

MEMORIA de DESARROLLO SOSTENIBLE

2023



Aguas de Albacete

Comprometidos con Albacete



Aguas de Albacete



INDICE	Pag.
NUESTRA ESTRATEGIA	17
NUESTRA HOJA DE RUTA	21
ACCIÓN AMBIENTAL	24
PRESERVACIÓN DEL AGUA	25
LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	38
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	42
DE LINEAL A CIRCULAR	48
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	50
ACCESO AL AGUA	51
EL CLIENTE EN EL CENTRO	56
ACCIÓN SOCIAL	64
EQUIDAD	96
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES	103
SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR	108
GOBERNANZA	114
GOBERNANZA Y GESTIÓN ÉTICA	115
SISTEMAS DE GESTIÓN	120
ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS	121
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	124
SOBRE ESTA MEMORIA	129



Manuel Ramón Serrano López

Alcalde de Albacete y presidente del Consejo de Administración de Aguas de Albacete

Aguas de Albacete es la empresa mixta público-privada que gestiona de manera integral el ciclo del agua en nuestra ciudad. Una labor que, más allá de garantizar un servicio esencial como es el suministro de agua potable y el saneamiento, se enmarca en un firme compromiso medioambiental y social que se traduce en el bienestar de todos los albaceteños.

Aguas de Albacete ha demostrado ser una empresa comprometida con nuestra ciudad y sus ciudadanos. Una colaboración que se traduce en cuantiosas inversiones para mejorar y renovar las redes de distribución de agua potable y saneamiento, con más de un millón de euros solo en 2023. Con estas inversiones, además de renovar, ampliar y mejorar las infraestructuras hidráulicas, se consigue minimizar las pérdidas de agua y alcanzar la máxima eficiencia energética generando, también, creación de empleo, ya que las obras que Aguas de Albacete desarrolla en la ciudad generan, cada año, alrededor de cien puestos de trabajo adicionales, a los que hay que sumar la plantilla de 97 personas con las que cuenta la propia sociedad mixta.

Otra prueba del compromiso con la ciudad es la congelación de las tarifas del agua durante la última década, así como la implementación de diversas bonificaciones sociales que benefician a los sectores más vulnerables. En este sentido, quiero destacar la aportación de 200.000 euros para la Tarifa Social, que ha permitido que 906 familias accedan a ayudas para el pago de suministros básicos. Además, 1.343 familias numerosas y 239 usuarios con pensión mínima se han beneficiado de tarifas bonificadas.

Pero el compromiso social de Aguas de Albacete va mucho más allá. La empresa ha financiado sin intereses 146.802 euros en 243 compromisos de pago, facilitando a las familias hacer frente a sus facturas. Además, el Protocolo de Pobreza Hídrica, en colaboración con el Ayuntamiento, garantiza que ningún hogar se quede sin suministro por motivos económicos.

No puedo dejar de mencionar la excelente calidad del agua que sale de nuestros grifos, avalada por los 16.487 análisis anuales que realiza la empresa, cuadruplicando los exigidos por ley. Un agua rica en minerales, saludable y con un indudable marchamo de calidad que nos enorgullece a todos los albaceteños.

En definitiva, Aguas de Albacete es un ejemplo de gestión responsable y comprometida con el bien común. Una empresa que reinvierte sus beneficios en la ciudad y sus ciudadanos a través de políticas de Responsabilidad Social Corporativa instalando, por ejemplo, puestos de suministro gratuito de agua en Feria, congresos y eventos solidarios, así como su apuesta por aquellos sectores más desfavorecidos a través de los convenios de colaboración con entidades sociosanitarias, educativas, humanitarias, vecinales o deportivas. Por ello, quiero felicitar a toda la plantilla por su inestimable contribución al desarrollo de Albacete.





José Belda Amores

Director Gerente de Aguas de Albacete

Me complace presentar la Memoria de Desarrollo Sostenible de Aguas de Albacete, que refleja nuestro firme compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la mejora continua en nuestra gestión. Este documento es un fiel testimonio de nuestro trabajo y los logros alcanzados durante el año 2023, así como de los retos que afrontamos en 2024.

En Aguas de Albacete, nos enorgullece contar con el 100% de las instalaciones libres de fitosanitarios y con control de Especies Exóticas Invasoras, demostrando nuestro compromiso con el medio ambiente y la preservación de los ecosistemas.

Hemos destinado 200.000 € para el programa de "Tarifa Social", beneficiando a 906 familias con ayudas para el pago de suministros básicos. Además, 1.343 familias de Albacete y pedanías se han beneficiado de la Tarifa de Familia Numerosa, y 239 usuarios han accedido a la Tarifa de Pensión Mínima.

Nos enorgullece haber obtenido un Índice de Satisfacción de los Clientes de 7,80, reflejando nuestro esfuerzo por brindar un servicio de calidad. Además, hemos invertido 103.041 € en compromiso social, demostrando nuestro compromiso con la comunidad.

El Centro de Interpretación del Agua de Albacete (CIAB) ha sido visitado por más de 80.000 personas desde su inauguración en junio de 2021, convirtiéndose en un referente en la concienciación sobre el agua, el reciclaje, el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Se han realizado más de 200 talleres y se han presentado más de 40 proyectos vinculados con estos temas. Durante la Feria de 2023, más de 1.500 personas disfrutaron de las instalaciones y las vistas desde la Torre del Agua, mientras que más de 2.500 personas acudieron a las visitas nocturnas. Además, más de 1.500 personas participaron en los talleres navideños y visitaron el CIAB en Navidad.

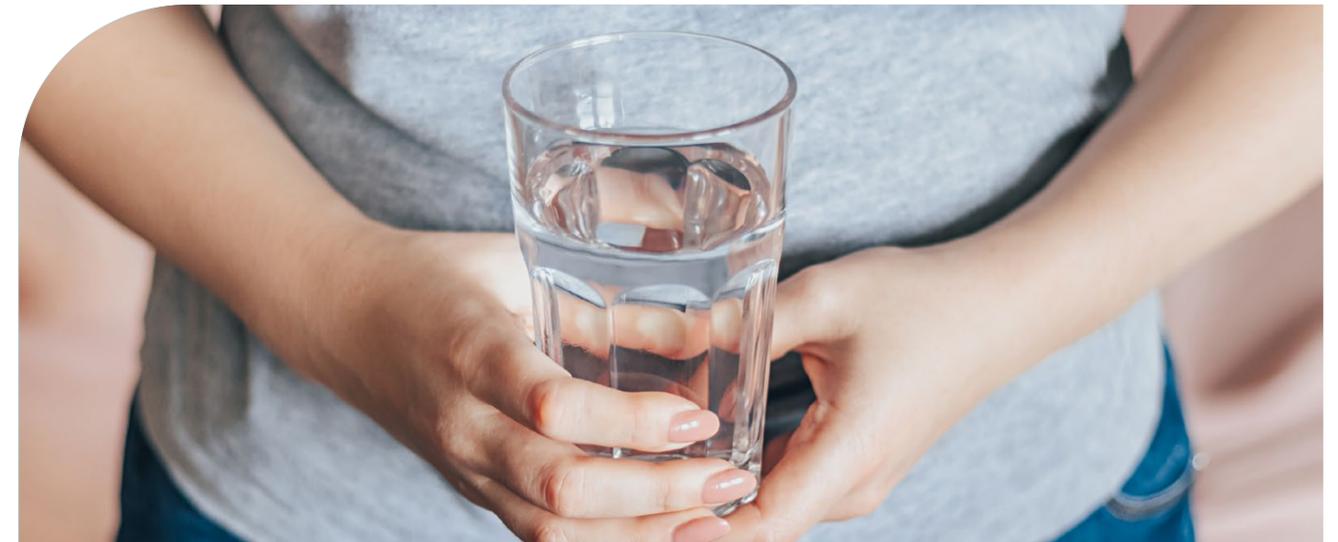
En materia de Igualdad y diversidad, el 80% de los puestos de liderazgo están ocupados por mujeres. Contamos con el II Plan de Igualdad, el certificado EFR en materia de conciliación y el Sello Bequal Plus. Además, el 6,25% de nuestra plantilla son personas con discapacidad, y hemos impartido 28,7 horas de formación en igualdad. El 89,1% de nuestra plantilla cuenta con contrato indefinido, fomentando el empleo digno y de calidad.

Nos adaptamos a la era digital, contando con 16.938 usuarios activos digitales, lo que representa el 24,6% de nuestros clientes que gestionan su día a día con la compañía a través de la Oficina Virtual. Hemos experimentado un aumento del 3,7% en clientes digitales en los últimos dos años, y el 50,61% de los abonados reciben la factura a través de medios digitales.

En definitiva, 2023 ha sido un año más en el que hemos trabajado por ser una empresa de servicio público, económicamente sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental y aportando valor a la sociedad de Albacete. Desde aquí, renovamos nuestro compromiso de seguir trabajando en esta línea, con la misma ilusión y dedicación que nos caracterizan.

Estos resultados no serían posibles sin contar con el gran equipo humano de trabajo que hay detrás de Aguas de Albacete, a los que aprovecho para felicitar por su impecable labor. Cerca de cien personas, mujeres y hombres que trabajan con responsabilidad para lograr la excelencia en todo el proceso que hay detrás del ciclo integral y sostenible del agua.

¡Gracias por confiar en Aguas de Albacete!





AGUAS DE ALBACETE

Aguas de Albacete lleva a cabo la gestión de las instalaciones asociadas al ciclo del agua de la ciudad de Albacete, Aguas Nuevas y Pozo Cañada, en las fases de potabilización, saneamiento 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.

¿QUIÉNES SOMOS?



Aguas de Albacete es una sociedad mixta que desarrolla su actividad desde 2006 en la provincia de Albacete (España). En ella participan Aquona Gestión de Aguas de Castilla S.A.U.¹, con un 74%, y el Ayuntamiento de Albacete, como titular del servicio, con un 26%.

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

¹100% capital de Veolia

Aguas de Albacete presta servicios a más de 175.000 personas, distribuidas en la ciudad de Albacete, las pedanías de Santa Ana, Los Anguijes, El Salobral, Tinajeros, Argamasón, Cerrolobo, Casa de las Monjas, Abuzaderas y Campillo de las Doblas, la entidad local menor de Aguas Nuevas y el municipio de Pozo Cañada. Todas las actividades de Aguas de Albacete en las ubicaciones mencionadas se consideran significativas.



Zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete.

SERVICIOS GESTIONADOS

MUNICIPIOS ATENDIDOS

 Producción de agua potable	Albacete, Argamasón, El Salobral, Los Anguijes, Santa Ana, Tinajeros y Aguas Nuevas, con tratamiento de agua potable en la ETAP de Albacete ² [Existen en cada una de las pedanías y en la entidad local menor abastecidas desde la ETAP sondeos para suministro alternativo, además de 4 sondeos de apoyo, para garantizar el agua en la capital]. Abuzaderas, Campillo de las Doblas, Casa de las Monjas, Cerrolobo y Pozo Cañada, con captación de agua por sondeos.
 Abastecimiento de agua potable, distribución de agua a usuarios y alcantarillado	Albacete, Abuzaderas, Argamasón, Campillo de las Doblas, Casa de las Monjas, Cerrolobo, El Salobral, Los Anguijes, Santa Ana, Tinajeros, Aguas Nuevas y Pozo Cañada.
 Depuración de aguas residuales	Albacete, Argamasón, El Salobral, Santa Ana, Tinajeros, Aguas Nuevas, Casa de las Monjas y EDAR Sector 18.
 Control de vertidos industriales	Albacete, Argamasón, El Salobral, Santa Ana y Tinajeros.
 Laboratorio de calidad de agua	Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete.
 Gestión de clientes	Todos los incluidos en la zona de prestación de servicios de Aguas de Albacete.

El agua suministrada a la ciudad de Albacete, a las pedanías de Santa Ana, Los Anguijes, El Salobral, Tinajeros y Argamasón y a la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas, proviene del río Júcar a través del trasvase Tajo - Segura, pasando por la ETAP de Los Llanos.

² Existen en cada una de las pedanías y en la entidad local menor abastecidas desde la ETAP sondeos para suministro alternativo, además de 4 sondeos de apoyo, para garantizar el agua en la capital.

NUESTRA ACTIVIDAD**ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO**

Municipios	2 + 1 EATIM ³ + 9 pedanías
Cientes servidos	69.308
Población total servida 2023	175.915 personas
Profesionales	97
ABASTECIMIENTO	
Volumen entregado a la red 2023	13,11 Hm ³
Contadores	69.065
Km. de red	619,67 km de red de abastecimiento + 470,69 km de red de alcantarillado
Depósitos	19
Capacidad depósitos	33.048 m ³
Estaciones de bombeo de agua	31
Puntos de control sectorización	68
Estaciones remotas telemando ⁴	26
Puntos de control de presión	72
Sectores	39
Puntos de toma de muestras	50
Puntos desinfección con hipoclorito	15
SANEAMIENTO	
Estaciones bombeo saneamiento	5
Estaciones control nivel colectores	23
Depósito laminación	1
Estaciones fijas de control de vertidos	6

³Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipio.⁴Se contabilizan 21 estaciones remotas, 2 centros de control y 3 subcentros.**NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS****ACCIÓN AMBIENTAL****ODS. 6****PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

- Verificación de Huella Hídrica. **ISO 14.046.**
- **Verificación de ISO 22000:2018.** Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los alimentos.
- **1.052.185 €** invertidos en obras de mejora.
- **16.487** Análisis del agua.

**ODS. 13****LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

- **Verificación huella de carbono ISO 14.064.**
- Reducción **20 % de HC en categoría 1 desde 2018 a 2023.**
- **1,05 Toneladas de CO2 se han dejado de emitir** por optimización en las rutas de los operarios a través de Dinapsis.

**ODS. 15****PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD**

- **100%** de las instalaciones **libres de fitosanitarios.**
- **100%** de las instalaciones con **control de Especies Exóticas Invasoras.**

**ODS. 11****APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR**

- **81 % residuos valorizados.**

NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



ODS. 1 GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- 200.000 € aportados por Aguas de Albacete para la Tarifa Social.
- 906 familias han accedido a las ayudas de la Tarifa Social para el pago de suministros básicos.
- 1.343 familias de Albacete y pedanías se han beneficiado de la Tarifa de Familia Numerosa.
- 239 usuarios con Tarifa de Pensión Mínima.
- 146.802 € en 243 compromisos de pago financiado sin intereses.
- 7,80 de Índice de Satisfacción de los Clientes.



ODS. 17 FOMENTAMOS ALIANZAS MULTIPLICANDO EL IMPACTO DE NUESTRAS ACCIONES

- 103.041 € invertidos en compromiso social.



ODS. 12 SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

- El CIAB ha sido visitado por más de 80.000 personas desde su inauguración en junio de 2021.
- Se han concienciado más de 10.000 estudiantes desde el 1 de junio de 2021.
- Se han realizado más de 200 talleres sobre agua, reciclaje, medio ambiente, desarrollo sostenible y robótica.
- Se han presentado más de 40 proyectos vinculados con Desarrollo Sostenible, Economía Circular o Desarrollo Territorial.
- En Feria, del 7 al 17 de septiembre, en 2023 más de 1.500 personas han disfrutado de las instalaciones y de las vistas de la Feria desde la Torre del Agua.
- Más de 2.500 personas han acudido a las visitas nocturnas en 2023.
- Más de 1.500 personas han participado en los talleres navideños y visitado el CIAB en Navidad.



ODS. 10 GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

- 80% mujeres en puestos de liderazgo.
- 2017- II Plan de Igualdad.
- 1 certificado EFR en materia de conciliación.
- Sello Bequal Plus.
- 6,25% personas con discapacidad en plantilla.
- 28,7 horas de formación en igualdad.
- 89,1 % de la plantilla con contrato indefinido, fomentando el empleo digno y de calidad.
- 2.515,93 horas de formación impartidas.



ODS. 8 OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

- 1.124 horas de formación en prevención de riesgos laborales, con el 100% de asistencia sobre los trabajadores convocados.

GOBERNANZA



ODS. 16 GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

- 100% proveedores con comunicación del Código de Conducta.
- 100% nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento.
- Una queja registrada en el Customer Counsel.



ODS. 17 PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

- 100 % compras estratégicas bajo criterios de sostenibilidad.
- 4,33 M€ de gasto en proveedores locales.
- 68 % de las compras de Aguas de Albacete son a proveedores locales.

NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS

GOBERNANZA



ODS. 9

IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

- **16.938 usuarios** digitales activos.
- **24,6 % de clientes** que gestionan su día a día con la compañía **a través de la Oficina Virtual**.
- **3,7 % aumento clientes digitales** en los últimos dos años.
- **50,61 % de abonados** reciben la **factura** a través de **medios digitales**.
- **3.833 SMS** de avisos de cierre y **9.469 emails** a través de WICOT.



NUESTRA ESTRATEGIA



La **transparencia** en la gestión y la **atención al ciudadano** se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes de nuestro modelo de gestión que queda reflejado en nuestra **visión, misión y valores**:

MISIÓN



Aguas de Albacete **gestiona el ciclo integral del agua en Albacete, pedanías y en la entidad local menor de Aguas Nuevas**, así como la fase de potabilización en el municipio de Pozo Cañada, prestando un servicio público centrado en la gestión de un recurso natural escaso y necesario para la vida. Por ello, busca con cada decisión la **mejora continua** en la calidad del servicio prestado, el respeto al medio ambiente y la seguridad y salud de su equipo humano. Además, Aguas de Albacete tiene como misión **contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**.

VISIÓN



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

VALORES



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

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

Innovación.

Implicación y corresponsabilidad del equipo humano.

Equidad.

Diálogo y participación de los grupos de relación.



Equipo de Dirección
de Aguas de Albacete

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, dos de ellas son designadas por el Ayuntamiento de Albacete y cuatro se designan a propuesta de Aquona, en proporción equivalente al reparto accionarial (74% socio privado Aquona y 26% Ayuntamiento de Albacete). Los representantes son la máxima autoridad de cada uno de los accionistas mayoritarios, así como directores y un concejal relativo al servicio. Los consejeros tienen total libertad e independencia en la toma de decisiones (artículo 227 LSC).

Los componentes del Consejo de Administración son:



Presidente y consejero (19-09-23):

Manuel Ramón Serrano López. *Alcalde del Ayuntamiento de Albacete*



Vicepresidente y consejero (22-01-24):

Javier Díez Pérez. *Consejero Delegado de Aquona*



Consejero (19-09-23):

Marta Colet Gonzalo. *Consejera nombrada por Aquona*



Consejero (19-09-23):

Alberto Reina Moreno. *Consejero nombrado por el Ayuntamiento*



Consejero (19-09-23):

Rubén Ruíz Arriazu. *Consejero nombrado por Aquona*



Consejero (14-02-24):

Sonia Romera Gómez. *Consejera nombrado por Aquona*



Secretaria no consejera:

Cristina Trugeda Ferreiro. *Directora Jurídica de Aquona*



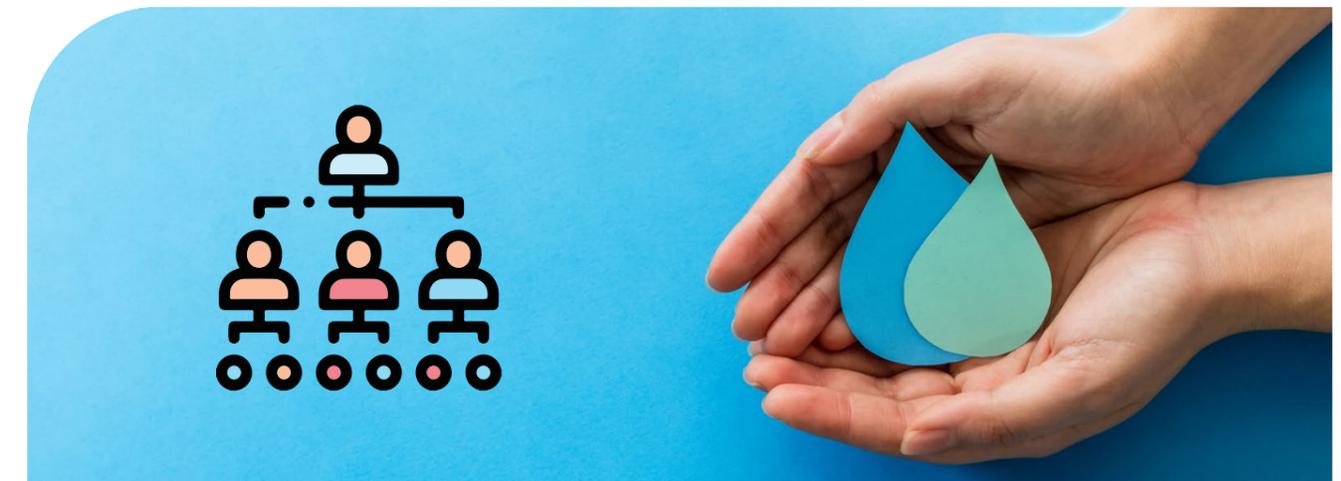
Aguas de Albacete



74 %

26 %

Los miembros rotan de acuerdo con los cambios de gobierno, en el caso del Ayuntamiento, o las decisiones empresariales de Aquona. Los miembros del consejo se mantienen en el cargo durante cuatro años, pudiendo ser reelegidos por acuerdo de la Junta General por el mismo periodo. Las reuniones del Consejo de Administración tienen frecuencia trimestral. La representación en el Consejo desde Aguas de Albacete se realiza sin ningún tipo de contraprestación económica. El 33% de los miembros del consejo son mujeres.



El cargo del presidente lo ostenta el Alcalde de la ciudad, no teniendo cargo ejecutivo en la organización. Este hecho mitiga los posibles conflictos de interés en la gestión diaria de la sociedad. Sus funciones dentro del consejo son convocar los Consejos, señalar el orden de los asuntos que han de tratarse en cada reunión, presidir y dirigir las deliberaciones y votaciones, decidiendo los empates con su voto de calidad, firmar los contratos aprobados por el Consejo, actuar en nombre del Consejo llevando su representación a toda clase de pleitos y procedimientos y en los recursos judiciales o administrativos y otorgar los poderes necesarios a estos fines, y preparar, en unión del Director Gerente y del Secretariado, las propuestas, Memorias, Cuentas e Inventarios que hayan de ser aprobados por el Consejo.

El consejo de administración tiene delegado en el gerente de Aguas de Albacete la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. El gerente de forma trimestral, informa de los mismos en el consejo de administración de la sociedad.

Los propios estatutos de funcionamiento del consejo de administración velan por la correcta evaluación y supervisión de la gestión de los impactos por el gerente de la sociedad.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

OTROS COMITÉS

La creación de otros comités para la gestión de diversas funciones viene dada por el enfoque de **participación, diálogo y transparencia** que rige la actuación de Aguas de Albacete. Así periódicamente se reúnen el Comité de Dirección, Comité de Sistemas de Gestión, Comité de Empresa, Comité de Igualdad y el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

ESTRUCTURA DE AGUAS DE ALBACETE



NUESTRA HOJA DE RUTA

La **imprevisibilidad** y **volatilidad** marcan los principales riesgos a nivel mundial, según el informe “The Global Risks”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2023. Al impacto de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, se suman las cada vez más crecientes **crisis humanitarias**, las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los tipos de interés, la inflación, así como el clima extremo provocado por el **cambio climático**.

Algunos de estos **riesgos** también los encontramos **a nivel local**, siendo el **cambio climático** uno de los que afecta especialmente al **sector del agua** cuyo impacto son los **eventos extremos**, inundaciones y sequías, cada vez más frecuentes. Contar con **infraestructuras preparadas y una gestión eficiente** es fundamental para garantizar la continuidad de un servicio esencial.

Por otra parte, los numerosos **cambios regulatorios** en materia de sostenibilidad marcan la estrategia. Desde Aguas de Albacete atendemos los numerosos **cambios regulatorios** en materia de sostenibilidad:

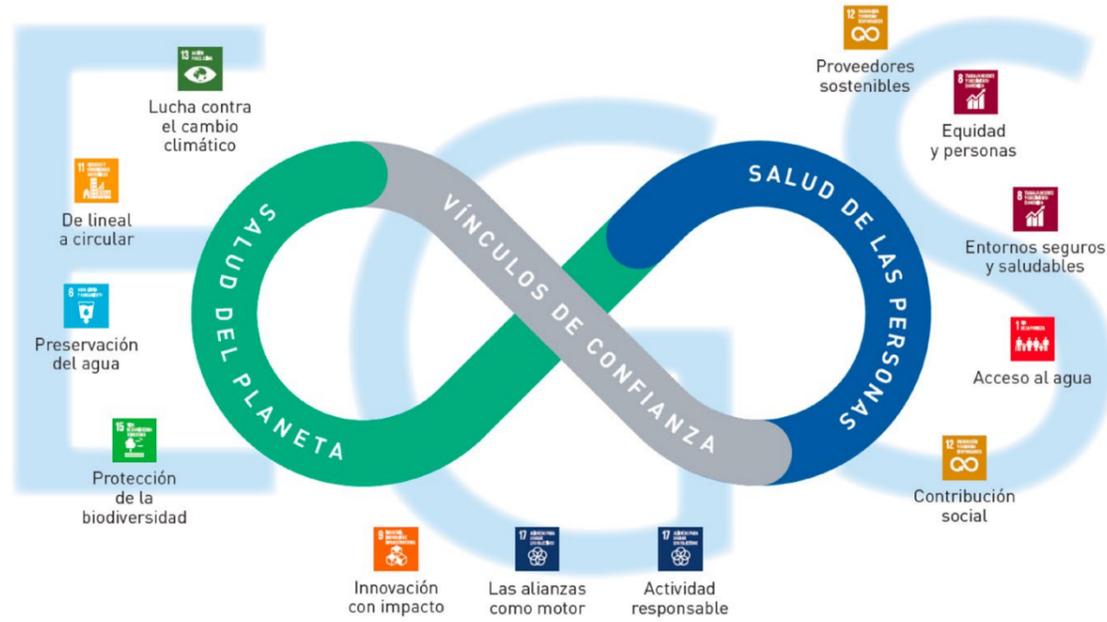
- La **taxonomía ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- La **Ley 11/2018 de Información No Financiera**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- La **Directiva 2022/2464 sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD)** y el **Reglamento Delegado 2023/2772** que incluye el primer conjunto de **Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (ESRS)**.
- La aprobación de la Propuesta de **Directiva sobre la Diligencia Debida de las Empresas en materia de sostenibilidad**, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.

Es por ello que **consideramos como referentes los factores ESG - Environmental, Social, Governance - que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.**



NUESTRA HOJA DE RUTA

Durante los últimos años hemos **reforzado nuestra acción empresarial en sostenibilidad adoptando compromisos ambiciosos en materia ESG**. En esta materia la nueva regulación nos supone tanto un reto como una oportunidad que afrontamos haciendo un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés proporcionando información de nuestro desempeño respecto a estos compromisos ESG. Así mismo, una de las novedades que incorporamos en el presente informe es un análisis de doble materialidad que nos permite identificar qué temas tienen mayor materialidad desde las perspectivas de impacto y financiera.



NUESTRA RESPUESTA

El despliegue del **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible** permite contribuir a la lucha contra el cambio climático, a la preservación del agua, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en derecho humano al agua, equidad y salud entre otros. Desde el compromiso con los ciudadanos, la transparencia, la innovación tecnológica y el uso sostenible de los recursos, se abordan los retos de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los albaceteños.

Los Compromisos del Plan Estratégico se concretan en los siguientes **Objetivos**:

1. LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Reducir las emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.

2. PRESERVAR EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.

3. APLICAR EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Promover el cambio de paradigma a una economía circular con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.

4. PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.

5. 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.

6. 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.

7. GARANTIZAR LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD

Compromiso de alcanzar el 85% de mujeres en puestos de liderazgo y 5% de personas con discapacidad en la compañía.

8. OPERAR COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES

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.

9. IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN

Impulsar la innovación y la digitalización en todas las áreas de la compañía.

10. CONSTRUIR ALIANZAS Y PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible. Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.

En el presente informe detallamos el **seguimiento** de los **objetivos** de nuestro Plan Estratégico agrupando las iniciativas en **Compromiso con la Sociedad, Acción Ambiental y Gobernanza** y detallando nuestra contribución a la **Agenda 2030**.





ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA



COMPROMISO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



CONTEXTO

CAMBIO CLIMÁTICO Y ESCASEZ DE AGUA COMO GRANDES DESAFÍOS



CÓMO CONTRIBUÍMOS

MEDIANTE LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS



NUESTRO OBJETIVO

AHORRAR EL EQUIVALENTE AL 20% DEL CONSUMO DE AGUA POR HABITANTE



CON QUÉ ACCIONES

GESTIÓN AVANZADA DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



IMPACTO

- VERIFICACIÓN DE HUELLA HÍDRICA. ISO 14.046.
- VERIFICACIÓN DE ISO 22000:2018. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.
- 1.052.185 € INVERTIDOS EN OBRAS DE MEJORA.
- 16.487 ANÁLISIS DEL AGUA.

EL CICLO DEL AGUA



CAPTACIÓN

Agua potable superficial, 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 Anguiles, Tinajeros y la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas.

Agua potable subterránea tratada en ETAP Los Llanos, agua procedente de los 4 sondeos de apoyo, para abastecimiento de la capital, las pedanías de El Salobral, Santa Ana, Argamasón, Los Anguiles, Tinajeros y la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas.

Agua potable subterránea, para el abastecimiento de las pedanías de Abuzaderas, Casas de las Monjas, Cerrolobo, Campillo de las Doblas, así como la localidad de Pozo Cañada.

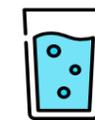
Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano, para el riego de zonas verdes como el Parque de la Fiesta del Árbol, del Parque Lineal y Parque Pinares del Júcar, y para la carga de camiones de baldeo de calles y de limpieza de alcantarillado.

AGUA CAPTADA	2021 (m ³)	2022 (m ³)	2023 (m ³)
Agua potable superficial	12.838.500 m ³	12.542.055 m ³	12.373.694 m ³
Agua potable subterránea tratada en ETAP Los Llanos	0 m ³	0 m ³	334.331 m ³
Agua potable subterránea	121.266 m ³	241.020 m ³	283.366 m ³
Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano	98.700 m ³	84.286 m ³	118.091 m ³
CAPTACIÓN TOTAL	13.058.466 m³	12.867.361 m³	13.109.482 m³

En cada una de las pedanías y la Entidad Local Menor abastecidas desde la ETAP, existen sondeos como segunda fuente de suministro alternativa, así como 4 sondeos de apoyo para garantizar el agua en la capital. El resto de las pedanías y municipios se abastecen únicamente a partir de sondeos.

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 en este sentido en ningún momento, ni su página web presenta alguna referencia.⁵ [http://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx].

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



POTABILIZACIÓN

El agua bruta que procede 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.



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.

⁵ Se contabilizan 21 estaciones remotas, 2 centros de control y 3 subcentros.



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 254 puntos de muestreo, además de una estación fija de control de vertidos, con más de 700 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 centrífuga, 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.

VOLUMEN VERTIDO A DIFERENTES MEDIOS	2021 (m ³)	2022 (m ³)	2023 (m ³)
EDAR Argamasón	18.048	14.462	10.918
EDAR Santa Ana	59.265	43.765	26.737
EDAR El Salobral	111.880	48.571	44.839
EDAR Aguas Nuevas	96.911	97.237	90.267
VOLUMEN VERTIDO A CANAL M^a CRISTINA			
EDAR Albacete	10.163.000	9.769.841	9.199.059
EDAR Tinajeros	26.439	16.576	13.338
EDAR S.18	13.974	13.566	13.692
TOTAL	10.489.517	10.004.018	9.398.850

La **patrulla de seguimiento y control de vertidos industriales** 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 a 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 establecidos. De este modo, se asegura que la EDAR tenga un rendimiento óptimo y que los fangos generados puedan ser aprovechados. Este control incluye también vertidos de aguas pluviales y residuales, de naturaleza doméstica e industrial, que se efectúen a la red de colectores generales o a cauces públicos desde edificios, industrias o explotaciones.



Con el objetivo de reducir el consumo de agua y ahorrar este recurso en ciclo integral, Aguas de Albacete trabaja en la reducción de fugas y consumos no autorizados.

AVISOS POR FUGA



Aguas de Albacete, con la finalidad de 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 2023 fueron emitidos 2.009 avisos por consumo excesivo.

ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO



El 100% de las aguas suministradas son analizadas y evaluadas con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de los usuarios y mejorar su calidad, así como el servicio prestado. El 100% de las aguas suministradas han sido catalogadas como aptas para el consumo humano, cumpliendo así la legislación vigente.

Aguas de Albacete dispone de un Sistema de Gestión de la Inocuidad del Agua Potable certificado bajo la norma ISO 22000:2018. Este Sistema sigue las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y la International Water Association, para el alcance de captación y tratamiento del agua de abastecimiento, red y depósitos de distribución.

En 2023 se han realizado **16.487 análisis**, siendo obligatorios solo 4.453 análisis, según la legislación aplicable.



	EXIGIDOS POR LA LEGISLACIÓN	2021	2022	2023
COMPLETO	42	57	57	45
CONTROL	148	166	215	205
RADIATIVIDAD	14	14	14	14
ESPECIALES	-	113	115	127
COLORO	4245	10.964	12.495	11.890
OTROS	81	15	15	180
OTROS ETAP	-	3.285	3.285	4.026
TOTAL	4.453	14.614	16.196	16.487

Todos estos análisis se llevan a cabo en **instalaciones con autorización de laboratorio de autocontrol** concedida por la Junta de Castilla-La Mancha, concretamente en:

- **El laboratorio de la ETAP.**
- **El laboratorio de calidad del agua propio de Aguas de Albacete** (instalado en el CIAb - Centro de Interpretación del Agua de Albacete).
- **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. El proceso sigue las pautas marcadas en el Real Decreto 3/2023, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria del Agua de Consumo Humano.



En cumplimiento de lo establecido en el RD 3/2023, se cumple con el deber de volcar en la **web de SINAC** la totalidad de los datos analíticos obtenidos a partir de los análisis realizados por exigencia legal, **para la consulta ciudadana**. Además, Aguas de Albacete pública no sólo la información correspondiente a los análisis obligatorios, sino que también reporta sobre los resultados de las analíticas voluntarias.



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.

MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA DE AGUA HÍDRICA DEL SERVICIO

Con el objetivo de **minimizar la Huella Hídrica de su ciclo integral**, Aguas de Albacete ha realizado el cálculo y verificación de esta huella por entidad externa.

El cálculo se realizó según el enfoque propuesto por la norma ISO 14046:2014, y ha permitido evaluar en profundidad los impactos ambientales relacionados con el uso del agua, tanto directos como indirectos, en las etapas del ciclo del agua. Este análisis permite disponer de nuevos datos e indicadores de cara a la mejora ambiental de la operación y mantenimiento del servicio.



HUELLA DE AGUA

En 2023 se llevó a cabo la Evaluación de la Huella de agua de Aguas de Albacete resultando de la evaluación:

m³ eq



HUELLA DE AGUA CONSUNTIVA

Potabilización	51.586.322,16
Red de distribución	3.753.855,67
Red de alcantarillado	41.881,96
Depuración	-35.237.282,93
Edificios auxiliares	480,54
TOTAL	20.145.274,09

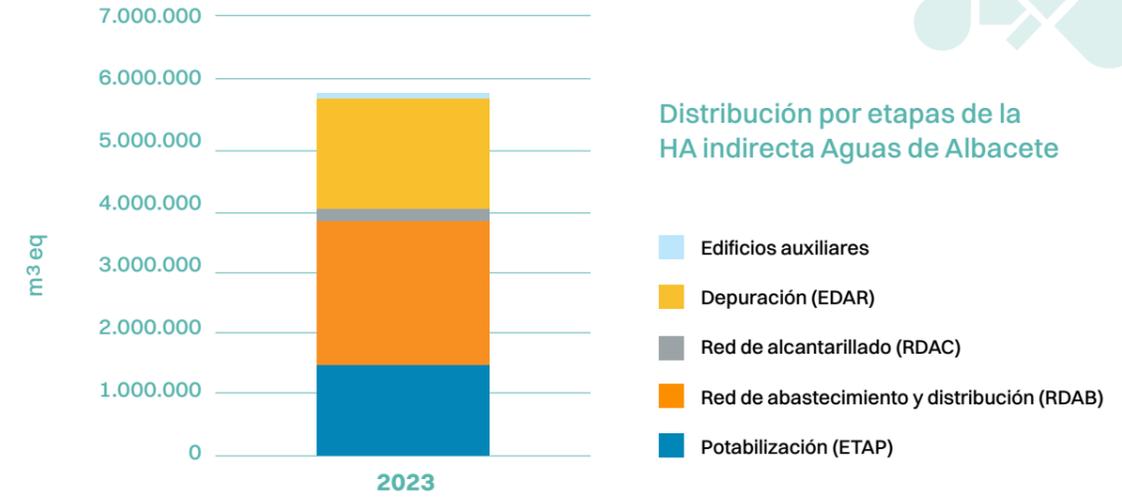
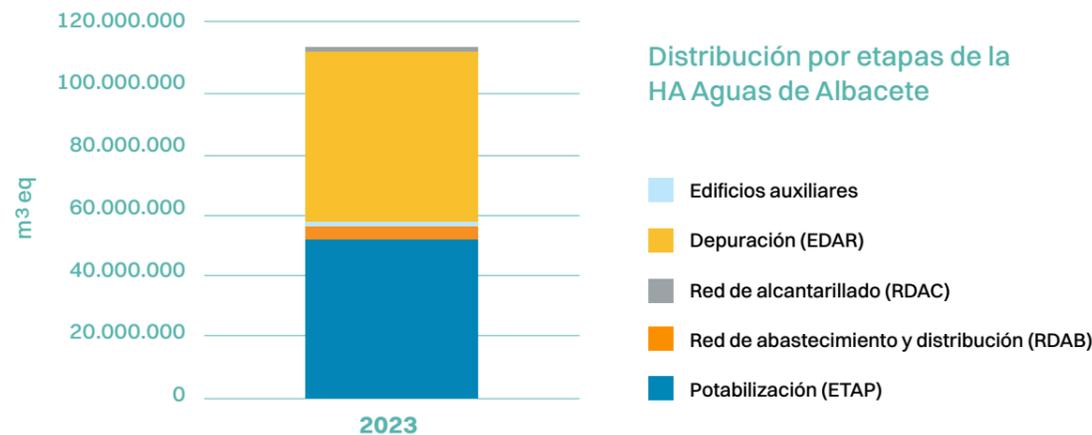


HUELLA DE AGUA DEGRADATIVA

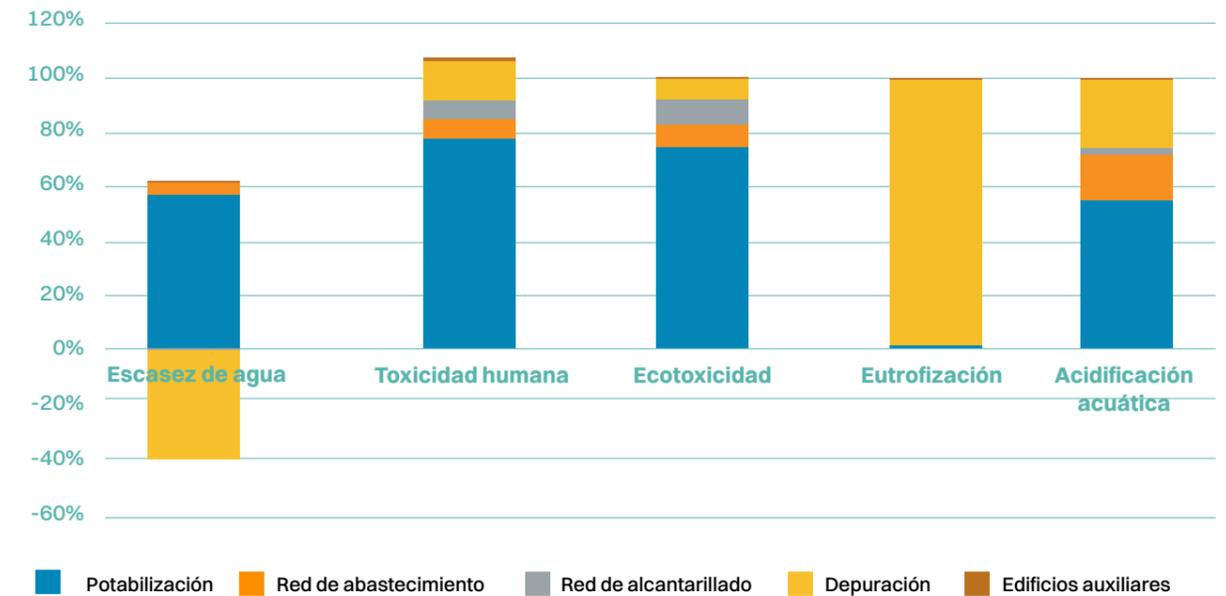
Potabilización	1.183.052,68
Red de distribución	289.517,26
Red de alcantarillado	108.428,95
Depuración	88.915.988,78
Edificios auxiliares	3.091,48
TOTAL	90.500.079,16

HUELLA DE AGUA TOTAL

110.645.353,25



Distribución por etapas y categorías de impacto de la HA de Aguas de Albacete



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

El 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.

REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

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.

Con el fin de identificar y evaluar los aspectos ambientales, los responsables de las áreas de ETAP, EDAR, Explotación, Oficina y Laboratorio de Calidad de Agua utilizan la aplicación EVAM. De esta forma, revisan de forma anual las cuestiones ambientales significativas que requerirán control y seguimiento, para poner en marcha acciones para su minimización, reflejadas en aplicativo PRG. Además, se calcula el grado de significancia de cada aspecto, para determinar los significativos en el ámbito respectivo. En la última revisión se identificaron los siguientes **aspectos ambientales significativos**:



Laboratorio	Generación de residuos peligrosos y consumo de energía eléctrica. Emisión de humos y vapores.
ETAP	Generación de residuos y consumo de productos químicos para tratamiento de fangos. Emisión de ruidos y generación de residuos peligrosos.
EDARs	Emisión de olores durante el proceso de digestión y deshidratación de los fangos y generación de residuos peligrosos. Consumo de energía (proveniente de combustibles fósiles).
Oficina	Consumo de energía eléctrica y generación de material informático obsoleto.
Explotación	Generación de recortes de tubería de fibrocemento y filtrado de aguas residuales al subsuelo.



Para los aspectos ambientales potenciales, 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. Los identificados como graves requieren obligatoriamente la adopción de medidas. De esta manera, 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.

Respecto a las normativas de medio ambiente, Aguas de Albacete tiene establecida sistemática mediante evaluación del grado de cumplimiento legal y apertura de No conformidades en su caso.

INVERSIONES AMBIENTALES

TIPO DE INVERSIÓN	2021	2022	2023
Obras de agua potable (€)	1.020.437	348.627	667.763
Obras de saneamiento (€)	364.452	379.881	384.421
Obras de depuración (€)	63.569	29.834	-
Obras para reutilización de agua/riego (€)	16.214	15.974	-
Mejoras tecnológicas (€)	114.719	-	-
TOTAL (€)	1.579.394	774.318	1.052.185



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**.



IMPACTO DE LAS OBRAS Y PROYECTOS EN LA COMUNIDAD LOCAL

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

POSITIVOS



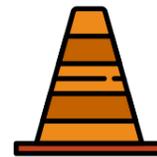
- **Mejora de la calidad del agua** en el punto de consumo.
- **Aumento del caudal de suministro de agua** en el punto de consumo.
- **Reducción del volumen de agua que se pierde** por envejecimiento de las redes y la aparición de averías.
- **Reducción del número de cortes en el suministro de agua**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

NEGATIVOS



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

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 la **habilitación de itinerarios personalizados y pasarelas, la instalación de vallado decorativo, etc.**



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

COMPROMISO



REDUCIR LAS EMISIONES DE CO2 DERIVADAS DE NUESTRA ACTIVIDAD CON LOS OBJETIVOS DE REDUCIR EL 45 % DEL TOTAL DE EMISIONES EN 2030 Y SER NEUTROS EN CARBONO EN 2050

CONTEXTO



EMERGENCIA CLIMÁTICA. AUMENTO DE TEMPERATURA Y LLUVIA IRREGULAR

CÓMO CONTRIBUÍMOS



REDUCIENDO LAS EMISIONES DERIVADAS DE NUESTRO CONSUMO ELÉCTRICO

NUESTRO OBJETIVO



ALCANZAR EL 100% DE REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CO2 DERIVADAS DE NUESTRO CONSUMO ELÉCTRICO

CON QUÉ ACCIONES



- MOVILIDAD SOSTENIBLE
- EFICIENCIA ENERGÉTICA

IMPACTO



- REDUCCIÓN CATEGORÍA 1 HC 20% 2018-2023.

El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los **efectos de las sequías** y el **aumento de las lluvias torrenciales** son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

Tanto en el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 como en el de 2023** los riesgos ambientales ocupan muchas de las primeras posiciones. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050.

Desde Aguas de Albacete y para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, **desarrollamos la Estrategia Climática de Aguas de Albacete alineada con el ODS 13, Acción por el clima**, cuya línea de trabajo principal es la **Mitigación de las causas del cambio climático** y recoge las líneas marcadas por el **acuerdo de París** y se compromete con el objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio, llevando a cabo distintas iniciativas, como:

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



MOVILIDAD SOSTENIBLE

Aguas de Albacete ha continuado con la puesta en marcha de acciones para reducir el impacto sobre el cambio climático. Entre ellas, destacan:

- *Adquisición de vehículos eléctricos y de combustible GNC y GLP. Se irán sustituyendo progresivamente las furgonetas del personal de red.*
- *Comienzo de las obras de renovación de la EDAR de Albacete, que mejorarán la actividad de la planta y por tanto disminuirán las emisiones de GEI.*
- *Instalación de analizador digital de amonio en EDAR Salobral para minimizar las emisiones de N2O asociadas a los procesos de nitrificación-desnitrificación.*
- *Proyectos de energías renovables asociados a Bombeo N°1 y ETAP-Ósmosis.*

Además, desde 2014 se siguen realizando otras iniciativas para disminuir el consumo energético y, por tanto, minimizar el impacto de la organización sobre el cambio climático:

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

HUELLA DE CARBONO



Por noveno año consecutivo, Aguas de Albacete calcula su inventario de gases de efecto invernadero (GEI), correspondiente al año 2023. Para ello, se basa en la metodología establecida en la ISO 14.064-1:2019 "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero". Aguas de Albacete ha verificado mediante Entidad externa la Huella de Carbono 2023.

Este cálculo incluye datos según aplique a las seis categorías de emisiones que establece la nueva versión de la Norma:

Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI

Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI por energía importada

Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI por transporte

Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI por productos utilizados por la organización

Categoría 5: Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización

Categoría 6: Emisiones indirectas de GEI por otras fuentes

El cálculo se lleva a cabo con 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.

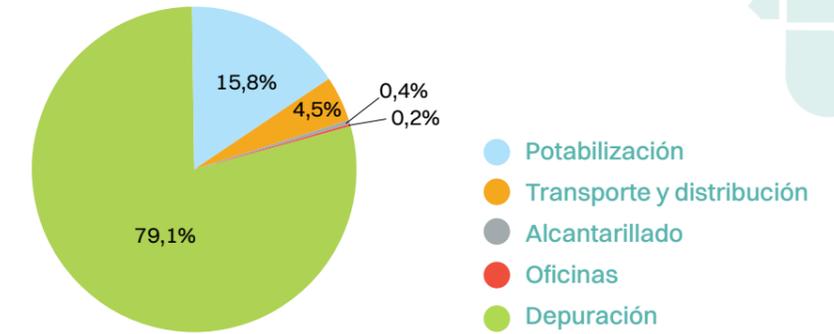
Los resultados del inventario de emisiones GEI's son los siguientes:

	2021	2022	2023
Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI (tCO2e)	1.880	1.753	1.728
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI por energía importada	0	0	1.380
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI por transporte	0,03	0,39	0,12
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI por productos utilizados por la organización	697	0,62	1.201
Categoría 5: Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización	0	0	0
Categoría 6: Emisiones indirectas de GEI por otras fuentes	3.163	3.033	3.366
TOTAL (tCO2e)	5.740	5.802	7.794
Emisiones reducidas	1.726	1.092	38.746

La etapa de depuración es la que mayor contribución aporta con un **79,1% del total**. Este gran porcentaje es debido a la influencia de las emisiones directas de proceso que únicamente se emiten en esta etapa del ciclo.

En segundo lugar se encuentra la etapa de potabilización, aportando un **15,8% del total**. Dentro de esta etapa, la compra de bienes y servicios es la categoría que aporta la mayor cantidad de emisiones (95,0%). La red de abastecimiento aporta tan solo un 4,5% del total, Y, el alcance de la red de alcantarillado y las oficinas no supera el **1%**, siendo **0,4%** y **0,2%** respectivamente.

Huella de carbono por etapas del ciclo urbano del agua



Evolutivo de la HC directa 2018-2023

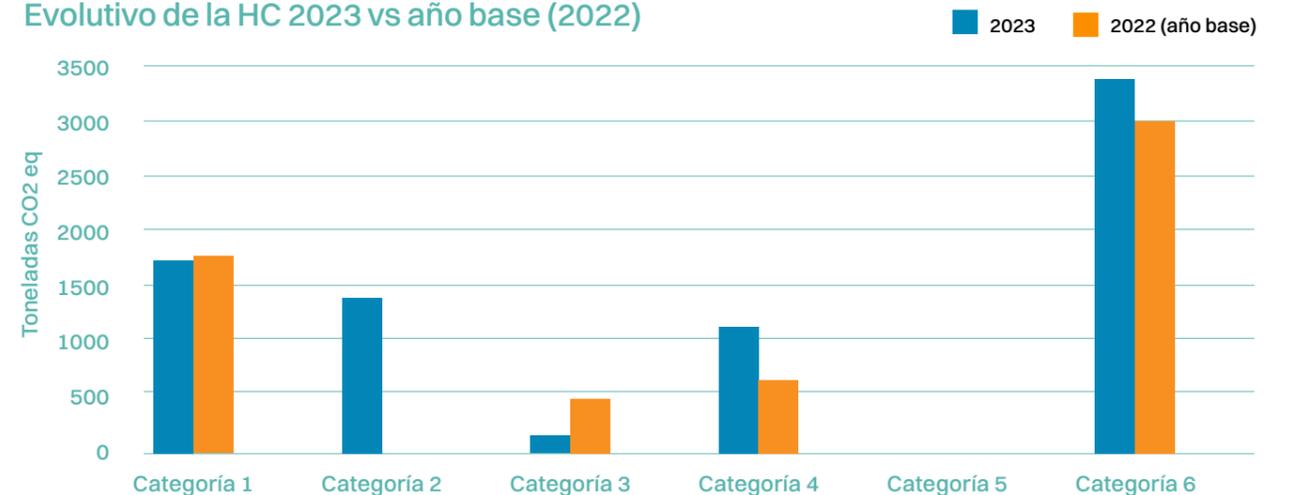
La evolución de la **huella de carbono directa** (antiguo alcance 1) durante los últimos cinco años ha sido la siguiente:



Existe un descenso en general de las emisiones relativas a la categoría 1 a lo largo de los años. **Desde el 2018 a 2023, la huella correspondiente a la categoría 1 ha descendido en un 20%.**

La figura siguiente muestra una comparación de las contribuciones de cada una de las categorías del año 2023 en comparación con el año base, 2022. La categoría 1 sufrió un descenso de 25,10 t CO2 eq con respecto al año base. Las subcategorías que contribuyeron a este descenso fueron emisiones directas proceso EDARs y consumo de combustibles fósiles fuentes móviles. Con respecto a la categoría 3, esta descendió en 273,50 t CO2 eq con respecto al año base. Los transportes de residuos de proceso fue la subcategoría que contribuyeron a este descenso.

Evolutivo de la HC 2023 vs año base (2022)



Con el objetivo de disminuir de GEI, Aguas de Albacete cuenta con un **plan de acciones de reducción**.

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



CONTEXTO

1 MILLÓN DE ESPECIES AMENAZADAS



NUESTRO OBJETIVO

PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN LAS INSTALACIONES

CÓMO CONTRIBUÍMOS



- ELIMINANDO EL USO DE FITOSANITARIOS.
- INCORPORANDO PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS.



IMPACTO

- PLANES DE ACCIÓN EN BIODIVERSIDAD EN CURSO.
- 100% DE INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES CON UN DIAGNÓSTICO DE BIODIVERSIDAD REALIZADO.
- 100% DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS.
- 100% PLANTAS DE TRATAMIENTO CON IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE ESPECIES DE FLORA INVASORA.



CON QUÉ ACCIONES

- CERO FITOSANITARIOS Y PESTICIDAS.
- LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS.
- CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA BIODIVERSIDAD EN ESPACIOS SENSIBLES.



En **Castilla-La Mancha**, la **Red Natura 2000** está constituida actualmente por **72 LIC** y **39 ZEPA**, ocupando una superficie total de 1.842.739 hectáreas, lo que representa el 23% del territorio regional. Esta aportación supone el 13,6% del territorio de la Red Natura 2000 en España.

Ante el **reto de la pérdida de biodiversidad** y dada la importancia de la contribución del ámbito del agua al mantenimiento de este capital natural, promovemos la transformación de las instalaciones de infraestructuras convencionales a infraestructuras verdes que favorezcan la biodiversidad y aporten beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno.

Nuestro compromiso se centra en la **prevención** para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad. En la restauración de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de **soluciones basadas en la naturaleza** y la contribución a la **infraestructura verde**. A partir de la generación de conocimiento de los espacios naturales donde operamos. Contando con la implicación de todos los actores mediante **alianzas**.

PLAN DE ACCIÓN DE BIODIVERSIDAD



A partir de la cartografía de la Consejería de Agricultura de Castilla-La Mancha, Aguas de Albacete analiza e identifica las áreas protegidas incluidas en su ámbito de actuación.

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 UICN, así como tampoco en listados nacionales de conservación, cuyo hábitat esté afectado por las infraestructuras o actividades de Aguas de Albacete.

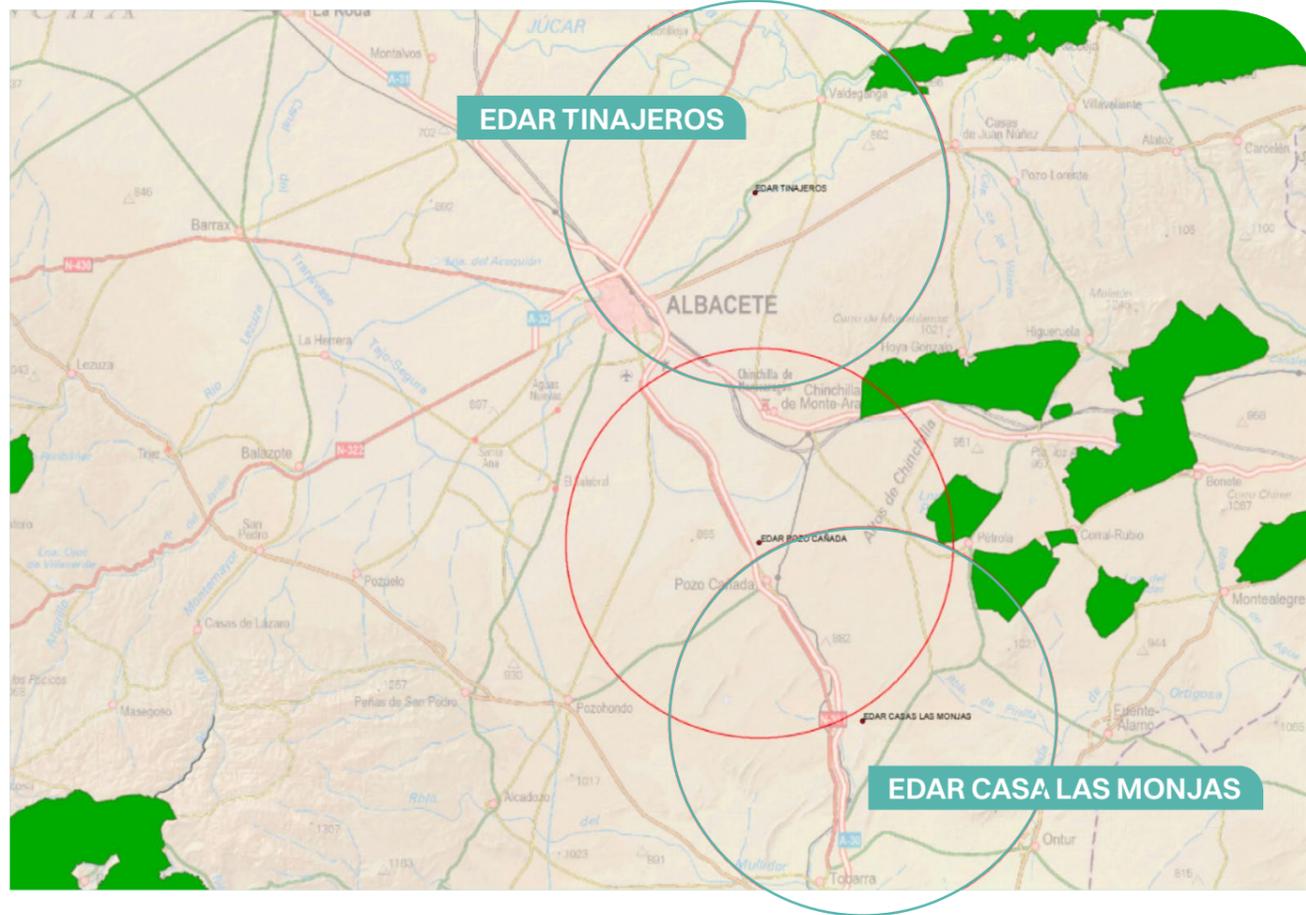
En el radio de acción de Aguas de Albacete, incluyendo sus instalaciones, **no existe ninguna zona ni hábitats protegidos**. No obstante, hay dos EDARs (Tinajeros y Casa las Monjas) que se encuentran en una zona sensible respecto a la biodiversidad al estar en un radio inferior a 15 kilómetros con respecto a las Hoces del río Júcar y la zona de la Laguna Salada de Pétrola.

EDAR TINAJEROS

- Término municipal de Albacete, ETRS89
x= 608.981,10 m y= 4.325.427,32 m
- Ubicada en zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Hoces del río Júcar.
- Superficie: 0,0005 km².
- Tipo de operación: depuración.
- Las Hoces del río Júcar están catalogadas como LIC y ZEPA.

EDAR CASA LAS MONJAS

- Término municipal de Albacete, ETRS89
x= 617.351,01 m y= 4.284.719,26 m
- Ubicada en zona adyacente a área protegida (menos de 15 km) de las Lagunas Saladas de Pétrola.
- Superficie: 0,00002 km².
- Tipo de operación: depuración.
- Las lagunas saladas de Pétrola están catalogadas como Reserva Natural, Zona Periférica de Protección, LIC y ZEPA.



Actualmente el
100% de nuestras
instalaciones están
libres de fitosanitarios

LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

Las especies invasoras son una de las **principales causas de la pérdida de biodiversidad**. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Aguas de Albacete nos hemos comprometido a **controlar dichas especies en las instalaciones que gestionamos**.

Con este objetivo hemos implantado el programa **BiObserva STOP-Invasoras** (www.biobserva.com/stopinvasoras) en las plantas de tratamiento, para la gestión integral de las especies de flora invasora y que permite la identificación, mapeo, evaluación de riesgo, desarrollo de planes de control y seguimiento.



Distintivo de 'espacio libre de uso de fitosanitarios'.

En la ETAP de Albacete se identificaron 25 unidades de *Acacia* spp. y en la EDAR se identificaron dos especies, 10 unidades de *Cortaderia selloana* y una unidad de *Buddleja davidii*. Éstas últimas fueron eliminadas por medios mecánicos.

ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS



El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aguas de Albacete obteniendo los distintivos de instalación libre de fitosanitarios.

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 utilizando otros métodos como métodos mecánicos de desherbado, la aplicación de productos ecológicos no tóxicos así como acciones que favorecen la presencia de fauna auxiliar y la potenciación de vegetación autóctona.

Desde hace varios años el personal recibe **formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión**.

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando

a la pérdida de biodiversidad. **Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de AQUONA obteniendo los distintivos de instalación libre de fitosanitarios.**

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 dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

Desde hace varios años el personal de instalaciones recibe **formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.**

BIOBSERVA



BIOBSERVA

Aguas de Albacete ha continuado con su participación en el Proyecto BiObserva. Este programa consiste en un 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.

De esta forma, el personal de Aguas de Albacete se implica en la conservación de la biodiversidad local, en los alrededores de las ETAP y EDAR de Albacete, así como diversa información para **implantar acciones para la protección de la diversidad biológica**.

Los voluntarios a nivel corporativo adheridos al proyecto suben los datos a la plataforma de consulta pública (www.biobserva.com), que recoge **los datos de más de 90 instalaciones del ciclo del agua y de 285 voluntarios** en la que **se han registrado 103.424 observaciones de 257 especies distintas**.

BIOSERVA

Los resultados de los últimos años han sido:

Observaciones	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ETAP Albacete	42	59	48	83	72	37
EDAR Albacete	74	119	33	114	121	141
Captación Albacete	3	-	-	7	16	24

EDAR Albacete:

Gorrión común	15	Estornino Pinto/negro	15
Mirlo común	14	Lavandera blanca	13
Paloma Torcaz	12	Serín verdicillo	10
Tórtola Turca	9	Andarríos Grande	8
Lavandera Cascadeña	6	Avión común	5
Mosquitero común	4	Milano real	3
Jilguero	3	Cigüeñuela común	3
Andarríos Chico	3	Ánade Azulón	2
Colirrojo Tizón	2	Curruca capiroxada	2
Gorrión moruno	2	Gorrión molinero	2
Verderón Común	2	Pardillo común	1
Golondrina común	1	Gaviota patiamarilla	1
Carbonero común	1	Ruiseñor común	1
Vencejo común	1		

ETAP Albacete:

Cogujada común	2	Alondra totovía	2
Lavandera blanca	2	Tórtola turca	2
Mirlo común	2	Corneja	2
Gorrión común	2	Golondrina común	1
Avión común	1	Bisbita pratense	1
Colirrojo tizón	1	Zorzal común	1
Curruca cabecinegra	1	Mosquitero común	1
Carbonero común	1	Arrendajo	1
Gorrión molinero	1	Pinzón vulgar	1
Verderón Común	1	Jilguero	1
Pardillo común	1	Escribano triguero	1
Perdiz roja	1	Estornino pinto/negro	1
Milano real	1	Busardo ratonero	1
Cernícalo vulgar	1	Ganga ibérica	1
Paloma Bravía	1	Paloma torcaz	1

Entre las aves más vistas se encuentran las **especies objetivo del proyecto**, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes y sirven como indicadores biológicos. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.

Los registros validados aportados por los voluntarios son integrados en la red internacional de investigación GBIF (the Global Biodiversity Information Facility).



DE LINEAL A CIRCULAR



COMPROMISO

TRANSFORMAMOS NUESTRA ACTIVIDAD HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR.



CONTEXTO

LA POBLACIÓN MUNDIAL CONSUME LOS RECURSOS EQUIVALENTES A 1,7 PLANETAS.



CÓMO CONTRIBUÍMOS

APLICANDO EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



NUESTRO OBJETIVO

PROMOVER EL CAMBIO DE PARADIGMA A UNA ECONOMÍA CIRCULAR



IMPACTO

81% DE RESIDUOS VALORIZADOS



Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento europeo, en **2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra**. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario cambiar el modelo lineal de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un **modelo circular** que imite a la naturaleza, y donde desaparezca el concepto de residuo.

Desde Aguas de Albacete apostamos por un modelo circular, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.

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.

Las EDAR de Albacete aplica el modelo de economía circular. Los fangos son entregados a un gestor autorizado para su valorización en agricultura y el biogás generado en la EDAR, 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 para reducir la generación de residuos y valorizar la mayor cantidad posible. Los residuos valorizados son, en mayor proporción, los fangos destinados a agricultura.

RESIDUOS	2023
Fangos EDAR	1.490
Fangos ETAP	428
Residuos de desbaste	428
Arenas	15,58
% Residuos valorizados	81%



ACCESO AL AGUA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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.



COMPROMISO

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



CONTEXTO

628.000 CASTELLANOMANCHEGOS VIVEN AL BORDE DEL UMBRAL DE LA POBREZA.



CÓMO CONTRIBUÍMOS

CON LOS FONDOS Y TARIFAS SOCIALES, ADEMÁS DE MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN.



NUESTRO OBJETIVO

IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFAS SOCIALES AL ALCANCE DE TODAS LAS PERSONAS.



CON QUÉ ACCIONES

- OFRECIENDO TARIFAS SOCIALES BONIFICADAS.
- FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS. PLAN 12 GOTAS.
- ELECCIÓN DEL DÍA DE LA REMESA BANCARIA.



IMPACTO

- 200.000 € DESTINADOS A TARIFA SOCIAL.
- 906 FAMILIAS HAN ACCEDIDO A LAS AYUDAS DE LA TARIFA SOCIAL.
- 1.343 FAMILIAS SE HAN BENEFICIADO DE LA TARIFA DE FAMILIA NUMEROSA.
- 239 USUARIOS CON TARIFA DE PENSIÓN MÍNIMA.
- 146.802 € EN 243 COMPROMISOS DE PAGO FINANCIADO SIN INTERESES.
- 7,80 DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.



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



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.

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.

El **proyecto Fondo 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. 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.

En **2023** se destinó al programa "**Tarifa Social**" la cantidad de **485.043 €**, de los que 200.000 € fueron aportados por Aguas de Albacete, a través del convenio de colaboración, y el resto, por el Excmo. Ayuntamiento de Albacete.



El **número de ayudas concedidas por Tarifa Social ha sido de 906**, y los conceptos que se atendieron con estas ayudas fueron:

Uso y mantenimiento de vivienda:	153, por importe de 96.518 € .
Necesidades básicas:	654, por importe de 379.661 € .
Otros (principalmente relacionados con salud, alimentación, equipamiento básico vivienda...)	99, por importe de 8.864 € .

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. 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.

TARIFA DE PENSIÓN MÍNIMA



Esta tarifa se aplica 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.

Durante 2023, **1.343 familias** de Albacete y pedanías se han beneficiado de la Tarifa de Familia Numerosa. En cuanto a Aguas Nuevas, las familias numerosas que se han acogido a esta tarifa han sido **16**.

La Tarifa de Pensión Mínima ha supuesto un beneficio para los **239 usuarios** a los que se les ha aplicado. De esta forma, el ahorro total ha sido de **10.809 €** 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:



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.



Posibilidad de realizar el fraccionamiento del pago de los recibos mediante la formalización de compromisos de pago.

	2021	2022	2023
--	------	------	------

	2021	2022	2023
Nº de compromisos	385	182	243
Importe (€)	334.757	129.838	146.802



TARIFA POR FUGA DE INTERIORES

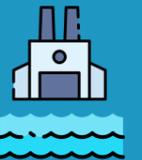
La Tarifa por Fugas Interiores supone un ajuste del importe del recibo en caso de que se haya producido una fuga oculta que ocasione un exceso de consumo. La aplicación de esta tarifa se realiza una vez la fuga haya sido reparada y el usuario justifique documentalmente la existencia de la misma mediante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

En la ciudad de Albacete y pedanías, esta tarifa permite eliminar el impacto económico que supone el bloque más alto de la tarifa normal y reducirlo hasta el precio del 3º bloque en el caso del consumo de agua. En cuanto a los conceptos de alcantarillado y depuración, se reduce el consumo facturado a la media de consumos habituales.

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

IMPORTE BONIFICADO POR FUGA (€)	2021	2022	2023
Albacete	82.260	80.188	68.047
Aguas Nuevas	760	1.407	174
Pozo Cañada	183	162	0
TOTAL	83.203	81.757	68.221

TARIFA INDUSTRIAL PARA GRANDES CONSUMIDORES



El agua es una parte indispensable del proceso productivo de las grandes industrias que hay en Albacete. Para 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 crea la **Tarifa Industrial para Grandes Consumidores**. Su aplicación se lleva a cabo cuando se cumplen los siguientes requisitos:

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

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

EL CLIENTE EN EL CENTRO

Buscamos la excelencia mediante el **acompañamiento** y la **cercanía**. Damos un paso más para adaptarnos a las **necesidades de todos nuestros clientes**:



Hemos implementado sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes para mejorar la comprensión y anticiparnos y adaptarnos a sus demandas.



Hemos rediseñado parte de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia la oficina presencial de atención al cliente, orientada especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.



Para atender las situaciones de vulnerabilidad, hemos trabajado en la aplicación de la lectura fácil en nuestras comunicaciones y en la implantación de **servicios de interpretación y videointerpretación para clientes extranjeros o sordos**.

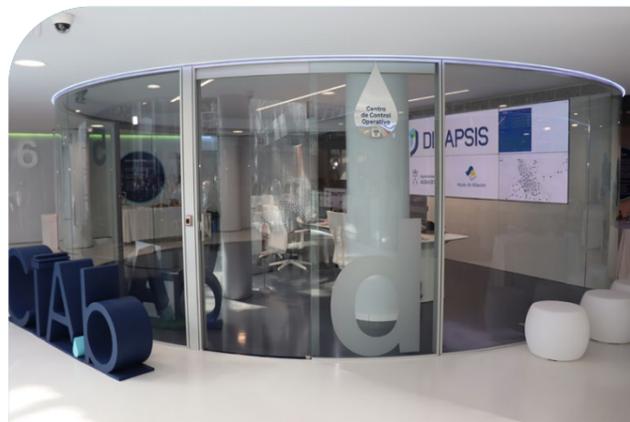
DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

Hemos acelerado el **despliegue de los nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan.

Hemos mejorado la **usabilidad de la página web y oficina virtual**, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente. En 2022 desplegamos **nuevos canales de atención como WhatsApp y ChatBot** y en 2023 la aplicación **"AguaContigo"**, que ayudan a facilitar la experiencia del cliente y garantizan nuestra accesibilidad.

Por otro lado, hemos implantado el uso de la **firma digital** en nuestros procesos comerciales del servicio, ofreciéndole al cliente máxima seguridad y poder realizar sus gestiones de manera inmediata evitando desplazamientos.

Para finalizar, hemos **incrementado las capacidades digitales de la plantilla y especializado aún más los equipos de trabajo**. Esta especialización nos permite ser más efectivos en la gestión y nos facilita el ajuste de los equipos en base al análisis de las encuestas de las personas usuarias, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas.



SOCIALMENTE RESPONSABLES

Hemos desplegado un programa específico de iniciativas para **eliminar las barreras** existentes: de **comprensión** (nuevos idiomas de atención); ligadas a la **digitalización** (además de los nuevos canales no presenciales, se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel); por **discapacidades sensoriales** (como el servicio de videointerpretación de lengua de signos española) o **cognitivas** (revisión de las comunicaciones para informar de manera más clara y cercana a todas las personas), además de informar de todas las ayudas disponibles para personas en situaciones de **vulnerabilidad económica**.

Más allá de las iniciativas de mejora, en **Aguas de Albacete promovemos un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás**.

Excelencia en el servicio

Ponemos a disposición de los clientes todos nuestros canales para que puedan registrar sus reclamaciones, ya sea a través de nuestros canales digitales, por teléfono o directamente en nuestra oficina. Nuestro personal se encarga de contactar con el cliente para comprender la naturaleza de la reclamación y tomar las medidas necesarias para resolverla.

En 2023 el **1,48% de los clientes de Aguas de Albacete realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

Nuestro compromiso es dar respuesta a las reclamaciones en el plazo máximo de 10 días laborables.



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



Aguas de Albacete dispone de **diversos canales para mantener una comunicación cercana y flexible con sus abonados y acorde a sus necesidades.**

	2021	2022	2023
 Teléfono de atención al cliente 900 500 549. Lunes a viernes. Horario: 8:00 a 21:00 h	21.475 llamadas atendidas. Tiempo Medio Atención: 6' 01"	17.361 llamadas atendidas. Tiempo Medio Atención: 5' 48"	18.176 llamadas atendidas. Tiempo Medio Atención: 5' 15"
 Teléfono de averías 900 500 543. Horario: 24 horas al día, 365 días al año	3.893 llamadas atendidas.	1.815 llamadas atendidas.	3.390 llamadas atendidas.
 Oficina virtual https://albacete.aguasonline.es/	14.007 usuarios activos. 15.391 trámites resueltos.	15.437 usuarios activos. 15.306 trámites resueltos.	16.938 usuarios activos. 14.810 trámites resueltos.
 E-mail clientesalbacete@aguasdealbacete.es	2.171 contactos establecidos.	2.506 contactos establecidos.	2.807 contactos establecidos.
 Otros	Twitter 1.670 seguidores. 7.743 tweets.	Twitter 1.670 seguidores. 7.743 tweets.	Twitter 1.670 seguidores. 8.294 posts
	SMS 21.082 SMS enviados.	SMS 43.994 SMS enviados.	SMS 31.781 SMS enviados.
	E-mail 122.193 emails enviados.	E-mail 140.808 emails enviados.	E-mail 174.226 emails enviados.
	Cartas 6.475 cartas enviadas.	Cartas 6.594 cartas enviadas.	Cartas 6.079 cartas enviadas.

CITA PREVIA TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Con el fin de reducir los tiempos de espera a nuestros clientes para ser atendidos presencial o telefónicamente, Aguas de Albacete tiene a su disposición los siguientes **canales de cita previa**:



Cita previa telefónica

Con este sistema el usuario elige el día y la hora en la que desea ser atendido, sin desplazamientos ni esperas, y uno de los administrativos de atención al cliente de Aguas de Albacete le llama en el momento seleccionado para atenderle y realizar la gestión requerida. Las citas previas telefónicas están disponibles de 08:30 a 08:50 y de 13:30 a 14:20 horas.



Cita previa presencial

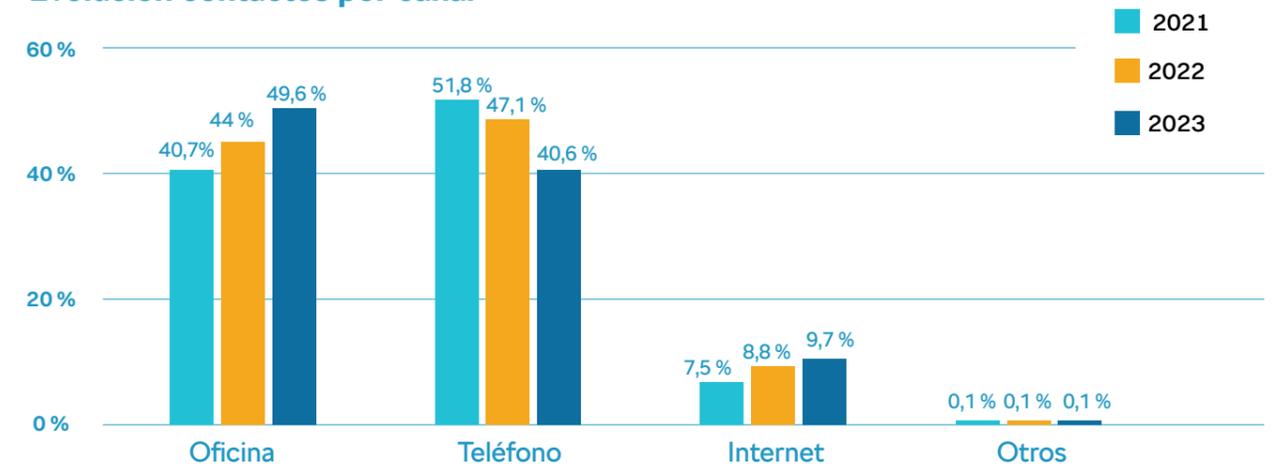
Destinada a aquellos usuarios que por sus necesidades específicas o particularidades de la gestión que necesitan tramitar requieren que la atención sea presencial, con dedicación exclusiva y sin esperas. Las citas previas presenciales están disponibles de 9:00 a 13:00 h.

Con la implementación de estos dos **sistemas de cita previa Aguas de Albacete**:

- **Mejora la calidad de la atención recibida por los abonados.**
- **Evita desplazamientos, aglomeraciones y esperas.**
- **Amplía los horarios de atención al cliente adecuándolos a las necesidades de los usuarios y pasa de un horario de atención al cliente de 9:00 a 13:00 horas a un horario de atención de 8:30 a 14:30 horas.**

Además hacemos un **seguimiento de las citas**, analizando la evolución de las mismas en los diferentes canales de contacto, que nos permite poder adaptar nuestros canales para una **mejora de atención continua**.

Evolución contactos por canal



GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los clientes y la digitalización han sido los pilares de la gestión de la atención al cliente. Mantener la calidad en el trato con los abonados es nuestro principal objetivo y, para conseguirlo, **Aguas de Albacete cuenta con las siguientes herramientas:**



Equipo de atención al cliente formado por personal experimentado e implicado, que se adapta a las necesidades específicas de cada cliente para facilitar las gestiones y mantener la cercanía con el cliente.



Aplicaciones digitales interconectadas que permiten gran capacidad de respuesta y adaptación a los requerimientos y necesidades de los usuarios, garantizando una respuesta ágil y eficiente.



Implantación de nuevas herramientas y aplicaciones digitales que permiten el desarrollo completo de las gestiones de forma no presencial.



Colaboración continua entre todos los departamentos de Aguas de Albacete para garantizar la protección jurídica de los abonados, el correcto funcionamiento de aplicaciones digitales y herramientas informáticas y la comunicación eficiente de los cambios y mejoras en el servicio.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

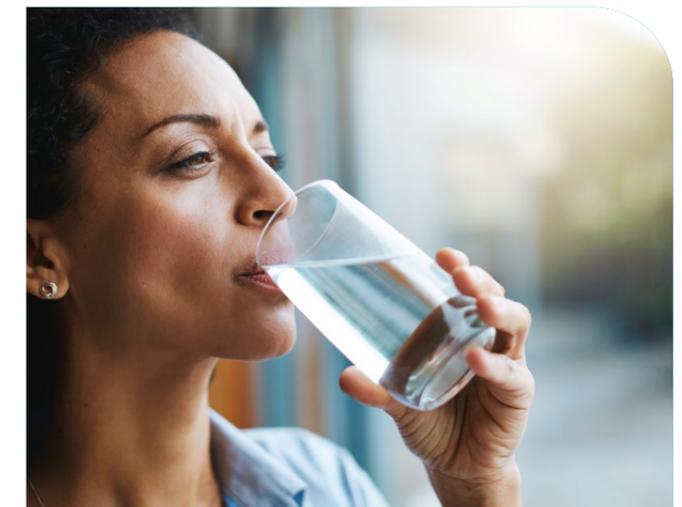
La opinión de los abonados es esencial para Aguas de Albacete. Por ello, para conocer a los clientes, sus expectativas y necesidades, se mantiene un diálogo directo con ellos y se realiza una **encuesta anual de satisfacción**. A través de ella, los usuarios valoran los servicios prestados y el producto suministrado, poniendo de manifiesto su grado de satisfacción. A partir de los resultados de la encuesta se elaboran planes de acción que contemplan los aspectos peor valorados por los usuarios.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ORGANOLEPSIA							
La calidad del agua	5,51	6,41	5,8	6,4	6,31	6,61	6,64
SERVICIO							
La continuidad del suministro	8,48	8,71	8,5	8,61	8,72	8,70	8,75
La presión con la que llega el agua	7,03	8,07	7,59	7,75	7,84	7,84	7,84
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	7,29	6,84	7,03	7,11
PRECIO							
Precio	4,1	4,84	4,59	4,87	5,14	4,91	5,65
Media	6,42	7,08	6,68	6,94	7,23	7,37	7,80

El **índice de satisfacción global** obtenido por Aguas de Albacete en 2023 ha sido **7,80 sobre 10**. En 2022 obtuvimos un 7,37 lo que supone un incremento de la satisfacción de los abonados con el servicio recibido.

No obstante, Aguas de Albacete continúa trabajando bajo el objetivo de mejora continua, utilizando su experiencia, conocimiento, profesionalidad e innovación constante para seguir ofreciendo un servicio de calidad, cercano y acorde con las necesidades de sus usuarios.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio. Contamos con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos dos parámetros.

En Aguas de Albacete, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un organismo independiente confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión del agua, cuyos valores son de notable, sino también con el índice de satisfacción general, que se situó en 7,80 el último año, puntuación superior a la de los anteriores por cuarto año consecutivo.



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. Además, facilitan el acercamiento a los abonados permitiendo atender sus necesidades 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.



En 2023 se registraron 672 quejas. Un 67,70% de los abonados se vieron beneficiados por modificaciones en la factura debido a un consumo acumulado, bonificaciones por fuga, estimaciones o verificaciones de contador.

CUSTOMER COUNSEL

Como parte de los canales de diálogo con los abonados, el Customer Counsel, tiene un papel fundamental para **la defensa y protección de los derechos del cliente**.

Supone una alternativa adicional para los usuarios, quienes pueden recurrir a ella 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 2023 se ha registrado **una queja** en el Customer Counsel.

CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS



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

Mediante Pleno Municipal, se aprueba la propuesta y se publica en la Ordenanza Reguladora correspondiente. Tras dar trámite de audiencia a los **agentes sociales y asociaciones de consumidores municipales**, junto con un informe técnico y de costes, se envía a la Agencia del Agua de Castilla la Mancha, actual organismo supramunicipal de ámbito autonómico, que aprueba y publica la actualmente denominada Prestación Patrimonial de Carácter Público No Tributario en el Boletín Oficial de la provincia.

En los últimos años **los importes no han sufrido modificación** alguna.



ACCIÓN SOCIAL

El contexto actual se encuentra marcado por importantes **desafíos económicos, educativos y laborales**, con datos que reflejan una cronificación preocupante de la pobreza. En 2023 el 9,3% de los castellanomanchegos admitieron llegar "con mucha dificultad" a final de mes. De igual modo, la estadística del INE apunta que la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social, conocida como indicador Arope, fue del 31,1%, mientras que el 6,3% de los castellanomanchegos presentaba carencia material severa y el 6,7% se encontraba viviendo en hogares con baja intensidad en el trabajo.



A pesar de que la estadística en el municipio de Albacete puede diferir, nos enfrentamos a la misma realidad, la necesidad de trabajar junto a los más vulnerables. **Aguas de Albacete se compromete con la comunidad** a través de la implementación de **proyectos transformadores**, con un impacto directo en las personas y que priorizan las situaciones de vulnerabilidad. Como parte integral de su actividad, Aguas de Albacete actúa como **motor de transformación social**, algo que se refleja en la puesta en marcha de programas de acción social centrados en la **educación y la sostenibilidad comunitaria con el objetivo de mejorar** la calidad de vida de las personas. Se planifican en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo **la igualdad, la educación de calidad, el trabajo decente o la protección del medio ambiente**.



Aguas de Albacete contribuye a la mejora de la sostenibilidad del municipio de Albacete en cuanto a promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos. **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.**

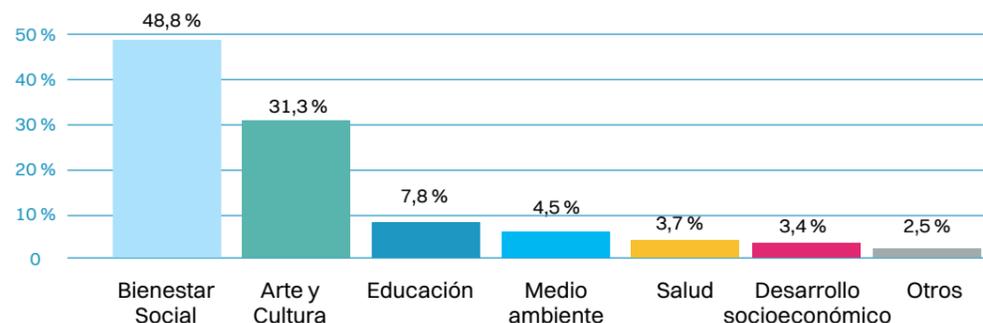
Valoramos la **acción social como una inversión**. Por ello, fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generan un beneficio social. Aguas de Albacete cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que **las entidades**

receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde Aguas de Albacete -y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación- llevamos a cabo **numerosas actividades de apoyo a la comunidad** y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de **medir nuestra inversión en acción social**.

Recursos destinados a la comunidad (€)

Año	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Recursos (€)	41.828	151.602	74.021	38.168	66.666	27.183	34.621	190.086	103.041

En 2023 hemos llevado a cabo 116 iniciativas en las siguientes categorías:



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

Además de los programas propios, Aguas de Albacete **colabora con distintas entidades** para desarrollar proyectos que contribuyan a los tres ejes de su estrategia de acción social. Estas entidades son aliadas clave para amplificar el impacto social con un enfoque local, gracias a su conocimiento, su proximidad a los desafíos sociales y su capacidad para incidir directamente en la vida de las personas. La colaboración con estas entidades complementa y potencia la voluntad de Aguas de Albacete de contribuir a la transformación social.

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.



17 junio 2023
8ª Jornada Gastronómica de la Diabetes
CONFERENCIA: TRIVIAL DE LA DIABETES EN LA NUTRICIÓN
 Impartida por Blanca Alejandra López López
 Farmacéutica y Nutricionista

LUGAR:
 UNIVERSIDAD POPULAR
 (Ayuntamiento de Albacete)
 C/. Arquitecto Fernández, 14
 ALBACETE

PROGRAMA

- 11,00 h.: APERTURA JORNADA GASTRONÓMICA.
- 11,30 h.: Conferencia, "TRIVIAL DE LA DIABETES EN LA NUTRICIÓN" Impartida por Blanca Alejandra López López (Farmacéutica y Nutricionista).
- 13,00 h.: Aperitivos y café.
- 15,00 h.: Comida para diabéticos y no diabéticos.
- 17,00 h.: Clausura de la Jornada Gastronómica.
- 19,00 h.: Entrega de premios.

INFORMACIÓN:
Móvil: 663 283 119

ASFADI

Aguas de Albacete participa en las **Jornadas Gastronómicas sobre diabetes** organizada por la Asociación de Familias Diabéticas, ASFADI, a la que agradece el enorme trabajo que realiza día a día por las personas que padecen diabetes y sus familias.



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

CRUZ ROJA

En 2023 renovamos nuestra colaboración con Cruz Roja como empresa socialmente responsable.



PLENA INCLUSIÓN CLM. 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 2023 se repite la experiencia y el importe, **3.000 € cada año** con los que se espera contribuir a una mejor calidad de vida.



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 estos años se ha dotado de estas fuentes a otros espacios municipales como centros socioculturales, pabellones polideportivos o centros educativos.



ESCLEROSIS MÚLTIPLE

Desde el año 2015, en el que Aguas de Albacete colabora por primera vez con la Asociación de Esclerosis Múltiple, la relación entre ambas entidades ha sido enriquecedora. En 2023 se renueva la colaboración para contribuir en la gestión del **Centro Integral de Enfermedades Neurológicas, CIEN**.



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

PATROCINADORES ÚNICOS DE LOS CLUBES DE DEPORTE DE ASPRONA

Aguas de Albacete se ha convertido desde 2020 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. En 2023 continúa la colaboración.



MANOS UNIDAS

Aguas de Albacete se vuelve a sumar en 2023 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.



CULTURAL ALBACETE

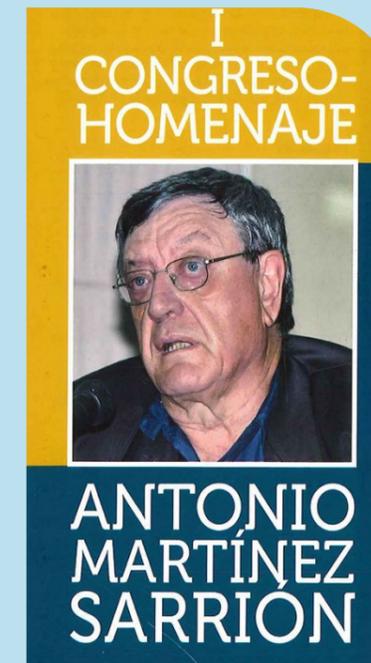
La colaboración con Cultural Albacete ha sido una constante a través del tiempo para Aguas de Albacete. Cada año, gracias a la colaboración con Cultural Albacete para el fomento del teatro educativo, son **más de 1.000 los niños y niñas** que se conciencian y sensibilizan socialmente a través del teatro.

Además, desde hace dos ediciones, Aguas de Albacete y Cultural Albacete, colaboran en el **Festival del Jardín Botánico** con acciones culturales, musicales y educativas vinculadas del agua, medio ambiente y desarrollo sostenible.



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA, UCLM

También vinculado al ámbito educativo, en 2023 colaboramos con la universidad regional en el **I Congreso** sobre el gran poeta albaceteño **Antonio Martínez Sarrión**, en el que se dieron cita literatos, poetas, periodistas y otros profesionales vinculados a la poesía y a la literatura, un congreso en el que también participaron alumnos de la UCLM.



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

CLUB CULTURAL DEPORTIVO DE AGUAS NUEVAS

Con el Club Cultural Deportivo de Aguas Nuevas, contribuimos con la asociación **"Mi Princesa Rett"**, con el objetivo de fomentar la investigación del síndrome Rett, un trastorno relacionado con el cromosoma X que afecta a una de cada 10.000 mujeres y es la causa principal del retraso mental en las niñas.



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 de 2021 y 2022, 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.



FESTIVAL ANTORCHAS

El Festival Antorchas, que en 2023 llegaba a su 3ª edición, volvía a contar con la colaboración de Aguas de Albacete para llevar la música hasta un público infantil y familiar que contribuya desde la infancia en aquellos eventos y acontecimientos que marcan la vida de la ciudad.



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 la ciudad. En 2023 continuamos apoyando a este club.



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

ACYDA. FÚTBOL SALA FEMENINO

Desde Aguas de Albacete apoyamos especialmente el deporte base, con gran atención al deporte femenino buscando la igualdad en la práctica deportiva. En 2023 volvíamos a colaborar con ACYDA para fomentar el fútbol sala femenino.



CLUB DEPORTIVO EXCALIBUR



El Club Deportivo Excalibur organiza anualmente el **Open Internacional Ciudad de Albacete**, en el que se dan cita algunos de los grandes jugadores de ajedrez de todo el mundo. Aguas de Albacete colabora con esta asociación deportiva y cultural, así como en la práctica deportiva de ajedrez infantil y juvenil.



CLUB WATERPOLO ALBACETE

En 2023 iniciamos una colaboración con el **Club Waterpolo Albacete** por el que fomentamos la práctica de este deporte entre los jóvenes, un deporte acuático con unos **grandes valores deportivos, éticos y de competitividad sana.**



FUNDACIÓN POLICÍA ESPAÑOLA

El Certamen de **Relato Breve**, organizado por la Fundación Policía Española, es uno de los más prestigiosos a nivel nacional, un evento literario en el que Aguas de Albacete colabora desde hace años y que en 2023 ha incrementado su ayuda con la **puesta en marcha de un accésit.**



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES

ASOCIACIÓN DEPORTIVA DE LA POLICÍA LOCAL DE ALBACETE, ADPLA

Hemos colaborado con la Asociación Deportiva de la Policía Local de Albacete, ADPLA, para la participación de policías locales en los **Juegos Mundiales de Policías y Bomberos, WPFG**.



GRUPO AMIAB

Aguas de Albacete renueva en 2023 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**.

La colaboración también se centra 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.



ASOCIACIÓN AMIGOS DE LA ÓPERA

La Asociación Amigos de la Ópera cuenta con la colaboración de Aguas de Albacete en la **organización del Concurso de Canto Ciudad de Albacete**, como ejemplo de disciplina artística también enfocada a un público familiar.



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. Además, y en colaboración con Es Radio y Cruz Roja, Aguas de Albacete participó en el **Maratón Solidario a favor del Banco de Alimentos**.



CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA, CIAB

El 1 de junio de 2021 abrió sus puertas a la ciudadanía el **Centro de Interpretación del Agua de Albacete, CIAb**. El CIAb está enclavado en un edificio único y singular, que está protegido y es patrimonio de la ciudad de Albacete, símbolo del pasado, referencia del presente y futuro de la ciudad.

Inciendo en su uso original y en el entorno en el que está ubicado, (**Parque de la Fiesta del Árbol**), se ha respetado y potenciado su vinculación con el agua, el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible.

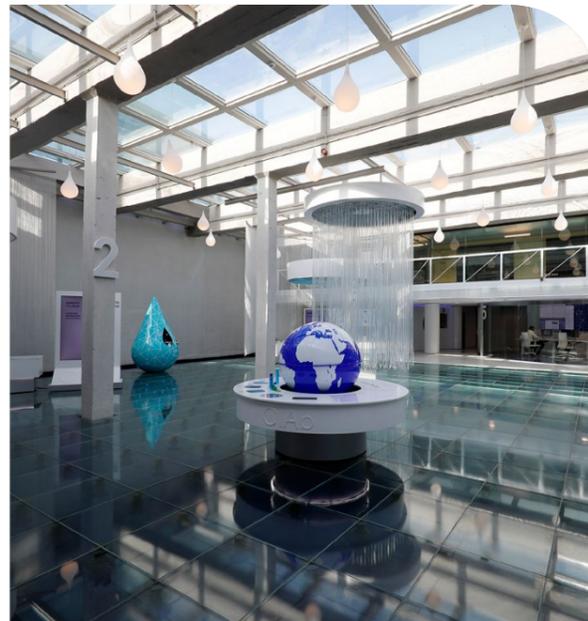
Está concebido como un **espacio de conocimiento y experiencias**, abierto, innovador, accesible, cercano, original, versátil, inclusivo, transparente, adaptado y dirigido a toda la población.



El CIAb se convierte en el **nexo entre el pasado y el futuro del agua** (y) de Albacete, bebiendo de los albaceteños y de las albaceteñas su carácter cercano y social, y devolviéndoles un espacio moderno, innovador y colaborativo en el que se sientan como pez en el agua, a la altura de Albacete y de su propia Torre del Agua.

Un espacio de **referencia nacional en materia de Desarrollo Sostenible, Agua y Gestión de Redes**, un escaparate abierto y transparente de la gestión del Ciclo del Agua y del Desarrollo Sostenible, desde el que se controla todo el abastecimiento y saneamiento de Albacete, así como la gestión en tiempo real de las operaciones diarias que desde Aguas de Albacete se realizan.

Como centro divulgativo, el CIAb **busca fomentar el conocimiento entre los centros educativos de infantil, primaria, secundaria, formativos y universitarios de Albacete**, además de acercar el ciclo del agua y el desarrollo sostenible a los diferentes colectivos, entidades y asociaciones de la ciudad. De la mano del Ayuntamiento, el CIAb se ha convertido en un polo de atracción turístico, tecnológico, cultural y museístico a nivel nacional, y en centro dinamizador de empleo.

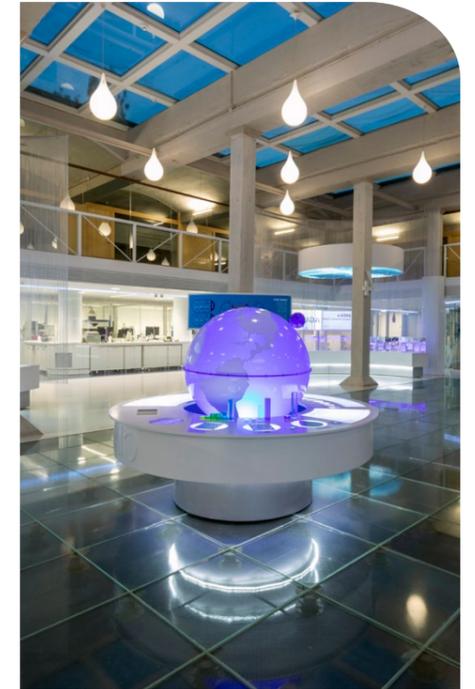


El CIAb pretende ser un **espacio de todos y para todos**. Buscando este objetivo, se ha diseñado un proyecto de accesibilidad con adaptaciones auditivas, cognitivas y visuales mediante Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación. El objetivo es que todos los visitantes puedan acceder a la información en el sistema comunicativo que mejor se adapte a sus necesidades accediendo a todos los contenidos y así disfrutar de la experiencia.

En el CIAb encontramos varias dependencias: **Museo del Agua, Incubadora de Innovación, Dinapsis, Laboratorio de Calidad del Agua, Auditorio-Sala de Prensa, y Torre del Agua** o depósito elevado.

Desde su inauguración, el CIAb ha sido visitado por **más de 80.000 personas**. Se han realizado **más de 100 talleres** vinculados a reciclaje, agua o desarrollo sostenible. En materia educativa, han sido **más de 10.000 escolares** los que han participado en las visitas, talleres educativos y otras actividades como los talleres navideños o Jueves Lardero. El CIAb ha acogido **más de 30 presentaciones de proyectos** sobre economía circular, desarrollo territorial o proyectos de desarrollo sostenible.

El CIAb recibió en 2022 el **premio de la JCCM a la labor de concienciación, divulgación y sostenibilidad en el Día Mundial del Agua**.



VINCULACIÓN CON LA CIUDAD

En el CIAb, a lo largo de 2023, se han realizado varias actividades y eventos, cuyo objetivo es dar voz a la ciudad de Albacete.

Con motivo del **Día de la Mujer**, tuvo lugar la Mesa Redonda **“Mujer y Deporte”**, en la que participaron María Vasco, Marian Galera, Elena Martínez, Llanos Torner y Paula García, todas grandes deportistas vinculadas con la ciudad, que debatieron sobre la situación de la mujer en el ámbito deportivo.

La **D.O. Queso Manchego** presentó su nueva campaña **“El ‘casi’, nunca es”**, a la que acudieron medios de comunicación nacionales e internacionales, con el objetivo de promocionar el Queso Manchego.



CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA, CIAB

VINCULACIÓN CON LA CIUDAD

La **Asociación de Periodistas de Albacete** elegía por segundo año consecutivo el CIAb como escenario para la **entrega de sus Premios y para la presentación del Anuario de la asociación**. En esta edición, se reconoció el trabajo del fotógrafo Rubén Serrallé, de los periodistas Severino Donate y Ángel Fueyo, así como de la actuación del Sepei por su colaboración con los medios de comunicación.



La **27 edición de Primavera Solidaria** incluía el CIAb como uno de los puntos de referencia en sus actividades, cuyo objetivo en 2023 era reflexionar sobre el acceso al agua. En colaboración con Aguas de Albacete, se organizaron visitas al CIAb así como un **proyecto de Realidad Virtual sobre las dificultades en el acceso al agua**, dirigido a los centros de secundaria de la localidad.



En colaboración con el **Colegio de Enfermería de Albacete y el Conservatorio Superior de Música**, Aguas de Albacete ofreció un Concierto en el CIAb en el marco de la Semana de la Enfermería, en el que participó la Agrupación Musical Granados.



La **UCLM** ponía en marcha en el CIAb, el Curso de Verano **"Gastronomía de los Sentidos"**, con el objetivo de desarrollar el potencial de la comida a través de los sentidos, la cultura y el arte. Un encuentro en el que participaron varias estrellas Michelin soles Repsol, además de estudiantes, académicos y profesionales del sector.



VINCULACIÓN CON LA CIUDAD

La gala de entrega de los **Premios de Investigación y Cultura Científica Joven** se realizaba en el CIAb, un acto en el que se reconoció a varios estudiantes de ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos y Universidad por su contribución a la investigación, así como a la difusión de los proyectos de investigación.



En colaboración con el Ayuntamiento de Albacete, **durante los meses de agosto y septiembre se realizaron visitas nocturnas al CIAb**, con la novedad de que en 2023 se amplió en un grupo más, por lo que más de 2.500 personas visitaron las instalaciones en su horario nocturno.



La **10 k nocturna Ciudad de Albacete** se ponía de largo con la presentación de su camiseta en el CIAb, un acto al que acudió el alcalde, Manuel Serrano, así como los representantes de diferentes clubes de atletismo de la ciudad.



En **Navidad**, desde Aguas de Albacete y el Ayuntamiento se pone en marcha una **programación especial en el CIAb**, con talleres navideños dirigidos a los más pequeños, así como visitas guiadas con un clima propio de esta época del año, que en 2023 superaba las 1.500 visitas.



CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA, CIAB



INAUGURACIÓN SEGUNDA FASE CIAB

El 1 de abril de 2023 se ponía en marcha la segunda fase del CIAb, una experiencia inmersiva donde se muestran los orígenes de la ciudad a través del agua. Se trata de una experiencia visual, auditiva y olfativa en lo que es el primer depósito inmersivo de España. El yacimiento arqueológico del Acequión es el principal protagonista de este primer Depósito Inmersivo de España.



PUESTA EN MARCHA DE LA PLANTA DE ÓSMOSIS INVERSA

La ciudad de Albacete inauguró en abril de 2023 la Planta de Ósmosis Inversa, ubicada en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), con la que se mejoraba la calidad del agua de Albacete optimizando sus cualidades organolépticas. La planta de ósmosis inversa, que entraba en funcionamiento a finales de mayo, utiliza la tecnología de membranas diseñadas para retirar del agua tratada algunos compuestos como los sulfatos, el calcio o el magnesio que pueden aportar cierto grado de dureza y, por tanto, sabor al agua. Además, con su puesta en marcha, se garantizará el abastecimiento en época de sequía.

CELEBRACIÓN DÍAS MUNDIALES

Alineados con la **celebración de los días internacionales más relevantes para el sector del agua, el medio ambiente y la sostenibilidad**, los últimos años hemos lanzado diferentes acciones de difusión y sensibilización, vinculadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del entorno natural.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Se celebra cada año el **22 de marzo** y, de la mano de las Naciones Unidas, busca **sensibilizar a la población** sobre la condición indispensable de este recurso para la vida.

Realizamos jornadas de puertas abiertas en instalaciones, actividades educativas e intensificamos nuestra presencia en los medios de comunicación locales y regionales.



Solo tenemos una Tierra

El 5 de junio Naciones Unidas celebra el Día Mundial del Medio Ambiente. Este año, destaca la necesidad de vivir de forma sostenible, en armonía con la naturaleza. El planeta es nuestro único hogar.

En Aguas de Albacete, mediante las alianzas y la innovación, nos comprometemos con la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. Actuamos para acelerar la transformación ecológica y contribuir así a un futuro más sostenible para las personas y el planeta.

#UnaSolaTierra



Aguas de Albacete
www.aguasdealbacete.com

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Cada **5 de junio** nos unimos a esta celebración con difusión en los medios y RRSS, de acuerdo con el lema establecido por Naciones Unidas. Entre las actividades destacamos una mayor presencia en medios de comunicación y redes sociales, así como acciones de divulgación sobre el ciclo del agua y sostenibilidad, apoyadas con visitas al CIAb, a la ETAP y a la EDAR.

CELEBRACIÓN DÍAS MUNDIALES



DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Tiene lugar cada **19 de noviembre** y durante esta celebración visibilizamos el papel de la gestión de las infraestructuras de saneamiento en la lucha contra el cambio climático y **recordamos a la población la importancia de no arrojar toallitas y otros residuos por el inodoro**. Las toallitas causan grandes atascos en las tuberías que pueden tener consecuencias devastadoras para el medio ambiente. A través de nuestra campaña **#Nosonproblemitas** y enmarcados también en la Semana Europea para la Prevención de Residuos, llevamos a cabo la sensibilización en redes y medios.

LABOR SOCIAL

SEMANA DE LA MOVILIDAD

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



DÍA MUNDIAL DEL LAVADO DE 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 X con los hashtags **#EstáEnTusManos** **#DíaMundialLavadoDeManos** **#EstáEnTusManos** **#ConAguaYJabón**.



EDUCANDO EN SOSTENIBILIDAD

A través de nuestro programa **Educando en Sostenibilidad** contribuimos a concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso.



CONCURSO DE DIBUJO ECOLÓGICO

Aguas de Albacete colaboró en 2023 en el Concurso de Dibujo Ecológico, organizado por **COPE Albacete**. A través de este concurso, los escolares de 3º, 4º, 5º y 6º de Primaria y Educación Especial de Albacete y pedanías, reflexionan sobre el entorno natural que nos rodea plasmándolo en sus láminas y dibujos con el objetivo de concienciar a la comunidad educativa y familiar.





FERIA DE ALBACETE

FERIA DE ALBACETE



Aguas de Albacete contribuye 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. Todas las actividades giran en torno al mundo del agua, el desarrollo sostenible y el medio ambiente, con especial atención a un uso responsable y sostenible del líquido elemento, de una manera lúdica y festiva.

FERIA DE ALBACETE

FERIA INFANTIL PARQUE DE ABELARDO SÁNCHEZ

Por octavo año consecutivo (excepto el año de la pandemia), **Aguas de Albacete patrocinaba la Feria Infantil del 8 al 17 de septiembre** en el Parque de Abelardo Sánchez. Esta actividad lúdica está dirigida a los más pequeños, con edades comprendidas entre **2 y 12 años**. En la Feria Infantil, los pequeños pudieron disfrutar de atracciones infantiles e hinchables relacionados con el agua.



FERIA INFANTIL POR BARRIOS

Además, de la mano de la FAVA y del Ayuntamiento de Albacete, **las actividades infantiles llegaron a tres barrios de la ciudad: Parque de los Cuentos (Cañicas-Imaginalia); Parque Lineal (Pista frente a Tráfico) y Parque Félix Rodríguez de la Fuente (Medicina)**. Fueron los días 8, 9 y 10 de septiembre en horario de 11:00 a 13:00 horas, y de 18:00 a 20:00 horas.

Entre las actividades previstas en la **Feria Infantil en los barrios**, estaba la **Zona de Talleres**, en la que se hicieron 3 talleres cada día en cada uno de los barrios, vinculados con el agua y el Medio Ambiente, con los que se pretende concienciar a los pequeños sobre el Medio Ambiente, el cuidado de nuestro entorno, así como a respetar y hacer un buen uso del agua.

En la **Zona de Juegos**, se hicieron **3 juegos populares** cada día con el objeto de animar a los pequeños a conocer otro tipo de iniciativas lúdicas con las que se contribuye a la integración

de todos los niños y niñas, sin olvidarnos de las **nuevas tecnologías**, con la inclusión de **juegos de Realidad Virtual**, que cada día se instalan en uno de los 3 barrios. También hubo **fiesta de la espuma**, que ya tuvo una gran acogida el pasado año, con una duración de 1 hora y que cada día llega a un parque distinto.

Aguas de Albacete plantea estas actividades como un **espacio de encuentro y diversión, ameno y diferente, que girará en torno al agua**. Para lograrlo, se propone una metodología activa, participativa y responsable en la que el juego cumple una función educadora básica.

FERIA DE ALBACETE

CALMA TU SED EN FERIA

Aguas de Albacete instaló **fuentes de agua del grifo en el Recinto Ferial** para que cualquier persona pudiera calmar su sed e hidratarse. Fieles al compromiso con el cuidado del Medio Ambiente, Aguas de Albacete ofreció **vasos de cartón, respetuosos con el medio ambiente y 100% reciclados y reciclables**.

En otras ocasiones Aguas de Albacete ha llegado a **repartir más de 50.000 vasos de agua**, una oportunidad para refrescarse y también para comprobar la calidad del agua de la ciudad. Las fuentes estuvieron **atendidas, entre otros monitores, por personal usuario de Amiab**, que con su simpatía y profesionalidad no sólo invitan a calmar la sed, sino también a sonreír.

Siguiendo la línea marcada en otras ocasiones, los vasos que se utilizaron para dar agua estaban fabricados en celulosa natural respetuosa con el medio ambiente y son 100% reciclados. **Unos vasos que son biodegradables** y, por tanto, ecológicos.



+50.000

VASOS DE AGUA REPARTIDOS



ZONA DE HIDRATACIÓN EN LA FERIA

Pensando en las personas más mayores, con movilidad reducida, niños, o que necesiten un mayor tiempo de descanso, desde **Aguas de Albacete y el Ayuntamiento de la ciudad**, se puso en marcha por segundo año consecutivo una zona de hidratación y descanso en Feria para que, quien lo deseara, pudiera sentarse en bancos habilitados para tal fin, reposar y beber agua del grifo en las fuentes que allí se instalaron.

Un espacio rodeado de árboles que proyectan su sombra, que se encuentra ubicado en Los Ejidos, detrás de la zona

de las carpas. Abierta a toda la población, esta zona pretende contribuir a hacer la Feria aún más accesible, cercana, universal e igual para todas las personas, especialmente para aquellas que, por diferentes motivos, necesiten un respiro para descansar.

En los días de Feria, y siempre, es conveniente beber mucha agua para evitar la deshidratación. La zona de descanso contará con fuentes de agua del grifo destinadas, de manera totalmente gratuita, a calmar la sed de las personas que acudan al área de descanso.

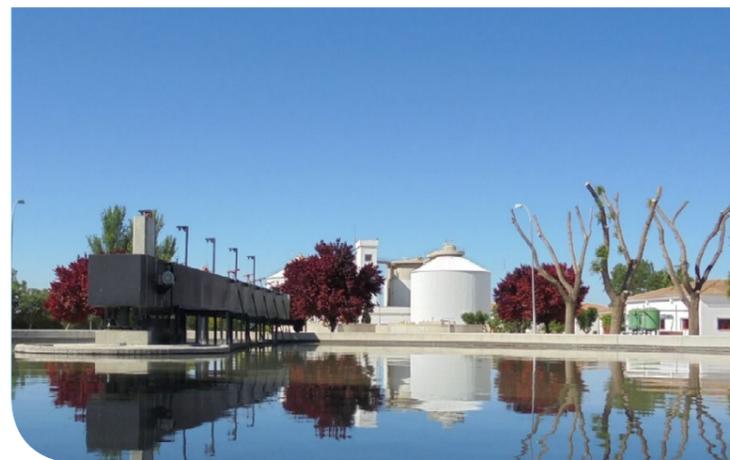


VISITAS AL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA (CIAB)



La importancia del mes de septiembre para la ciudad lo es también para Aguas de Albacete, y con el objetivo de llegar a un mayor número de personas, el Centro de Interpretación del Agua, CIAb, triplicó del 8 al 17 de septiembre el número de visitas diurnas a sus instalaciones, entre las que se encuentra el Mirador de la Torre del Agua, donde se podrá contemplar el Recinto Ferial, a las que se sumaron las visitas nocturnas que ya se estaban realizando desde el mes de agosto. El objetivo es que cada día visiten el CIAb más de 250 personas.

Y como viene siendo habitual, la explanada exterior del CIAb acogió uno de los acontecimientos sociales del año, “El Pisto de La Tribuna”, que reunió a representantes de todos los sectores de la ciudad, de la provincia y de la región, al que asistió el editor de La Tribuna, Antonio Miguel Ménez Pozo, el presidente de Castilla-La Mancha, Emiliano García.-Page y el alcalde de Albacete, Manuel Serrano.



VISITAS A INSTALACIONES

Otra de las maneras de acercar el conocimiento sobre el ciclo del agua son las visitas a las instalaciones de tratamiento de agua que gestionamos. Las plantas de tratamiento ETAP y EDAR son las que han recibido éstas visitas de centros educativos y de formación, entidades y asociaciones sociales y locales, clubes deportivos y ciudadanos a título individual.

#YOBEBOAGUADELGRIFO

Nos esforzamos en dar a conocer los beneficios del agua del grifo y, por lo tanto, promover su consumo en Albacete. Por ello, hacemos hincapié en que el agua que gestionamos supera con creces todos los controles que marcan las autoridades sanitarias, recordando que aplicamos los tratamientos de potabilización más avanzados, así como un control eficaz y continuo de la calidad del agua suministrada.



Prueba de ello es la instalación de fuentes de agua de grifo en distintos eventos como la Semana de la Movilidad, la Carrera Solidaria de APACEAL, la Feria de las Culturas, Jueves Lardero, la Feria de Albacete o la Carrera por la Igualdad.



EVENTOS Y CLUBES DEPORTIVOS

No han faltado tampoco en 2023 las colaboraciones en distintos eventos deportivos. Hemos colaborado con el Instituto Municipal de Deportes instalando fuentes de agua en la San Silvestre, la Media Maratón, el Duatlón Ciudad de Albacete o las carreras solidarias organizadas por Metasport y Amiab.



VISITAS AL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA (CIAB)

FOROS Y EVENTOS

Otras de las acciones que para Aguas de Albacete son de vital importancia es la participación en foros, eventos, jornadas y congresos en los que el agua, el cuidado del medio ambiente y la apuesta por el desarrollo sostenible sean su eje de acción. De este modo, contribuimos a poner en la agenda mediática y social aquellos temas vinculados con la **transición ecológica**, el cuidado del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la concienciación ambiental.



Un ejemplo de esta participación es el **Foro de Emprendimiento**, organizado por el Ayuntamiento de Albacete, en el que en 2023, Aguas de Albacete reconocía el talento de un grupo de estudiantes de **Formación Profesional del IES Leonardo da Vinci**.



Además, colaboramos con varias entidades empresariales como son la Asociación de Empresarios del Polígono de Campollano, **ADECA** y la Asociación de Empresarios del Polígono de Romica, **ADEPRO**, con las que mantenemos reuniones constantes para mejorar los servicios en estas zonas tan importantes para la ciudad.



En línea con el Foro de Emprendimiento, Aguas de Albacete contribuía en los **Premios a la Investigación y Cultural Científica Joven**, puestos en marcha por el Ayuntamiento de Albacete, patrocinando el premio a la vocación investigadora en la categoría de Bachillerato y Formación Profesional.



Con la Asociación de Jóvenes Empresarios, **AJE**, colaboramos en los Premios Joven Empresario, dirigidos a fomentar el talento empresarial en la provincia. Formación Profesional.



En el caso de la **Confederación de Empresarios de Albacete y provincia, FEDA**, la colaboración se vincula en varias vertientes. Por un lado, como socios de FEDA, participando en sus asambleas y actividades y, por otro, con la firma de convenios con FECOM, la Federación de Comercio de Albacete, para la promoción del comercio local, y con APETREVA, la asociación de empresas de reparación de vehículos, con los que tenemos una gran actividad de vigilancia y control de prevención de vertidos industriales.



Otra de las colaboraciones que mantenemos en el tiempo es con **AMEPAP**, la **Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y provincia**, en los Premios Entre Nosotras, de los que Aguas de Albacete es entidad patrocinadora desde hace años.

FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas importantes en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene Aguas de Albacete con la **Fundación Aquae** a través de su matriz. Desde la compañía nos sumamos a distintos proyectos de la fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.

Con iniciativas orientadas a minimizar los efectos de la crisis climática, fomentar la educación y la divulgación científica, Fundación Aquae apoya programas académicos y de emprendimiento social para hacer una sociedad más verde, solidaria y sostenible. Sus principales **líneas de actuación** son:



► CÁTEDRA AQUAE DE ECONOMÍA DEL AGUA:

De la mano de la UNED y la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado el talento con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

► BECAS:

Fundación Aquae y Fundación ONCE colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la **no discriminación de personas con discapacidad** y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las becas Oportunidad al Talento que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.

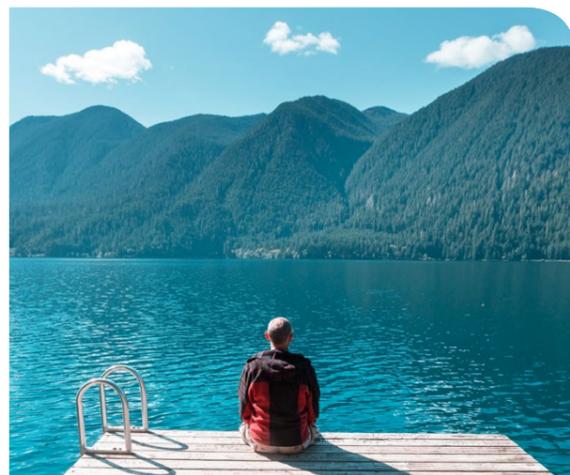
► STOCKHOLM JUNIOR WATER PRIZE (SJWP):

Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize.



► PREMIOS: FUNDACIÓN AQUAE

Reconoce el talento en diversas disciplinas como la **fotografía**, en el que destaca el premio **Photo Aquae** que pone en valor las imágenes más sorprendentes vinculadas al agua, la naturaleza y la sostenibilidad.



REDES SOCIALES

En Aguas de Albacete, a través de nuestro canal X, también llevamos a cabo numerosas **campañas de sensibilización y concienciación sobre el cuidado del agua, el medio ambiente, la mitigación del cambio climático o la apuesta por el desarrollo sostenible**. Además, lanzamos campañas que son estratégicas y claves para nuestra actividad, vinculadas a fechas destacadas en el calendario.

Un ejemplo es el Día Mundial de la Educación Ambiental, el Día Mundial de la Reducción de Emisiones de CO2, Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de la Biodiversidad, Día de las Aves Migratorias, Día Mundial de la lucha contra la desertificación y la sequía, Earth Overshoot Day, Día Internacional Contra el Cambio Climático, Día Mundial de las Ciudades o del Saneamiento.

En los últimos dos años, nuestro impacto en la red social fue de en torno a **8.294 posts emitidos y 1.689 seguidores**.



1.689 seguidores



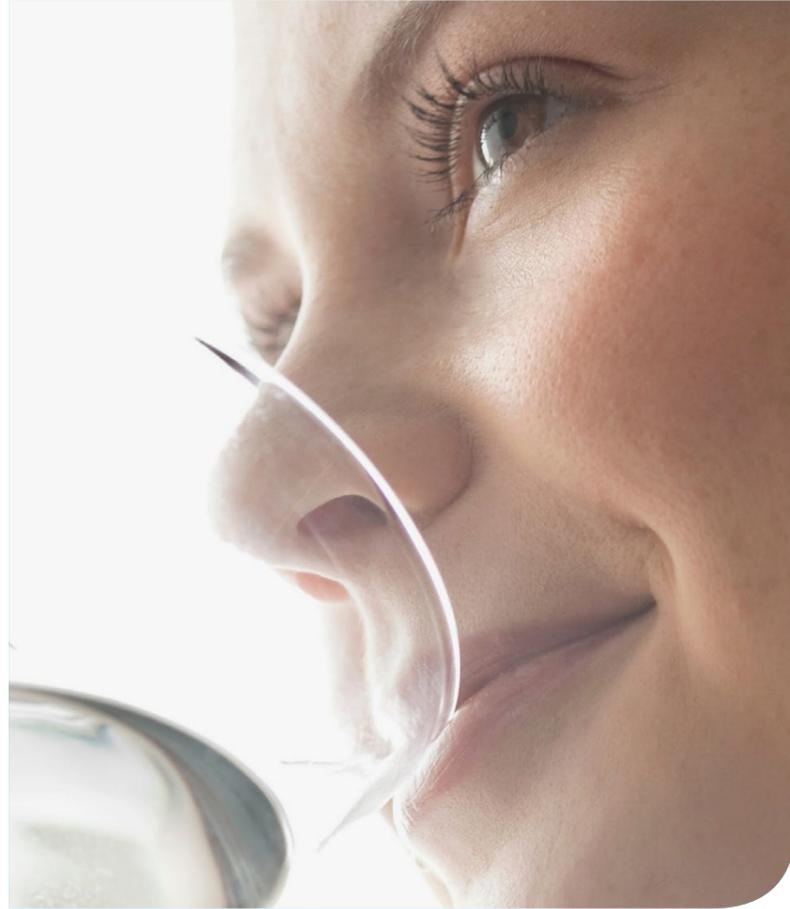
8.294 posts



EQUIDAD

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. Por ello, promovemos la ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

Hemos seguido velando por la **aplicación del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual** o cualquier otra causa, ahora también atendiendo a la ley 15/2022.



Nuestra prioridad:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión.
- **Disponemos de un canal de denuncias** para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral.

Para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas. Es por esto que no se han producido incidentes de discriminación durante el periodo reportado en el presente informe.

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 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 firmó el II Plan de Igualdad con acciones y medidas para potenciar la igualdad de oportunidades.

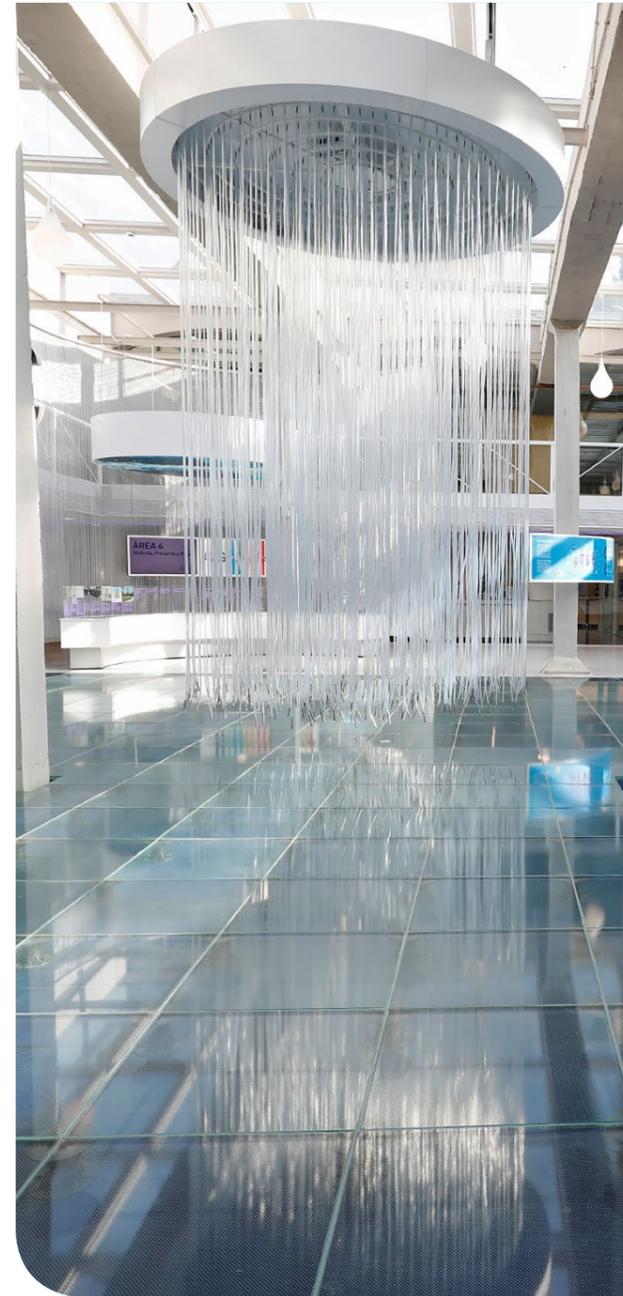


Actualmente el **80% de los cargos de responsabilidad** de Aguas de Albacete son mujeres



EQUIDAD / IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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 una tarde a la semana trabajada, de octubre a mayo, que facilita la conciliación de la vida personal y laboral.

Flexibilidad de la jornada, demorando treinta minutos la entrada y la salida.

Medidas específicas en relación a **violencia de género**.

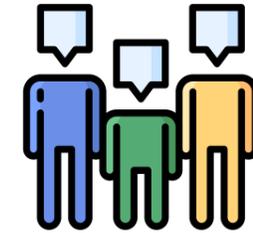
Acuerdo de acumulación del **periodo de lactancia fijándolo en 15 días** laborales, mejorando la normativa.

Festivos retribuidos en plantas, para compensar el trabajo realizado entre los trabajadores a turnos, esto supone una mejora respecto al convenio anterior, ya que se incluyen todos los festivos anuales y no solo los de navidad.

Premio de jubilación para empleados que acrediten haber trabajado 25 años en la empresa, por el importe de una mensualidad.

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.

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 en 2023 reforzó su compromiso mediante un **convenio con el Ministerio de Igualdad**, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para promover acciones de sensibilización en el marco de la iniciativa '**Empresas por una sociedad libre de violencia de género**'.



EQUIDAD / IGUALDAD Y DIVERSIDAD

CERTIFICACIÓN EFR

Aguas de Albacete mantiene el compromiso con la **Certificación efr**. Aguas de Albacete renovó 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 realicen una autorregulación voluntaria en la materia.



SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD Y DIVERSIDAD

A través de la **plataforma online de formación** cuarenta personas realizaron la formación Discapacidad e Inclusión dirigida a toda la plantilla. Como todos los años hemos realizado actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del **día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género** contra la mujer, del **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y del **Día Internacional del Voluntariado** se organizó a nivel corporativo la Semana de la Equidad en la que se realizaron entre otros el **Taller Diversidad LGTBIQ+ (REDI)** y **Taller descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes (Fundación Eurofirms)**.



APUESTA POR LA INCLUSIÓN
Aguas de Albacete favorece la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, por eso cuenta entre sus personas con 6 personas con discapacidad, lo que supone un 6,3% de su plantilla, muy por encima del requisito legalmente establecido fijado en un

6,3%

Para **romper barreras de comunicación**, hemos desplegado el proyecto de accesibilidad universal en la oficina donde se dispone de:



Bucle magnético

Dispositivo que filtra sonidos de fondo- para usuarios de audífonos.



Baliza inteligente

Aparato para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

Así mismo, hemos incorporado el **servicio de videointerpretación en lengua de signos** y hemos trabajado en varias iniciativas vinculadas a la señalización e información accesible, como el proyecto de lectura fácil que aplicamos a todas las comunicaciones con nuestros clientes y que viene a reforzar el proyecto de accesibilidad cognitiva llevada a cabo junto a Asprona y el Ayuntamiento de Albacete.

Hemos reforzado la formación del personal, permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.



SELLO BEQUAL PLUS

Hemos mantenido la **acreditación Bequal Plus** que ha certificado a Aguas de Albacete como compañía socialmente responsable en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.



EQUIDAD / IGUALDAD Y DIVERSIDAD

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

Centramos nuestros esfuerzos en **atraer**, pero **también retener el talento**, **facilitar la movilidad** como palanca de desarrollo profesional e **impulsar el crecimiento de los profesionales** favoreciendo el acceso al aprendizaje continuo, haciendo de Aguas de Albacete el lugar donde las personas que comparten nuestro propósito y valores quieren trabajar.



En 2023 se han llevado a cabo un total

2.516

Horas de formación

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 2023 cinco estudiantes realizaron prácticas en la compañía.



ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo **“0 accidentes”**. Para lograr esta meta es indispensable contar con un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Así centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural**.

Aguas de Albacete demuestra su compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores mediante su Política de Seguridad y Salud Laboral. A través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral ISO 45001:2018, incluido en el Sistema Integrado de Gestión de Aguas de Albacete, se desarrolla esta política, **revisada en noviembre de 2023**.

La actuación se basa en las siguientes líneas estratégicas:

- El **control de nuestros grandes riesgos**, de los que cada uno es actor y responsable. El control de nuestras actividades operativas tiene en cuenta los Estándares de Salud y Seguridad de Aguas de Albacete y las “Reglas que Salvan Vidas”.
- La **Cultura Justa**, basada en un enfoque positivo de la Salud y Seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se violen las normas.
- El **compromiso y la involucración de los actores** en una cultura de Salud y Seguridad proactiva.

Hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral.

Dentro del sistema, existe un procedimiento de **Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva**, a través del cual se evalúan todos los puestos de trabajo e instalaciones. Posteriormente, se controlan los riesgos mediante 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**.



ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO

Con la intención de impulsar la salud integral de las personas en su entorno laboral, Aguas de Albacete cuenta con una **política de promoción de la salud en el trabajo**. Además, sigue una línea de prevención y salud de todos sus integrantes, dentro de un marco de responsabilidad social y eficacia para la mejora continua.

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

Los objetivos, acciones preventivas y formación a desarrollar durante el año se documentan en un **Programa de Gestión y recogida en la herramienta informática GPRL** (Gestión Prevención Riesgos Laborales). La planificación anual es aprobada 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nº de horas de formación en PRL recibidas ⁶	474	120	262	352	1524
% Asistentes / Convocados	100%	100%	100%	100%	100%



En 2023 se mantiene la iniciativa de contar con buzones de sugerencias a disposición de los empleados, acción surgida a raíz del **Estudio de Riesgos Psicosociales** del 2021, realizado con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores.

⁶ 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. En la Memoria Anual del Servicio de Prevención y la Memoria Anual de Medicina del Trabajo se recogen las actividades realizadas por Aguas de Albacete en materia de seguridad y salud. Ambas se encuentran a disposición de las autoridades laborales y son entregadas a los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

SEGURIDAD EN OBRAS

Con el fin de minimizar los impactos que las obras que realiza Aguas de Albacete 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. El personal técnico experto desempeña las funciones de coordinador de seguridad y salud en obra, así como de asistencia técnica, según corresponda.

Además, Aguas de Albacete cuenta con personas que actúan como **recursos preventivos**, cuya función es vigilar

el cumplimiento de las actividades preventivas en aquellas operaciones en las que es requerido por la reglamentación.

En cuanto a la **gestión de la seguridad y salud en la cadena de suministro**, el Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar 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 en base a este procedimiento.**

SALUD LABORAL



De manera anual, todos los empleados de Aguas de Albacete superan un examen de vigilancia de la salud que toma como referencia la identificación de riesgos asociados a su puesto de trabajo, tal y como establece la legislación.

Cabe mencionar que alrededor del **20% de la plantilla**, correspondiente a operarios de la red de agua potable, pueden estar expuestos al contacto directo con el amianto. Para evitar el alto riesgo de sufrir una enfermedad profesional asociada a ello, 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**.

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

SINIESTRALIDAD LABORAL

Los índices en 2023 han sido los siguientes:

	2020	2021	2022	2023
Índice de incidencia	11,24	21,74	10,42	0
Índice de gravedad	1,74	0,15	0,03	0
Índice de frecuencia	7,27	13,86	6,73	0
Índice de duración media	86	10,5	4	0

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

INDICE DE INCIDENCIA:

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.

INDICE DE GRAVEDAD:

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.

INDICE DE FRECUENCIA

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.

INDICE DE DURACIÓN MEDIA:

Número de días naturales de baja por accidente de trabajo, sin incluir in itinere, dividido por el número de accidentes de trabajo con baja.

Aguas de Albacete dispone, desde 2014, de un **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. Contempla 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 la instrucción técnica ITE-SP-13 "**Comunicación e investigación de Eventos SSL**", 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 EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

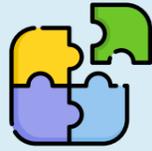
Todos los años Aguas de Albacete lleva a cabo diferentes acciones de mejora, en coherencia con su compromiso con la seguridad y salud laboral, dirigidas a reducir los riesgos e impactos para la seguridad y salud de las personas, tanto para los propios trabajadores de Aguas de Albacete, como para otros colectivos, por ejemplo, en trabajos en la vía pública o accesos a nuestras instalaciones.



Entre otras acciones, y para dar cumplimiento a los procedimientos sectoriales, se han adquirido **nuevos equipos**: una cabina de descontaminación de amianto, un detector de cable con transmisor, detectores multiparamétricos, entibaciones adaptables ligeras hasta 2 metros de protección, equipos de escape, equipo para fugas de cloro nivel de protección A, estabilizadores de escaleras, peso muerto desmontable en piezas ligeras, remolque para transporte de equipos de entibación ligera, ropa ignífuga, trípode con doble rescatador, vallas de delimitación y ventilación forzada.



SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR



La **actividad de compras** constituye una de las funciones clave de la empresa por su **elevado impacto económico, medioambiental y social**, motivo por el cual Aguas de Albacete ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios, su estructura ética y su política de Desarrollo Sostenible.

Así mismo, 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**.

legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.

En términos contractuales y legales, queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.).

Apostamos por una **selección de proveedores equitativa y transparente**, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de **sostenibilidad, compliance (penal, ciberseguridad,**

100%

El porcentaje de volumen de compra de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad asciende al **100%**



100%

de las compras realizadas a proveedores estratégicos fueron evaluadas bajo criterios de DS



100%

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



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.

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, **entendiendo como local la zona de ámbito de influencia de Aguas de Albacete**.

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

Gastos	Local		No Local		Total
	2020	2021	2022	2023	
Gasto total proveedores de bienes y servicios (€)	2.929.799	4.599.802	3.824.955	4.330.616	17.117.042
	17%	27%	25%	18%	
	14.187.243	12.750.311	11.538.365	19.277.903	17.350.113
	83%	73%	75%	82%	15.363.320
					23.608.520

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 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	No Local 2020	No Local 2021	No Local 2022	No Local 2023
Proveedores estratégicos de servicios de agua (€)	6.170.756	5.935.737	5.777.273	10.545.094
Proveedores estratégicos de energía eléctrica (€)	560.860	686.188	487.528	1.720.547
Proveedores estratégicos de telefonía (€)	76.807	76.714	30.035	50.768
TOTAL	6.808.423	6.698.641	6.294.837	12.316.411

SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR

Por lo tanto, del gasto en proveedores no locales, **casi la mitad (12.316.411,02 €) no tendría una alternativa local.**

Gastos	Local		No Local		Total	
	2020	2021	2022	2023		
Proveedores con posible alternativa local (€)	2020	2.929.799	53%	2.638.64	47%	5.568.443
	2021	4.599.802	71%	1.857.356	29%	6.457.158
	2022	3.824.955	68%	1.831.829	32%	5.656.785
	2023	4.330.616	68%	2.004.737	32%	6.335.354

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 **76% del total**, por lo que queda patente el compromiso de esta empresa con el activación económica del municipio:

Proveedores subcontratas para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	2021			2022			2023		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
Proveedores con posible alternativa local (€)	3.605.605	741.897	4.347.502	2.678.142	691.569	3.378.712	2.818.937	889.537	3.708.474
Porcentaje	83%	17%	100%	80%	20%	100%	76%	24%	100%



SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



Existe 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.

Para formar parte de la cadena de suministro de Aguas de Albacete, las empresas tienen que estar incluidas en su Registro de Proveedores. Si superan los requisitos establecidos, de acuerdo con una matriz de riesgo y su impacto, son calificados como **"aptos"**. En el caso de obtener una calificación baja, el proveedor tendrá que poner en marcha acciones de mejora específicas. Si las deficiencias no son subsanadas, pasarán a ser considerados como **"no aptos"**.

Tras superar 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. No constan incidentes medioambientales.

De manera anual, se realizan **EVAM (Evaluaciones de Aspectos Ambientales)** en áreas de **EDAR, ETAP, Explotación, Oficina y Laboratorio Calidad del Agua**, considerando también aspectos ambientales indirectos (subcontratas). De esta forma, todos los proveedores son evaluados incluyendo **criterios ambientales**.



Se han identificado en la cadena de suministro como potencial impacto ambiental negativo los **residuos peligrosos generados por el laboratorio subcontratado por la EDAR**, que ha resultado significativo. En cuanto a los impactos reales, se han identificado los aspectos ambientales significativos mencionados en el punto de Acción Ambiental.

No existe sospecha alguna de que algún proveedor de Aguas de Albacete no respete la libertad de asociación o el derecho de los trabajadores a acogerse a convenios colectivos.

Por otro lado, los proveedores reciben cartas de información sobre los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Continuidad e Inocuidad del Agua Potable, ya que estos sistemas incluyen requisitos de obligado cumplimiento para el personal subcontratado.



En relación con prevención de riesgos laborales, se aplica el **procedimiento de coordinación empresarial** que cumple con la legislación aplicable e incluye la operativa para la evaluación y homologación de las empresas subcontratadas en materia de seguridad y salud.

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

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.



100%
de las empresas subcontratistas son evaluados en términos de salud laboral y seguridad.

GOBERNANZA Y GESTIÓN ÉTICA



Nuestros **valores corporativos** se expresan a través de nuestros comportamientos y estos deben estar guiados en todo momento por el **cumplimiento de nuestro Código de Conducta**.

Nuestro sistema de **Compliance** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en el **Compliance Officer**, el cual reporta directamente al Consejo de Administración de Aguas de Albacete y dispone de capacidad autónoma de iniciativa y control.

Nuestra estrategia en materia de **Ética y Cumplimiento** tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial fundamentada en el estricto cumplimiento de nuestro **Código de Conducta** disponible

en la página web: <https://www.aguasdealbacete.com/etica-y-cumplimiento>.

El órgano de gobierno de Aguas de Albacete manifiesta su firme compromiso con el establecimiento y fortalecimiento de una cultura de cumplimiento ético y normativo bajo el principio de **“tolerancia cero”**, proclamando que ninguna circunstancia ni oportunidad de negocio puede justificar la violación de las leyes, reglamentos y las normas internas que rigen la actividad empresarial de Aguas de Albacete.

GOBERNANZA

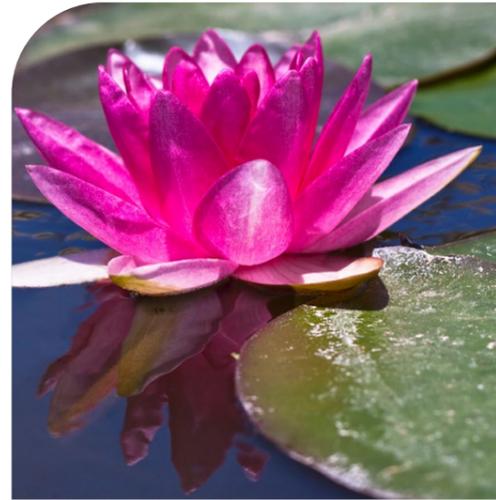
Aguas de Albacete, en línea con los principios de buen gobierno y de coherencia con el propósito adoptado y sus valores, tiene el firme compromiso de promover el estricto cumplimiento de la legislación y regulación vigentes tal y como resulta de su Código de Conducta y de sus estrictas Políticas, instrucciones y procedimientos internos.



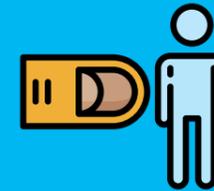
GOBERNANZA Y GESTIÓN ÉTICA

Durante el año 2023 el órgano de gobierno ha revisado y actualizado el **Código de Conducta Anticorrupción de la Sociedad** y algunas de sus principales políticas y procedimientos internos de control que lo desarrollan, tales como la Política de conflictos de interés o los procedimientos de evaluación de proveedores y de diligencia debida de terceros.

Igualmente y en atención al firme compromiso de desarrollar nuestra actividad con el máximo **respeto por el medio ambiente y el cuidado del agua**, se ha revisado también durante el periodo nuestra Política de cumplimiento ambiental y de calidad de aguas.



DERECHOS HUMANOS



El **respeto a los derechos humanos** es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestra actividad y defenderlos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos, en el Código de Conducta, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) -al que nos sumamos de la mano del Grupo en 2008- y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible .

CORRUPCIÓN

Aguas de Albacete **condena totalmente la corrupción** en todas sus formas, independientemente del momento, el lugar o las circunstancias en que se produzca. 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 quienes sufren las consecuencias.

Así, en el marco del proceso de mejora continua de su modelo de Compliance durante el periodo Aguas de Albacete ha revisado y actualizado su **Código de Conducta Anticorrupción** de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecido por sus accionistas.

El compromiso con los **principios de actuación contrarios a la corrupción son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aguas de Albacete** así como para el resto de colaboradores, proveedores o terceros con los que se relaciona.



Jesús Díaz
Compliance Officer

“En Aguas de Albacete consideramos la comunicación y el diálogo como un pilar básico para el desarrollo de una verdadera cultura de cumplimiento, y en esta línea hemos actualizado nuestro canal ético para que cualquier profesional pueda comunicar de forma segura, confidencial y anónima cualquier incumplimiento de la legislación relacionada con el desarrollo de nuestra actividad, así como la normativa interna”.

NUESTRO CANAL DE DENUNCIAS



Aguas de Albacete dispone de un sistema interno de información integrado en su modelo de cumplimiento normativo para facilitar a sus profesionales, colaboradores y terceros con los que se relaciona, la **comunicación de forma confidencial, y anónima** si así se desea, de cualquier posible acto contrario a la legalidad o a las normas internas de la compañía.

Durante el año 2023 y tras la entrada en vigor de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las **personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**, y aunque el sistema interno de información de que ya disponía Aguas de Albacete cumplía en lo sustancial con las previsiones de esta norma, se han realizado algunas adaptaciones del mismo para su completo encaje en el nuevo marco legal de acuerdo con lo establecido en la política de Aguas de Albacete sobre el sistema interno de información y protección de los informantes y el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético.



	2023
Nº de situaciones en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	0
Nº de casos de corrupción confirmados.	0
Personal que ha recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	24
Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	0
Nº de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con la información de servicios.	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	0
Nº de incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	0

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

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

Del mismo modo, cumple la normativa y legislación vigente relativa al suministro y al uso de productos y servicios en todas sus actuaciones, y no ha recibido multas sobre este aspecto.

En Aguas de Albacete se cumplen los preceptos sobre prácticas laborales establecidos en la legislación, estatuto de trabajadores y convenio colectivo vigentes.



DESEMPEÑO ECONÓMICO⁷

	2021	2022	2023
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	21.769.920	19.163.723	20.685.866
Ingresos (€)	21.769.920	19.163.723	20.685.866
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	21.642.488	19.151.182	20.685.866
Costes de operaciones (€)	16.024.495	12.850.518	14.566.251
Salarios y beneficios de empleados (€)	3.902.583	4.149.494	4.289.791
Pagos a proveedores de capital (€)	1.152.878	1.390.175	1.193.242
Impuestos[Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de los impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.] (€)	527.912	570.910	540.090
Recursos destinados a la comunidad (€)	34.621	190.086	96.491
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	127.432	12.541	0

ENDEUDAMIENTO

	2021	2022	2023
Patrimonio Neto (€)	17.270.000	16.804.000	17.203.000
Endeudamiento neto (€)	-	-	-

En 2023 se ha recibido una subvención por valor de **255.907€**. No se ha recibido ningún otro tipo de subsidio, premio monetario o ayuda financiera significativa de la administración pública, tampoco exenciones, desgravaciones o créditos fiscales.

El único organismo público presente en el accionariado es el Ayuntamiento de Albacete, que cuenta con una participación del **26 %**.

⁷ Estos datos hacen referencia a Aguas de Albacete S.A., con independencia de la pertenencia de la sociedad al grupo de empresas Veolia.

⁸ Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de los impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.

SISTEMAS DE GESTIÓN



Aguas de Albacete dispone de un Sistema Integrado de Gestión que engloba los requisitos de calidad (ISO 9001:2015), medioambiente (ISO 14001:2015), gases de efecto invernadero (ISO 14064-1:2018), huella de agua (ISO 14046:2014), inocuidad del agua potable (ISO 22000:2018) y Continuidad (ISO 22301:2019). Así mismo se dispone de Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018).

El modelo de gestión está hecho en base a **estándares certificados**, cuyo detalle puede consultarse en el Anexo III de la presente memoria.

Para el progreso del Sistema, la Política de Gestión Integrada recoge los principios de gestión de acuerdo con los tres ejes directores del desarrollo sostenible: **AMBIENTAL, SOCIAL y EFICIENCIA**.

Cada dos años se realizan las auditorías internas de Calidad y Medio Ambiente, según lo establecido en el

procedimiento sectorial PS-S-08 Auditorías internas, y las externas según Multisite del Grupo. Las auditorías internas y externas (seguimiento, renovación trienal del certificado cuando corresponde) de Inocuidad y de Continuidad son anuales.

Habitualmente se realiza con carácter anual la auditoría interna del **Informe del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (Huella de carbono)** de acuerdo a la nueva versión de la Norma, así como verificación por Entidad externa de la Huella de carbono y de la Huella Hídrica.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 (en adelante, "LOPD") desde el 7 de diciembre de 2018. El Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad Aquona al nuevo marco normativo de aplicación.



Aguas de Albacete cuenta con **Delegada de Protección de Datos (DPD)** desde mayo de 2018.



Aguas de Albacete **NO** ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las **actuaciones más relevantes** llevadas a cabo en materia de protección de datos durante el **año 2022** y **primer semestre del año 2023** son las siguientes:

- Soluciones tecnológicas para la mejora del flujo de trabajo dentro de la propia organización.
- Conservación, anonimización y supresión de datos.
- Desafíos en el ámbito laboral.
- Conciencia y cultura empresarial en materia de ciberseguridad.
- Nuevas políticas y actualización de políticas existentes.
- Análisis de iniciativas y servicios. Evaluaciones de impacto realizadas.
- Acciones formativas y de sensibilización.
- Actualización de políticas.
- Implantación de la nueva ficha de análisis de iniciativas (FAST).
- Actualización del RAT y de los Análisis de Riesgos de la compañía.
- Implantación de nuevos documentos y procedimientos.
- Tratamiento de datos de los clientes por las empresas concesionarias de servicios públicos.
- Implantación de medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en entidades que presten servicios a la Administración pública.

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS



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

Así, se establecen sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con los principios de la organización. 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).
- Asociación de Empresarios del Polígono Romica (ADEPRO).
- Entidades Sociales descritas en el capítulo Acción Social / Alianzas con entidades sociales.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN



Grupo de relación o grupo interés se refiere a todas aquellas personas o colectivos con capacidad para incidir de manera significativa en el logro de los objetivos de Aguas de Albacete y en el 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.

GRUPOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Ayuntamiento de Albacete	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Administración. Reuniones entre el Dir. Gerente, el Presidente del Consejo de Administración y/o otros miembros del equipo de gobierno municipal. Contactos a nivel técnico, administrativo e institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio Mejora continua Transparencia Gestión sostenible
Aquona / Agbar/ Veolia	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones técnicas, de gestión de personas y formación. Intranet y aplicaciones específicas (portal Bitá, GESDOCAL, EVAM, PRG, SIGECAL, BEO, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados económicos Calidad del servicio Mejora continua Gestión sostenible Seguridad y salud de las personas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Canales de atención al cliente (teléfono de atención al cliente y teléfono de averías, oficina virtual, oficina presencial, SMS, Twitter) y trípticos. Encuesta de satisfacción de clientes. Contactos con el Ayuntamiento de Aguas Nuevas y Ayuntamiento de Pozo Cañada. OMIC. Customer Counsel. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio Mejora continua Innovación Obras y proyectos (impacto y seguridad)
Equipo Humano	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Dirección. Comité de Calidad, Comité de Empresa, Comité de Igualdad y Comité de Seguridad y Salud. Evaluaciones del desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo profesional Estabilidad en el empleo Seguridad y salud laboral Conciliación e igualdad de oportunidades
Otras administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del Servicio Gestión Sostenible

GRUPOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> Homologación de proveedores. Reuniones de coordinación de actividades empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Selección de proveedores bajo parámetros objetivos Gestión Sostenible Obras y proyectos
Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Educación y sensibilización Gestión Sostenible Obras y proyectos

REUNIONES CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

A lo largo de 2023 Aguas de Albacete ha mantenido varias reuniones con **asociaciones de vecinos, comerciantes, y otras asociaciones empresariales** con el objetivo de conocer de primera mano las preocupaciones en materia de agua y obras de los principales grupos de interés en la ciudad. 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, la Confederación de Empresarios de Albacete, con ADECA, la Asociación de Empresarios del Polígono de Campollano, con AJE, la Asociación de Jóvenes Empresarios, ADEPRO, la Asociación de Empresarios del Polígono de Romica, así como con asociaciones de comerciantes de Albacete.** De todas estas reuniones y encuentros, Aguas de Albacete saca importantes conclusiones que después se materializan en acciones concretas que buscan mejorar el bienestar de la comunidad local.

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ALBACETE

Aguas de Albacete siguió colaborando en 2023 con la **FAVA**, la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete, en múltiples actividades educativas y sociales en el marco de eventos como la Feria de las Culturas, la Feria de Albacete o las fiestas de los barrios de la ciudad, pero además, continuamos con nuestro diálogo continuo con la FAVA para conocer de primera mano aquellas situaciones en las que necesiten de nuestra respuesta, así como aclarar cualquier tipo de duda sobre nuestra actividad.

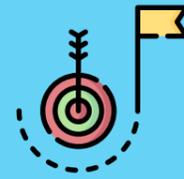


INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



COMPROMISO

IMPULSAMOS LA INNOVACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN.



NUESTRO OBJETIVO

IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN.



CÓMO CONTRIBUÍMOS

FOMENTANDO LA INNOVACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN A TRAVÉS DE LA COLABORACIÓN Y LA INVERSIÓN.



IMPACTO

20,92 % AUMENTO DE CLIENTES DIGITALES ÚLTIMOS DOS AÑOS.

El poder de la **digitalización** reside en la capacidad de utilizar los datos para interpretar con precisión lo que sucede, de forma que podamos **mejorar las acciones que realizamos y los resultados que obtenemos**.

La digitalización nos está permitiendo, por un lado, abrir **nuevos canales de atención al cliente, 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 o **mejorar la eficiencia y agilidad de muchas de nuestras operaciones**, incluyendo el ámbito de la **seguridad y salud laboral**.



DIGITALIZANDO LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Aguas de Albacete ha puesto en marcha diversos **canales de contacto con sus clientes**, favoreciendo especialmente los telemáticos, cómodos para el usuario y con un mínimo impacto ambiental, pero sin olvidar nuestra oficina. Actualmente, los clientes tienen a su disposición diversos canales en función de sus necesidades, para facilitar su comunicación con la empresa:

- **Oficina de Atención al Cliente.**
- **Teléfono de atención al cliente gratuito** disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales.
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año. Además, la página web en la que está alojada la Oficina Virtual dispone de un chatbot que ofrece al cliente toda aquella información que requiera.
- Como novedad este año, la **aplicación "AguaContigo"**, donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año.
- **Canal WhatsApp**, disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas.
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR gratuito**, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- **Teléfono de incidencias** disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de avisos digitales (correos electrónicos y sms).

Con el fin de evitar pérdidas de tiempo por parte del cliente, tanto la atención presencial como la telefónica pueden reservarse con antelación a través de una **Cita Previa**, lo que garantiza que el cliente será atendido en la fecha y hora reservada.

También, para aquellos usuarios del servicio para los que el agua es un recurso fundamental en su actividad, se ha puesto a su disposición un **correo electrónico** y **teléfono 900** atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.



En 2023 aumentó un **9,72%** los **clientes digitales** respecto a 2022. Cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.

DIGITALIZANDO LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Gracias a la mejora de nuestros canales digitales, cada día son más los clientes que utilizan nuestra Oficina Virtual para sus gestiones con Aguas de Albacete.

Con el objeto de realizar cualquier gestión de forma no presencial se encuentra disponible la **aplicación de firma digital**, para la firma online y el envío de documentación, que posibilita la realización completa de cualquier gestión de forma no presencial y mejora la sostenibilidad de las transacciones gracias al ahorro de papel.

CLIENTES DIGITALES

Respecto a la Factura Digital, un **50,61%** de los clientes recibieron la factura por medios digitales.



Así mismo, Aguas de Albacete utiliza su **cuenta de X (antes twitter)** como canal de comunicación con los clientes y el resto de grupos de relación. La red supone una 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, comparecencias y la gestión de la organización en cuanto a Desarrollo Sostenible.

WICOT

En 2016 se puso 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 verán 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 2023 se emitieron 3.833 SMS y 9.469 emails de avisos de cierre, lo que hace de WICOT un medio de comunicación eficaz.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Dinapsis es el corazón de todas las operaciones que Aguas de Albacete realiza para gestionar el ciclo integral del agua en Albacete de manera eficiente, y el enclave visual de su transformación digital. Para lograrlo cuenta con numerosas herramientas digitales, entre las que destaca el **sistema de Gestión de Operaciones (DROP)** que permite planificar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada, homogénea y eficiente, permitiendo incluso realizar un seguimiento en tiempo real de la ejecución de los trabajos y la eliminación del papel en la gestión diaria a nivel de la calle.

Con **Galia**, el software que facilita el análisis del estado real de la red de alcantarillado, se planifican de forma óptima las operaciones de limpieza y la gestión de todas las actuaciones de campo a través de app móvil. El mantenimiento correctivo y preventivo de todos los elementos que conforman la cadena del Ciclo Integral del Agua se gestiona de forma eficiente a través de otra herramienta digital denominada **Aquacis GA**, que además permite controlar el impacto ambiental.



El geoposicionamiento en continuo de la flota de vehículos se realiza a través de la plataforma **Profleet**, constituyendo un punto de apoyo para la optimización de recorridos y de asignación de órdenes de trabajo.

El **control en tiempo real** de la cantidad de agua suministrada, los caudales y presiones de la red, la planificación de búsqueda de fugas o la telelectura de los consumos domiciliarios se consigue con la plataforma de **Hipervisión de redes**, un software que además nos ayuda a controlar la calidad de agua en la red y sirve de conexión con el sistema de gestión de información de laboratorio y de modelización hidráulica para previsión del comportamiento futuro de la demanda de agua.

El **DCDC** es un Telemando y Telecontrol de las instalaciones con el que disponer de información en tiempo real de los **parámetros hidráulicos de la ciudad**, pudiendo controlar e interactuar adoptando medidas inmediatas a distancia para anticiparse ante situaciones de emergencia y/o determinadas por la variabilidad de la demanda.



DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

La **Telelectura** es un sistema innovador, eficiente y muy cómodo de lectura de contadores de forma automática, remota y continua, que permite al usuario consultar su consumo de agua en cualquier momento y desde cualquier lugar de forma rápida y sencilla. Su tecnología de última generación posibilita el acceso a información detallada a través de la web.

Todas estas soluciones están implantadas en **Dinapsis**, hub operativo ubicado en el **Centro de Interpretación del Agua** permitiendo centralizar la gestión de las operaciones de una forma eficiente, reduciendo la huella de carbono de la compañía y eficientando el trabajo de los operarios. Todo esto, con un alto nivel de ciberseguridad, garantizando así el funcionamiento seguro y continuo de las infraestructuras de Aguas de Albacete.



DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS



Como parte de las iniciativas de Transformación Digital en el ámbito de Personas, se ha mantenido el despliegue de 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. 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, se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información entre las distintas áreas.

SOBRE ESTA MEMORIA



La **Memoria de Desarrollo Sostenible** constituye un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y sus resultados. 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, elaboradas desde 2013. La última memoria publicada corresponde al ejercicio 2021-2022.

Ha sido redactada de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por **Global Reporting Initiative (GRI)** standard versión 2021. Ha sido verificada externamente por la compañía AENOR. La declaración de conformidad de dicha auditoría puede consultarse en los Anexos de la presente memoria.

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, **los datos conocidos sobre la repercusión de las actividades de Aguas de Albacete y los temas materiales identificados a nivel grupo, validando la pertinencia de cada uno de estos**

temas en el seno del Comité de Dirección de Aguas de Albacete. Para ello, a nivel interno se priorizan los posibles aspectos de acuerdo con la **matriz de materialidad.** También se cuenta con la participación de grupos de interés representativos. La matriz de materialidad resultante es validada por la Dirección.

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 262.5 de la Ley de Sociedades de Capital**, Aguas de Albacete está exenta de elaborar el estado de información no financiera al estar integrada en el informe de gestión consolidado de la sociedad dominante Agbar. Este estado de información no financiera se encuentra disponible en la web: <https://www.agbar.es/comunicacion/documentos/>.



IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de una Memoria de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en la memoria se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

Más allá del ejercicio de reporting, **el análisis de materialidad** también es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad. Recientemente, los organismos reguladores (tanto nacionales como internacionales) han promovido el concepto de doble materialidad como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías. Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos. Tras el estudio se obtienen los temas que

tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

Aguas de Albacete ha realizado un análisis de doble materialidad que nos permite identificar qué temas tienen mayor materialidad desde las perspectivas de impacto y financiera. El detalle de este análisis se recoge en el Anexo II. **La validación de los temas materiales se realiza anualmente en el seno del Consejo Administración.**

Resultado de este análisis de doble materialidad, los temas materiales más relevantes, así como el punto del informe en el que se da respuesta son:

TEMA MATERIAL	APARTADO DEL INFORME
2 Colaboración público-privada	Gobernanza
7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Innovación con Impacto
15 Calidad del servicio*	Certificaciones
6 Digitalización	Digitalización
10 Interacción con los grupos de interés	Diálogo con nuestros grupos de relación
11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Nuestra hoja de ruta
28 Seguridad y salud*	Entornos seguros y saludables
25 Compensación y prestaciones a los empleados	Equidad
34 Adaptación a la escasez hídrica	Preservación del agua
36 Gestión responsable de los recursos*	Preservación del agua y De lineal a circular
16 Calidad organoléptica del agua	Preservación del agua
41 Calidad del agua tratada *	Preservación del agua
12 Gestión responsable de las compras	Sostenibilidad en nuestra cadena de valor

En comparativa con el último análisis de material, los identificados con asterisco se mantienen en 2023 ya no incluyéndose los siguientes: *Transparencia, Cumplimiento legal medioambiente, Cumplimiento legal servicio, Ética e integridad, Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad, Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación, Calidad del agua tratada, Desarrollo de la comunidad local, Diversidad e inclusión, Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial, Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario y concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua.*

No se ha producido reexpresión de la información reportada en años anteriores.

Esta memoria contempla el ejercicio 2023, desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023. 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@aguasdealbacete.es



ANEXOS

1
ANEXO I
 Datos adicionales a la Memoria

2
ANEXO II
 Estudio de materialidad

3
ANEXO III
 Certificados

1

ANEXO I

DATOS PLANTILLA	2021	2022	2023
N.º total de empleados	93	95	96
Salario mínimo (€)	21.701,16	22.135,20	22.135,20
Horas de formación impartidas	1.442	1.703	2.516

PLANTILLA ⁹	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N.º total de empleados (31 de diciembre de 2023)	64	29	93	68	27	95	70	26	96
N.º de incorporaciones ¹⁰	7	5	12	14	5	19	12	6	18
N.º de bajas (despidos) ¹¹	8	2	10	8	7	15	10	4	14

	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	4	0	4	6	0	6	5	0	5
Entre 30 y 50 años	31	22	53	30	18	48	33	18	51
Mayores de 50 años	29	7	36	32	8	40	32	8	40
Total	64	29	93	68	26	94	70	26	96



⁹ 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.

¹⁰ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

¹¹ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

PLANTILLA
CATEGORÍA
PROFESIONAL

	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
(01) - Directivos y titulados superiores	2	7	9	2	7	9	2	8	10
(02) - Titulados de grado medio	2	7	9	4	6	10	3	5	8
(03) - Mandos intermedios y encargados	5	3	8	6	2	8	7	2	9
(04) - Oficiales administrativos	10	7	17	11	6	17	2	10	12
(05) - Oficiales no administrativos	16	5	21	16	5	21	25	0	25
(06) - Auxiliares, obreros y subalternos, otros	0	0	0	29	1	30	31	1	32
Total	35	29	64	68	27	95	70	26	96

PLANTILLA
POR TIPO DE CONTRATO

	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	56	25	81	61	25	86	61	25	86
Eventual / Temporal	8	4	12	7	2	9	9	1	10

El 100% de los trabajadores de la sociedad son empleados de Aguas de Albacete.

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.

Actualmente se está negociando el convenio colectivo. El convenio actual es el aprobado el 01/01/2019 al 31/12/2022. La negociación del convenio colectivo es realizada con la representación legal de los trabajadores que en Aguas de Albacete, tiene forma de Comité de Empresa formado por cinco miembros estando

representados los sindicatos mayoritarios del sector. Las prestaciones sociales de las personas que se van incorporando son iguales.

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

El 50% de los contratos eventuales / temporales corresponden a jubilaciones parciales.

Durante el último año una mujer disfrutó de permiso de maternidad, habiéndose reincorporado en el mismo año, al igual que todos aquellos que disfrutaron permisos parentales el año anterior.

1

ANEXO I

DATOS MEDIO AMBIENTE

CONSUMO ENERGÉTICO	2021	2022	2023
Energía eléctrica ¹² (MWh)	9.225.077	8.401.754	10.253,408
Diésel ¹³ (MWh)	244,98	263,27	-
Gasolina ¹⁴ (MWh)	66,87	81,78	-
Total (MWh)	9.225,39	8.402,08	-
GLP (Litros)	2.117	2.397	2.89,34
GNC (Litros)	287	724	643,13
Biogás (Nm ³)	333.333	306.275	946.317



¹² La energía eléctrica es utilizada para calefacción y refrigeración, así como para la alimentación a AcuaMed).

¹³ El diésel se utiliza como combustible de vehículos propiedad de la empresa (1 litro de diésel genera 10 kWh).

¹⁴ La gasolina se utiliza como combustible en generadores de electricidad propiedad de la empresa (1 litro de gasolina genera 10,9 kWh).

2

ANEXO II

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Se han definido los siguientes temas **potencialmente materiales**:



GOBERNANZA

- Buen gobierno y gestión de riesgos.
- Ética empresarial.
- Tecnología e innovación.
- Gestión y protección de datos.
- Construcción de alianzas y comunicación con grupos de interés.
- Integración de la sostenibilidad en el modelos de negocio.
- Cadena de suministro responsable.



SOCIAL

- Satisfacción de los usuarios.
- Garantía de acceso al agua.
- Acción social.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Bienestar, conciliación y condiciones laborales.



MEDIO AMBIENTE

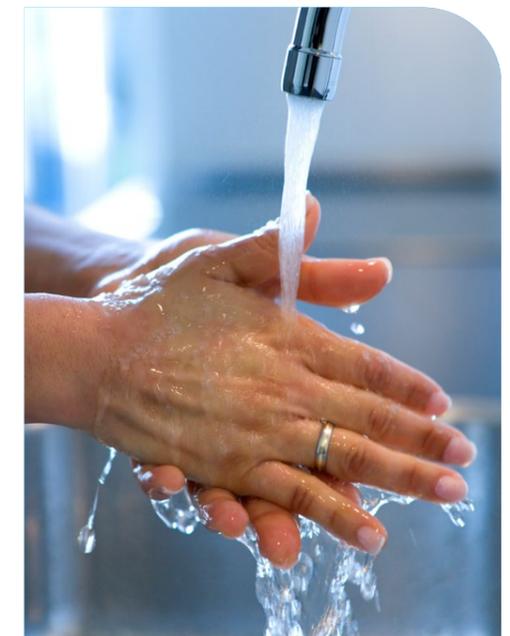
- Biodiversidad y ecosistemas.
- Energía y mitigación del cambio climático.
- Adaptación al cambio climático.
- Economía circular, uso eficiente de los recursos y su abastecimiento.
- Contaminación del agua y el medio.
- Gestión del ciclo integral del agua.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

El **análisis de materialidad** es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de reporting. Recientemente, los organismos reguladores (tanto nacionales como internacionales) han promovido el concepto de **doble materialidad** como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías.

Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos.

En definitiva, se trata de la **materialidad de los impactos sociales y ambientales**. Tras el estudio se obtienen los temas que tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.



2

ANEXO II

MATRIZ DE MATERIALIDAD

La metodología utilizada en el análisis de doble materialidad permite observar qué temas son más materiales desde las perspectivas de impacto y financiera. Se evalúan los siguientes aspectos:

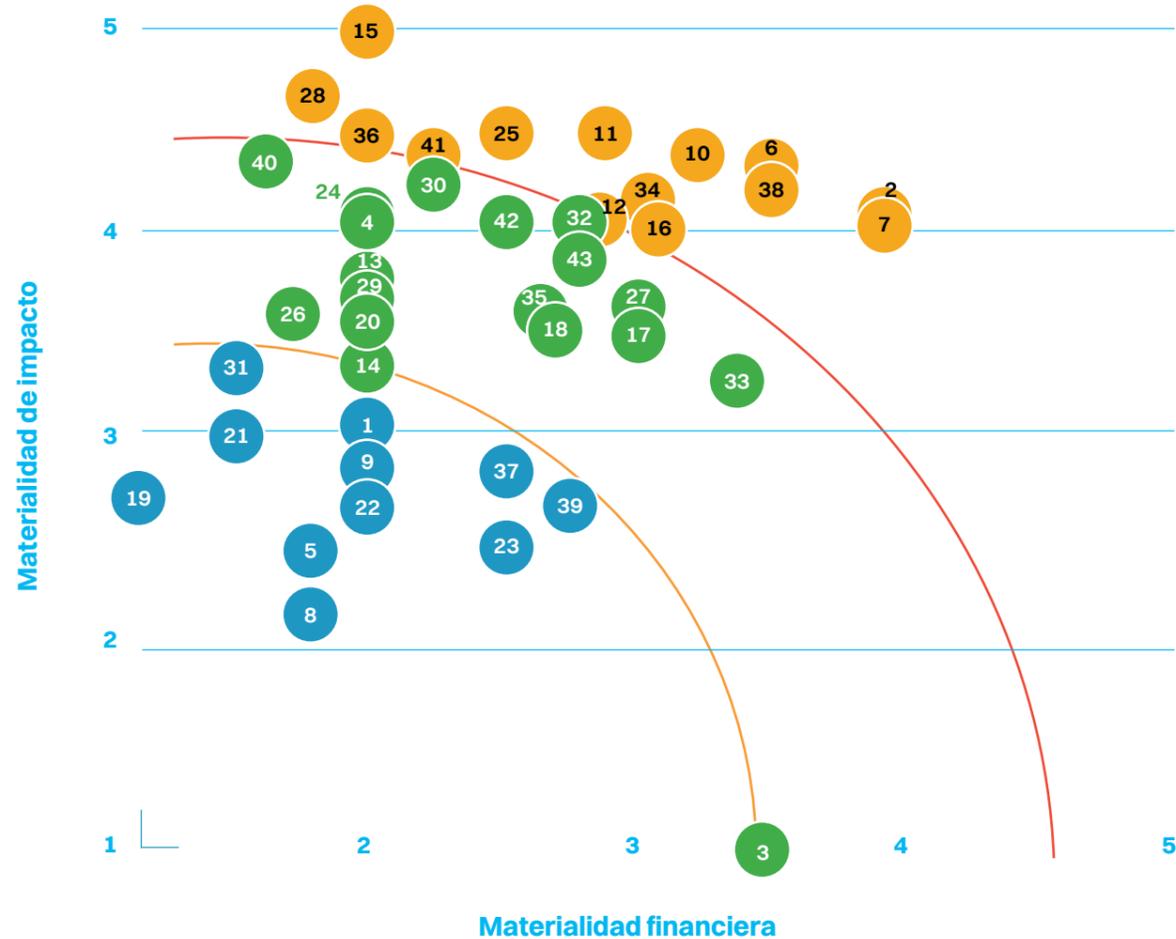


• El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el **desempeño financiero del negocio**, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.



• El nivel de impacto que **la empresa puede generar en la sociedad y el planeta** en cada tema material (y una estimación de si fuese positivo o negativo), así como la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.

En la matriz se puede observar **qué temas son más materiales** desde cada una de las perspectivas (impacto y financiera).



ID	TEMA MATERIAL	CATEGORÍA	ESTÁNDARES GRI	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D y F
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza		D y F
15	Calidad del servicio	Social	3-3; 418-1	D y F
6	Digitalización	Gobernanza	3-3	D y F
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	3-3; 303-3; 303-5	D y F
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	3-3; 2-29	D y F
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridad y Salud	Social	3-3; 403-1 a 403-10	D
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Social	3-3; 401-1	D
34	Adaptación a la escasez hídrica	Medio ambiente	3-3; 303-1	D y F
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	3-3; 303-2; 303-4	D y F
16	Calidad organoléptica	Social	3-3; 416-2	D y F
41	Calidad del agua tratada	Social	3-3	D y F
12	Gestión responsable de las compras	Social	3-3; 414-1	D y F

* D= Dentro de la organización, F= Fuera de la organización, D y F= Dentro y fuera de la organización



ANEXO II

ÍNDICE DE CONTENIDOS - ESTÁNDARES DE GRI

Declaración de uso	Aguas de Albacete ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01/01/2023 a 31/12/2023.
GRI 1 usado	GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	9,10,11,12,131
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	129
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	129
	2-4 Actualización de la información	129
	2-5 Verificación externa	129
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11
	2-7 Empleados	132
	2-8 Trabajadores que no son empleados	132
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	18
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	115,116
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	18
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	19
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	19
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	18
	2-15 Conflictos de interés	119
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	118
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	18
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	22,23
	2-23 Compromisos y políticas	23

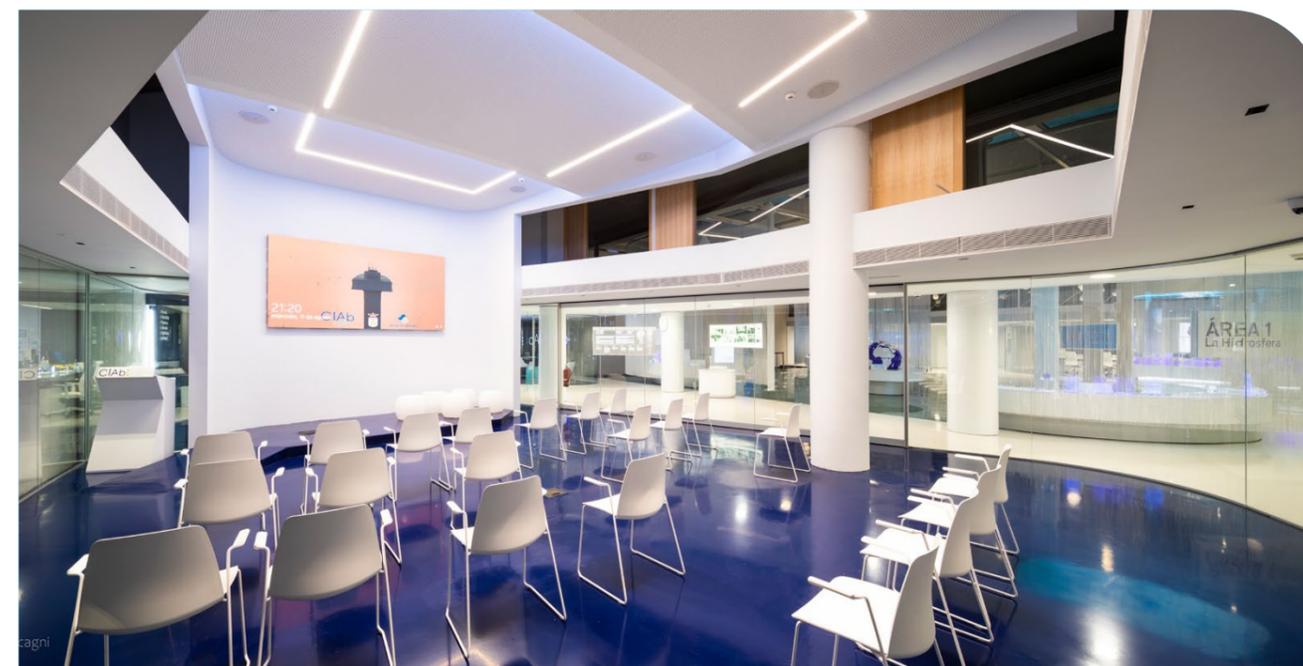
ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	23
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	33
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	58
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No incumplimientos
	2-28 Afiliación a asociaciones	121
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	122
	2-30 Convenios de negociación colectiva	133
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	130, 135
	3-2 Lista de los temas materiales	130
COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	19
INNOVACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	124
CALIDAD DEL SERVICIO		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61, 120
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Noreclamaciones
DIGITALIZACIÓN		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	124
ADAPTACIÓN A LA ESCASEZ HÍDRICA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	26-37

2

ANEXO II

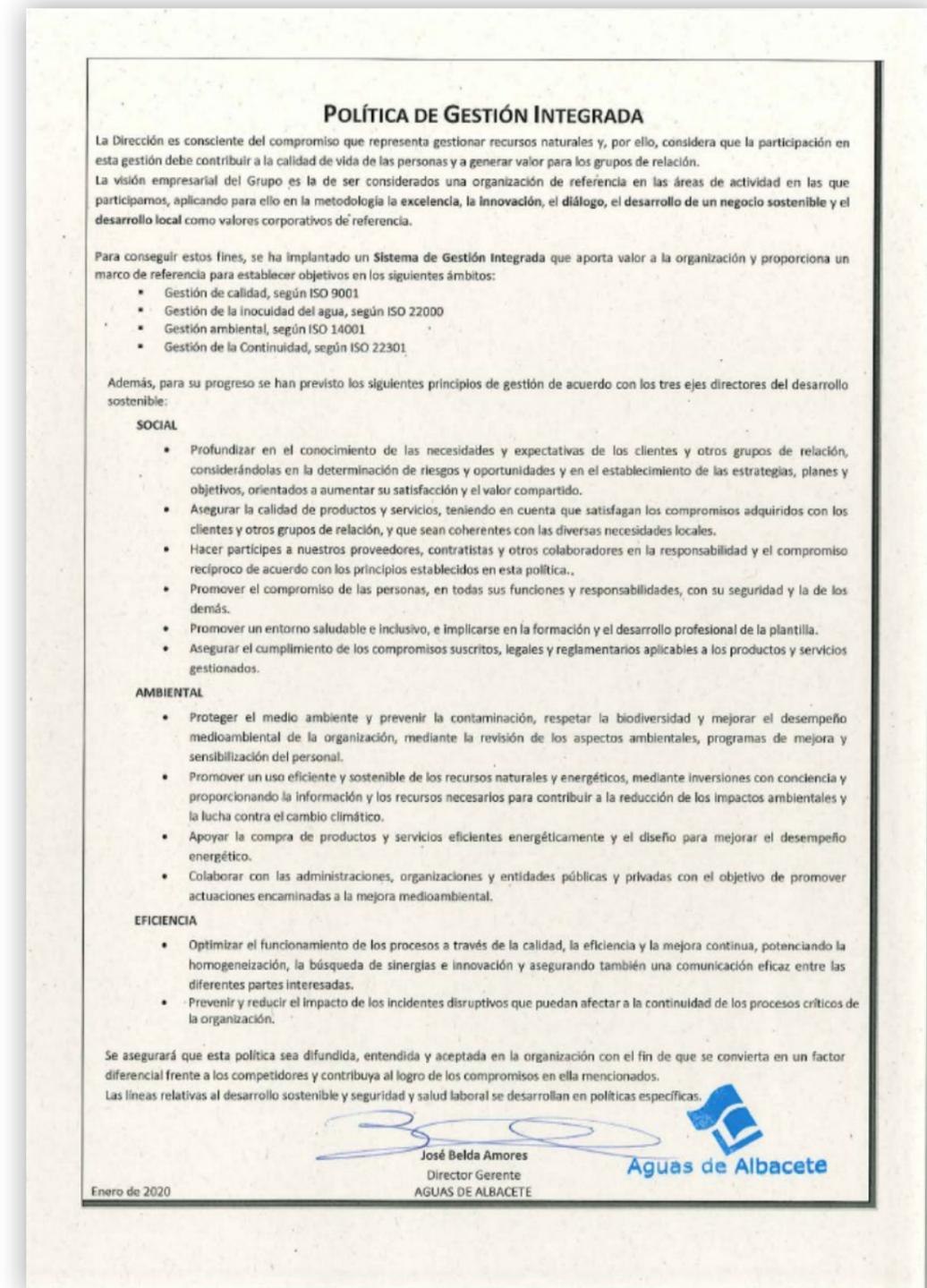
ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PÁGINA
INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	122
INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL MODELO DE NEGOCIO		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	103-107
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	104
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	105
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	104
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	104
COMPENSACIÓN Y PRESTACIONES A LOS EMPLEADOS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	98, 132
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	132-133
GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-37
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	30
	303-4 Vertido de agua	30

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	PÁGINA
CALIDAD ORGANOLÉPTICA DEL AGUA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	31
CALIDAD DEL AGUA TRATADA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31
GESTIÓN RESPONSABLE DE LAS COMPRAS		
GRI 3: Temas materiales 2021	33-3 Gestión de los temas materiales	108-113
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108



ANEXO III

CERTIFICADOS



ANEXO III

CERTIFICADOS

bsi.  

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: **AGUAS DE ALBACETE, S.A**
C/ Iris, 5
Albacete
02005
España

Dispone del certificado N°: **EMS 630986**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI: 
Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Fecha de certificación inicial: 2011-04-29 Fecha efectiva: 2020-05-03
Fecha de última emisión: 2020-04-09 Fecha de caducidad: 2020-11-02

Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).
Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes](#) o teléfono +34 91 4006620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 345 080 9000.
BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.
Miembro de BSI Group.

bsi.  

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

Este documento certifica que: **AGUAS DE ALBACETE, S.A**
C/ Iris, 5
Albacete
02005
España

Dispone del certificado N°: **FS 631191**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI: 
Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Fecha de certificación inicial: 1998-11-30 Fecha efectiva: 2020-05-03
Fecha de última emisión: 2020-04-09 Fecha de caducidad: 2020-11-02

Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).
Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes](#) o teléfono +34 91 4006620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 345 080 9000.
BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.
Miembro de BSI Group.

ANEXO III

CERTIFICADOS

Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica

La organización:

AGUAS DE ALBACETE

Ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con los siguientes datos:

Año de cálculo	2017
Alcances	1 + 2
Limites de la organización incluidos en el cálculo	Se incluyen las actividades desarrolladas en las instalaciones destinadas a la potabilización, depuración de aguas, y al servicio de atención al cliente de AGUAS DE ALBACETE.

y se le otorga el derecho al uso del siguiente sello:







Valvanera Ulargui Aparicio
Directora General
Oficina Española de Cambio Climático
Ministerio para la Transición Ecológica

Fecha de inscripción: 13 - 09 - 2018
Código: 2018_00_a300

AENOR

VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



VMS-2024/0012

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización:

AGUAS DE ALBACETE, S.A.

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2023

Periodo objeto del informe comprendido entre: Del 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023

Domicilio en: CL IRIS 5, BAJO. 02005 - ALBACETE

Emisión: 2024-05-17



Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

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



Aguas de Albacete

-  c/ Iris, 5 · Albacete
-  **900 500 549**
-  @AguasdeAlbacete
-  aguasdealbacete.com