional	12.600 €
Salario mínimo Aguas de Albacete	20.940 €/año

+ 66%

En **Aguas de Albacete** el salario es el **66% superior** al Salario Mínimo Interprofesional



DATOS PLANTILLA

HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

			Total	Total/ Empleado
Sexo	Hombre	518	518	
	Mujer	1.039	1.039	
	Total	1.557	1.557	
Promedio horas/ persona	Hombre	3	3	
	Mujer	7	7	
	Total	11	11	
Categoría profesional	GP1	10	10	2
	GP2	141	141	5
	GP3	253	253	12
	GP4	109	109	6
	GP5	57	57	7
	GP6	518	518	129
	GP7	470	470	52
	Total	1.557	1.557	

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 2019

Categoría Profesional	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
GP1	-	-	-	-	-	-
GP2	1	100 %	-	-	1	5 %
GP3	1	50 %	1	50 %	2	9 %
GP4	1	100 %	-	-	1	5 %
GP5	2	33 %	4	67 %	6	27 %
GP6	3	75 %	1	25 %	4	18 %
GP7	6	75 %	2	25 %	8	36 %
Total	14	64 %	8	36 %	22	100 %



DATOS MEDIO AMBIENTE

PRINCIPALES CIFRAS 2019

Agua	2016	2017	2018	2019
Agua captada (m ³)	13.775.613	13.625.213	12.986.773	13.023.905
Agua tratada (m ³)	10.720.080	9.703.867	10.143.109	9.830.506

MATERIALES UTILIZADOS ³⁸

Agua	2016	2017	2018	2019
Tubo de abastecimiento (m)	6.900	5.600	3.790	3.080
Tubo de saneamiento (m)	800	1.470	2.210	1.380
Cloro gas (kg)	36.548	37.914	32.862	32.726
CO ₂ (kg)	320.390	231.406	232.546	242.770 ³⁹
Polihidroxiclورو de aluminio al 18% (PAX 18) (kg)	206.390	215.814	210.805,6	201.973
Hipoclorito (kg)	7.625	7.000	7.250	6.244

³⁷ % calculado sobre el total de las evaluaciones de desempeño (22) no total de plantilla.

³⁸ Todos los materiales utilizados se consideran no renovables, a excepción del CO₂

³⁹ % El 48,43 % del dióxido de carbono (CO₂) 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 CO₂ líquido se almacena y distribuye en cisternas bajo presión y a temperatura baja. Las cantidades menores de CO₂ líquido se almacenan en botellas para gases.

DATOS MEDIO AMBIENTE

MATERIAL RECICLADO UTILIZADO EN LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO

	Porcentaje
CO2	48,43 %
Tubo de abastecimiento de FD PAM	80 %
Tubo de saneamiento (m)	0 %



CONSUMO ENERGÉTICO

	2016	2017	2018	2019
Energía eléctrica ⁴⁰ (MWh)	9.416	9.319	8.217	8.875
Diésel (MWh) ⁴¹	360,50	361,89	490,14	394,26
Gasolina (MWh) ⁴²	16,14 ⁴³	No disponible	No disponible	57.435
Total (MWh)	9.792,64	9.680,89	8.707,14	9.326,86
GLP (Litros)	No disponible	No disponible	No disponible	1.748,65
Intensidad del consumo energético (kWh / miles m ³ de agua tratada) / miles m ³ de agua tratada) ⁴⁴	878,3	997,6	674,03	902,81

RESIDUOS

	2016	2017	2018	2019
Residuos peligrosos (kg)	4.709	8.987	2.165	2.734
Intensidad de generación de residuos peligrosos (g/m ³ agua tratada)	0,44	0,93	0,17	0,27
Residuos no peligrosos (ton)	4.733,72	4.666,78	4.456,94	4.469,72
Intensidad de generación de residuos no peligrosos (g/m ³ agua tratada)	442	481	476	454,68

DATOS MEDIO AMBIENTE

RESIDUOS Y VERTIDOS

	Tipo ⁴⁵	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento ⁴⁶
<i>Residuos de Laboratorio</i>	RP	Laboratorio Calidad Agua	335	R13
<i>Envases de metal contaminados</i>		EDAR	174	
<i>Envases de plástico contaminados</i>			406	
<i>Absorbentes contaminados</i>			76	D9
<i>Aerosoles Vacíos</i>			36	R13
<i>Tubos fluorescentes</i>			14	
<i>Reactivos de Laboratorio</i>			26	
<i>Aceite usado</i>			0	D9
<i>Aguas con sosa</i>		ETAP	0	D15
<i>Aguas con policloruro</i>			1.038	
<i>Envases contaminados</i>			59	R13

⁴⁰ 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).

⁴¹ El diésel se utiliza como combustible de vehículos propiedad de la empresa (1 litro de diésel genera 10 kWh).

⁴² La gasolina se utiliza como combustible en generadores de electricidad propiedad de la empresa (1 litro de gasolina genera 10,9 kWh).

⁴³ El incremento en el consumo de gasolina se debe a recargas puntuales en los grupos electrógenos.

⁴⁴ La ratio se calcula considerando miles de metros cúbicos de agua tratada, 9.830.506 en 2019. Para su cálculo únicamente se tiene en cuenta el consumo energético interno.

⁴⁵ RP, Residuo Peligroso; RNP, Residuo No Peligroso.

⁴⁶ 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 fisicoquímico previo a otra operación; D15: Almacenamiento previo a cualquiera de las operaciones enumeradas entre D1 y D14.

	Tipo ⁴⁵	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento ⁴⁶
<i>Absorbentes contaminados</i>	RP	ETAP	66	D9
<i>Tubos fluorescentes</i>			11	R13
<i>Reactivos de Laboratorio</i>			26	
<i>Baterías de plomo</i>			0	
<i>Aceite usado</i>			24	
<i>Aerosoles Vacíos</i>			18	
<i>Filtros contaminados</i>			0	
<i>Fangos</i>	RNP		704.144	Aplicación agrícola
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Albacete	512.420	Vertedero
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Tinajeros	15.123	
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Salobral	61.158,6	
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Santa Ana	34.260,30	
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Argamasón	21.624,44	
<i>Residuos no peligrosos</i>		Desbaste Aguas Nuevas	135.780	
<i>Fangos (materia seca)</i>		Albacete	1.895.829,44	Aplicación agrícola

DATOS MEDIO AMBIENTE

RESIDUOS Y VERTIDOS

	Tipo ⁴⁵	Origen	Cantidad (Kg)	Método de Tratamiento ⁴⁶
Fangos (materia fresca)	NRP	El Salobral	147.555	EDAR de Albacete
Fangos (materia fresca)		Argamasón	22.500	
Fangos (materia fresca)		Santa Ana	105.000	
Fangos (materia fresca)		Tinajeros	66.000	
Fangos (materia fresca)		Aguas Nuevas	215.500	
Fangos		Sector 18	0	No se generan, oxidación total.
Envases de plástico contaminados	RP	RED	30	R13
Envases de metal contaminados			20	
Residuos contaminados con amianto			49	D15
Tuberías de Fibrocemento			300	
Aerosoles vacíos			10	R13
Tubos fluorescentes			10	
Residuos alcantarillado	RNP		524.280	Planta reciclaje
Chatarra			8.300	
Papel y cartón			240	

ANEXOS

DATOS MEDIO AMBIENTE

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

PARÁMETROS

	Valor límite	Caldera 1	Caldera 2	Caldera 3
CO (ppm)	500	71,18	17,41	64,39
NOx (ppm)	300	38,30	46,42	93,16
SO2 (mg/Nm3)	2.800	1.853,52	1.730,85	1.824,58



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	141
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11
102-3	Ubicación de la sede	142
102-4	Ubicación de las operaciones	9, 10
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	10
102-7	Tamaño de la organización	121, 172
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	172
102-9	Cadena de suministro	165
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	142
102-11	Principio y enfoque de precaución	49
102-12	Iniciativas externas	66
102-13	Afiliación a asociaciones	145
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	124

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 123, 124
102-18	Estructura de gobernanza	26
102-40	Lista de grupos de interés	163
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	175
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	162
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	163
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	163
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	121
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	142
102-47	Lista de temas materiales	142
102-48	Re expresión de la información	142
102-49	Cambios en la elaboración de informes	142
102-50	Periodo objeto del informe	142
102-51	Fecha del último informe	141
102-52	Ciclo de elaboración de informes	142

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	142
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	141
102-55	Índice de contenidos GRI	183
102-56	Verificación externa	142
GRI 103: Enfoque de gestión (2016)		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ver tablas siguientes
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Ver tablas siguientes
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ver tablas siguientes
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 201: Desempeño económico (2016)		
103	Enfoque de gestión 201	6, 7, 26, 121
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	121
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno	121
GRI 202: Presencia en el mercado laboral (2016)		
103	Enfoque de gestión 202	6, 7, 26, 175

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
202-1	<i>Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local</i>	175
202-2	<i>Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</i>	174
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)		
103	<i>Enfoque de gestión 203</i>	6, 7, 26, 66, 67
203-1	<i>Inversiones en infraestructura y servicios apoyados</i>	66, 67
GRI 204: Prácticas de adquisición (2016)		
103	<i>Enfoque de gestión 204</i>	6, 7, 26, 165
204-1	<i>Proporción de gasto en proveedores locales</i>	165
GRI 206: Competencia desleal (2016)		
103	<i>Enfoque de gestión 206</i>	6, 7, 26, 127
206-1	<i>Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia</i>	127
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
GRI 301: Materias primas y auxiliares (2016)		
103	<i>Enfoque de gestión 301</i>	6, 7, 26, 177
301-1	<i>Materiales utilizados por peso o volumen</i>	177

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
301-2	Insumos reciclados	178
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No aplica
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	6, 7, 26, 49, 78, 178
302-1	Consumo energético dentro de la organización	178
GRI 303: Agua y efluentes (2018)		
103	Enfoque de gestión 303	6, 7, 26, 53
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	53, 177
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	53
303-3	Extracción de agua	53
303-4	Vertido de agua	55
GRI 304: Biodiversidad (2016)		
103	Enfoque de gestión 304	6, 7, 26, 49, 85, 86
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	85
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	86

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	85
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	86
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	6, 7, 26, 49, 77, 78
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	78
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	78
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No aplica
305-4	Reducción de las emisiones de GEI	77
GRI 307: Vertidos y residuos (2016)		
103	Enfoque de gestión 307	6, 7, 26, 49, 55
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	49, 55
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	6, 7, 26, 168
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	168
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	168

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
DESEMPEÑO SOCIAL		
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	6, 7, 26, 45
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41, 174
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	10, 45
401-3	Permiso parental	174
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (2016)		
103	Enfoque de gestión 402	6, 7, 26, 175
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	175
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)		
103	Enfoque de gestión 403	6, 7, 26, 100, 105
403-9	Lesiones por accidente laboral	105
403-10	Dolencias y enfermedades profesionales	105
GRI 404: Formación y desarrollo (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	6, 7, 26, 47, 176

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	176
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	6, 7, 26, 27
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26, 27
GRI 406: No discriminación (2016)		
103	Enfoque de gestión 406	6, 7, 26, 41
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	41, 131
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	6, 7, 26, 168
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	168
GRI 413: Comunidades locales (2016)		
103	Enfoque de gestión 413	6, 7, 26, 67, 145
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos (reales y potenciales) en las comunidades locales	67
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes (2016)		
103	Enfoque de gestión 416	6, 7, 70

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS GENERALES

Código	Tema	Página
416-2	Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud o seguridad de las categorías de productos o servicios	70
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)		
103	Enfoque de gestión 417	6, 7, 26, 71
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	71
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	71
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	71
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	6, 7, 26, 133
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	133
GRI 419: Cumplimiento legal socioeconómico (2016)		
103	Enfoque de gestión 419	6, 7, 26, 141
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	70, 141

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado	Página
Objetivo 1: <i>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</i>	EJE PERSONAS <i>Acceso al agua – Un derecho universal</i>	14, 31
Objetivo 2: <i>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.</i>	No aplica	No aplica
Objetivo 3: <i>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</i>	EJE PROSPERIDAD <i>Seguridad y Salud laboral - Transformación digital</i>	99, 108
Objetivo 4: <i>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</i>	No aplica	No aplica
Objetivo 5: <i>Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</i>	EJE PERSONAS <i>Equidad y personas</i>	14, 30, 40, 42
Objetivo 6: <i>Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.</i>	EJE PLANETA <i>Gestión sostenible del agua</i>	15, 51
Objetivo 7: <i>Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.</i>	EJE PLANETA <i>Lucha contra el Cambio Climático</i>	74
Objetivo 8: <i>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</i>	EJE PERSONAS <i>Equidad y personas</i> EJE PROSPERIDAD <i>Desempeño económico</i> <i>Seguridad y Salud laboral</i>	16, 40, 98
Objetivo 9: <i>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</i>	EJE PROSPERIDAD <i>Transformación digital</i>	16, 108

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado	Página
Objetivo 10: <i>Reducir la desigualdad en y entre los países.</i>	EJE PERSONAS <i>Equidad y personas</i>	14, 30, 40
Objetivo 11: <i>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</i>	EJE PROSPERIDAD <i>De lineal a circular</i>	16, 98, 116
Objetivo 12: <i>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</i>	EJE ALIANZAS <i>Cadena de valor responsable</i>	15, 92
Objetivo 13: <i>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</i>	EJE PLANETA <i>Lucha contra el Cambio Climático</i>	14, 74
Objetivo 14: <i>Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.</i>	No aplica	No aplica
Objetivo 15: <i>Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</i>	EJE PLANETA <i>Preservación de la Biodiversidad</i>	15, 84
Objetivo 16: <i>Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.</i>	EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS <i>Buen Gobierno Corporativo y Gestión Ética</i>	17, 120, 122
Objetivo 17: <i>Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</i>	EJE ALIANZAS <i>Alianzas con objetivos compartidos Cadena de valor responsable</i>	17, 144, 164



Aguas de Albacete

 C/ Iris, 5 · Albacete

 900 500 549

 aguasdealbacete.com

 @AguasdeAlbacete