

MEMORIA de DESARROLLO SOSTENIBLE



20
24



Aguas de Albacete

Comprometidos con **Albacete**

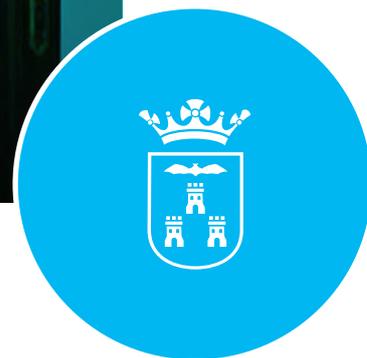


Aguas de Albacete

INDICE

Pag.

NUESTRA ESTRATEGIA	17
NUESTRA HOJA DE RUTA	18
ACCIÓN AMBIENTAL	22
PRESERVACIÓN DEL AGUA	23
LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	36
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	40
DE LINEAL A CIRCULAR	46
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	48
ACCESO AL AGUA	49
EL CLIENTE EN EL CENTRO	54
ACCIÓN SOCIAL	62
EQUIDAD	87
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES	91
SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR	96
GOBERNANZA	100
GOBERNANZA Y GESTIÓN ÉTICA	101
SISTEMAS DE GESTIÓN	107
ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS	108
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	111
SOBRE ESTA MEMORIA	115



Manuel Ramón Serrano López

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

Estimados albaceteños y albaceteñas:

Como Alcalde de nuestra ciudad y Presidente del Consejo de Administración de Aguas de Albacete, es un honor presentar la Memoria de Desarrollo Sostenible 2024, que refleja la solidez de un modelo de gestión público-privado que sigue dando excelentes resultados para nuestra ciudad.

En un contexto marcado por los desafíos climáticos y económicos, Aguas de Albacete ha demostrado su capacidad para mantener un servicio de máxima calidad mientras refuerza su compromiso social. La congelación de las tarifas durante la última década, junto con la implementación de diversas bonificaciones sociales, evidencia nuestra prioridad: garantizar el acceso universal al agua.

Los números hablan por sí solos: 200.000 euros destinados a la Tarifa Social, más de 1.200 familias beneficiadas por la Tarifa de Familia Numerosa, y 246 usuarios acogidos a la Tarifa de Pensión Mínima. Además, el Protocolo de Pobreza Hídrica, desarrollado en colaboración con los Servicios Sociales municipales, garantiza que ningún hogar se quede sin suministro por motivos económicos.

La excelencia técnica del servicio queda patente en los más de 15.000 análisis realizados durante 2024, muy por encima de los exigidos legalmente, asegurando una calidad del agua que nos enorgullece a todos. Las inversiones en infraestructuras, superiores a 457.000 euros, demuestran nuestro compromiso con la mejora continua de las redes y la eficiencia del servicio.

El Centro de Interpretación del Agua se ha consolidado como un espacio de referencia en educación ambiental y desarrollo sostenible, superando las 100.000 visitas desde su apertura. Este éxito refleja el interés de nuestra ciudadanía por comprender y participar en la gestión sostenible del agua.

Pero más allá de las cifras, lo que verdaderamente distingue a Aguas de Albacete es su capacidad para conjugar la eficiencia empresarial con la vocación de servicio público. Los índices de satisfacción ciudadana, la gestión transparente y el compromiso medioambiental son el resultado de un modelo que pone a las personas en el centro de todas sus decisiones.

Quiero expresar mi agradecimiento a todo el equipo humano de Aguas de Albacete, a los miembros del Consejo de Administración y, especialmente, a los ciudadanos de Albacete por su confianza y colaboración en el uso responsable del agua.

Seguiremos trabajando para que Albacete continúe siendo un referente nacional en la gestión sostenible del agua.





José Belda Amores

Director General de Aguas de Albacete

Me complace presentar nuestra Memoria de Desarrollo Sostenible 2024, un año que ha marcado importantes avances en nuestro compromiso con Albacete y su ciudadanía. Los resultados alcanzados reflejan la solidez de nuestra gestión y el firme compromiso con la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

El ejercicio 2024 ha estado marcado por logros significativos en diversos ámbitos. Destaca especialmente nuestra apuesta por la inclusión social, materializada en la inversión de 200.000 euros en el programa de Tarifa Social, que junto a otras bonificaciones como la Tarifa de Familia Numerosa y la Tarifa de Pensión Mínima, han beneficiado a más de 2.200 familias albaceteñas.

La transformación digital ha sido otro de nuestros pilares fundamentales. El incremento del 8,26% en usuarios digitales y el hecho de que más del 55% de nuestros clientes ya reciban su factura por medios electrónicos demuestran la exitosa adaptación a las nuevas tecnologías. Esta digitalización no solo mejora la experiencia del usuario sino que contribuye significativamente a la sostenibilidad ambiental.

En materia medioambiental, hemos alcanzado hitos importantes como mantener el 100% de nuestras instalaciones libres de fitosanitarios y establecer protocolos efectivos para el control de especies exóticas invasoras. Estas acciones, junto con otras iniciativas de preservación, reflejan nuestro compromiso con la protección del entorno natural.

El Centro de Interpretación del Agua se ha consolidado como un referente educativo y cultural, superando las 100.000 visitas desde su apertura. A través de más de 300 talleres y 50 proyectos, hemos conseguido acercar la importancia del agua y la sostenibilidad a toda la ciudadanía, con especial énfasis en las nuevas generaciones.

La equidad y la inclusión siguen siendo prioritarias en nuestra gestión. Me enorgullece especialmente que el 80% de los puestos de liderazgo estén ocupados por mujeres y que mantengamos un 6,2% de personas con discapacidad en nuestra plantilla, superando ampliamente los requisitos legales. El alto porcentaje de contratos indefinidos (92%) demuestra nuestro compromiso con el empleo de calidad.

La satisfacción de nuestros usuarios, reflejada en un índice de 7,68 sobre 10, nos impulsa a seguir mejorando. Esta valoración, junto con una inversión social superior a 100.000 euros, confirma que vamos por el camino correcto en nuestra misión de servicio público.

Estos logros son el resultado del trabajo excepcional de nuestro equipo humano, cerca de cien profesionales comprometidos con la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua. Su dedicación y profesionalidad son el verdadero motor de nuestra empresa.

Mirando al futuro, renovamos nuestro compromiso con Albacete y su desarrollo sostenible, manteniendo el equilibrio entre la eficiencia del servicio, la responsabilidad ambiental y el compromiso social.



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?



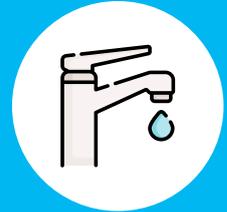
*Aguas de Albacete es una sociedad mixta que desarrolla su actividad desde 2006 en la provincia de Albacete (España). En ella participan **Aquona Gestión de Aguas de Castilla S.A.U.**¹, con un 74%, y el Ayuntamiento de Albacete, como titular del servicio, con un 26%.*



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.

¹ 100% 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.



Aguas de Albacete



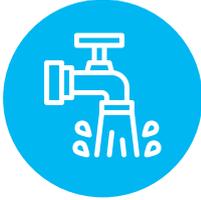
SERVICIOS GESTIONADOS



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 Albacete².

Abuzaderas, Campillo de las Doblas, Casa de las Monjas, Cerrolobo y Pozo Cañada, con captación de agua por sondeos.



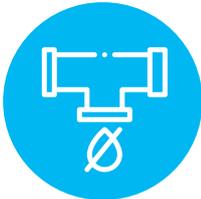
Abastecimiento de agua potable, distribución de agua a usuarios y alcantarillado

Albacete, Abuzaderas, Argamasón, Campillo de las Doblas, Casa de las Monjas, Cerrolobo, El Salobral, Los Anguijes, Santa Ana, Tinajeros, Aguas Nuevas y Pozo Cañada.



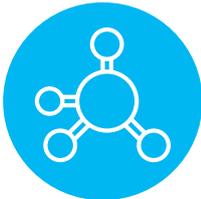
Depuración de aguas residuales

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

<i>Municipios</i>	<i>2 + 1 EATIM³ + 9 pedanías</i>
<i>Clientes servidos</i>	<i>70.464</i>
<i>Población total servida 2024</i>	<i>176.769 personas</i>
<i>Profesionales</i>	<i>97</i>

ABASTECIMIENTO

<i>Volumen entregado a la red 2024</i>	<i>13,41 Hm³</i>
<i>Contadores</i>	<i>70.100</i>
<i>Km. de red</i>	<i>621,53 km de red de abastecimiento + 472,19 km de red de alcantarillado</i>
<i>Depósitos</i>	<i>19</i>
<i>Capacidad depósitos</i>	<i>33.048 m³</i>
<i>Estaciones de bombeo de agua</i>	<i>31</i>
<i>Puntos de control sectorización</i>	<i>63</i>
<i>Estaciones remotas telemando⁴</i>	<i>26</i>
<i>Puntos de control de presión</i>	<i>81</i>
<i>Sectores</i>	<i>38</i>
<i>Puntos de toma de muestras</i>	<i>50</i>
<i>Puntos desinfección con hipoclorito</i>	<i>17</i>

SANEAMIENTO

<i>Estaciones bombeo saneamiento</i>	<i>5</i>
<i>Estaciones control nivel colectores</i>	<i>23</i>
<i>Depósito laminación</i>	<i>1</i>
<i>Estaciones fijas de control de vertidos</i>	<i>6</i>

³ Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipio.

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

NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS

ACCIÓN AMBIENTAL



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

- *Huella Hídrica del servicio calculada y verificada según ISO 14.046*
- *457.572 € invertidos en obras de mejora del agua potable y saneamiento*
- *15.297 Análisis del agua.*



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

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



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

- *62 % residuos valorizados.*

NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- 200.000 € aportados por Aguas de Albacete para la Tarifa Social.
- 798 familias han accedido a las ayudas de la Tarifa Social para el pago de suministros básicos.
- 1.246 familias de Albacete y pedanías se han beneficiado de la Tarifa de Familia Numerosa.
- 246 usuarios con Tarifa de Pensión Mínima.
- 121.073 € en 193 compromisos de pago financiado sin intereses.
- 7,68 de Índice de Satisfacción de los Clientes.



FOMENTAMOS ALIANZAS MULTIPLICANDO EL IMPACTO DE NUESTRAS ACCIONES

- 101.530 € invertidos en compromiso social.



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

- El CIAB ha sido visitado por más de 100.000 personas desde su inauguración en junio de 2021.
- Se han concienciado más de 14.000 estudiantes desde el 1 de junio de 2021.
- Se han realizado más de 300 talleres sobre agua, reciclaje, medio ambiente, desarrollo sostenible y robótica.
- Se han presentado más de 50 proyectos vinculados con Desarrollo Sostenible, Economía Circular o Desarrollo Territorial.
- En Feria, del 7 al 17 de septiembre, en 2024 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 2024.
- Más de 1.500 personas han participado en los talleres navideños y visitado el CIAB en Navidad de 2024.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

- 50% mujeres en el consejo de administración y 80% mujeres en puestos de liderazgo.
- Certificado EFR en materia de conciliación.
- Sello Bequal Plus.
- 6,2% personas con discapacidad en plantilla.
- 92 % de la plantilla con contrato indefinido.
- 4.590 horas de formación impartidas.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

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

GOBERNANZA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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.
- Ninguna queja registrada en el Customer Counsel.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

- 100 % compras estratégicas bajo criterios de sostenibilidad.
- 4,36 M€ de gasto en proveedores locales.
- 70 % de las compras de Aguas de Albacete son a proveedores locales.

NUESTRO COMPROMISO ESG EN CIFRAS

GOBERNANZA



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

- *18.187 usuarios digitales, un 26% del total.*
- *8,26 % aumento de clientes digitales.*
- *55,26 % de abonados reciben la factura a través de medios digitales.*
- *6.606 SMS de avisos de cierre y 10.138 emails a través de WICOT.*





Equipo de Dirección de Aguas de Albacete

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.

NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad**, los numerosos **cambios regulatorios en la materia** y un enfoque basado en nuestra **capacidad de regeneración para actuar como motor de transformación** marcan nuestra **hoja de ruta en términos ESG**.

ENVIRONMENTAL



Mitigación del cambio climático

Adaptación al cambio climático

Uso sostenible y protección del agua

Transición hacia la economía circular

Prevención y control de la contaminación

Protección de la salud de los ecosistemas

SOCIAL



Personas y derechos humanos

Condiciones laborales

Igualdad de oportunidades

GOVERNANCE



Identificación y anticipación de riesgos y oportunidades

Innovación con impacto

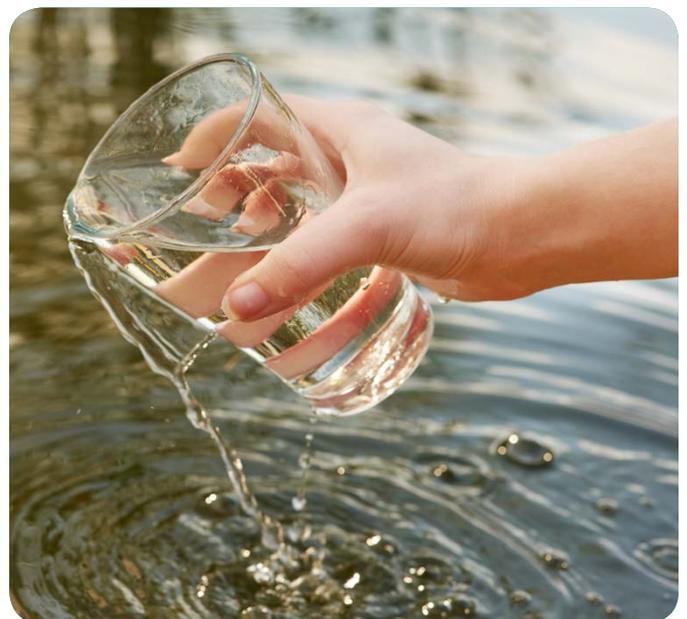
Alianzas, diálogo y grupos de interés

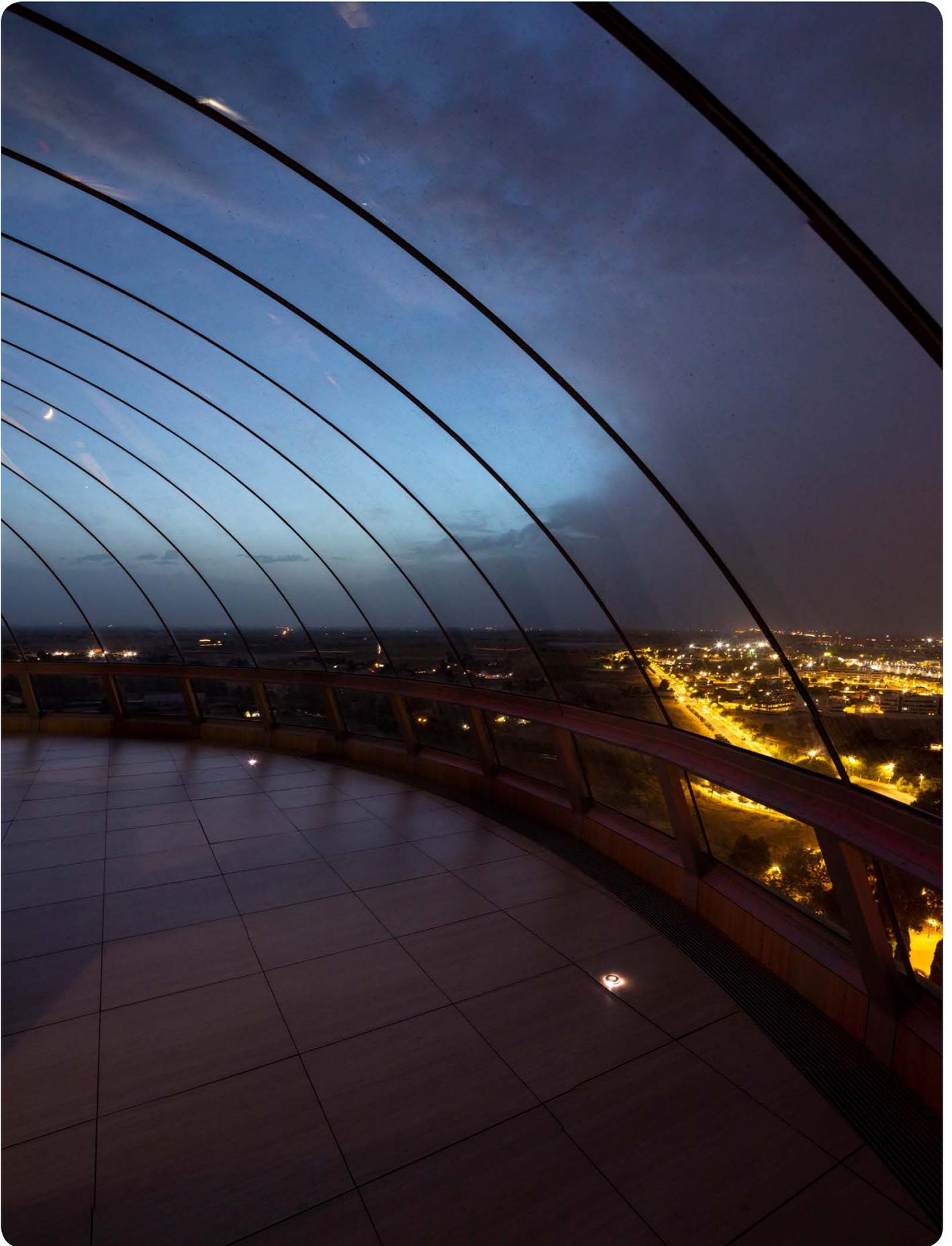


PLAN ESTRATÉGICO

Lanzamos un nuevo **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2027** para alcanzar el propósito de contribuir a la transformación ecológica de Albacete abordando los desafíos ambientales y contribuyendo al crecimiento económico desde **el compromiso** con las personas y la sostenibilidad en el cuidado del agua.

Este Plan comprende compromisos en cinco dimensiones enfocados a cinco grupos de interés y 13 ambiciosos objetivos para mejorar el servicio a nuestros clientes, ayudar al desarrollo y compromiso de nuestros empleados, aumentar la prosperidad e **inversión**, **acelerar** la transformación ecológica y apoyar a la comunidad local.





NUESTRA RESPUESTA

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

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

COMBATIR LA CONTAMINACIÓN Y ACELARAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA



PRESERVAR EL AGUA

Reducir nuestra huella hídrica mediante la reducción del agua no registrada



LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Reducir nuestra Huella de Carbono un 45% en 2030 y alcanzar la neutralidad en 2050.



APLICAR EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.



PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y aplicando protocolos ante especies exóticas invasoras.



COMPROMISO SOCIAL

APOYAR A LA COMUNIDAD LOCAL CON ÉTICA E INTEGRIDAD



GENERAR OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Proporcionar oportunidades educativas y fomentar vocaciones verdes contribuyendo al desarrollo del talento futuro.



MEJORAR OCUPABILIDAD

Contribuir a la mejora de la ocupación y la empleabilidad como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.



CONTRIBUIR A ALBACETE SOSTENIBLE

Sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente y el uso sostenible del agua.



ÉTICA E INTEGRIDAD

Respaldar el desarrollo local a través de medios responsables



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

MEJORAR EL SERVICIO



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 el programa de Tarifa Social al alcance de todas las personas que lo necesitan.



MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Poner al cliente siempre en el centro garantizando accesibilidad, con cercanía, acompañamiento y eliminando barreras.



MEJORAR NUESTROS SERVICIOS A PARTIR DE DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

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



COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO HUMANO

CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y COMPROMISO DE NUESTRO EQUIPO



OPERAR COMPROMETIDOS CON LA SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.



FAVORECER ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

Incrementar el compromiso de los empleados a través de entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos, promoviendo la igualdad de oportunidades y el voluntariado corporativo.



2030



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

1

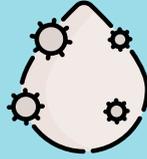


PRESERVACIÓN DEL AGUA



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

REDUCIR NUESTRA HUELLA HÍDRICA MEDIANTE LA REDUCCIÓN DEL AGUA NO REGISTRADA



CON QUÉ ACCIONES

GESTIÓN AVANZADA DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



IMPACTO

HUELLA HÍDRICA DEL SERVICIO CALCULADA Y VERIFICADA SEGÚN ISO 14.046

457.572 € INVERTIDOS EN OBRAS DE MEJORA DEL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

15.297 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 Anguijes, 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 Anguijes, Tinajeros y la Entidad Local Menor de Aguas Nuevas.

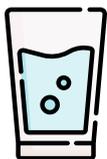
Agua potable subterránea, para el abastecimiento de las pedanías de Abuzaderas, Casas de las Monjas, Cerrolobo, Campillo de las Doblas, así como la localidad de Pozo Cañada.

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)	2024 (m ³)
Agua potable superficial	12.838.500 m ³	12.542.055 m ³	12.373.694 m ³	12.672.758 m ³
Agua potable subterránea tratada en ETAP Los Llanos	0 m ³	0 m ³	334.331 m ³	324.753 m ³
Agua potable subterránea	121.266 m ³	241.020 m ³	283.366 m ³	293.471 m ³
Agua potable subterránea, no destinada al consumo humano	98.700 m ³	84.286 m ³	118.091 m ³	117.477 m ³
CAPTACIÓN TOTAL	13.058.466 m³	12.867.361 m³	13.109.482 m³	13.408.459 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.



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.



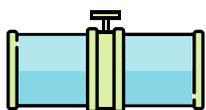
⁵ http://www.chj.es/es-es/medioambiente/Paginas/Medio_ambiente.aspx



RED de DISTRIBUCIÓN

La **red de distribución de agua potable** cuenta con 38 sectores hidráulicos operativos, 32 de ellos en la red de Albacete (23 en Albacete capital y 9 en pedanías), la ETLM de Aguas Nuevas cuenta con 3 sectores hidráulicos al igual que el municipio de Pozo Cañada. 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 controlar las 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), igualmente se apuesta por la gestión del agua de lluvia dentro del propio sector mediante la implantación de sistemas urbanos de drenaje sostenible. De esta forma se consigue reducir el agua pluvial que llega a la depuradora para su tratamiento, 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 de tres camiones para la limpieza diaria de colectores generales, además de dos equipos ligeros permanentes para la limpieza de imbornales y acometidas domiciliarias, capaces de acceder a cualquier zona de manera inmediata.

La eficiencia en los trabajos de limpieza de la red se consigue mediante la inspección previa de los colectores mediante una cámara tipo pértiga que permite determinar el estado en ese momento de los colectores y la intervención posterior que es necesario realizar.



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 270 puntos de muestreo entre estaciones de muestreo y puntos de muestreo de empresas, además de 6 estaciones fijas de control de vertidos en continuo.

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 centrifuga, 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 el 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 (m³)	2022 (m³)	2023 (m³)	2024 (m³)
EDAR Argamasón	18.048	14.462	10.918	14.110
EDAR Santa Ana	59.265	43.765	26.737	29.293
EDAR El Salobral	111.880	48.571	44.839	40.997
EDAR Aguas Nuevas	96.911	97.237	90.267	87.182
VOLUMEN VERTIDO A CANAL M^a CRISTINA				
EDAR Albacete	10.163.000	9.769.841	9.199.059	9.531.187
EDAR Tinajeros	26.439	16.576	13.338	15.301
EDAR S.18	13.974	13.566	13.692	15.379
TOTAL	10.489.517	10.004.018	9.398.850	9.733.449

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 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 2024 fueron emitidos **1.711 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. 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 **2024** se han realizado **15.297 análisis**, siendo obligatorios solo 4.453 análisis, según la legislación aplicable.

	EXIGIDOS POR LA LEGISLACIÓN	2022	2023	2024
COMPLETO	43	57	45	51
CONTROL	148	215	205	191
RADIOACTIVIDAD	12	14	14	12
ESPECIALES	-	115	127	123
COLORO	1.353	12.495	11.890	10.463
OTROS	81	15	180	303
OTROS ETAP	53	3.285	4.026	4.154
TOTAL	4.453	16.196	16.487	15.297



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 3/2024, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.



En cumplimiento de lo establecido en el RD 3/2024, 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



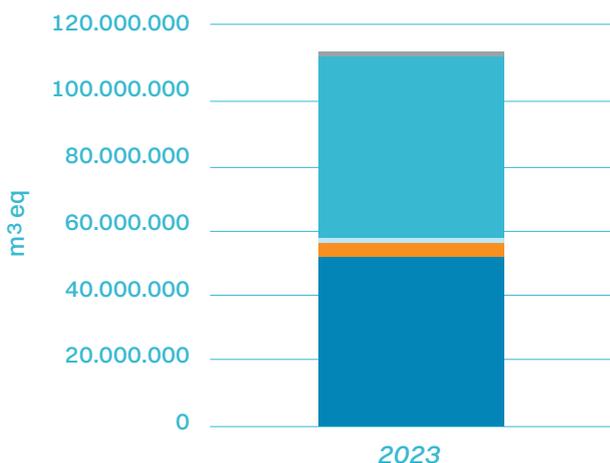
Con el objetivo de minimizar la Huella Hídrica de su ciclo integral, Aguas de Albacete ha realizado el cálculo y verificación de esta huella por entidad externa.

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

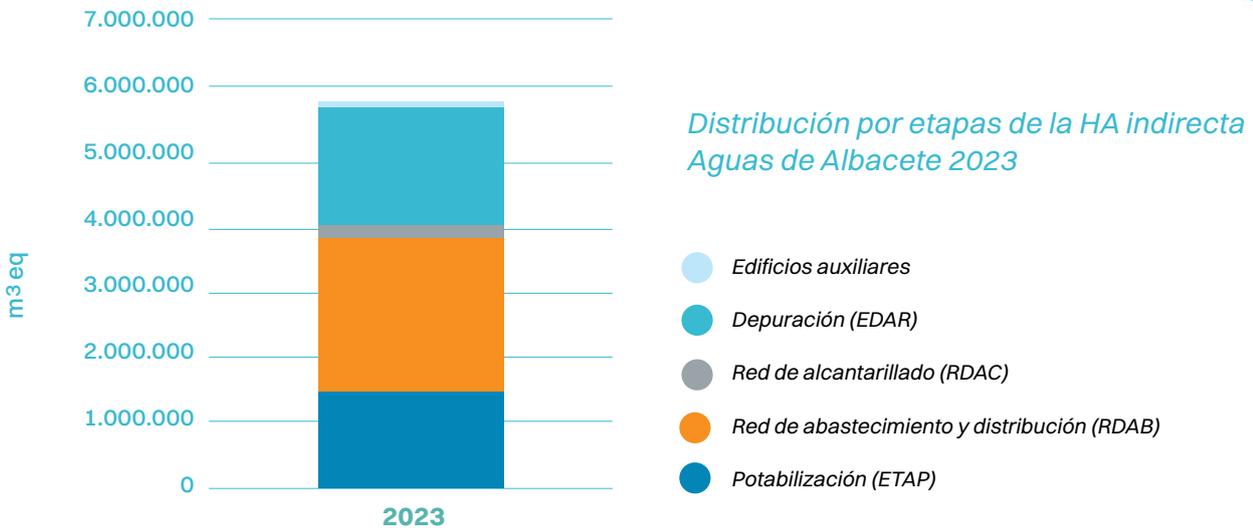
Resultado de la Evaluación de la Huella de agua de Aguas de Albacete:

		<i>m³ eq</i>
 <p>HUELLA DE AGUA CONSUNTIVA</p>	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
 <p>HUELLA DE AGUA DEGRADATIVA</p>	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

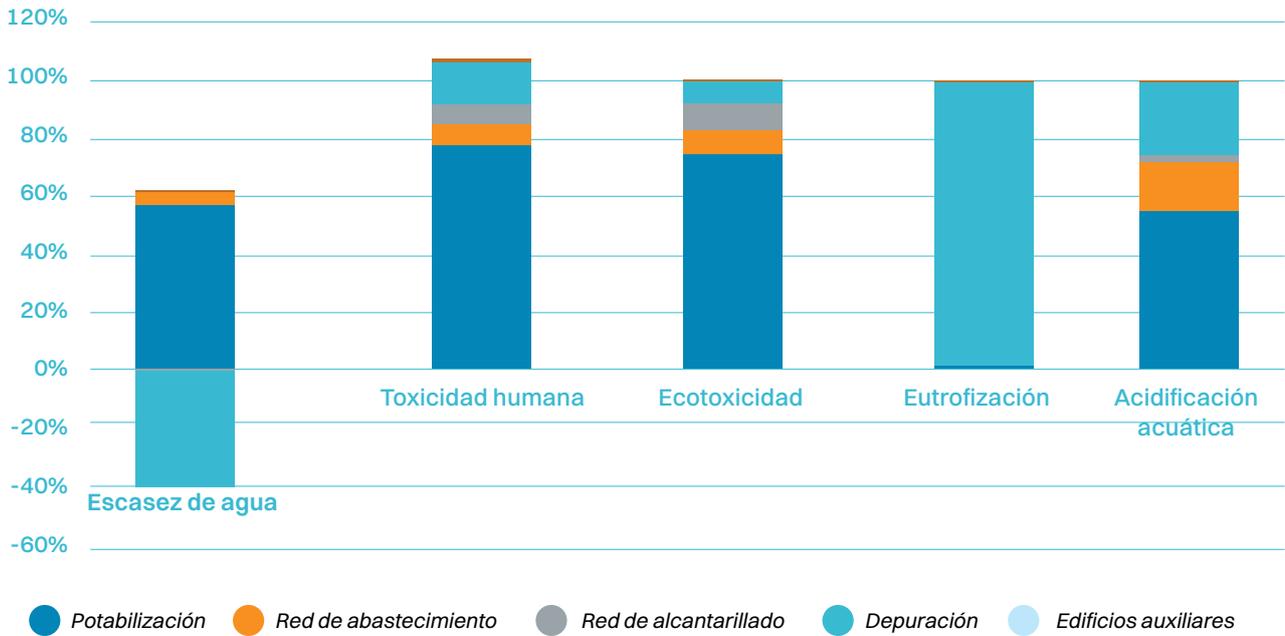


Distribución por etapas de la HA Aguas de Albacete 2023

- Edificios auxiliares
- Depuración (EDAR)
- Red de alcantarillado (RDAC)
- Red de abastecimiento y distribución (RDAB)
- Potabilización (ETAP)



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 (Programa de Gestión). 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 Calidad del Agua

Generación de Residuos peligrosos (envases y material utilizado en el laboratorio), consumo de energía eléctrica y consumo de reactivos.

ETAP

Generación de residuos peligrosos en la labor de mantenimiento: Trapos y guantes impregnados de grasa mineral o productos peligrosos. Generación de Residuos peligrosos: Reactivos utilizados o caducados.

EDARs

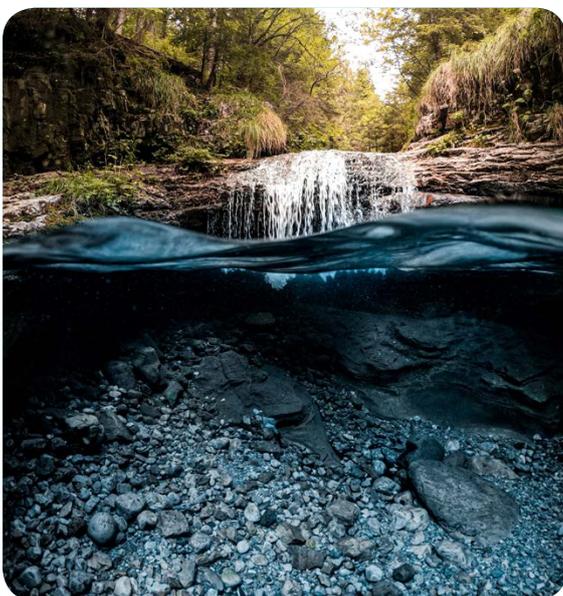
Emisión acústica de las soplantes con aire a presión y generación de residuos peligrosos (reactivos utilizados o caducados). Consumo de energía (proveniente de combustibles fósiles).

Oficina

Generación de residuos no peligrosos (papel usado) 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 superen el límite establecido y así se considere, se diseñan acciones específicas de reducción, así como protocolos de actuación en caso de que ocurran, que quedarían 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	2024
Obras de agua potable (€)	1.020.437	348.627	667.763	180.242
Obras de saneamiento (€)	364.452	379.881	384.421	277.330
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	457.572

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.***



COMPROMETIDOS CON LA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS NATURALES



En 2024, en colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Albacete se realizaron trabajos de limpieza en el Canal de María Cristina y se gestionaron los residuos generados, desde el punto de salida del tanque de tormentas (sin incluir éste) hasta 1,5 Km aguas abajo del punto de vertido de la EDAR del sector 18.

Los trabajos se realizaron con el objetivo de eliminar las acumulaciones (taponamientos producidos por árboles caídos, ramas secas, obstáculos inertes, etc..) que impedían la normal circulación del agua, provocando la disminución de la velocidad del caudal que circula a través de él y generando caminos preferenciales del agua que discurre, de manera que habían ido dejando masas de agua y vegetación estancadas en los márgenes, hecho que propicia episodios de proliferación de mosquitos.

Antes del inicio de la actuación se realizaron varias reuniones con los agentes interesados para comunicar el alcance y la metodología a la hora de realizar las actuaciones: los Agentes Medioambientales del Servicio de Medio Natural de la Junta de Castilla-La Mancha, la Organización Ecologistas en Acción de Albacete y la Sociedad Albacetense de Ornitología. Una vez iniciados los trabajos se han producido varias reuniones en la zona de actuaciones con representantes del Excmo. Ayuntamiento de Albacete, la FAVA, la Asociación de vecinos "La Piña Verde", medios de Comunicación y Aguas de Albacete.

En la realización de las tareas de limpieza se generaron 4.500 Tn de fango a gestionar. Estos residuos se han gestionado de acuerdo a la legislación aplicable.



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:



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

COMBATIR LA CONTAMINACIÓN Y ACELERAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA



CONTEXTO

EMERGENCIA CLIMÁTICA. AUMENTO DE TEMPERATURA Y LLUVIA IRREGULAR



CÓMO CONTRIBUÍMOS

REDUCIENDO LAS EMISIONES DERIVADAS DE NUESTRO CONSUMO ELÉCTRICO



NUESTRO OBJETIVO

REDUCIR NUESTRA HUELLA DE CARBONO UN 45% EN 2030 Y ALCANZAR LA NEUTRALIDAD EN 2050



CON QUÉ ACCIONES

MOVILIDAD SOSTENIBLE
EFICIENCIA ENERGÉTICA
ENERGÍA VERDE



IMPACTO

REDUCCIÓN CATEGORÍA 1 HC 20% DE 2018 A 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.

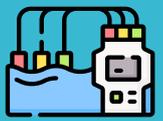
Desde Aguas de Albacete y para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, desarrollamos la Estrategia Climática de Aguas de Albacete alineada con el **ODS 13**, Acción por el clima, cuya línea de trabajo principal es la Mitigación de las causas del cambio climático 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:



Sustitución paulatina de la flota de vehículos alimentados con combustibles fósiles por vehículos alimentados con fuentes de energía renovable, eléctricos o híbridos.



Empleo del biogás generado en autoabastecimiento como energía renovable para su uso en calderas.



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

Aguas de Albacete calcula su inventario de gases de efecto invernadero (GEI), siguiendo la metodología establecida en la ISO 14064-1:2019 “**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”. 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**

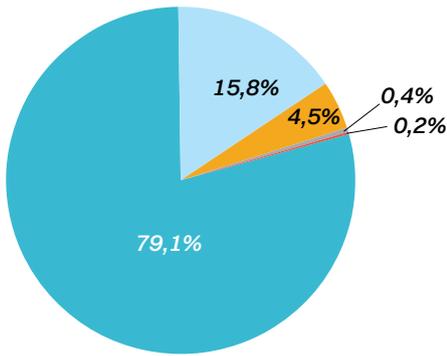
El cálculo se lleva a cabo con un **enfoque de control operacional**, es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Aguas de Albacete todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos operacionales.

Los **resultados** del inventario de emisiones GEI's de 2024 se obtendrán a partir de mayo de 2025 cuando los factores de emisión para 2024 hayan sido publicados por el MITECO. Los resultados de años anteriores 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 (tCO2e)	0	0	1.380
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI por transporte (tCO2e)	0,03	0,39	0,12
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI por productos utilizados por la organización (tCO2e)	697	0,62	1.201
Categoría 5: Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización (tCO2e)	0	0	0
Categoría 6: Emisiones indirectas de GEI por otras fuentes (tCO2e)	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 % 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 **16 % 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

- Potabilización
- Transporte y distribución
- Alcantarillado
- Oficinas
- Depuración

Con el objetivo de disminuir sus emisiones de GEI, Aguas de Albacete cuenta con un **plan de acciones de reducción**, que ha permitido reducir la huella de carbono directa.

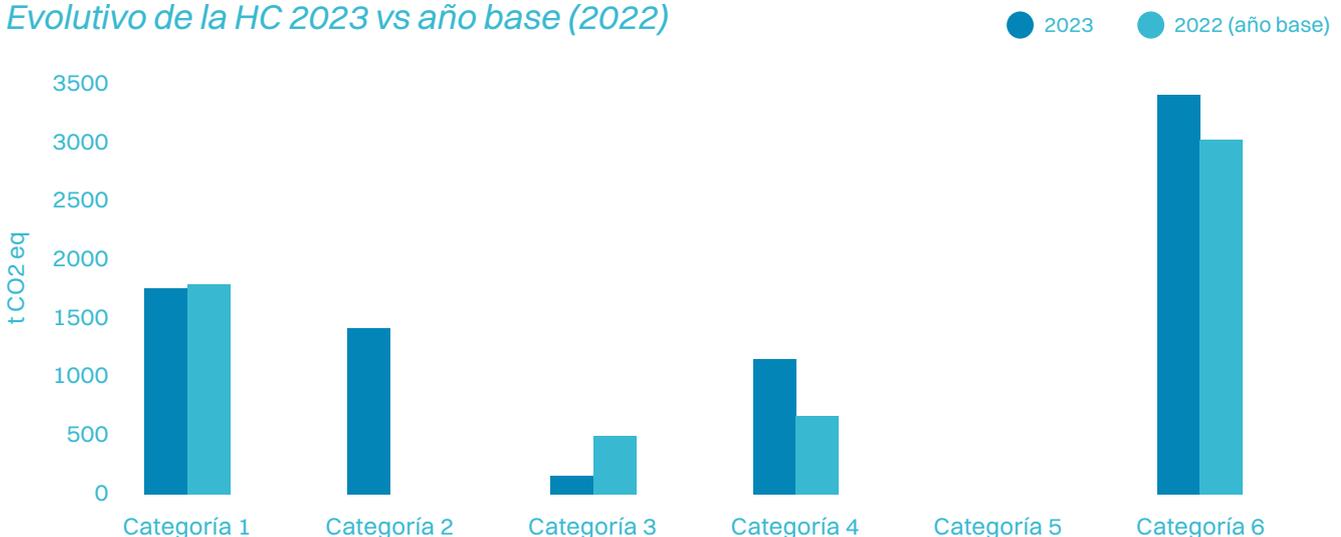
La evolución de esta huella de carbono directa (antiguo alcance 1) durante los últimos seis años ha sido la siguiente:



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)



PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



COMPROMISO

COMBATIR LA CONTAMINACIÓN Y ACELARAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA



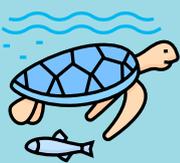
CONTEXTO

1 MILLÓN DE ESPECIES AMENAZADAS



NUESTRO OBJETIVO

PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN LAS INSTALACIONES



CÓMO CONTRIBUÍMOS

ELIMINANDO EL USO DE FITOSANITARIOS

INCORPORANDO PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS



CON QUÉ ACCIONES

CERO FITOSANITARIOS Y PESTICIDAS.

LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS.

CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA BIODIVERSIDAD EN ESPACIOS SENSIBLES.



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.



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 en infraestructuras** que favorezcan la biodiversidad y aporten beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno.

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.

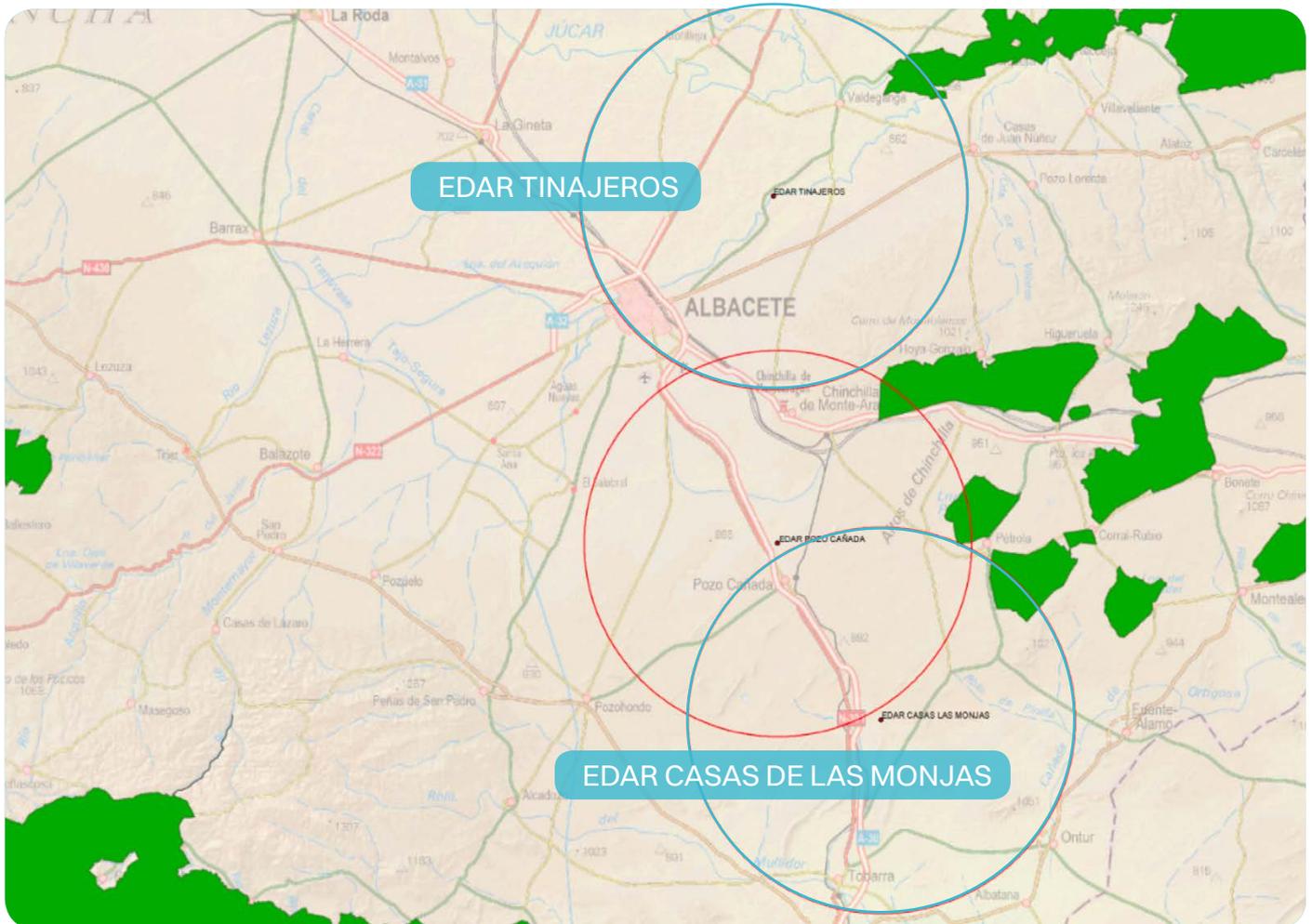


EDAR TINAJEROS

- 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.



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.**



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.

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.



Distintivo de 'espacio libre de uso de fitosanitarios'.

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.

BIOBSERVA



Los resultados de los últimos años han sido:

Observaciones	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ETAP Albacete	42	59	48	83	72	37	29
EDAR Albacete	74	119	33	114	121	141	141
Captación Albacete	3	-	-	7	16	24	29

EDAR Albacete:

Gorrión Común	91	Estornino Pinto/negro	89
Lavandera Blanca	81	Mirlo Común	76
Paloma Torcaz	72	Tórtola Turca	65
Serín Verdecillo	61	Avión Común	37
Lavandera Cascadeña	29	Verderón Común	28
Andarríos Chico	27	Paloma Bravía	25
Mosquitero Común	23	Andarríos Grande	22
Cigüeñuela Común	19	Vencejo Común	19
Ánade Azulón	19	Jilguero	10
Colirrojo Tizón	8	Gorrión Molinero	8
Golondrina Común	7	Ruiseñor Común	7
Pinzón Vulgar	7	Gaviota Patiamarilla	4
Cernícalo Vulgar	4	Curruca Capirotada	4
Gorrión Moruno	4	Milano real	3
Pardillo Común	3	Gallineta Común	3
Abubilla	2	Abejaruco Europeo	2
Zarcero Común	1	Cernícalo Primilla	1
Petirrojo Europeo	1	Gavilán Común	1
Carbonero Común	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)**.



ETAP Albacete:

Gorrión Común	36	Lavandera Blanca	34
Estornino Pinto/negro	33	Paloma Torcaz	31
Mirlo Común	31	Jilguero	29
Serín Verdecillo	24	Golondrina Común	20
Tórtola Turca	20	Pardillo Común	18
Cogujada Común	16	Perdiz Roja	13
Abubilla	12	Avión Común	11
Verderón Común	11	Paloma Bravía	11
Colirrojo Tizón	10	Ánade Azulón	10
Escribano Triguero	10	Alondra Totovía	9
Pito Real	6	Busardo Ratonero	6
Cernícalo Vulgar	5	Cormorán Grande	5
Águila Imperial Ibérica	5	Gaviota Patiamarilla	5
Vencejo Común	5	Urraca	5
Gorrión Molinero	5	Pinzón Vulgar	5
Zorzal Charlo	4	Ganga Ibérica	4
Gorrión Chillón	4	Corneja	4
Alcaudón Común	4	Carbonero Común	4
Gaviota Reidora	3	Milano Real	3
Tórtola Europea	3	Curruca Cabecinegra	3
Garza Real	3	Bisbita Pratense	3
Tarabilla Europea	2	Águila Real	2
Aguilucho Lagunero Occ.	2	Petirrojo Europeo	2
Zorzal Común	2	Mosquitero Común	2
Arrendajo	2	Torcecuello Euroasiático	1
Bisbita Alpino	1	Curruca Capirotada	1
Gavilán Común	1	Críalo Europeo	1
Herrerillo Común	1	Alondra Común	1
Alcaudón Real	1	Cernícalo Primilla	1
Gaviota Sombría	1	Pato Colorado	1
Cogujada Montesina	1	Estornino Negro	1
Milano Negro	1	Gorrión Moruno	1
Ánade Rabudo	1	Halcón Peregrino	1
Somormujo Lavanco	1	Pico Picapinos	1
Codorniz Común	1	Zampullín Común	1
Carbonero Garrapinos	1	Abejaruco Europeo	1
Avefría Europea	1	Chochín Común	1
Lavandera Cascadeña	1	Culebrera Europea	1

DE LINEAL A CIRCULAR



COMPROMISO

TRANSFORMAMOS NUESTRA ACTIVIDAD HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



CONTEXTO

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



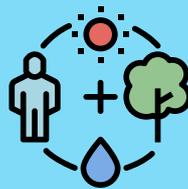
NUESTRO OBJETIVO

PROMOVER EL CAMBIO DE PARADIGMA A UNA ECONOMÍA CIRCULAR



CÓMO CONTRIBUÍMOS

APLICANDO EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



CON QUÉ ACCIONES

*EVITANDO LA GENERACIÓN DE RESIDUOS
VALORIZANDO RESIDUOS Y ENERGÍA*



IMPACTO

62% DE RESIDUOS VALORIZADOS

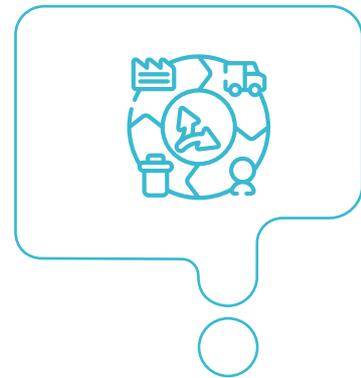
Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento europeo, **en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra**. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio 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.

Residuos	2023 (tn)	2024 (tn)
Fangos EDAR	1.733	1.402
Fangos ETAP	428	500
Residuos de desbaste	428	356
Arenas	15,58	18,90
% Residuos valorizados	81%	62%



La disminución de la proporción de residuos valorizados respecto del año anterior se debe a que **en 2024 no ha sido posible valorizar los fangos de la ETAP**.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

2



ACCESO AL AGUA



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

MEJORAR EL SERVICIO GARANTIZANDO EL ACCESO AL AGUA



CONTEXTO

SE ESTIMA QUE 3 DE CADA 10 PERSONAS SE ENCUENTRAN EN RIESGO DE POBREZA O EXCLUSIÓN SOCIAL



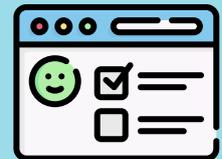
NUESTRO OBJETIVO

GARANTIZAR EL ACCESO AL AGUA



CÓMO CONTRIBUÍMOS

CON LA TARIFA SOCIAL ADEMÁS DE MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN



IMPACTO

200.000 € DESTINADOS A LA TARIFA SOCIAL

798 FAMILIAS HAN ACCEDIDO A LAS AYUDAS DE LA TARIFA SOCIAL

1.246 FAMILIAS DE ALBACETE Y PEDANÍAS SE HAN BENEFICIADO DE LA TARIFA DE FAMILIA NUMEROSA

246 USUARIOS CON TARIFA DE PENSIÓN MÍNIMA

121.073 € EN 193 COMPROMISOS DE PAGO FINANCIADO SIN INTERESES

7,68 DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



CON QUÉ ACCIONES

TARIFA SOCIAL
FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS
BONIFICACIONES
CLIENTE EN EL CENTRO

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.



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

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 2024 se destinó al programa "Tarifa Social" la cantidad de **747.365,88 €** 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 **798** y los conceptos que se atendieron con estas ayudas fueron:

Uso y mantenimiento de vivienda	228, por importe de 300.000 €
Necesidades básicas	424, por importe de 433.788 €
Otros (principalmente relacionados con salud, alimentación, equipamiento básico vivienda...)	146, por importe de 13.578 €

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 precio del m³ de consumo.



TARIFA DE PENSIÓN MÍNIMA

Esta tarifa se aplica a aquellos usuarios que perciban la 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 2024, **1.230 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 **246 usuarios** a los que se les ha aplicado. De esta forma, el ahorro total ha sido de **13.663 €** 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:**



CALENDARIO

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

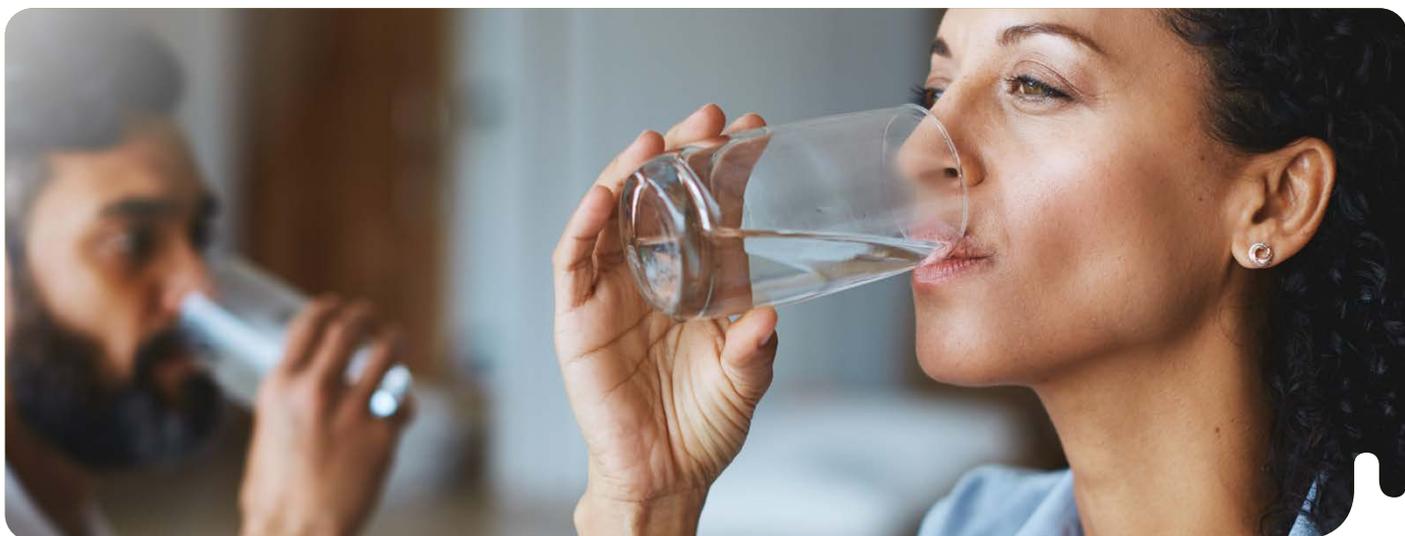
Con el fin de adaptar la periodicidad de los recibos al flujo de ingresos de los abonados, Aguas de Albacete ofrece esta opción consistente en realizar el pago de los recibos mediante cuotas mensuales de igual importe calculadas en función del consumo realizado el año anterior.



PAGO FRACCIONADO

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

	2021	2022	2023	2024
Nº de compromisos	385	173	217	193
Importe (€)	334.757	111.544	146.424	121.073



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	2024
Albacete	82.260	80.188	68.047	102.632
Aguas Nuevas	760	1.407	174	1.017
Pozo Cañada	183	162	0	991
Total	83.203	81.757	68.221	104.641



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**, y así, en los últimos años:



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



Seguimos fomentando el uso de **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 ChatBot y en 2024 la aplicación "AguaContigo"**, que ayudan a facilitar la experiencia del cliente y garantizan nuestra accesibilidad.



Con la implantación de la **firma digital** en nuestros procesos comerciales del servicio, ofrecemos 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

Contamos con 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 2024 **el 0,98% 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	2024
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"	15.305 llamadas atendidas. Tiempo Medio Atención: 5' 33"
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.	2.713 llamadas atendidas.
Oficina virtual 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.	18.187 usuarios activos. 19.599 trámites resueltos.
E-mail clientesalbacete@aguasdealbacete.es	2.171 contactos establecidos.	2.506 contactos establecidos.	2.807 contactos establecidos.	2.370 contactos establecidos.
Otros	X 1.670 seguidores. 7.743 posts	1.670 seguidores. 7.743 posts	1.689 seguidores. 8.294 posts	1.700 seguidores. 8.500 posts
	SMS 21.082 SMS env.	43.994 SMS env.	31.781 SMS env.	42.104 SMS env.
	E-mail 122.193 emails enviados.	140.808 emails enviados.	174.226 emails enviados.	178.228 emails enviados.
	Cartas 6.475 cartas enviadas.	6.594 cartas enviadas.	6.079 cartas enviadas.	8.156 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.

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**:



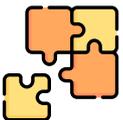
Equipo de atención al cliente formado por personal experimentado e implicado, que se adapta a las necesidades específicas de cada cliente para facilitar las gestiones y mantener la cercanía con el cliente.



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.



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	2024
ORGANOLEPSIA								
La calidad del agua	5,51	6,41	5,8	6,4	6,31	6,61	6,64	7,06
SERVICIO								
La continuidad del suministro	8,48	8,71	8,5	8,61	8,72	8,70	8,75	9,12
La presión con la que llega el agua	7,03	8,07	7,59	7,75	7,84	7,84	7,84	8,28
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	7,80
PRECIO								
Precio	4,1	4,84	4,59	4,87	5,14	4,91	5,65	5,55
Media	6,42	7,08	6,68	6,94	7,23	7,37	7,80	7,68

El índice de satisfacción global obtenido por Aguas de Albacete en 2024 ha sido **7,68** sobre 10. En 2023 obtuvimos un 7,80 lo que supone un grado de satisfacción muy similar al año anterior por lo que, en Aguas de Albacete continuamos 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.



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 **7,68** el último año.

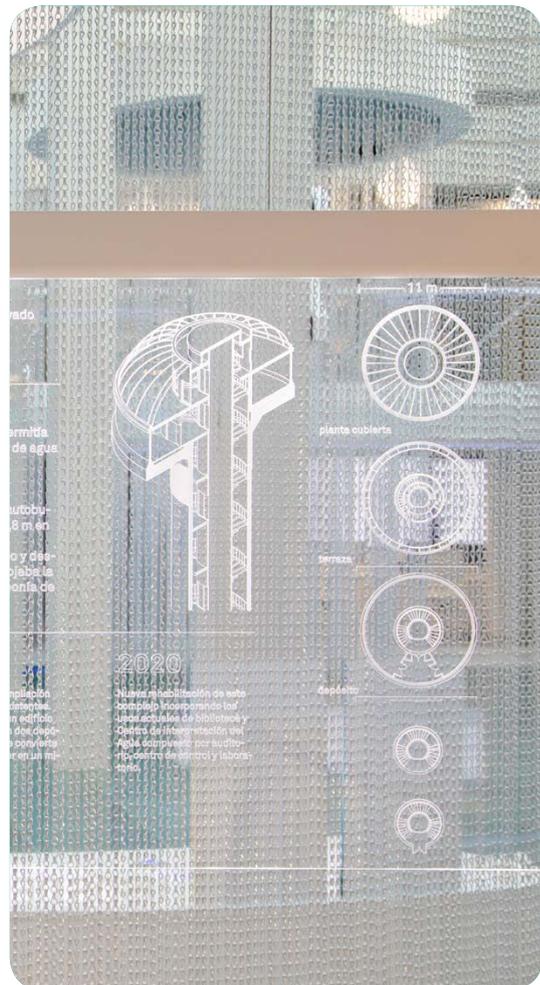
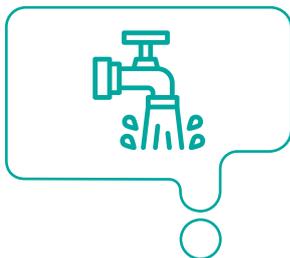


GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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 2024 se registraron 677 quejas. Un 69% de los abonados que presentaron una queja se vieron beneficiados por modificaciones en la factura debido a un consumo acumulado, bonificaciones por fuga, estimaciones o verificaciones de contador.



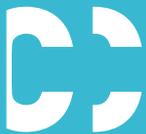
CUSTOMER COUNSEL

En Aguas de Albacete disponemos del **Customer Counsel** o Defensor del Cliente cuyo objetivo es establecer un punto de encuentro entre los clientes y la empresa, en aquellos casos en los que las soluciones ofrecidas a las quejas no sean satisfactorias para los usuarios.



<https://www.aguasdealbacete.com/defensor-del-cliente>

En **2024 no se han registrado ninguna queja** en el Customer Counsel.



Customer Counsel



CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS

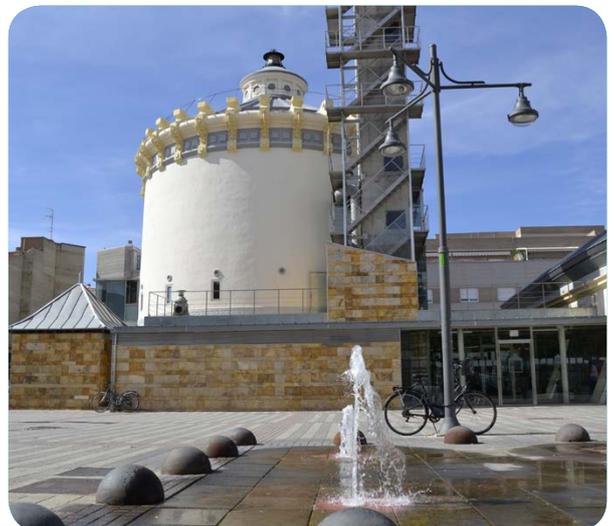


Los precios son fijados por Aguas de Albacete, en acuerdo con el Ayuntamiento de Albacete, con el objetivo de **garantizar el acceso universal a los servicios prestados** y asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la concesión, y el cumplimiento de las obligaciones legales de aplicación.

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 2024 la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social de Castilla-La Mancha, conocida como indicador Arope, fue del 34,21%. 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**.

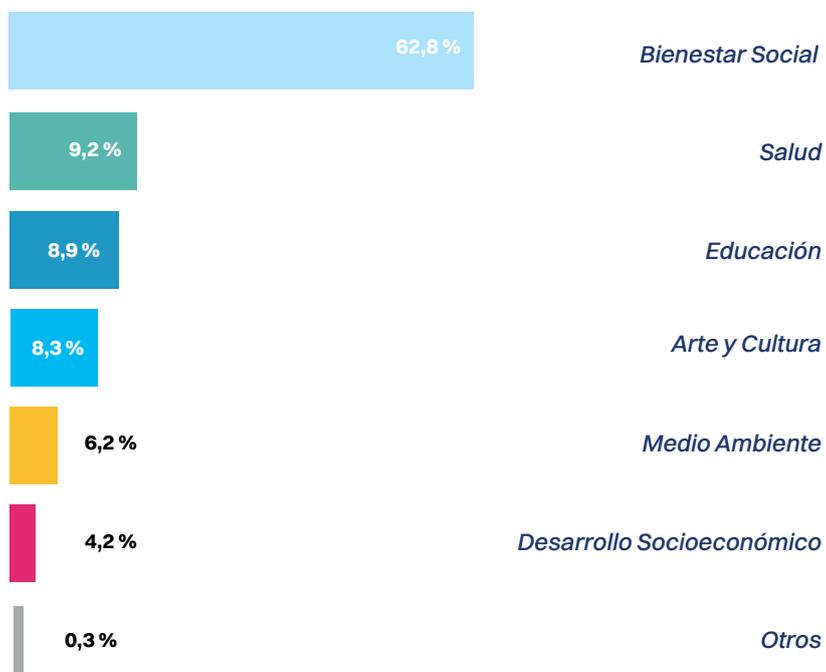


Valoramos la **acción social como una inversión**. Por ello, fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generan un beneficio social. Aguas de Albacete cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección 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**.

Inversión en acción social (€)

2015	41.828
2016	151.602
2017	74.021
2018	38.168
2019	66.666
2020	27.183
2021	34.621
2022	190.086
2023	103.041
2024	101.530

En 2024 hemos llevado a cabo 146 iniciativas en las siguientes categorías:



CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA, CIAb

El Centro de Interpretación del Agua de Albacete (CIAb) echó a andar el día 1 de junio de 2021, convirtiéndose en un hito para la ciudad. Ubicado en un edificio emblemático y protegido, el CIAb fusiona la historia y el futuro de Albacete, con un enfoque especial en el agua, el medio ambiente y la sostenibilidad.

Este espacio innovador y accesible se ha diseñado para ser un punto de encuentro entre el conocimiento y la experiencia, adaptado a todos los públicos. El CIAb sirve como puente entre el pasado y el futuro hídrico de Albacete, reflejando el carácter acogedor de sus habitantes y ofreciendo un entorno moderno y colaborativo.

Destacando como referente nacional en desarrollo sostenible y gestión del agua, el centro alberga el control del abastecimiento y saneamiento de la ciudad, así como las operaciones diarias de Aguas de Albacete. Su función educativa abarca desde escuelas hasta universidades, acercando el ciclo del agua y la sostenibilidad a diversos colectivos locales.

En colaboración con el Ayuntamiento, el CIAb se ha posicionado como un atractivo turístico, tecnológico y cultural, impulsando además el empleo local. Su compromiso con la inclusión se refleja en las adaptaciones para diferentes

necesidades comunicativas, garantizando una experiencia accesible para todos los visitantes.

El centro cuenta con diversas instalaciones, incluyendo el Museo del Agua, una Incubadora de Innovación, Dinapsis, un Laboratorio de Calidad del Agua, un Auditorio-Sala de Prensa y la icónica Torre del Agua.

Desde su apertura, el CIAb ha acogido a más de 100.000 visitantes, organizado más de 200 talleres sobre temas ambientales, recibido a más de 20.000 estudiantes y albergado más de 30 presentaciones de proyectos sostenibles. Su labor le valió en 2022 el reconocimiento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha por su contribución a la concienciación y divulgación en el Día Mundial del Agua.



Vinculación con la ciudad

Durante el año 2024, el Centro de Interpretación del Agua de Albacete (CIAb) se consolidó como un espacio cultural y social de referencia en la ciudad, albergando una variedad de eventos significativos.

Por tercera ocasión, la **Asociación de Periodistas de Albacete** eligió el CIAb como sede para su ceremonia de premios y la presentación de su anuario. En esta ocasión, se homenajeó con el Premio de Periodismo “José Sánchez de la Rosa”, al periodista José Iván Suárez, por su trabajo “Siete excavaciones simultáneas: el tesoro arqueológico que esconde Hellín en su subsuelo”. El Premio a la Colaboración con la Actividad Periodística lo recibió Herminio Molina, expresidente de la Junta Central de Regantes de la Mancha Oriental y de la Federación de Regantes de C-LM, actual presidente del Patronato de la Fundación Globalcaja.

El **Premio a la Trayectoria Periodística** recayó en el periodista Ángel Antonio Herrera, mientras que el Premio de Fotoperiodismo de Albacete “Jesús Moreno” quedó desierto en esta edición a decisión del jurado.



ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES



Vinculación con la ciudad

En el marco de la **Semana de la Enfermería**, Aguas de Albacete organizó un concierto en colaboración con el Colegio de Enfermería local y el Conservatorio Superior de Música, contando con la participación de la Agrupación Musical Granados.

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) utilizó las instalaciones del CIAb para su curso de verano **"Gastronomía de los Sentidos"**, un evento que reunió a chefs galardonados, estudiantes y expertos del sector gastronómico. Con otra universidad, en este caso la UNED, colaboró el CIAb a través de la Cátedra Fundación Aquae de la UNED, que realizó un interesante acto en las instalaciones.

El centro también acogió la ceremonia de entrega de los **Premios de Investigación y Cultura Científica Joven**, reconociendo el talento investigador de estudiantes de diversos niveles educativos.

Coincidiendo con el **Día Internacional de la Mujer**, la Asociación de Jóvenes Empresarios, junto al Ayuntamiento de Albacete puso en marcha el **I Congreso Nacional de Liderazgo Femenino**, al que asistieron importantes y destacadas mujeres del mundo empresarial.



Semana de la Enfermería



Premio a la Trayectoria Periodística



Premios Investigación y Cultura Científica Joven



Gastronomía de los sentidos



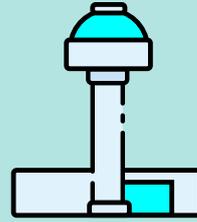
Congreso Nac. Liderazgo Femenino

Otros Congresos, en este caso vinculados con la salud, tuvieron lugar en el CIAB. En concreto, y en colaboración con Byotic, se desarrollaron **Neumocete y Radiocete**, al que asistieron profesionales médicos procedentes de toda España.

Y otro **Congreso**, pero el **de los Diputados**, también fue protagonista del CIAB. A través de una conexión en directo, diputados y senadores visitaron el Centro de Interpretación del Agua, demostrando la relevancia de este centro en asuntos de interés público.

Durante los meses estivales, en colaboración con el Ayuntamiento, se ampliaron las visitas nocturnas al CIAB, atrayendo a **más de 2.500 visitantes**.

La ONG **Dramblys** organizó en el Centro de Interpretación varias jornadas de gran interés. Por un lado, **Jornada Europea del Proyecto Anti-Rumour y Mesa de Debate sobre Fake News**, en la que destacados periodistas debatieron sobre la desinformación; y la **Jornada de Debate sobre Inclusión y Accesibilidad Educativa**.



Conexión en directo
Congreso de los Diputados

Para finalizar el año, Aguas de Albacete y el Ayuntamiento organizaron una **programación navideña especial en el CIAB**, que incluyó talleres para niños y visitas guiadas temáticas, **superando las 1.500 visitas**.

A lo largo de 2024, el Centro de Interpretación del Agua demostró su capacidad para albergar una amplia gama de actividades, desde debates sobre temas de actualidad y congresos científicos hasta eventos culturales y educativos, reafirmando su importancia como **centro neurálgico para la comunidad de Albacete** y su proyección nacional e internacional.

Neumocete y Radiocete



Mesa debate sobre Fake News



Programación navideña

Aguas de Albacete no solo desarrolla programas propios, sino que también establece **alianzas estratégicas con diversas organizaciones** para impulsar proyectos alineados con los tres pilares de su estrategia de acción social. Estas colaboraciones son fundamentales para maximizar el impacto social a nivel local, aprovechando el conocimiento, la cercanía a los desafíos comunitarios y la capacidad de estas entidades para lograr el bienestar de los ciudadanos. Estas asociaciones refuerzan y complementan el compromiso de Aguas de Albacete con la transformación social.

Aguas de Albacete renueva diariamente su compromiso con la ciudad mediante la cooperación con asociaciones, organizaciones no gubernamentales y otras entidades sociales. El objetivo es **retribuir a la comunidad el valor que ésta genera**, a través de iniciativas sociales, educativas, culturales, deportivas y de sensibilización, buscando mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.

Además, para garantizar que el servicio sea socialmente responsable, Aguas de Albacete ha implementado un sistema para identificar en su estrategia las expectativas y necesidades de los grupos que se ven afectados por su actividad empresarial y que, a su vez, tienen un impacto directo en la organización. De este modo, la empresa adopta un modelo de negocio basado en el diálogo, la colaboración y el compromiso con sus grupos de relación.

Esta aproximación permite a Aguas de Albacete mantener una relación estrecha con la comunidad, adaptarse a sus necesidades cambiantes y contribuir de manera más efectiva al desarrollo sostenible de la ciudad.



Colaboración con **CRUZ ROJA** como Empresa Social

En el año 2024 mantuvimos nuestro estatus de empresa socialmente responsable al continuar nuestra colaboración con Cruz Roja.



COLABORACIÓN CON ASFADI EN LAS JORNADAS GASTRONÓMICAS SOBRE DIABETES

Aguas de Albacete se suma a la iniciativa gastronómica enfocada en la diabetes, un evento promovido por ASFADI (Asociación de Familias Diabéticas). La empresa expresa su reconocimiento y gratitud hacia esa organización por su incansable labor diaria en beneficio de quienes viven con diabetes y sus familias.

En este contexto, la compañía destaca la importancia de ASFADI en la comunidad, valorando su dedicación constante para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por esta condición. La participación de Aguas de Albacete en estas jornadas gastronómicas subraya su compromiso con la salud y el bienestar de la población local, al tiempo que apoya los esfuerzos de organizaciones que trabajan en el ámbito de la salud.



Instalación de fuentes en dependencias municipales

El Ayuntamiento, en colaboración con Aguas de Albacete, prosigue con su iniciativa de instalar fuentes de agua potable en las instalaciones municipales, un proyecto que comenzó en 2017. A lo largo de este período, se han equipado con estas fuentes diversos espacios públicos, incluyendo centros socioculturales, pabellones polideportivos y centros educativos.

Esta acción forma parte de un plan más amplio para mejorar el acceso al agua potable en los espacios públicos de la ciudad, fomentando así el consumo de agua del grifo y reduciendo el uso de otros envases no sostenibles.



Colaboración con **PLENA INCLUSIÓN CLM** en el Servicio de Apoyo a Familias.

Aguas de Albacete renueva su compromiso social en 2024, manteniendo su apoyo a la familias de **personas con discapacidad intelectual**, manteniendo nuestra contribución que se destina a acompañar a las familias en sus proyectos de vida, proporcionar los apoyos necesarios para mejorar la calidad de vida y fomentar el bienestar individual de las personas con discapacidad intelectual.

Esta iniciativa, que se repite año tras año, refleja el compromiso continuo de Aguas de Albacete con la inclusión y el bienestar de la comunidad. La empresa espera que esta aportación contribuya significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.



Esclerosis Múltiple

La alianza entre Aguas de Albacete y la Asociación de Esclerosis Múltiple se inició en 2015, marcando el comienzo de una colaboración fructífera. A lo largo de los años, esta asociación ha demostrado ser mutuamente beneficiosa para ambas organizaciones.

Ahora, en 2024, se renueva este compromiso, centrándose en apoyar la operación del Centro Integral de Enfermedades Neurológicas (CIEN). Esta renovación subraya la continuidad de una relación que ha sido valiosa desde sus inicios hace casi una década, y promete seguir contribuyendo positivamente en el ámbito de la atención a enfermedades neurológicas.



Patrocinadores únicos de los clubes de deporte de ASPRONA



Desde el año 2020, Aguas de Albacete ha asumido un papel fundamental como único patrocinador de dos importantes clubes deportivos: **Adapei** y **San Ginés de Asprona**. Estos clubes reúnen un total de 130 atletas con discapacidad intelectual, apoyados por un equipo de 17 entrenadores y voluntarios.

Esta iniciativa, que va más allá de un simple apoyo financiero, representa el firme compromiso de Aguas de Albacete con el deporte inclusivo, reconociéndolo como una herramienta poderosa para **fomentar la integración y normalización de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo** en el ámbito deportivo.

La decisión de continuar esta colaboración en 2024 suraya la visión a largo plazo de la empresa y su dedicación constante a promover una sociedad más inclusiva a través del deporte. Este respaldo sostenido demuestra cómo las empresas pueden desempeñar un papel crucial en el fomento de la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

MANOS UNIDAS

En el año 2024, Aguas de Albacete renovó su compromiso con Manos Unidas. Esta colaboración reafirma el interés de la empresa en abordar problemas globales de gran envergadura. La campaña tiene como propósito principal combatir las desigualdades e injusticias que persisten en el mundo actual. En particular, pone el foco en visibilizar y denunciar las difíciles condiciones que enfrentan a las mujeres en países en vías de desarrollo donde Manos Unidas desarrolla su trabajo.

Al unirse nuevamente a esta causa, Aguas de Albacete demuestra su compromiso continuo con la responsabilidad social corporativa y su deseo de contribuir a un cambio positivo más allá de su ámbito local. Esta acción refleja la conciencia de la empresa sobre la importancia de apoyar iniciativas que buscan mejorar la situación de grupos vulnerables a nivel internacional.



Cultural Albacete



A lo largo de los años, Aguas de Albacete ha mantenido una alianza duradera con Cultural Albacete, demostrando un compromiso constante con la promoción de la Cultura y la Educación en Albacete.

Una de las iniciativas más destacadas de esta colaboración es el programa de **Teatro Educativo**. Anualmente, este programa llega a **más de 1.000 niños y niñas**, utilizando el poder del teatro como herramienta para fomentar la conciencia y sensibilidad social entre los más pequeños.

En los últimos años, esta asociación ha ampliado su alcance con una nueva iniciativa: el **Festival del Jardín Botánico**. Este evento fusiona cultura, música y educación, centrándose en temas cruciales como el agua, el medio ambiente y el desarrollo sostenible.



Esta expansión de la colaboración entre Aguas de Albacete y Cultural Albacete refleja un enfoque holístico hacia la educación y la concienciación, combinando las artes escénicas con la promoción de valores ambientales. Así, se crea un impacto significativo en la comunidad, especialmente en las generaciones más jóvenes, fomentando tanto la apreciación cultural como la responsabilidad ecológica.

Festival Antorchas

En 2024 celebra su cuarta edición, consolidándose como un evento cultural significativo para Albacete. Una vez más, Aguas de Albacete reafirma su compromiso con esta iniciativa, desempeñando un papel crucial en su realización.

El objetivo principal de la colaboración es acercar la música a un público diverso, con especial énfasis en las familias y los niños. Esta estrategia busca fomentar desde temprana edad la participación en eventos culturales que son parte integral de la vida y la identidad de la ciudad.

Al apoyar este festival, Aguas de Albacete no solo promueve el disfrute musical, sino que también pone su gota de agua en crear memorias colectivas y fortalecer el tejido social de Albacete. Esta iniciativa refleja el compromiso de la empresa con el enriquecimiento cultural de la comunidad, especialmente de las generaciones más jóvenes, ayudando a forjar una conexión duradera entre los ciudadanos y los acontecimientos culturales que definen su entorno urbano.



La Radio de los Niños

Por tercer año consecutivo, Aguas de Albacete mantiene su apoyo a la innovadora iniciativa "la radio de los niños", un proyecto educativo y comunicativo impulsado por Radio 4G en Albacete.

Esta propuesta, que ha cobrado vida desde el año 2021 ofrece a los más jóvenes de la ciudad una oportunidad única de convertirse en auténticos locutores de radio. A través de un espacio diseñado específicamente para ellos, los niños y niñas tienen la posibilidad de explotar el fascinante mundo de la radiodifusión.

El programa no solo entiende sino que también educa. permitiendo a los participantes desarrollar habilidades de comunicación, trabajo en equipo y creatividad. Al mismo tiempo, proporciona una plataforma para que las voces infantiles sean escuchadas en la comunidad.



La continua colaboración de Aguas de Albacete con esta iniciativa subraya el fuerte compromiso de la empresa con la educación innovadora y el desarrollo de los jóvenes talentos locales. Este respaldo sostenido demuestra la importancia que la compañía otorga a proyectos que fomentan la participación activa de los niños en los medios de comunicación, preparándolos para ser ciudadanos informados y comprometidos en el futuro.

Club Balonmano Albacete

BALONMANO
DEPORTE ESCOLAR 3/18. CAMPEONATO PROVINCIAL
Sábado día 14-12-2024
En el PABELLÓN POLIDEPORTIVO DE LA FERIA
CATEGORIA ALEVÍN
1er PARTIDO. 11:00 horas.
BALONMANO GLOBALCAJA ROJO ALBACETE
CLUB AMIGOS del BALONMANO VILLARROBLEDO B.
2o PARTIDO. 12:30 horas.
BALONMANO GLOBALCAJA BLANCO ALBACETE
CLUB AMIGOS del BALONMANO VILLARROBLEDO A.

Logos of sponsors: Anigma, devaim, Globalcaja, FORTA, and others.

El año 2019 marcó un hito significativo para el balonmano en Albacete, con el resurgimiento de este deporte en la ciudad después de un largo paréntesis de más de 20 años. Coincidiendo con este renacimiento, Aguas de Albacete inició una colaboración estratégica con el recién formado Club de Balonmano de Albacete.

Esta alianza, que comenzó en los albores del club, ha demostrado ser duradera y fructífera. A lo largo de los años, el apoyo de Aguas de Albacete ha sido constante, contribuyendo al crecimiento y consolidación de este proyecto deportivo.

En 2024, la empresa reafirma su compromiso con el balonmano local al renovar su respaldo al club. Esta continuidad en la colaboración no solo refleja la dedicación de Aguas de Albacete al desarrollo deportivo de la ciudad, sino que también subraya su papel en la revitalización de una disciplina que había estado ausente durante tanto tiempo.

La persistencia de la colaboración a lo largo de los años demuestra el compromiso a largo plazo de Aguas de Albacete con el fomento del deporte local y su apoyo a iniciativas que enriquecen la vida comunitaria y ofrecen nuevas oportunidades a los jóvenes deportistas.



ACYDA. Fútbol Sala Femenino



Esta iniciativa refleja la dedicación de la empresa a fomentar la igualdad de oportunidades en el ámbito deportivo. En línea con esta filosofía, el año 2024 marca la renovación de la colaboración entre Aguas de Albacete y ACYDA (Asociación Cultural y Deportiva de Albacete). Esta alianza tiene como principal objetivo impulsar y fortalecer el fútbol sala femenino en la región.

Al respaldar específicamente esta disciplina, Aguas de Albacete no solo contribuye al crecimiento de un deporte en particular, sino que también envía un mensaje sobre **la importancia de la participación femenina en todos los niveles del deporte**. Esta acción forma parte de una estrategia más amplia para romper barreras de género en el ámbito deportivo y crear un entorno más inclusivo y equitativo. Esta acción forma parte de una estrategia más amplia para romper barreras de género en el ámbito deportivo y crear un entorno más inclusivo y equitativo.

Club Deportivo EXCALIBUR

El Club Deportivo Excalibur se ha consolidado como un referente en el mundo del ajedrez, organizando cada año un evento de gran prestigio: el **Open Internacional Ciudad de Albacete**. Este torneo atrae a destacados ajedrecistas de talla mundial, poniendo a Albacete en el mapa internacional de este deporte. En este contexto, Aguas de Albacete ha establecido una valiosa alianza con el Club Deportivo Excalibur, extendiendo su apoyo más allá del evento principal.



Club Waterpolo Albacete



En 2022 dimos un paso significativo en nuestro compromiso con el deporte juvenil al iniciar una valiosa colaboración con el Club Waterpolo Albacete.

Esta alianza estratégica nació con el firme propósito de **fomentar la práctica del waterpolo** entre los jóvenes de nuestra comunidad.

El waterpolo, un deporte acuático de gran exigencia, se distingue por su capacidad para involucrar valores deportivos fundamentales. A través de su práctica, los jóvenes no solo mejoran su condición física, sino que también desarrollan un fuerte sentido de trabajo en equipo, disciplina y perseverancia.

Nuestra colaboración con el Club Waterpolo Albacete busca no solo aumentar la participación en este emocionante deporte, sino también **contribuir al desarrollo integral de la juventud local**.

Fundación Policía Española

Aguas de Albacete reafirma su compromiso con la cultura y el deporte a través de dos importantes colaboraciones con las fuerzas de seguridad. Por un lado, el Certamen de Relato Breve de la Fundación Policía Española. Reconocido como uno de los concursos literarios más prestigiosos a nivel nacional, el Certamen de Relato Breve, organizado por la la Fundación Policía Española cuenta con el apoyo de Aguas de Albacete desde hace años.

En 2024, hemos reforzado nuestro compromiso con esta iniciativa cultural mediante la creación de un nuevo acceso, ampliando así las oportunidades para los participantes y enriqueciendo el panorama literario.



Asociación Deportiva de Policía Local de Albacete, ADPLA



Por otro lado, la colaboración con la Asociación Deportiva de Policía Local de Albacete, ADPLA, para la participación de policías locales en los Juegos Mundiales de Policías y Bomberos, WPFGB. Este evento internacional no solo promueve la excelencia deportiva, sino que también fomenta la camaradería y el intercambio cultural entre los cuerpos de seguridad de emergencias de todo el mundo. Estas colaboraciones demuestran el firme compromiso de Aguas de Albacete con el desarrollo cultural y deportivo de nuestra comunidad, apoyando iniciativas que enriquecen tanto el panorama literario como el deportivo, y favoreciendo los lazos con las instituciones que velan por nuestra seguridad.

Asociación Amigos de la Ópera

La Asociación Amigos de la Ópera organiza anualmente el **Concurso de Canto Ciudad de Albacete**, en el que Aguas de Albacete colabora desde hace años. Este prestigioso evento musical no solo sirve como plataforma para descubrir y promover el talento vocal en nuestra comunidad, sino que también se destaca por su enfoque inclusivo, dirigido a un público familiar. El Concurso representa un excelente ejemplo de cómo una disciplina artística puede unir a la comunidad, ofreciendo una experiencia cultural compartida.



Club Pickleball Albacete

El inicio de la colaboración con el Club Pickleball surge en el año 2023, al tiempo que esta disciplina deportiva comienza a darse a conocer en la ciudad. El Pickleball es un deporte emergente que combina elementos del tenis, el bádminton y el tenis de mesa. Se juega en una pista más pequeña que la de tenis, utilizando palas sólidas y una pelota perforada. La colaboración ha materializado en dos eventos, por un lado en la Jornada de Puertas Abiertas con el objetivo de dar a conocer este club y este deporte, y el Torneo de Navidad Aguas de Albacete, que lleva nuestro nombre y que reunió a entusiastas del Pickleball para competir en un ambiente festivo.



Albacete Basket



En Aguas de Albacete reconocemos la importancia del deporte para el desarrollo integral de la ciudadanía. El convenio firmado entre Aguas de Albacete y el Albacete Basket reafirma el compromiso de la empresa con el deporte local. Este acuerdo apoya la valiosa labor del club en el deporte base, fomentando la práctica del baloncesto entre los más jóvenes.



Centros educativos

Aguas de Albacete amplía su compromiso con la educación local. En su continuo esfuerzo por contribuir al desarrollo educativo de la comunidad, Aguas de Albacete ha establecido nuevas alianzas estratégicas con diversos centros educativos de la ciudad. Esta iniciativa marca el inicio de una colaboración prometedora que busca enriquecer la experiencia formativa de los estudiantes albaceteños.

Los centros educativos que se han sumado a esta colaboración son el Colegio El Ave María, el Colegio Diocesano y el Instituto de Educación Secundaria Andrés de Vandelvira. Estas colaboraciones tienen como objetivo principal acercar a los estudiantes al mundo del agua y la sostenibilidad, proporcionándoles conocimientos prácticos sobre la gestión eficiente de los recursos hídricos y la importancia de la conservación del medio ambiente.



Convenio entre Aguas de Albacete y AMIAB

Aguas de Albacete ha renovado su convenio de colaboración con AMIAB para el año 2024, reafirmando su compromiso con la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. Este acuerdo se materializa en diversas acciones como la cooperación formativa, por la que Aguas de Albacete colabora en el desarrollo de iniciativas destinadas a la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad. Además, con esta cooperación se busca mejorar las oportunidades laborales y la integración de este colectivo en el mercado laboral.

Por otra parte, fruto de este convenio, AMIAB se encarga de la lectura de contadores para clientes de Aguas de Albacete en el polígono industrial de Romica. Esta colaboración no solo proporciona un servicio esencial para la empresa, sino que también genera oportunidades de empleo para personas con discapacidad.

Además, Aguas de Albacete mantiene su apoyo con el deporte inclusivo a través del BSR Amiab que continúa cosechando éxitos en el ámbito deportivo. De este modo, se promueve la inclusión, la igualdad de oportunidades y el apoyo a iniciativas que mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad en Albacete.



Convenio con el Banco de Alimentos



Durante las festividades navideñas, Aguas de Albacete continuó con su tradición anual de solidaridad. Como en años anteriores, se habilitaron puntos estratégicos para la recogida de alimentos. Además, y como ya es habitual, participó en el **Maratón Solidario**, una iniciativa benéfica en apoyo al Banco de Alimentos, organizada por **EsRadio**.



Celebración de Días Mundiales

Nos dedicamos a **promover la conciencia sobre temas cruciales** relacionados con el agua, el medio ambiente y la sostenibilidad. Para ello, nos alineamos con las celebraciones internacionales más relevantes del sector, desarrollando diversas iniciativas de sensibilización a lo largo del año.

Día Mundial del Agua

Jornada Mundial del Agua (22 de marzo)
En colaboración con las Naciones Unidas, resaltamos la importancia vital del agua. Nuestras actividades incluyen:



- **Apertura de instalaciones al público**
- **Programas educativos**
- **Intensificación de nuestra presencia en medios locales y regionales**



Día Mundial del Medio Ambiente

Commemoración del Medio Ambiente (5 de junio)
Nos sumamos a esta celebración global con:

- **Campañas en medios de comunicación y redes sociales**
- **Actividades divulgativas sobre el ciclo hídrico y la sostenibilidad**
- **Visitas guiadas a nuestras instalaciones (CIAb, ETAP, EDAR)**

Día del Saneamiento

Día del Saneamiento (19 de noviembre)
Enfocamos nuestros esfuerzos en:



- **Destacar la relevancia del saneamiento en la mitigación del cambio climático**
- **Campaña “#Nosonproblemitas” para prevenir el desecho inadecuado de residuos**
- **Difusión en plataformas digitales y medios tradicionales**





Higiene de Manos

Conmemoración de la Higiene de Manos (15 de octubre)
Participamos activamente en redes sociales, especialmente en X (antes Twitter), utilizando hashtags como:

#EstáEnTusManos
#DíaMundialLavadoDeManos
#ConAguaYJabón



A través de estas iniciativas, buscamos educar y motivar a la comunidad sobre la gestión responsable de recursos y la protección de nuestro entorno natural. Nuestro objetivo es fomentar hábitos sostenibles y concienciar sobre la importancia de cuidar nuestro planeta y sus recursos.

Semana de la Movilidad

En Aguas de Albacete, entendemos que nuestras acciones de hoy moldean el mañana. Conscientes de la importancia del Desarrollo Sostenible, nos esforzamos por respaldar iniciativas que fomenten la conciencia ciudadana sobre el uso responsable de los recursos.

Este año, nos sumamos con entusiasmo a la **Semana de la Movilidad**, un evento clave organizado por el Ayuntamiento local. Nuestra contribución se materializó en la **instalación estratégica de dos fuentes de agua potable**, disponibles tanto para participantes del Paseo en Bici como para el público en general. Esta acción no solo promovió la hidratación saludable durante

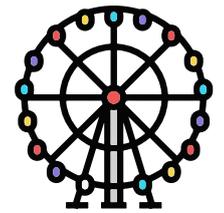
el evento, sino que también **sirvió como recordatorio tangible de la calidad y accesibilidad del agua del grifo** en nuestra comunidad. Al proporcionar estas fuentes, buscamos:

1. **Reducir** el uso de botellas de plástico desechables
2. **Promover** el consumo de agua local y de calidad
3. **Apoyar** actividades que fomentan la movilidad sostenible



En Aguas de Albacete, creemos que **cada gesto cuenta**. Al unir fuerzas con iniciativas locales como la Semana de la Movilidad, reafirmamos nuestro compromiso con **un futuro más sostenible y saludable para todos** los ciudadanos de Albacete.

Juntos, podemos **crear un impacto positivo y duradero en nuestro entorno**, asegurando que las generaciones futuras hereden un planeta más limpio y recursos bien gestionados.



La Feria de Albacete: Una Celebración con Aguas de Albacete

Aguas de Albacete se enorgullece de participar activamente en la Feria de Albacete, el evento más emblemático de la ciudad.

*Nuestra contribución abarca diversas iniciativas sociales, lúdicas, educativas y de servicio, todas ellas centradas en el agua, la sostenibilidad y el medio ambiente. Entre nuestras actividades destacadas se encuentra la **Feria Infantil** en el Parque Abelardo Sánchez, que ofrece atracciones e hinchables relacionados con el agua **para niños de 2 a 12 años**, celebrada del día 8 al 17 de septiembre. Además, extendemos nuestra presencia a los barrios con la Feria Infantil por Barrios, en colaboración con FAVA y el Ayuntamiento, llevando **actividades a tres zonas** de la ciudad: **Cañicas-Imaginalia, Parque Lineal y Medicina**. En estos espacios, ofrecemos talleres educativos sobre agua y medio ambiente, juegos populares, experiencias de realidad virtual y la popular fiesta de la espuma.*



*En el Recinto Ferial, nos preocupamos por la hidratación de los visitantes instalando fuentes de agua potable y distribuyendo vasos ecológicos **100% reciclables**, contando con la valiosa colaboración del personal de Amiab. Pensando en el bienestar de todos, especialmente de las personas mayores, con movilidad reducida y niños, hemos creado una **Zona de Hidratación y Descanso en Los Ejidos**, ofreciendo un espacio tranquilo para reposar y refrescarse.*

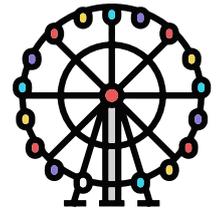
*Nuestro compromiso con la educación y la cultura se refleja en el **aumento de visitas al Centro de Interpretación del Agua (CIAb)**, donde triplicamos las visitas diurnas y mantenemos las nocturnas, con el objetivo de recibir **más de 250 visitantes diarios**. El CIAb no solo ofrece información valiosa sobre el agua, sino que también brinda vistas espectaculares del Recinto Ferial desde el Mirador de la Torre del Agua.*



Como colofón a nuestra participación, acogemos en la explanada exterior del CIAb el prestigioso evento social **"El Pisto de La Tribuna"**, que reúne a representantes locales, provinciales y regionales, subrayando nuestro papel como nexo entre la comunidad y las instituciones.

Estas iniciativas reflejan el profundo compromiso de Aguas de Albacete con la comunidad, promoviendo la conciencia ambiental y el uso responsable del agua en un contexto festivo y educativo. Nuestra participación en la Feria no solo celebra la cultura local, sino que también refuerza nuestro papel como empresa comprometida con el bienestar y la sostenibilidad de Albacete, contribuyendo a hacer de este evento anual una experiencia enriquecedora y memorable para todos los ciudadanos y visitantes.





La Feria de Albacete: Una Celebración con Aguas de Albacete



Descubriendo el Ciclo del Agua: Puertas Abiertas en Nuestras Instalaciones

En Aguas de Albacete, creemos firmemente en la importancia de educar y concienciar sobre el ciclo del agua. Por ello, hemos implementado un **programa de visitas a nuestras instalaciones de tratamiento**, ofreciendo una experiencia única y enriquecedora para diversos grupos de nuestra comunidad.

Nuestras plantas de tratamiento, tanto la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) como la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), se han convertido en aulas vivas, abriendo sus puertas a una amplia gama de visitantes. Entre ellos, hemos tenido el placer de recibir a:



- Estudiantes de centros educativos y de formación
- Miembros de entidades y asociaciones sociales y locales
- Ciudadanos interesados que acuden a título individual
- Integrantes de clubes deportivos



Estas visitas guiadas ofrecen una oportunidad única para observar de cerca los procesos de tratamiento del agua, desde su captación hasta su devolución al medio natural. Los visitantes pueden aprender sobre las tecnologías avanzadas que empleamos, comprender la complejidad del tratamiento del agua y valorar la importancia de su uso responsable.

Nuestro personal especializado acompaña a los grupos, explicando cada etapa del proceso y respondiendo a todas las preguntas que surgen. Esta interacción directa no solo educa, sino que también fomenta una mayor apreciación por el recurso hídrico y el trabajo que implica su gestión.



A través de estas visitas, buscamos no solo informar, sino también **inspirar a nuestra comunidad para que se convierta en defensora activa del agua y del medio ambiente**. Creemos que al mostrar el "detrás de escena" de nuestras operaciones, estamos sembrando semillas de conciencia ambiental que florecerán en acciones concretas de conservación y uso eficiente del agua en nuestra sociedad.





Campaña #YoBeboAguaDelGrifo: Promoviendo el Consumo Responsable y Saludable

En Aguas de Albacete, estamos comprometidos con la promoción del consumo de agua del grifo, una iniciativa que no solo beneficia a la salud pública sino también al medio ambiente. Nuestra campaña **#YoBeboAguaDelGrifo** busca informar y concienciar a la ciudadanía sobre las ventajas de este recurso tan accesible y de alta calidad.



Calidad Garantizada: Nos enorgullece afirmar que el agua que gestionamos cumple y supera todos los estándares establecidos por las autoridades sanitarias. Implementamos los métodos de potabilización más avanzados y mantenemos un riguroso sistema de control de calidad continuo. Esto asegura que cada gota que sale de los grifos de Albacete sea segura y saludable para el consumo.



Presencia en Eventos Locales: Para demostrar de manera tangible la calidad y accesibilidad del agua del grifo, hemos llevado nuestra iniciativa a diversos eventos de la ciudad. Instalamos fuentes de agua potable en decenas de eventos como

- La Semana de la Movilidad
- La Carrera Solidaria de APACEAL
- La Feria de las Culturas
- Celebraciones de Jueves Lardero
- La emblemática Feria de Albacete
- La Carrera por la Igualdad

En cada uno de estos eventos, ofrecemos a los participantes y asistentes la oportunidad de hidratarse de manera gratuita con agua del grifo de alta calidad. Esta acción no solo promueve hábitos saludables, sino que también reduce el uso de plásticos de un solo uso, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental.



Beneficios del Agua del Grifo: A través de nuestra campaña, destacamos las múltiples ventajas de beber agua del grifo:

- 1° - **Económica:** Significativamente más barata que el agua embotellada.
- 2° - **Ecológica:** Reduce la producción de residuos plásticos.
- 3° - **Saludable:** Cumple con estrictos controles de calidad.
- 4° - **Conveniente:** Disponible 24/7 en cada hogar.
- 5° - **Sostenible:** Menor huella de carbono en comparación con el agua embotellada.



Con **#YoBeboAguaDelGrifo**, Aguas de Albacete no solo promueve un consumo más responsable y saludable, sino que también refuerza su compromiso con el bienestar de la comunidad y la preservación del medio ambiente. Invitamos a todos los ciudadanos de Albacete a unirse a esta iniciativa, confiando en la calidad del agua que llega a sus hogares y contribuyendo a un futuro más sostenible para nuestra ciudad.

Aguas de Albacete: Impulsando el Deporte y la Hidratación Saludable en 2024

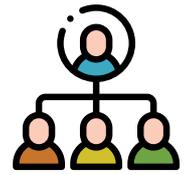
En el año 2024, Aguas de Albacete ha reafirmado su compromiso con el deporte local y la promoción de hábitos saludables a través de su activa participación en diversos eventos deportivos de la ciudad. Nuestra colaboración con el Instituto Municipal de Deportes ha sido clave para proporcionar hidratación de calidad a los participantes y espectadores de algunas de las competiciones más emblemáticas de Albacete. Entre los eventos destacados en los que hemos instalado fuentes de agua del grifo se encuentran la tradicional **carrera de San Silvestre**, que marca el cierre del año deportivo, la **Media Maratón de Albacete**, una prueba que atrae a corredores de toda la región, el **Duatlón Ciudad de Albacete**, combinando disciplinas de carrera y ciclismo, y diversas carreras solidarias organizadas por Metasport y Amiab, uniendo deporte y causas benéficas.



Nuestra presencia en estos eventos no solo ha proporcionado una fuente de hidratación gratuita y de calidad para los deportistas y asistentes, sino que también ha servido como plataforma para **promover el consumo de agua del grifo**. Esta iniciativa refuerza nuestro mensaje de que el agua de Albacete es segura, saludable y perfectamente adecuada para el consumo diario y la práctica deportiva. Además, al ofrecer agua del grifo en fuentes públicas, contribuimos a reducir el uso de botellas de plástico desechables, alineándonos con los objetivos de **sostenibilidad y cuidado del medio ambiente** que son fundamentales para nuestra empresa. Esta colaboración continua con el mundo del deporte local no sólo demuestra nuestro apoyo a la vida activa y saludable de los ciudadanos de Albacete, sino que también nos permite estar presentes en momentos significativos de la comunidad, reforzando nuestro vínculo con la ciudad y sus habitantes.

En Aguas de Albacete, seguimos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, y esperamos continuar siendo parte integral de los eventos deportivos y sociales de la ciudad en los años venideros, promoviendo siempre el consumo responsable de agua y los hábitos de vida saludables.





Aguas de Albacete: Compromiso con el Desarrollo Sostenible y la Comunidad Empresarial

Aguas de Albacete considera fundamental su participación en foros, eventos, jornadas y congresos centrados en el agua, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Esta implicación activa contribuye a posicionar temas cruciales como **la transición ecológica, la protección ambiental, la lucha contra el cambio climático y la concienciación ambiental en la agenda mediática y social**. Un ejemplo destacado de este compromiso es la participación de la empresa en el **Foro de Emprendimiento** organizado por el Ayuntamiento de Albacete.



En línea con esta iniciativa, Aguas de Albacete también patrocina el premio a la vocación investigadora en la categoría de Bachillerato y Formación Profesional dentro de los **Premios a la Investigación y Cultura Científica Joven** del Ayuntamiento. La colaboración de la empresa se extiende al ámbito empresarial local, manteniendo estrechas relaciones con asociaciones como ADECA (Asociación de Empresarios del Polígono de Campollano) y ADEPRO (Asociación de Empresarios del Polígono de Romica), con quienes trabaja constantemente para mejorar los servicios en estas importantes zonas industriales.



Además, Aguas de Albacete colabora con la Asociación de Jóvenes Empresarios (AJE) en los **Premios Joven Empresario**, fomentando el talento empresarial en la provincia. La relación con la Confederación de Empresarios de Albacete y provincia (FEDA) es multifacética, incluyendo la participación como socios en asambleas y actividades, así como la firma de convenios con FECOM (Federación de Comercio de Albacete) para promover el comercio local y con APETREVA (asociación de empresas de reparación de vehículos) para la vigilancia y control de prevención de vertidos industriales.



Finalmente, Aguas de Albacete mantiene una colaboración duradera con AMEPAP (Asociación de Mujeres Empresarias de Albacete y provincia), patrocinando los **Premios Entre Nosotras** desde hace años. Estas diversas colaboraciones y participaciones demuestran el compromiso integral de Aguas de Albacete con el desarrollo sostenible, la innovación empresarial y el apoyo a la comunidad local en múltiples frentes.

FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas 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.**



AQUAE
FUNDACIÓN

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.

AGUAS DE ALBACETE: IMPACTO Y CONCIENCIACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

En Aguas de Albacete, reconocemos el poder de las redes sociales como herramienta fundamental para la sensibilización y concienciación sobre temas cruciales relacionados con el agua, el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Nuestro **canal en X** se ha convertido en una plataforma dinámica para lanzar numerosas campañas educativas y de concienciación, abordando temas vitales como el cuidado del agua, la protección del medio ambiente, la mitigación del cambio climático y la promoción del desarrollo sostenible. Estas iniciativas digitales se alinean estratégicamente con fechas clave del calendario ambiental, maximizando su impacto y relevancia. Entre las campañas más destacadas se encuentran las relacionadas con el **Día Mundial de la Educación Ambiental**, el **Día Mundial de la Reducción de Emisiones de CO2**, el **Día Mundial de los Humedales**, el **Día Internacional de la Biodiversidad**, el **Día de las Aves Migratorias**, el **Día Mundial de la lucha contra la desertificación y la sequía**, el **Earth Overshoot Day**, el **Día Internacional Contra el Cambio Climático**, el **Día Mundial de las Ciudades** y el **Día Mundial del Saneamiento**. Cada una de estas campañas está diseñada para educar, inspirar y motivar a nuestra audiencia a tomar acciones concretas en favor del medio ambiente y el uso responsable de los recursos hídricos.



1.700 Seguidores



8.500 Post

El impacto de nuestra presencia en redes sociales ha sido significativo en los últimos años, con aproximadamente **8.500 posts emitidos**, logrando captar la atención y el compromiso de **1.700 seguidores**. Estos números no solo reflejan nuestro alcance, sino también el creciente interés de la comunidad en temas ambientales y de sostenibilidad. A través de contenido informativo, interactivo y visualmente atractivo, buscamos no solo informar, sino también involucrar activamente a nuestra audiencia en la misión de proteger nuestros recursos naturales y promover prácticas sostenibles.

Nuestro enfoque en redes sociales va más allá de la mera difusión de información; aspiramos a crear una **comunidad en línea comprometida y consciente**, capaz de actuar como agentes de cambio en sus propias comunidades. Continuaremos aprovechando el potencial de las redes sociales para amplificar nuestro mensaje, fomentar el diálogo y motivar acciones concretas hacia un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.



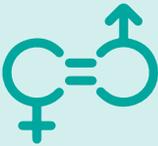
EQUIDAD



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:



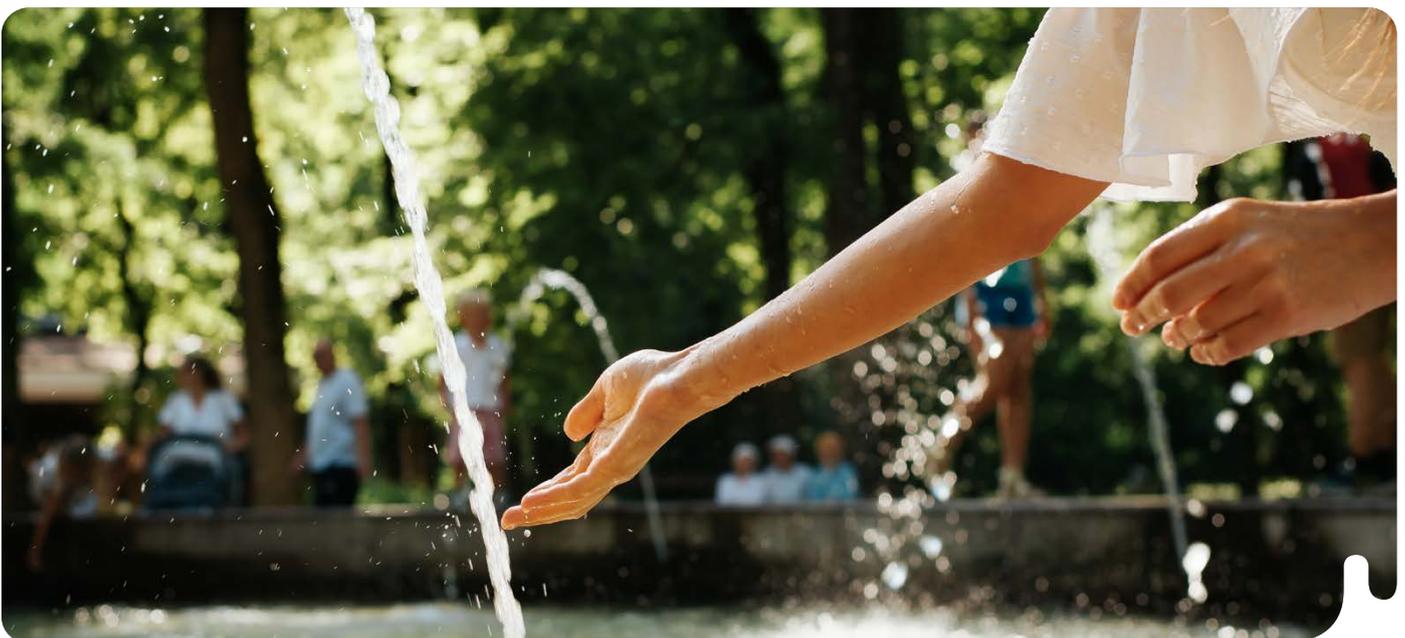
Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.



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.

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 ésta.
- **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.
- **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.



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 2024 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'**.

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.

Asimismo, 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, 34 personas realizaron la formación **¡NO! al sexismo y al acoso sexual** 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, el Día de la Mujer, el Día Internacional de las personas con Discapacidad y el día Internacional del Voluntariado** se organizaron a nivel corporativo distintos webinar y talleres: **webinar Salud y género, webinar Mujeres que nos inspiran, webinar: Rompiendo prejuicios. Conoce la realidad de las personas migrantes y refugiadas, Taller Sesgos Inconscientes que afectan a personas LGTBI, webinar Impulsa tu carrera: oportunidades para jóvenes talentos y webinar Creando espacios diversos e inclusivos.**



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 **6,2% de su plantilla**, muy por encima del requisito legalmente establecido fijado en un 2%.*

Para romper barreras de comunicación, se ha 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: 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.



LECTURA FÁCIL

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.*



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 2024 se han llevado a cabo un total de 4.590 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 la empresa. **En 2024 un estudiante realizó 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. 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**:

- Implicar a la línea directiva.
- Mejorar la gestión de los riesgos de seguridad y salud.
- Mejorar la comunicación y el diálogo.
- Formar e implicar a todas las personas colaboradoras.
- Realizar un seguimiento y controlar la eficiencia de la prevención, salud y seguridad.



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**.



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.

Formación

Nº de horas de formación en PRL recibidas

2019	2020	2021	2022	2023	2024
474	120	262	352	1.524	3.272

El 100% de los convocados asistieron a la formación sobre las siguientes materias: espacios confinados, alturas, trabajos en caliente, elevación de cargas, trabajos con amianto, ATEX, manipulación de productos químicos, seguridad vial, riesgo eléctrico, riesgo biológico, enclavamientos LOTO, zanjas, primeros auxilios, extinción de incendios, curso básico de PRL, curso de abastecimiento, saneamiento y pocería.

En 2024 se mantiene la iniciativa de contar con buzones de sugerencias a disposición de los empleados, acción surgida a raíz del **Estudio de Riesgos Psicosociales** realizado con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores.

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.

SINIESTRALIDAD LABORAL

Se definen los índices de siniestralidad laboral de la siguiente manera:

ÍNDICE 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.
ÍNDICE 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.
ÍNDICE 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.
ÍNDICE 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.

ÍNDICES	2020	2021	2022	2023	2024
Índice de incidencia	11,24	21,74	10,42	0	41,99
Índice de gravedad	1,74	0,15	0,03	0	0,59
Índice de frecuencia	7,27	13,86	6,73	0	25,97
Índice de duración media	86	10,5	4	0	90

SINIESTRALIDAD LABORAL

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 el Procedimiento PS-S/P-01 "Comunicación, investigación y reporte 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.

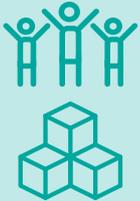


Entre otras acciones, y para dar cumplimiento a los procedimientos sectoriales, se han adquirido nuevos equipos: Instalación de puntos fijos con brazo móvil en EDAR´s pedanías, compra de carretilla eléctrica, equipos de respiración, instalación de un sistema recolector de espumas procedente de limpiezas de racks en la planta de ósmosis (ETAP Los Llanos), colocación de protecciones en los racks, camilla para rescate, equipos de escape, filtro para gases en el armario del laboratorio, analizador de redes eléctricas, extractor de gases de soldadura, rescatadores, detectores multiparamétricos y trípodes.



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 cuál 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**.

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

100%

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



el 100% de las compras realizadas a proveedores estratégicos fueron evaluadas bajo criterios de DS



el 100% de los contratos de 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.

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.

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, entiendo como local la zona de ámbito de influencia de Aguas de Albacete.



GASTOS	LOCAL		NO LOCAL		TOTAL	
Gasto total proveedores de bienes y servicios (€)	2020	2.929.799	17%	14.187.243	83%	17.117.042
	2021	4.599.802	27%	12.750.311	73%	17.350.113
	2022	3.824.955	25%	11.538.365	75%	15.363.320
	2023	4.330.616	18%	19.277.903	82%	23.608.520
	2024	4.356.835	34%	8.500.692	66%	12.857.528

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 como son los proveedores de suministro de agua, de energía eléctrica y de telefonía.

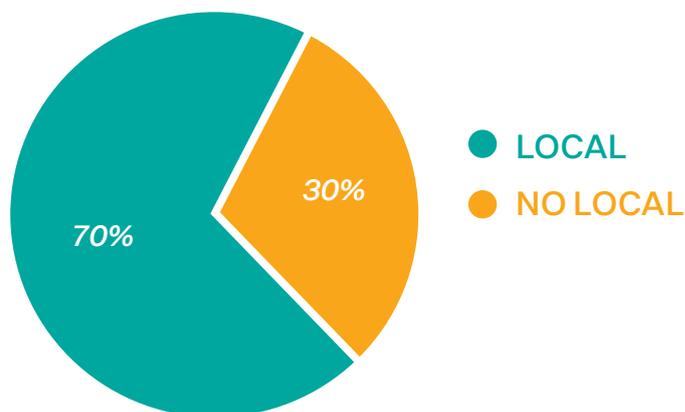
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ESTRATÉGICOS SIN ALTERNATIVA LOCAL	NO LOCAL 2020	NO LOCAL 2021	NO LOCAL 2022	NO LOCAL 2023	NO LOCAL 2024
Proveedores de servicios de agua (€)	6.170.756	5.935.737	5.777.273	10.545.094	27.225
Proveedores de energía eléctrica (€)	560.860	686.188	487.528	1.720.547	2.471.679
Proveedores de telefonía (€)	76.807	76.714	30.035	50.768	47.417
Total (€)	6.808.423	6.698.641	6.294.837	12.316.411	2.546.322

PRINCIPALES PROVEEDORES

Por lo tanto, del gasto en proveedores no locales, casi la mitad (2.546.322 €) no tendría una alternativa local.

GASTOS	LOCAL		NO LOCAL		TOTAL	
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	3.824.995	68%	1.831.829	32%	5.656.785
	2023	4.330.617	68%	2.004.737	32%	6.335.354
	2024	4.356.835	70%	1.900.071	30%	6.256.906

Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales



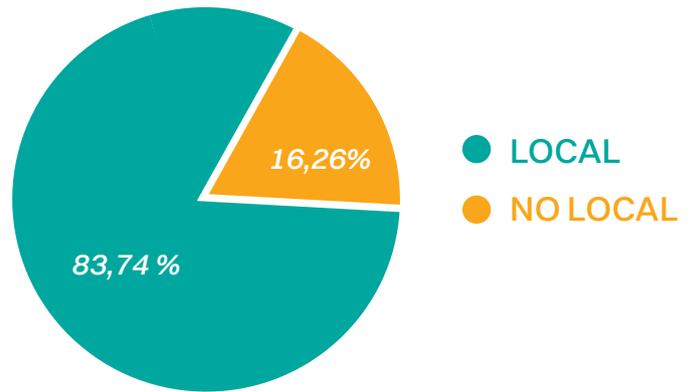
Es importante destacar también que una parte de las compras no locales corresponde a licitaciones públicas. Se analiza también otro indicador, relativo al impacto en la creación de empleo y su dinamización de la economía local, que es el **porcentaje de subcontratas locales frente al total de subcontratas**.

En este caso, **las subcontratas locales representan el 84% 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%

PROVEEDORES SUBCONTRATAS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO)	2024		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
Proveedores con posible alternativa local (€)	2.974.102	577.548	3.551.650
Porcentaje	84%	16%	100%

Proveedores subcontratas para obras y prestación de servicios



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, se consideran aptos. En el caso de obtener una calificación baja y desear que continúe prestando su servicio, 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 (homologación), CAE (Coordinación de Actividades Empresariales), Encuesta de evaluación, certificaciones técnicas Tecnobox, Score Desarrollo Sostenible y otros parámetros que complementen la evaluación como reclamaciones de proveedor, plazos de entrega, etc..., si Aguas de Albacete lo considera oportuno. 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,

no constando incidentes medioambientales. Se ha identificado como potencial impacto ambiental negativo los residuos peligrosos generados por el laboratorio subcontratado por la EDAR, si bien no 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.

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.

GOBERNANZA

3



GOBERNANZA Y GESTIÓN ÉTICA

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:

Manuel Ramón Serrano López. Alcalde del Ayuntamiento de Albacete (19.09.23).



VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO:

Javier Díez Pérez. Consejero Delegado de Aquona (22.01.24).



CONSEJEROS:

Marta Nieto Carrero. Consejera nombrada por Aquona (19.06.24).



María Esther Camarero Fernández. Consejera nombrado por Aquona (28.03.25), en sustitución de Juan Manuel López Cuevas (19.06.24), que a su vez sustituyó a Rubén Ruíz Arriazu (19.09.23).



Sonia Romera Gómez. Consejera nombrada por Aquona (14.02.23).



Alberto Reina Moreno. Consejero nombrado por el Ayuntamiento (19.09.23).



SECRETARIA NO CONSEJERA:

Gisela Ponce Pandol. Responsable Jurídica de Castilla La Mancha de Aquona.

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 50% de los miembros del consejo son mujeres.***

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Consejo de Administración

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 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 Dir. 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.

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



Aguas de Albacete, en línea con los principios de buen gobierno, tiene el firme compromiso de promover el cumplimiento de sus valores y normas de conducta entre sus Profesionales y partes interesadas con el objetivo de prevenir los riesgos jurídicos y reputacionales.

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". Independientemente del contexto y situación económica, la Sociedad desarrolla su actividad con especial atención al cumplimiento de las leyes autonómicas y nacionales que le son de aplicación, y muy especialmente en lo relativo al cumplimiento de los principios fundamentales y la protección del medio ambiente.



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 implantado desde el año 2017 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>.

En 2024 el Órgano de Administración acordó la revisión y actualización de su Código Ético en el que se integra la ética en la gobernanza de la Sociedad y tiene como objeto, entre otros, garantizar el respeto de los valores y normas de conducta propios de Aguas de Albacete y la legislación de aplicación en cada una de las actividades que desarrolla.

Con el objetivo de continuar fomentando entre todos sus profesionales los valores de su Código Ético, durante el año 2024 ha implementado un Programa de Acogida para el personal de nueva incorporación en el que se incluye información, entre otros, sobre los principios éticos de la Sociedad, los criterios de prevención contra la corrupción y diversas píldoras formativas iniciales para los nuevos empleados en materia de Compliance y de Protección de datos; además de un formulario de cumplimentación obligatoria de compromiso ético.

En esta línea, en 2024 la Sociedad ha continuado difundiendo entre sus Profesionales la actualización de su Sistema Interno de Información (canal interno de denuncias) como elemento fundamental de su modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales.



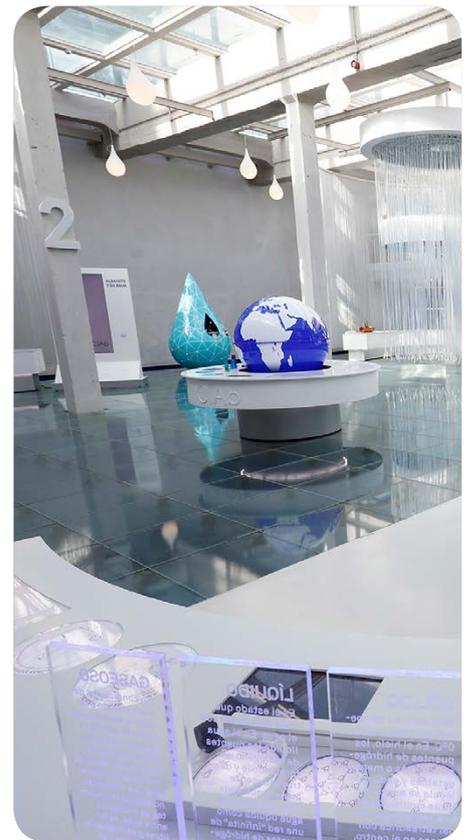
Gestión ética

El canal de denuncias de la Sociedad es monitorizado de forma continuada de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y durante el año 2024 la Sociedad no ha recibido comunicación de ningún incidente significativo en materia de posibles incumplimientos de su modelo de prevención de delitos.

La Sociedad tiene implementado un procedimiento para la detección y prevención de posibles situaciones de conflicto de interés, y en línea con la última revisión que ha realizado de su **Política de conflictos de interés**, continúa velando porque las actuaciones de sus Profesionales sean en todo momento imparciales, objetivas, y respetuosas con la división de funciones que corresponda a cada uno evitando así influencias indebidas en el marco de aquellas actividades que puedan comportar un potencial conflicto de interés.

Los acuerdos de patrocinio y mecenazgo que formaliza la Sociedad con terceros se realizan con arreglo a la Política acordada por su Órgano de Administración y en estricto cumplimiento de las pautas y controles aplicables en esta materia con el objetivo de garantizar la **transparencia, cumplimiento legal y cumplimiento de los procedimientos internos** de la Sociedad.

La Sociedad no ha realizado ninguna donación a ningún partido político ni a ninguna Fundación relacionada con ningún partido político.



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 en 2023 revisó y actualizó 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.

Sistema interno de información, 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.

	2024
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.	31
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 económico ⁶

Euros	2021	2022	2023	2024
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	21.769.920	19.163.723	20.685.866	18.298.114
<i>Ingresos</i>	21.769.920	19.163.723	20.685.866	18.298.114
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	21.642.488	19.151.182	20.685.866	18.298.114
<i>Costes de operaciones lb</i>	16.024.495	12.850.518	14.566.252	11.730.206
<i>Salarios y beneficios de empleados</i>	3.902.583	4.149.494	4.289.791	4.559.966
<i>Pagos a proveedores de capital</i>	1.152.878	1.390.175	1.193.242	1.301.921
<i>Impuestos⁷</i>	527.912	570.910	540.090	618.365
<i>Recursos destinados a la comunidad</i>	34.621	190.086	96.491	87.656
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	127.432	12.541	0	0

ENDEUDAMIENTO Euros	2021	2022	2023	2024
PATRIMONIO NETO	17.270.000	17.203.000	16.804.000	16.711.000
ENDEUDAMIENTO NETO	-	-	-	-

En 2024 **se ha recibido una subvención por valor de 260.000,04 €**. 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.

⁶ Estos datos hacen referencia a Aguas de Albacete S.A., con independencia de la pertenencia de la sociedad al grupo de empresas Veolia.

⁷ Se incluye únicamente el Impuesto de Sociedades. El resto de los impuestos se computan dentro del apartado de costes de operaciones.

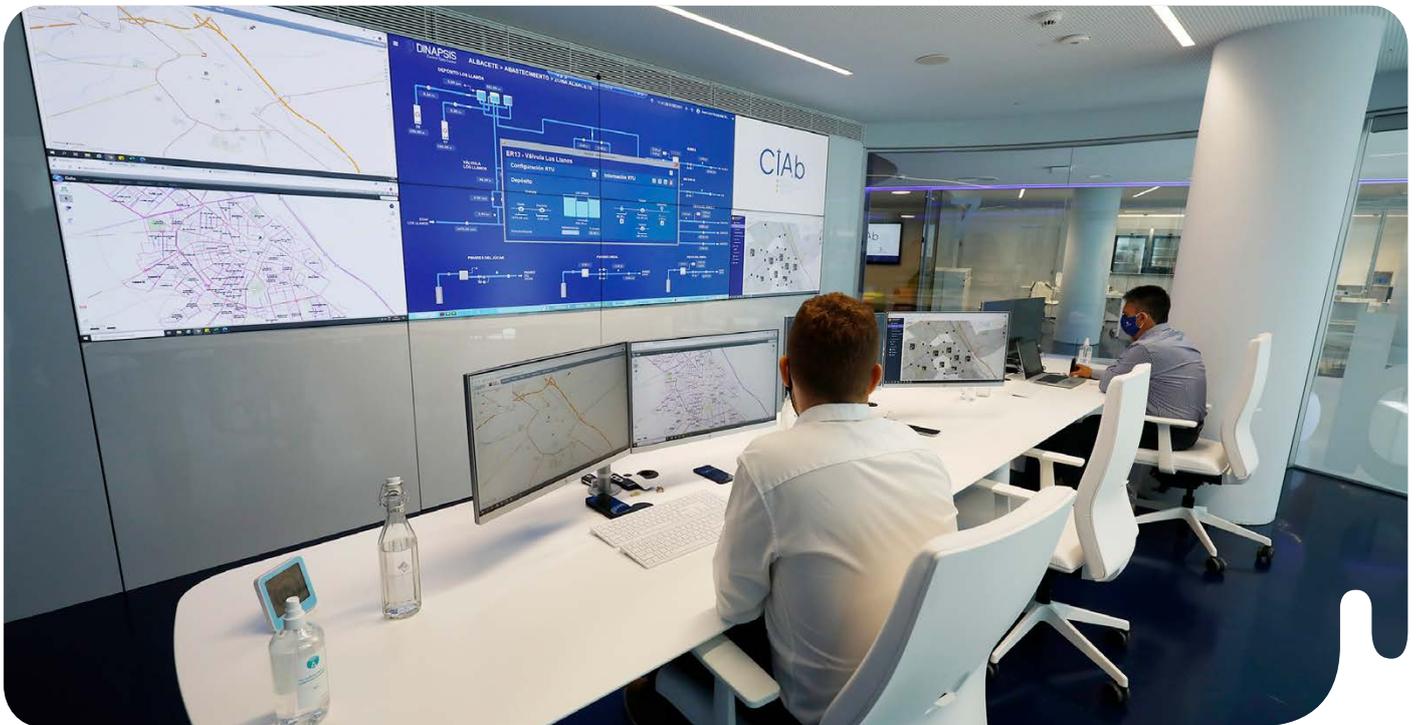
SISTEMAS DE GESTIÓN

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 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 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 de Agua**.*



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de datos personales se erige como uno de los pilares fundamentales para la salvaguarda de los derechos y libertades individuales. La rápida adopción de tecnologías emergentes como la **inteligencia artificial (IA)** y el **Internet de las Cosas (IoT)**, plantea retos considerables en materia de privacidad. Estas tecnologías implican un tratamiento masivo y, en muchos casos, automatizado de datos personales que pueden poner en riesgo los derechos fundamentales de las personas involucradas. En Aguas de Albacete no nos podemos

mantener al margen de estas tecnologías que son el futuro y que, sin duda, nos reportarán grandes ventajas competitivas y grandes beneficios como organización.

Por eso, hemos adoptado un enfoque proactivo y dinámico para identificar y mitigar riesgos, lo que incluye la **implementación de medidas técnicas y organizativas avanzadas** y la formación continua de nuestros profesionales.

Así, lo más destacado en **materia de protección de datos** durante el año 2024 ha sido:

- **No se ha producido ningún incidente de seguridad** que afecte a datos personales de Aguas de Albacete.
- **Todas las solicitudes de derechos ARCO+ recibidas han sido atendidas** en tiempo y forma, y no se han generado reclamaciones posteriores ante la autoridad de control.
- **No se ha recibido comunicación sobre ningún expediente sancionador** ni de investigación abierto por la AEPD.
- **El Registro de actividades de tratamiento** de Aguas de Albacete **se encuentra actualizado**.
- **Se han adaptado las políticas y protocolos de protección de datos existentes** para ajustarse a los nuevos requerimientos surgidos de las guías y resoluciones de las autoridades españolas y europeas de protección de datos.
- **Se hace un seguimiento y se trabaja coordinadamente prestando apoyo a las empresas gestoras** que reciben, en su caso, los contratos de encargo remitidos por las Entidades locales titulares del servicio para regular la protección de datos de usuarios del servicio.
- **Aguas de Albacete se encuentra en proceso de obtener la certificación en el ENS.**
- **El proceso para la contratación o licitación de servicios y productos que traten datos personales se ha sistematizado** a través de una herramienta que facilita a los solicitantes y al equipo evaluador el trabajo de completar y evaluar la iniciativa.
- **Durante este año ha continuado la formación y sensibilización en materia de protección de datos personales**, mediante contenidos adaptados a todas las áreas de la compañía.
- **Dentro del Plan de acogida a nuevos empleados que se ha puesto en marcha en Suapp**, se incorpora un Módulo de Compliance y Protección de datos. Para este último, se facilitan al nuevo empleado unos tips de legislación y principios rectores de la protección de datos en la Compañía. El nuevo empleado debe realizar un curso online que incorpora un test final y suscribe un compromiso de cumplimiento.
- **Se han hecho mejoras en el proceso de bloqueo de datos de clientes en Aquacis.**

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**
- **Entidades Sociales descritas en el capítulo Acción Social: Alianzas con entidades sociales.**

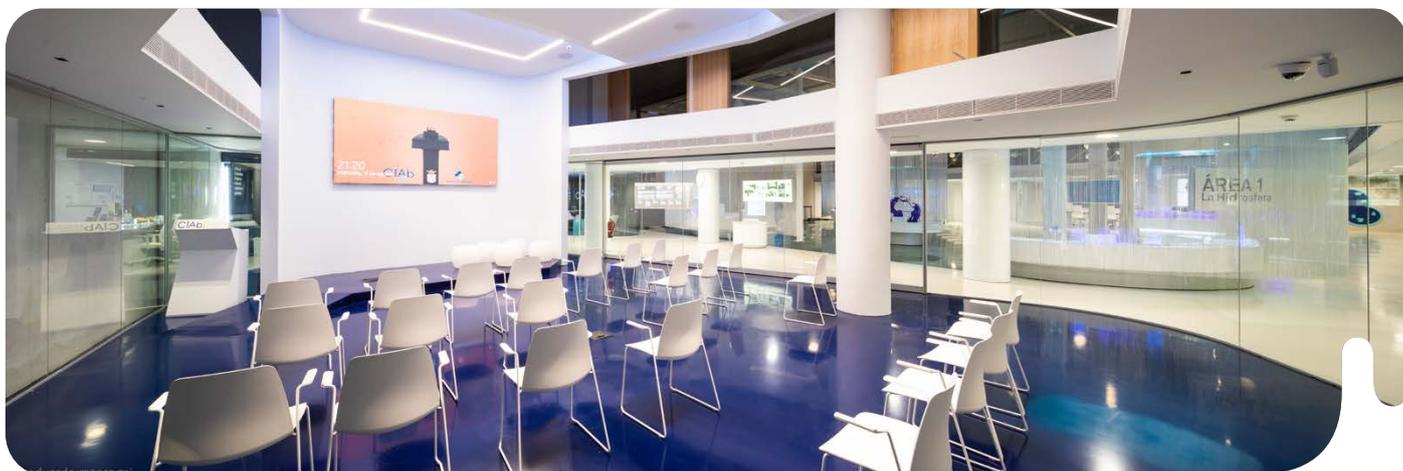


DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

Aguas de Albacete **busca siempre el diálogo con sus grupos de relación** y establece canales para una adecuada comunicación lo que permite la identificación de sus necesidades y expectativas, 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**.

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. 	<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. • 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
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

GRUPOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Otras administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Comité de seguimiento de la ETAP Los Llanos (ACUAMED).</i> • <i>Contactos con la Confederación Hidrográfica del Júcar.</i> • <i>Contactos con Diputación de Albacete.</i> • <i>Convenios con Universidad de Castilla-La Mancha y centros educativos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Calidad del Servicio</i> • <i>Gestión Sostenible</i>
Cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Homologación de proveedores.</i> • <i>Reuniones de coordinación de actividades empresariales.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Selección de proveedores</i> • <i>Gestión Sostenible</i> • <i>Obras y proyectos</i>
Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reuniones con asociaciones vecinales.</i> • <i>Contactos con asociaciones de comerciantes.</i> • <i>Jornadas de puertas abiertas y visitas a instalaciones.</i> • <i>Presencia en ferias y otros eventos, incluidos los medios de comunicación y las ONG, como parte fundamental de nuestros grupos de relación.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Educación y sensibilización</i> • <i>Gestión Sostenible</i> • <i>Obras y proyectos</i>



REUNIONES CON GRUPOS DE RELACIÓN

A lo largo de 2024 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. Así mismo, Aguas de Albacete siguió colaborando con la Federación de Asociaciones de Vecinos de Albacete (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. También se colabora 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.

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

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



COMPROMISO

IMPULSAMOS LA INNOVACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN



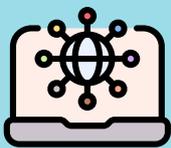
CONTEXTO

NECESIDAD DE INNOVACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO



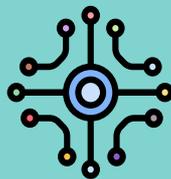
CÓMO CONTRIBUÍMOS

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



NUESTRO OBJETIVO

IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN



CON QUÉ ACCIONES

- DCDC
- TELELECTURA
- DROP
- DINAPSIS



IMPACTO

8,26 % AUMENTO DE CLIENTES DIGITALES

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.**
- **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 2024 aumentó un 8,26% los clientes digitales respecto a 2023. 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.

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

Número de clientes digitales	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	8.770	9.835	14.007	15.437	16.938	18.337



Respecto a la Factura Digital, un 55,62% de los clientes recibieron la factura por medios digitales.

Así mismo, Aguas de Albacete utiliza su **cuenta de X 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

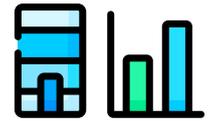
En 2016 se puso en marcha Wicot, con el objetivo de **garantizar el bienestar de los abonados** en situaciones de suspensión de suministro.

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 2024 se emitieron 6.606 SMS y 10.138 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, además de la optimización de rutas con el consiguiente ahorro de emisiones.*

*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 distintos puntos de 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, controlando presiones de servicio y variando consignas.

***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, además permite al operador conocer en tiempo real el consumo de una zona determinada y agilizar el proceso de detección de fugas. No solo tiene una finalidad hidráulica, también tiene un componente social como, por ejemplo, detectar ausencias de consumo en viviendas de personas dependientes.*

*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 el más 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 corresponde al ejercicio 2023.

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 realizó 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 por los miembros del comité de dirección.

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

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

Esta memoria contempla el ejercicio 2024, desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024. 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

 967 19 01 01

 clientesalbacete@aguasdealbacete.es



ANEXOS

ANEXO I

*Datos adicionales a
la Memoria*

ANEXO II

*Estudio de
materialidad*

ANEXO III

Certificados

ANEXOS

4



ANEXO I . Datos adicionales a la Memoria

DATOS PLANTILLA	2022	2023	2024
<i>N.º total de empleados</i>	95	96	97
<i>Salario mínimo (€)</i>	22.135,20	22.909,92	23.711,80
<i>Horas de formación impartidas</i>	1.703	2.516	4.590

PLANTILLA ^{8, 11}	2023			2024		
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total
<i>N.º total de empleados (a 31 de diciembre)</i>	70	26	96	71	26	97
<i>N.º de incorporaciones ^{9, 12}</i>	12	6	18	7	0	7
<i>N.º de bajas (voluntarias e involuntarias) ^{10, 13}</i>	10	4	14	7	0	7¹⁴



⁸ 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.

⁹ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

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

¹¹ 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.

¹² Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

¹³ Incluidos todos los movimientos del año también interinidades y relevos.

¹⁴ Índice de rotación 7,3%.

ANEXO I . Datos adicionales a la Memoria

PLANTILLA POR EDAD	2023			2024		
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total
<i>Menores de 30 años</i>	5	0	5	5	0	5
<i>Entre 30 y 50 años</i>	33	18	51	34	17	51
<i>Mayores de 50 años</i>	32	8	40	32	9	41
Total	70	26	96	71	26	97

PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2023			2024		
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Total
<i>(01) Directivos y titulados superiores</i>	2	8	10	2	8	10
<i>(02) Titulados de grado medio</i>	3	5	8	5	5	10
<i>(03) Mandos intermedios y encargados</i>	7	2	9	7	2	9
<i>(04) Oficiales administrativos</i>	2	10	12	2	10	12
<i>(05) Oficiales no administrativos</i>	25	0	25	27	0	27
<i>(06) Auxiliares, obreros y subalternos, otros</i>	31	1	32	28	1	29
TOTAL	70	26	96	71	26	97



PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	61	25	86	64	25	89
Eventual / Temporal	9	1	10	7	1	8

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.

El convenio actual es el aprobado del 01/01/2023 al 31/12/2026, el cual fue publicado el 12 de julio del 2024, aplicando al 100% de la plantilla. 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 62,5% de los contratos eventuales/temporales corresponden a **jubilaciones parciales**.

Durante el último año **un hombre disfrutó de permiso de paternidad**, habiéndose reincorporado en el mismo año, al igual que todos aquellos que disfrutaron permisos parentales el año anterior.



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 modelo de negocio
- Cadena de suministro responsable

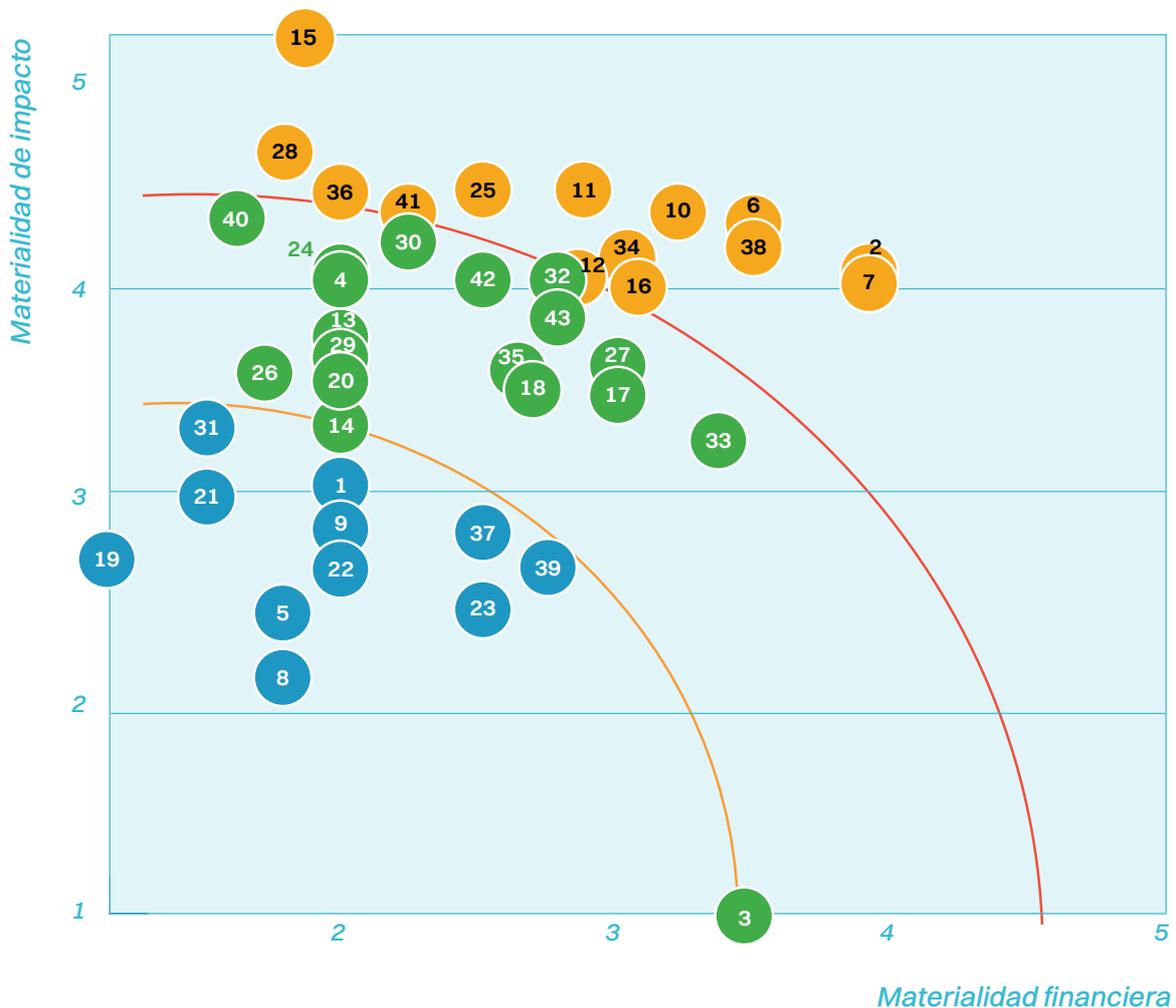
SOCIAL

- 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



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 medio ambiente y personas.

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 SRI	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; 401-2	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 del agua	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, **O y F.** Dentro y fuera de la organización.

ANEXO II . Estudio de materialidad



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 01/01/2024 a 31/12/2024.

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	No reclamaciones
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

ANEXO II . Estudio de materialidad

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Página
<i>INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</i>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	122
<i>INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL MODELO DE NEGOCIO</i>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23
<i>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</i>		
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
<i>COMPENSACIÓN Y PRESTACIONES A LOS EMPLEADOS</i>		
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
<i>GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS</i>		
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
<i>CALIDAD ORGANOLÉPTICA DEL AGUA</i>		
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
<i>CALIDAD DEL AGUA TRATADA</i>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31
<i>GESTIÓN RESPONSABLE DE LAS COMPRAS</i>		
GRI 3: Temas materiales 2021	33-3 Gestión de los temas materiales	108-113
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 clientes 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108



ANEXO III . Certificados



AENOR

VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



VMS-2025/0013

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 2024

Periodo objeto del informe comprendido entre: Del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024

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

Emisión: 2025-05-20



Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR CONFIA S.A.U.

* Obtenido Informe favorable de Auditoría Externa. En curso trámites de la Entidad certificadora para la emisión del Certificado actualizado.

ZERTIFIKAT | CERTIFICATE | CERTIFICAT | CERTIFICADO | СЕРТИФИКАТ | 證書 | 인증서



CERTIFICADO



**Para el sistema de gestión según
ISO 22301 : 2019**

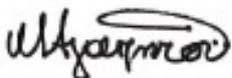
De acuerdo con el cumplimiento de las exigencias verificadas mediante los procedimientos de TÜV AUSTRIA se confirma la Certificación de

AGUAS DE ALBACETE
Calle Iris 5
02005 ALBACETE, ESPAÑA

Aplica a un sistema de continuidad de negocio conforme a la norma arriba mencionada para el siguiente alcance

LA PRÁCTICA DE GESTIÓN Y CONTROL OPERATIVO DESDE EL CENTRO DE CONTROL OPERATIVO (CCO ETAP) PARA EL APOYO Y CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (ETAP LOS LLANOS) QUE ABASTECE A ALBACETE Y A LAS PEDANÍAS DE TINAJEROS, SANTA ANA, ARGAMASÓN, SALOBRAL Y LOS ANGUIJES.
LA PRÁCTICA DE GESTIÓN Y CONTROL OPERATIVO DESDE EL CENTRO DE CONTROL DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DE ALBACETE Y PEDANÍAS Y POZO CAÑADA (CCRD) PARA EL APOYO Y CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EN ALBACETE Y PEDANÍAS (TINAJEROS, SANTA ANA, ARGAMASÓN, SALOBRAL, LOS ANGUIJES, CERROLOBO, ABUZADERAS, CAMPILLO DE LAS DOBLAS, CASA DE LAS MONJAS) Y EN POZO CAÑADA.

Nº de Registro del Certificado: 20000210004379 Válido hasta: 2024-01-24



Maria Agapitou
Director de la Certificación de Gestión de Sistemas y Productos
Organismo de Certificación
en TÜV AUSTRIA

Atenas, 2021-01-25

Esta certificación fue realizada según el procedimiento TÜV AUSTRIA para la auditoría y certificación y es controlado regularmente.

TÜV AUSTRIA HELLAS
429, Messogalon Ave.
GR-153 43 Athens, Greece
www.tuvaustriahellas.gr



Hellaspartner in Athens bear the responsibility of the certification decision

Hellenization of the document is subject to the approval by TÜV AUSTRIA

023660-03-4

ANEXO III . Certificados

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
02005 Albacete
España

Dispone del certificado Nº: **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:

David Fardel

David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 1998-11-30

Fecha de última emisión: 2023-07-12

Fecha efectiva: 2023-05-03

Fecha de caducidad: 2026-05-02



9002 Nº 144 A SCS Nº 048 F
9001 Nº 021 D 001 Nº 021 D

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 914008620.

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Fara 35, Milano, Italy, phone: +39 02 6679091
Miembro de BSI Group.

bsi.



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: **Aguas de Albacete, S.A.**
c/ Iris, 5
02005 Albacete
España

Dispone del certificado N^o: **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:

David Fardel

David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2011-04-29

Fecha efectiva: 2023-05-03

Fecha de última emisión: 2023-07-12

Fecha de caducidad: 2026-05-02



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](http://en.la.web.de.BSI).

Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/es/certificad-on-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes o teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Fara 35, Milano, Italy, phone: +39 02 6679091
Miembro de BSI Group.

ANEXO III . Certificados

Certificado

Normativa de aplicación **ISO 22000:2018**

N° registro certificado 01 154 1517000

Titular del certificado: **Aguas de Albacete, S.A.**
Iris,5
02005 Albacete
España

Con las delegaciones incluidas en el anexo

Ámbito de aplicación: Captación, transporte, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable a través de las redes de abastecimiento en el término municipal de Albacete, así como el servicio de mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas asociadas.

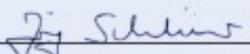
Categoría: H

Subcategoría: -

Mediante una auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 22000:2018.

Validez: Este certificado es válido desde 2022-07-28 hasta 2025-07-27.
Primera auditoría de certificación 2016

2022-07-19

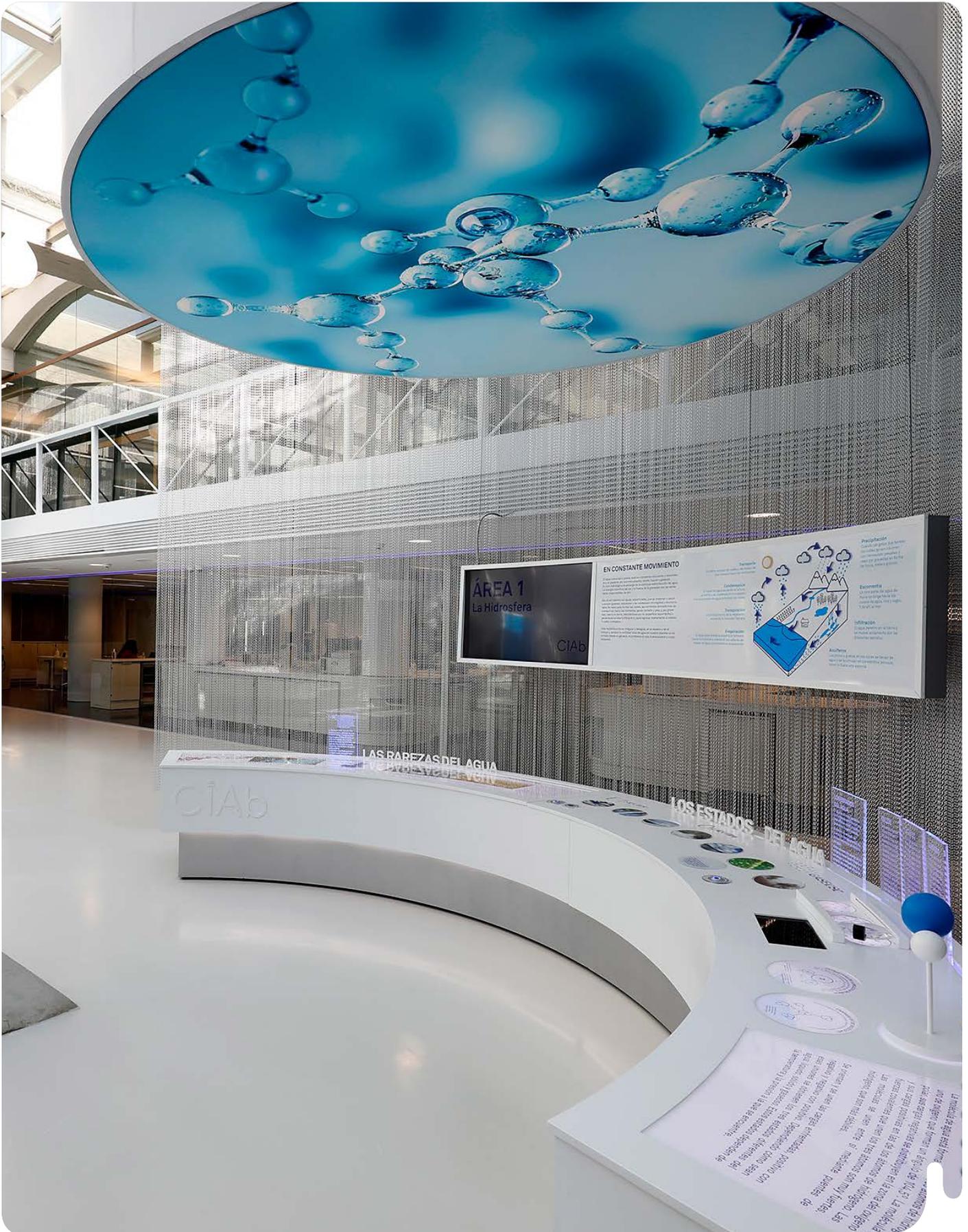

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

© TÜV. TÜV and TÜV are registered trademarks. Utilization and application requires prior approval.

www.tuv.com



TÜVRheinland®
Precisely Right.







Aguas de Albacete



Aguas de Albacete

 c/ Iris, 5 · Albacete

 **900 500 549**

 @AguasdeAlbacete

 aguasdealbacete.com