



INFORME
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**
2022

PRESENTACIÓN



Inmaculada Serrano

Directora General

Echar la vista atrás, puede ser un sano ejercicio cuando se trata de recapacitar sobre lo construido. Sin duda el 2022 ha sido un año redondo, ya que la lista de proyectos y acciones nacidas bajo sus números han supuesto un punto de inflexión en nuestro saber hacer, manteniendo como siempre, ese espíritu de servicio público que con tanto orgullo nos gusta mostrar.

Aprovecho este espacio que brinda cada año el INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE para conformar una línea de tiempo llena de cambios, retos, avances y trabajo, todo ello materializado en dos grandes ejes: el nacimiento del modelo CONTIGO, una nueva manera de relacionarnos con nuestro universo de clientes, y la presentación de HECHOS DE AGUA, el conjunto de actuaciones que están convirtiendo al Término Municipal de Murcia en un referente en sostenibilidad.

Pasar de clientes a personas ha sido uno de los grandes hitos. Existen numerosas casuísticas

y nos hemos adaptado a todas y cada una de ellas. CONTIGO elige eliminar barreras en idioma, accesibilidad evitando brecha digital, o tener a nuestra disposición herramientas para ser eficientes ante discapacidades visuales o auditivas, sin olvidar adaptarnos a la situaciones reales de los clientes económicamente más vulnerables.

Destacamos la elaboración y aprobación del III Plan de Igualdad y del II Protocolo de Acoso y en materia de prevención del acoso, la obtención del PUNTO VIOLETA para nuestra sede central, otra forma de actuar frente a la Violencia Machista.

Subrayado y en mayúsculas el proyecto de la TELELECTURA implantado en el 100% de los colegios del municipio. Control de consumos en tiempo real.

Pasamos ahora a comentar la campaña HECHOS DE AGUA que aglutina todo el conjunto de acciones que conllevan valores de sostenibilidad, digitalización e Innovación. Nuestra línea HECHOS DE AGUA unida al PLAN DE ACTUACIONES 2022-

2023 con sus más de 11 millones de euros y un total de 70 actuaciones ha sido y seguirá siendo uno de los pilares operacionales de la empresa.

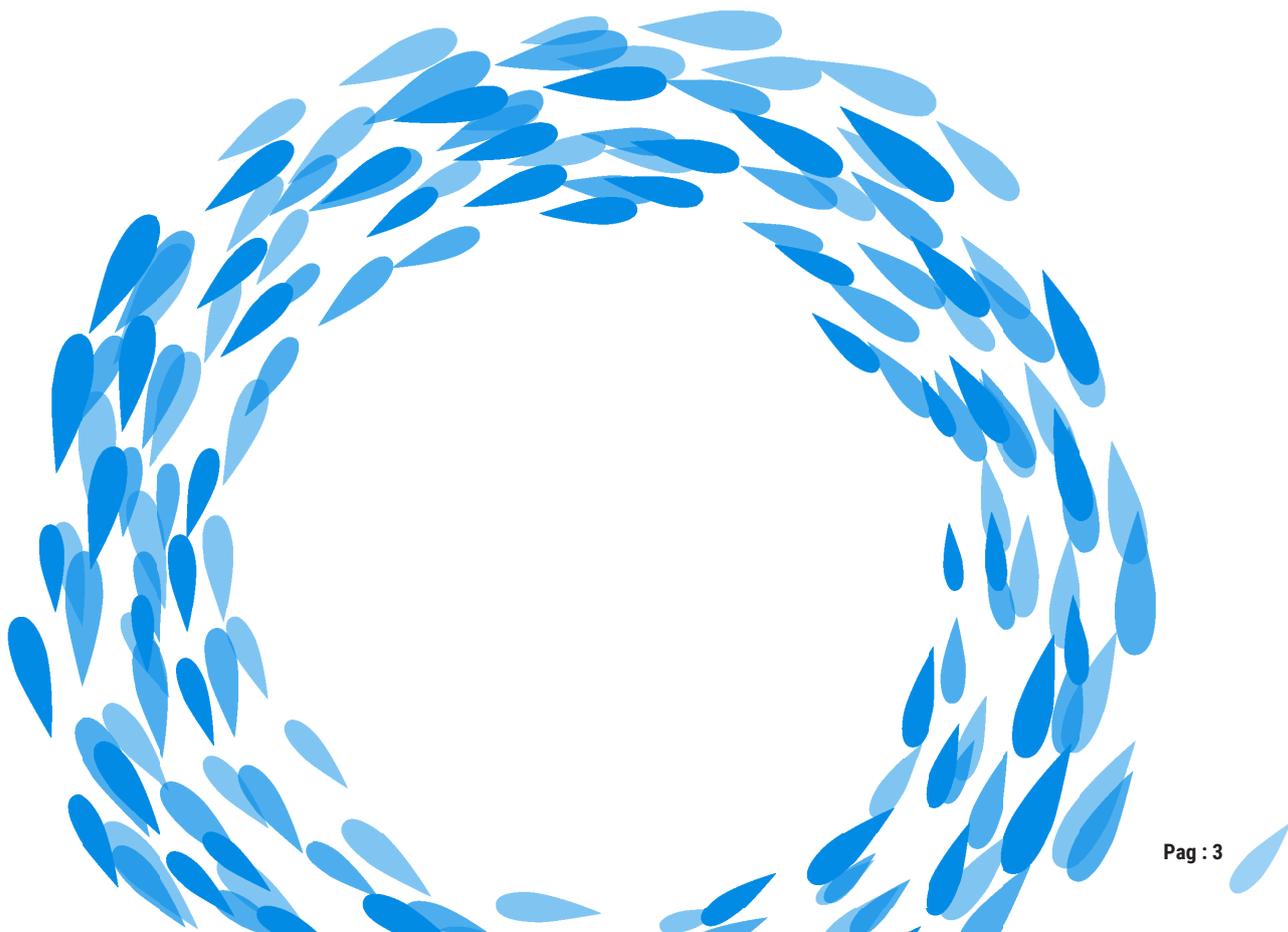
Conociendo el valor de los recursos, somos conscientes del agotamiento de los mismos y de los retos que el cambio climático presenta, y aquí entra en juego el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, donde nos hemos presentado a la Primera convocatoria de subvenciones (2022) de proyectos de digitalización del Ciclo Urbano del Agua, con el tan trabajado PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua; una relación de proyectos que alcanza los 14 millones de euros, proyectando la mirada hacia un futuro respetuoso con el medio ambiente, basado en la economía circular y avanzado en la calidad de vida. Actuaciones que deben reflejarse en nuestro día a día y que se ponen en práctica en otros proyectos como el Life CONQUER, que apuesta por el residuo cero en el tratamiento de aguas durante el riego de parques y jardines y el Life WARRIOR, que introduce un enfoque innovador en la reutilización del agua en el riego agrícola.

El ejercicio 2022 también ha abarcado otros grandes hitos. Como la compleja y costosa actuación de reparación del Colector S-1 en Camino de Tiñosa, la realización de 108.988 determinaciones

analíticas como parte del Plan de Vigilancia Sanitario y Control de Proceso o la puesta en marcha de un nuevo Centro de Control de Operaciones, todo ello unido a la alegría por cerrar un año con una siniestralidad laboral de 0 accidentes con baja laboral.

Nos gusta hablar de REVOLUCIÓN VERDE como realidad tangible en nuestra organización. Pero esta revolución no solo corresponde a las empresas y administraciones. Todos tenemos un papel protagonista, hay que cambiar hábitos y conductas y trabajar juntos por el entorno. Pequeños gestos que ahorren recursos, eviten residuos, y mejoren nuestra calidad de vida.

Otra forma de ESTAR en el mundo, es posible.



NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para definir el modelo Sostenible de Aguas de Murcia, hemos trazado una hoja de ruta que se materializa en 10 Compromisos Estratégicos, definidos en la Política de Desarrollo Sostenible, con responsabilidad ambiental, social y económica como empresa, y contribuyendo a su vez a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Lucha contra el cambio climático



Acceso al agua, un derecho universal



Alianzas como motor



Concienciación social



Preservación del agua



Equidad y personas



Del lineal a circular



Entornos seguros y saludables



Protección de la biodiversidad



Innovación con impacto

Para Aguas de Murcia, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión y contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la Organización a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, Aguas de Murcia pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación.

Los valores de Aguas de Murcia se desarrollan bajo el desarrollo sostenible como eje transversal.

Esta política recoge la manera de actuar propia de Aguas de Murcia, que se sintetiza en los siguientes principios, desarrollados a su vez por las políticas y sistemas de gestión correspondientes:

1º Buen gobierno y gestión ética.

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código de conducta, Políticas del Sistema de Cumplimiento Normativo "Compliance", Política de Derechos Humanos.

2º Equipo humano y desarrollo del talento.

Generar un marco de relaciones laborales que favorezcan la formación y el desarrollo profesional y personal, que respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud Laboral, Política de Selección, Política de Igualdad.

3º Orientación al cliente.

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

4º Fortalecimiento de la cadena de proveedores.

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.

Política de Compras.

5º Respeto del medio ambiente.

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental y de la promoción, entre todos nuestro grupos de relación, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6º Implicación social y derecho humano al agua.

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

7º Innovación sostenible.

Innovar en nuestros procesos y operaciones, así como en nuestra oferta de productos y servicios según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada.

8º Relación con los grupos de relación.

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de relación, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

9º Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa.

Impulsar el desarrollo sostenible en la Organización, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva en todos los ámbitos.

10º Rendición de cuentas y transparencia.

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

Inmaculada Serrano
Directora Gerente
Murcia, 18 de octubre de 2022

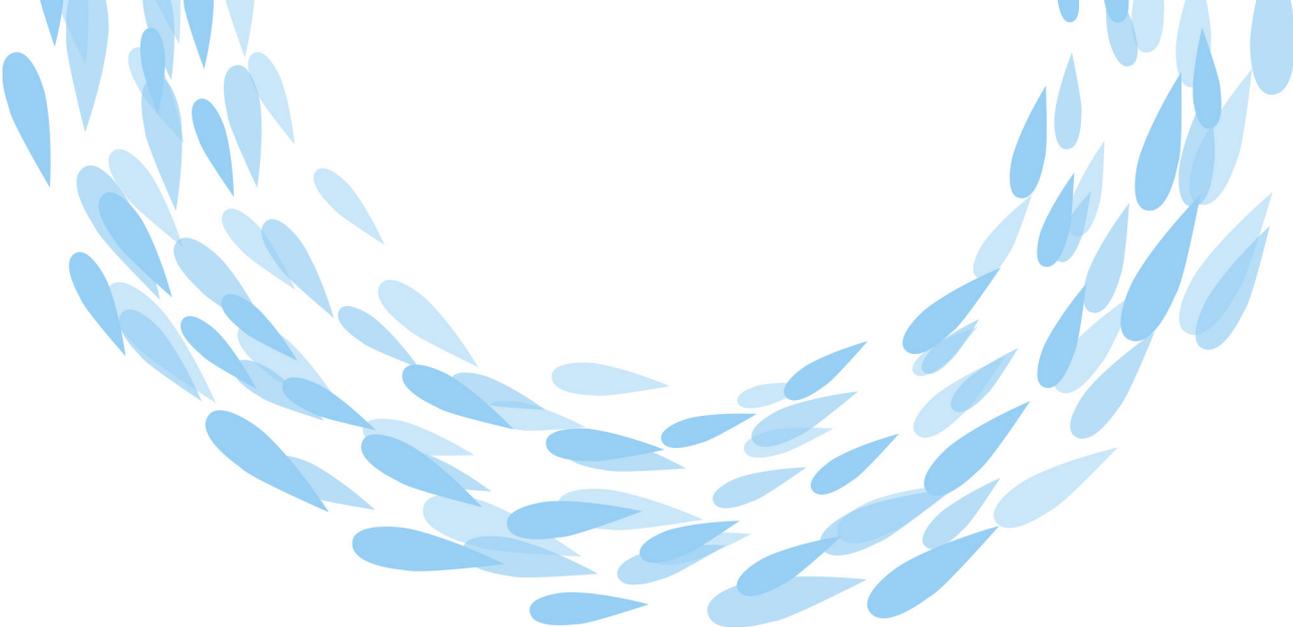
Aguas de Murcia continúa comprometida con los 10 Principios del Pacto Mundial de las NNUU, y diseña su futuro en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este documento se pone en valor un año más nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a cuya Red pertenecemos desde 2009 y cuya labor nos ha hecho merecedores de posicionarnos en el nivel avanzado, considerada como la máxima calificación.

ÍNDICE

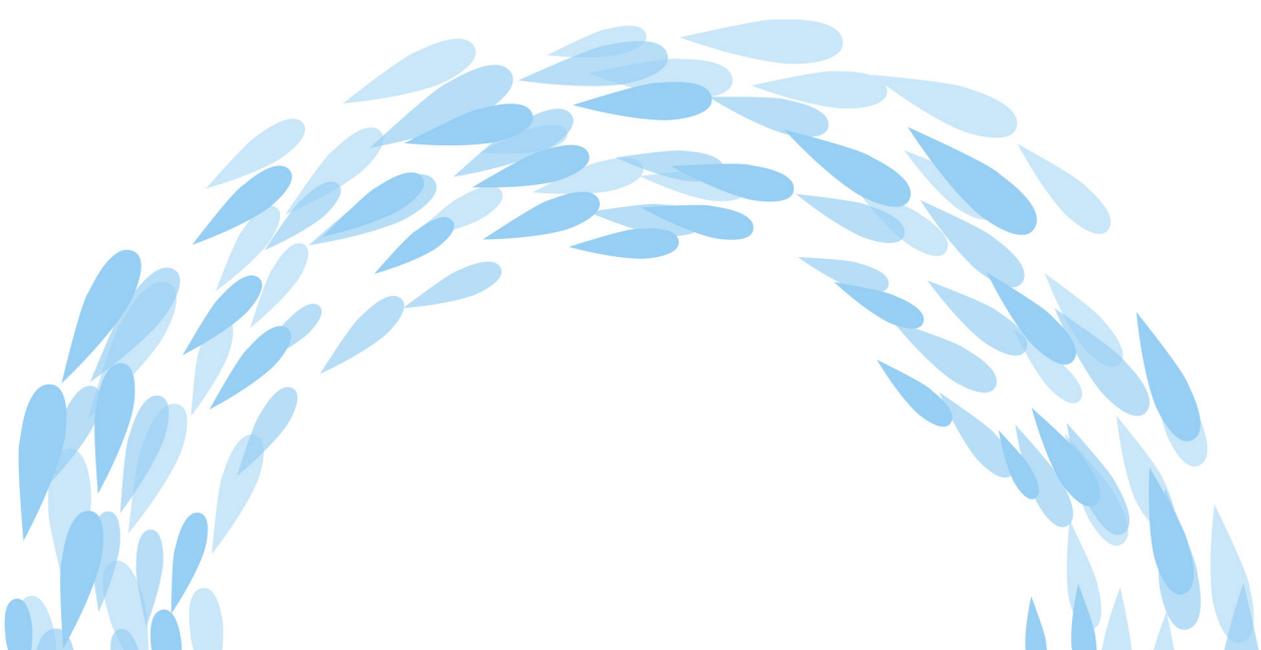
| | |
|---|------------|
| PRESENTACIÓN DIRECTORA GENERAL | 1 |
| NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | 4 |
| CONTENIDOS GENERALES. Contenidos sobre la Organización | 8 |
| Contenido 2-1. Detalles organizacionales | 9 |
| Contenido 2-2. Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | 10 |
| Contenido 2-3. Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 11 |
| Contenido 2-4. Actualización de la información | 12 |
| Contenido 2-5. Verificación externa | 13 |
| Contenido 2-6. Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 15 |
| Contenido 2-7. Empleados | 19 |
| Contenido 2-8. Trabajadores que no son empleados | 21 |
| Contenido 2-9. Estructura de gobernanza y composición | 22 |
| Contenido 2-10. Designación y selección del máximo órgano de gobierno | 26 |
| Contenido 2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno | 28 |
| Contenido 2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | 29 |
| Contenido 2-13. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | 30 |
| Contenido 2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | 31 |
| Contenido 2-15. Conflictos de interés | 32 |
| Contenido 2-16. Comunicación de inquietudes críticas | 33 |
| Contenido 2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 34 |
| Contenido 2-18. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | 35 |
| Contenido 2-19. Políticas de remuneración | 37 |
| Contenido 2-20. Proceso para determinar la remuneración | 39 |
| Contenido 2-21. Ratio de compensación total anual | 40 |
| Contenido 2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 41 |
| Contenido 2-23. Compromisos y políticas | 42 |
| Contenido 2-24. Incorporación de los compromisos y políticas | 45 |
| Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos | 48 |
| Contenido 2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | 50 |
| Contenido 2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas | 51 |
| Contenido 2-28. Afiliación a asociaciones | 52 |
| Contenido 2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés | 53 |
| Contenido 2-30. Convenios de negociación colectiva | 55 |
| CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES | 57 |
| Contenido 3-1. Proceso de determinación de los temas materiales | 58 |
| Contenido 3-2. Lista de temas materiales | 63 |
| Contenido 3-3. Gestión de los temas materiales | 65 |
| CONTENIDOS TEMÁTICOS | 100 |
| 1. Transparencia en la Gestión | 102 |
| Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido | 103 |
| Contenido 201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático | 104 |
| Contenido 201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno | 106 |
| Contenido 203-1. Inversiones en infraestructuras y proyectos apoyados | 107 |
| Contenido 203-2. Impactos económicos indirectos significativos | 109 |

| | |
|--|------------|
| 2. Ética e Integridad | 112 |
| Contenido 205-1. Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción | 113 |
| Contenido 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 114 |
| Contenido 205-3. Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas | 116 |
| 3. Calidad del Servicio | 118 |
| Contenido 404-1. Promedio de horas de formación al año por empleado | 119 |
| 4. Cumplimiento de la Legislación Vigente | 122 |
| Contenido 207-2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos | 123 |
| Contenido 207-3. Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal | 124 |
| Contenido 306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 125 |
| Contenido 403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 128 |
| Contenido 403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 129 |
| Contenido 403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 131 |
| Contenido 403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 134 |
| Contenido 403-6. Promoción de la salud de los trabajadores | 136 |
| Contenido 403-7. Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales | 137 |
| Contenido 403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 139 |
| 5. Medio Ambiente | 141 |
| Contenido 302-1. Consumo de energía dentro de la organización | 142 |
| Contenido 302-3. Intensidad energética | 145 |
| Contenido 302-4. Reducción del consumo energético | 147 |
| Contenido 303-1. Interacción con el agua como recurso compartido | 149 |
| Contenido 303-3. Extracción de agua | 154 |
| Contenido 303-4. Vertido de agua | 156 |
| Contenido 304-1. Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | 158 |
| Contenido 304-2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad | 160 |
| Contenido 304-3. Hábitats protegidos o restaurados | 162 |
| Contenido 304-4. Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | 169 |
| Contenido 305-1. Emisiones directas de GEI (Alcance 1) | 173 |
| Contenido 305-2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) | 178 |
| Contenido 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) | 180 |
| Contenido 305-4. Intensidad de las emisiones de GEI | 184 |
| Contenido 305-5. Reducción de las emisiones de GEI | 186 |
| 6. Grupos de Interés | 190 |
| Contenido 413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 191 |
| ÍNDICE GRI | 195 |
| DECLARACIÓN DE USO GRI | 203 |
| DECLARACIÓN VERIFICACIÓN | 204 |



CONTENIDOS GENERALES

Contenidos sobre la organización

- La Organización y sus prácticas de presentación de informes
 - Actividades y trabajadores
 - Gobernanza
 - Estrategia, políticas y prácticas
 - Participación de los grupos de interés
- 

Contenido 2-1. Detalles organizacionales

La organización debe:

a. indicar su nombre legal;

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A (EMUASA). En adelante, a lo largo del informe se utilizará el nombre comercial de la organización "Aguas de Murcia".

b. indicar la naturaleza de la propiedad y su forma jurídica;

La empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia es una sociedad de economía mixta, donde el 51% de sus acciones son de participación pública municipal correspondientes al Ayuntamiento de Murcia y el 49% restante a la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, perteneciente al grupo Veolia.

c. indicar la ubicación de su sede central;

Plaza Circular, 9, 30.008 Murcia.

d. indicar en qué países opera.

Solo desarrolla la actividad en el Término Municipal de Murcia (España), ámbito territorial de su competencia.



Contenido 2-2. Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

La organización debe:

a. enumerar todas sus entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad;

No aplica.

b. si la organización tiene estados financieros consolidados y auditados o información financiera archivada en registros públicos, especificar las diferencias existentes entre la lista de entidades incluida en sus informes financieros y la de sus informes de sostenibilidad;

No aplica. Aguas de Murcia no tiene obligación de realizar estados financieros consolidados.

c. si la organización se compone de varias entidades, explicar el enfoque adoptado para consolidar la información, incluido:

i. si el enfoque supone ajustes de la información para participaciones minoritarias;

ii. qué enfoque adoptó ante fusiones, adquisiciones y escisiones de entidades o partes de dichas entidades;

iii. si el enfoque cambia y cómo, en los distintos contenidos de este Estándar y en los diferentes temas materiales.

No aplica.

Contenido 2-3. Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

La organización debe:

a. especificar el periodo objeto del informe y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad;

Año fiscal 2022 con frecuencia anual.

b. especificar el periodo objeto de sus informes financieros y, en caso de que no se alinee con el periodo objeto de los informes de sostenibilidad, explicar la razón;

El periodo objeto del informe financiero está alineado con el periodo objeto del informe de sostenibilidad correspondiendo al año natural 2022.

c. indicar la fecha de publicación del informe o de la información presentada;

La información presentada corresponde a los datos obtenidos en 2022.

d. especificar el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada.

- **Por Teléfono:** 968278000 Extensión 1327 de lunes a viernes de 08:00 a 14:00

- **Por la Web:** www.emuasa.es

- **Por Correo electrónico:** aguas@emuasa.es y sersostenibles@emuasa.es



Contenido 2-4. Actualización de la información

La organización debe:

- a. presentar actualizaciones de la información presentada en períodos objeto de informes anteriores y explicar:
 - i. los motivos de las actualizaciones;
 - ii. el efecto de las actualizaciones.

No se ha producido ningún cambio en la información presentada en las memorias anteriores realizadas.

Contenido 2-5. Verificación externa

La organización debe:

a. describir su política y su práctica de solicitud de verificación externa e indicar si el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos participan y, de ser así, de qué manera;

La política de Aguas de Murcia respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:

- Que sean independiente de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
- Que pueda probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
- Que aplique procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
- Que desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
- Que evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido;
- Que evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
- Que hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.

El máximo órgano de gobierno supervisa la solicitud de verificación externa a través de la comprobación de los planes de licitación.

b. si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa:

i. facilitar un enlace o referencia al informe de verificación externa o a la declaración de verificación;

El informe de verificación por empresa externa se adjunta como anexo al final del presente documento el cual será publicado en la página web de Aguas de Murcia (<https://www.emuasa.es/informe-de-desarrollo-sostenible>).

ii. describir qué se ha verificado y en base a qué e indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación;

En la verificación se ha comprobado:

- La veracidad de la información presentada, la trazabilidad de los datos y la fiabilidad de los contenidos.
- El nivel de calidad y representatividad de los datos y la información así como en las fuentes sobre las que se fundamentan.
- La adecuación de la Memoria a los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative.

La metodología seguida se rige por los procedimientos internos de Bureau Veritas Certification, fundamentados en técnicas convencionales de auditoría y muestreo que permiten obtener la suficiente confianza sobre la veracidad de la información y la relevancia de la misma.

Se realiza la comprobación de la información cuantitativa y cualitativa, mediante el análisis exhaustivo de los indicadores recogidos en la Guía Global Reporting Initiative.

El análisis se basa en realizar una revisión limitada de la veracidad de la información, la trazabilidad de los datos y la confianza de las fuentes internas y externas utilizadas.

Del análisis de los contenidos presentados se desprende su relevancia para la actividad desarrollada donde se contemplan todas las actuaciones significativas desde el punto de vista social, ambiental y económico.



Es decir, la memoria verificada contempla toda la información relevante necesaria para una correcta comprensión de los conceptos de sostenibilidad por parte de la empresa y asimismo asegura la transparencia en la información.

iii. describir la relación existente entre la organización y el proveedor de verificación.

La relación existente entre la organización y el proveedor es únicamente de prestación del servicio de la verificación. La elección de dicho proveedor va sujeto a un proceso de licitación y contratación cumpliendo el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Contenido 2-6. Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

La organización debe:

a. indicar el sector o los sectores en los que tiene actividad;

Aguas de Murcia es la empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (EMUASA) que gestiona el Ciclo Integral del Agua en todo su término municipal. Según la clasificación del CNAE, la actividad principal es: (3600) "Captación, depuración y distribución de agua".

b. describir su cadena de valor, lo que incluye:

i. las actividades, los productos y los servicios de la organización, y los mercados atendidos;

La actividad de Aguas de Murcia consiste en la prestación del Servicio de Abastecimiento de agua potable, que se adquiere mayoritariamente a la Mancomunidad de los Canales del Taibilla, así como el Servicio de Alcantarillado, la conservación de contadores, las obras de acometida relacionadas y la explotación de las estaciones depuradoras de aguas residuales. Las tarifas de facturación por la prestación de los servicios de abastecimiento domiciliario de agua, alcantarillado, saneamiento y demás servicios y actividades prestados en relación con el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia, están sujetas a autorización administrativa.

La organización realiza las siguientes actividades:

- Gestión de servicios públicos municipales de suministro de agua potable y alcantarillado.
- Gestión y atención del cliente.
- Gestión de sondeos y red urbana de riego.
- Gestión del ciclo integral del agua.
- Mantenimiento y operación de estaciones depuradoras de agua residual.
- Saneamiento y depuración.
- Vigilancia de vertidos al alcantarillado y cauces públicos.
- Servicios ambientales.
- Diseño y ejecución de infraestructuras hidráulicas de captación y depuración, producción, distribución y tratamiento de agua.
- Potabilización y abastecimiento de agua potable.
- Control analítico de agua potable y agua residual.
- Tecnología del agua.

Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa son:

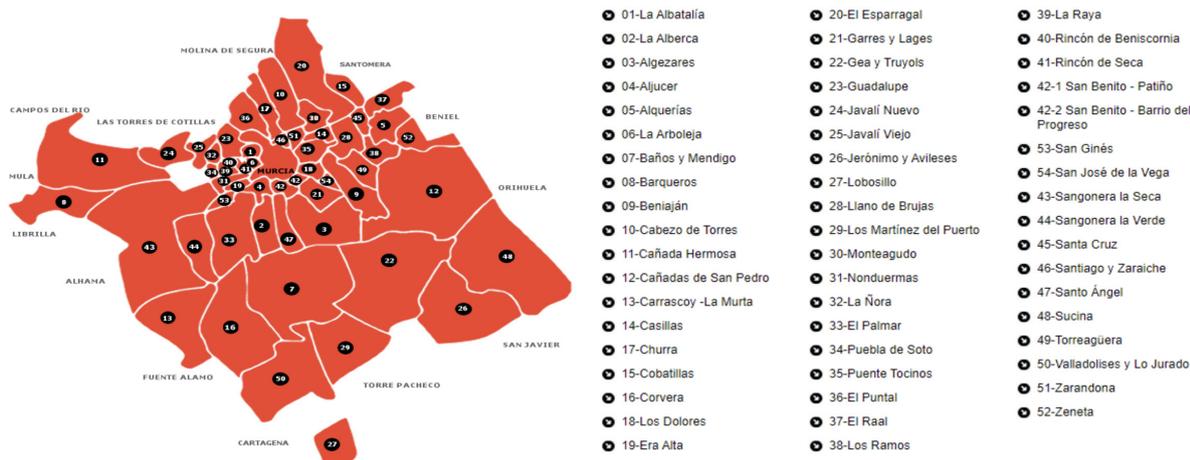
- Gestión, construcción y explotación del servicio de abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas del Municipio de Murcia, bajo el principio de cogestión entre el capital público y el privado.
- Reutilización de agua de sus explotaciones para el riego, en el ámbito de los servicios que gestiona.
- Gestión desde el establecimiento del servicio hasta su explotación.
- La construcción de obra civil necesaria para el cumplimiento de su fin social dentro y fuera del término municipal de Murcia.
- Comercializar, gestionar y explotar todos aquellos derechos y productos que se deriven de sus actividades de investigación y desarrollo tecnológico, relacionadas con los servicios de abastecimiento, alcantarillado



y depuración de aguas residuales, así como de las actividades medioambientales relacionadas con los mismos y en especial, como derivada de las citadas actividades, la producción y comercialización de cualquier tipo de energía.

- Realización de estudios, consultorías, auditorías y proyectos medioambientales y la dirección y ejecución de las obras resultantes de los mismos relacionados con las actividades que comprende el ciclo integral del agua.

Aguas de Murcia se encarga de la gestión sostenible del ciclo integral del agua en todo el Término Municipal de Murcia:



Fuente: Ayuntamiento de Murcia. <http://www.murcia.es/web/portal/pedanias>

| DATOS DEL MUNICIPIO (2022) | Nº |
|----------------------------|----------------|
| HABITANTES | 462.979 (1) |
| BARRIOS | 28 (2) |
| PEDANÍAS | 55 (2) |
| EXTENSIÓN | 881,86 km2 (2) |

(1) Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) a fecha 21 de abril de 2023.

(2) Fuente: Ayuntamiento de Murcia www.murciaencifras.es.

En 2022 se suministraron 31.686.913 m3 de agua



ii. la cadena de suministro de la organización;

El suministro del agua potable para su distribución en el Término Municipal de Murcia procede de diferentes fuentes:

- Mancomunidad de los Canales del Taibilla.
- Concesión administrativa de la Confederación Hidrográfica del Segura, realizando tratamiento de la misma en la Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada.

En cuanto al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de abastecimiento de agua potable, de agua subterránea para riego y de saneamiento, así como resto de suministros y contratación de servicios, se aplica, desde 2018, la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público.

En el año 2022 se mantuvieron relaciones comerciales con 355 proveedores.

Principalmente, los tipos de actividades relacionadas con los productos y servicios de la organización que se llevan a cabo con nuestros proveedores son:

- Compra de agua.
- Suministro de materiales.
- Prestación de servicios.
- Ejecución de obra civil e hidráulica.

La naturaleza de las relaciones comerciales con nuestros proveedores suele ser a largo plazo mediante licitación y adjudicación del contrato correspondiente. A 31/12/2022, el número de contratos vigentes con proveedores era de 787.

El **valor monetario** estimado de los pagos realizados a nuestros proveedores fue de **64.257.527,51€** en 2022. La ubicación geográfica en la que se encuentran nuestros proveedores, en función de la facturación total de 2022, es la siguiente:

| Ubicación | Proporción, según facturación total |
|------------------|-------------------------------------|
| REGIÓN DE MURCIA | 68,39% |
| RESTO DE ESPAÑA | 31,60% |
| FUERA DE ESPAÑA | 0,01% |
| TOTAL | 100,00% |

iii. las entidades aguas abajo de la organización y sus actividades;

Durante 2022 el número de clientes fue de 196.300, siendo las actividades englobadas en el ciclo integral del agua en el Término Municipal de Murcia. La naturaleza de las relaciones comerciales puede ser a corto, medio o largo plazo, en función de las necesidades de dichos clientes.

c. indicar otras relaciones comerciales pertinentes;

No aplica



d. describir los cambios significativos en 2-6-a, 2-6-b y 2-6-c con respecto al periodo objeto del informe.

Durante el año 2022 no se ha registrado ningún cambio ni en la actividad ni en la estructura del capital social de la Organización.

En cuanto a las instalaciones se ha recibido:

- Un **depósito de agua potable** con una capacidad de **1.000 m3**.

Y, en cuanto a las redes, éstas se han ampliado de la siguiente forma:

- Red de Abastecimiento: **1.066,52 m.**
- Red de Saneamiento: **907,07 m.**
- Red Urbana de Riego: **682,69 m.**

Contenido 2-7. Empleados

La organización debe:

a. indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región;

| Año | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|------|---------|---------|-------|
| 2022 | 169 | 60 | 229 |
| 2021 | 175 | 57 | 232 |
| 2020 | 179 | 54 | 233 |

Todo el personal de Aguas de Murcia trabaja en el marco territorial del municipio de Murcia.

b. indicar el número total de:

i. empleados fijos, y desglosarlo por género y región;

ii. empleados temporales, y desglosarlo por género y región;

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|----------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Empleados fijos | 153 | 56 | 157 | 54 | 161 | 50 |
| Empleados temporales | 16 | 4 | 18 | 3 | 18 | 4 |
| TOTAL | 169 | 60 | 175 | 57 | 179 | 54 |



iii. empleados por horas no garantizadas, y desglosarlo por género y región;

No aplica

iv. empleados a tiempo completo, y desglosarlo por género y región; y,

v. empleados a tiempo parcial, y desglosarlo por género y región;

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|-----------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Empleados a tiempo completo | 153 | 56 | 157 | 54 | 161 | 50 |
| Empleados a tiempo parcial | 16 | 4 | 18 | 3 | 18 | 4 |
| TOTAL | 169 | 60 | 175 | 57 | 179 | 54 |

c. describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presentan las cifras:

i. como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología;

ii. al final del periodo objeto del informe, como media de todo el periodo objeto del informe o con otra metodología;

Los datos se recopilan a través de un informe generado en un programa de gestión administrativa de personal llamado META4.

d. presentar la información de contexto necesaria para entender los datos presentados en 2-7-a y 2-7-b

La plantilla de la empresa en su mayoría es fija y a tiempo completo (más de un 90%).

El personal empleado a tiempo parcial en su totalidad exceptuando un empleado es temporal. Son empleados y empleadas con contrato de jubilación parcial.

El empleado fijo a tiempo parcial es por conciliación personal.

El resto de empleados y empleadas temporales se deben:

1) La mayoría de ellos pasan por procesos de selección por seis meses prorrogables para después convertirlos en indefinidos pasado ese período.

2) Necesidades puntuales de la organización para sustituir personal por baja debido a enfermedad, vacaciones, permisos y licencias por nacimiento de hijo/a.

3) Prácticas para trabajar en proyectos.

e. describir fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos períodos objeto de los informes.

Las fluctuaciones de personal fijo, en este caso hombres, disminuye por jubilaciones ordinarias.

Las fluctuaciones de personal fijo, mujeres, aumenta por conversión de contratos temporales en indefinidos.

El personal temporal a tiempo completo a penas varía y en los empleados a tiempo parcial disminuye debido también a jubilaciones ordinarias.

Contenido 2-8. Trabajadores que no son empleados

La organización debe:

a. indicar el número total de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización y describir:

- i. los tipos de trabajadores más habituales y su relación contractual con la organización;
- ii. el tipo de trabajo que realizan;

Una parte de la actividad se apoya en empresas locales para actividades no continuadas, campañas de limpieza, obras.

Con empresas proveedoras hay contratados servicios de mantenimiento como son la limpieza, mantenimiento de equipos de ventilación, impresoras, jardinería, compra de equipos...

Con empresas contratistas se realizan obras civiles.

Sin control del número total de empleados ni los datos para reflejarlos en el informe.

Todos los servicios contratados se realizan a través del cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público mediante licitaciones.

b. describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presenta el número de trabajadores que no son empleados:

- i. como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología;
- ii. al final del periodo objeto del informe, como media de todo el periodo objeto del informe o con otra metodología;

No procede.

c. describir fluctuaciones significativas del número de trabajadores que no son empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos períodos objeto de los informes.

En 2022 se ha contado con personal becario (prácticas no laborales) procedente de Centros de Formación profesional y universidades, realizan tanto prácticas curriculares (coste 0) como prácticas extracurriculares, prácticas en modalidad dual, o acuerdos con el Servicio de Empleo de Murcia (con coste).

En 2022 hubo un total de 23 prácticas de personal becario. Teniendo de todos ellos acuerdos firmados.

También se ha contado con 10 contrataciones de personal procedente de empresas de trabajo temporal (ETT). Han sido servicios prestados puntualmente para sustituir a personal de la empresa con bajas por enfermedad, licencias por nacimiento de hijo/a y períodos de vacaciones.

Los servicios son prestados por horas, en 2022 nos prestaron un total de 1688 horas.

No hay fluctuaciones significativas en el número de trabajadores/as que no son empleados durante el periodo objeto del informe.



Contenido 2-9. Estructura de gobernanza y composición

La organización debe:

a. describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno;

El Gobierno y Administración de la organización se definen en los Estatutos Sociales de la organización.

La pluralidad del Consejo de Administración, junto con la dualidad del accionariado público y privado de Aguas de Murcia, garantizan abordar cada decisión desde diferentes prismas, permitiendo enriquecer el proceso de toma de decisiones.

Con esta colaboración público-privada se garantiza que la gestión esté centrada en el servicio al ciudadano y se doten los recursos necesarios para ello, así como el uso de modelos flexibles y eficientes en la gestión, implementando experiencia, conocimiento y tecnología de alto nivel.

La Organización designa a la Directora Gerente como cargo responsable, la cual rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

La persona que preside el órgano superior de gobierno (Consejo de Administración) es quien ocupa la alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Murcia. No ocupa un puesto ejecutivo, pero ejerce las facultades que los Estatutos Sociales le confieren.

Cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social, en la medida que es oportuno dada la situación de la organización en cada momento concreto.

b. enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas;

El Consejo de Administración durante el año 2022 se ha reunido en seis ocasiones para tratar los impactos de la Organización. Celebrándose en las siguientes fechas:

- 26 de enero.
- 23 de marzo.
- 22 de junio.
- 20 de septiembre.
- 20 de octubre.
- 30 de noviembre.

Además en 2022, el Comité de Dirección se ha reunido con una periodicidad mensual.

c. describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según:

- i. el número de miembros ejecutivos y no ejecutivos;
- ii. independencia;
- iii. la antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno;
- iv. el número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos;
- v. género;
- vi. los grupos sociales infrarrepresentados;
- vii. las competencias relevantes para los impactos de la organización;
- viii. la representación de los grupos de interés.

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, cuya composición en 2022 fue:

| Consejo de Administración | |
|----------------------------------|---|
| CARGO | NOMBRE |
| Presidente | José Antonio Serrano Martínez |
| Vicepresidenta | M ^a Asunción Martínez García |
| Directora Gerente | María Inmaculada Serrano García (No consejera) |
| Secretario | Antonio Marín Pérez (No consejero) |
| Interventora | M ^a Cecilia Milanés Rodríguez (No consejera) |
| Consejeros/as | Antonio J. Navarro Corchón |
| | José Fco. Ballesta Germán |
| | Enrique Lorca Romero |
| | Carmen Fructuoso Carmona |
| | Mario Gómez Figal |
| | Inmaculada Ortega Domínguez |
| | Ginés Ruíz Maciá |
| | Juan Roca Guillamón |
| | Javier Segovia Pastor |
| | Manuel A. Broseta Dupré |
| | Jordina Fábregues García |
| | Óscar Martínez Guzmán |
| | Juan José Alonso Sanz |

Nota: La Interventora y el Secretario, aunque forman parte del Consejo de Administración no son Consejeros. La Directora Gerente asiste en calidad de invitada. Participan con voz, pero sin voto.

Desde el 14 de octubre de 2021 y durante todo el año 2022, el Consejo de Administración no ha sufrido cambios. El cargo de consejero tiene una duración estatutaria de cuatro años, por tanto la renovación del Consejo de Administración, legalmente, se renueva cada 4 años, si bien los consejeros designados por el socio público cesan en su cargo al perder la condición de concejal del Ayuntamiento. No obstante, durante el transcurso de este tiempo, la Junta General puede cesar y nombrar consejeros conforme a los Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración no está formado por cargos ejecutivos, además todos los Consejeros tiene la obligación de manifestar al Secretario del Consejo si durante el ejercicio económico ha concurrido en su persona cualquier causa que pueda generar conflicto de intereses.

La antigüedad del personal miembro del Consejo de Administración oscila desde el año 1993, el más antiguo, al año 2021, el más reciente. De los 15 miembros del Consejo de Administración 4 de ellos son mujeres. Ninguno de los cargos que pueden ostentar los distintos Consejeros afecta a la capacidad de los miembros para cumplir sus obligaciones dentro de la organización.

No existen grupos sociales infrarrepresentados en la Sociedad, debido a que los dos socios accionistas están representados en la Junta General de Accionistas.

Las competencias relevantes que tiene impacto en la organización provienen, principalmente de las competencias municipales de las que trae causa la gestión de los servicios que presta la Sociedad. Indudablemente otras competencias con impacto en la Sociedad provienen del resto de Administraciones (Estatual y Regional) que pueden determinar y condicionar la prestación del servicio.

Respecto a la presentación de los grupos de interés en el Consejo de Administración se incluye, en calidad de invitado, a un miembro, designado por el Comité de Empresa, en representación de los trabajadores, quien acude al Consejo con voz pero sin voto. Además, puede entenderse que en el seno del Consejo de Administración se encuentran representados el conjunto de la ciudadanía murciana incluyendo a todos los grupos de interés que la conforman habida cuenta que los miembros del Consejo de Administración designados por el socio público son reflejo de la totalidad de la representación política que conforma el pleno municipal y que han sido elegidos por toda la ciudadanía.

El **Comité de Dirección**, a su vez, está compuesto por:

Dirección General: dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones ejecutivas y de representación de la empresa.

Para la organización de la empresa, la Dirección general cuenta con el apoyo de las siguientes Direcciones:

Dirección de Operaciones: Responsable de las actividades de Producción, Distribución, Saneamiento, Depuración, Responsabilidad Social Corporativa, Innovación y Prevención de Riesgos Laborales.

Dirección de Clientes: Responsable de la atención al cliente, procesos comerciales, gestión técnica de clientes, relaciones institucionales y pedanías, desarrollo de negocio y gestión de la comunicación y relación con los medios.

Dirección de Servicios Generales: Responsable de dirigir y coordinar las áreas transversales que dan servicio a la organización como son: Asesoría Jurídica, Sistemas de la Información y Seguridad, Recursos Humanos y Organización, además del departamento de Administración Técnica y Servicios Generales; y Sistemas de Gestión e Informe de Desarrollo Sostenible.

- ***Dirección de Sistemas de la Información y Seguridad:*** Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, así como la infraestructura y arquitectura de elementos informáticos y el correspondiente soporte al personal usuario. Responsable de la seguridad de la información, de las instalaciones y de los accesos de las personas.

- ***Dirección Jurídica y Contratación:*** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

- ***Dirección de Personas y Organización:*** Su misión es administrar y gestionar las relaciones contractuales con el personal de la Empresa, así como su formación, selección y desarrollo.

Dirección de Proyectos, Planificación y Obras: Responsable de planificar las infraestructuras hidráulicas necesarias para los desarrollos previstos en el Plan General de Ordenación Urbana del municipio, elaborar el Plan de Actuaciones anual y evaluar el estado de los activos que gestiona la empresa. Es responsable también de redactar los proyectos y dirigir las obras que dimanen de los Planes de Actuación o de otras solicitudes teniendo en cuenta las últimas tecnologías y de recoger los datos de las nuevas infraestructuras hidráulicas de la empresa con el fin de mantenerlos actualizados dentro del proceso de digitalización.

Dirección Económico-Financiera: Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera emanada de la Dirección, así como la contabilización, control presupuestario y financiación de las operaciones.



Contenido 2-10. Designación y selección del máximo órgano de gobierno

La organización debe:

a. describir los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.

El proceso de nombramiento del Consejo de Administración se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración son quince, ocho en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Murcia) y otros siete en representación del socio privado (Hidrogea Gestión de Aguas de Murcia, S. A.). La Presidencia la representa el Excmo. Sr. Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Murcia que ostenta en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

La duración del mandato de los miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo reelegirse por períodos de igual duración.

Los miembros del Consejo que se propongan por el socio público se designarán en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.

Los Consejeros del socio privado son propuestos por su Dirección.

Tanto los consejeros del socio público como los del socio privado son nombrados por la Junta General de Accionistas.

b. describir los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e indicar si se tiene en cuenta lo siguiente y cómo:

i. opiniones de los grupos de interés (incluidos los accionistas);

En la elección del órgano de gobierno participan los siguientes grupos de interés:

- Administración Pública (a través del Ayuntamiento).
- Comunidad Local, Proveedores, Clientes (a través de su voto eligiendo a los representantes políticos que constituyen la Corporación Municipal que participan directamente en la elección del órgano de gobierno).

ii. diversidad;

Se tiene en cuenta la diversidad de género e ideológica. El órgano de gobierno está constituido tanto por hombres como mujeres, aunque no hay paridad, y por distintos representantes de todos los grupos políticos existentes en la corporación municipal. Resaltar que, por primera vez en la historia de la empresa municipal, desde el año 2021, una mujer ocupa la gerencia de la misma.

iii. independencia;

Sí, se tiene en cuenta la independencia, ya que por parte del socio público están representados todos los grupos políticos y la parte del socio privado está constituido por personas con experiencia en el sector, pertenecientes al grupo empresarial, pero con independencia de Aguas de Murcia, más la participación de dos personas sin

vinculación con las empresas del grupo.

iv. competencias pertinentes para los impactos de la organización.

Sí, todos los participantes en el órgano de gobierno disponen de formación y experiencia en los temas relacionados con los impactos de la organización.



Contenido 2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno

La organización debe:

a. indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización; La persona que preside el órgano superior de gobierno (Consejo de Administración) es quien ocupa la alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Murcia. Este no ocupa un puesto ejecutivo, pero ejerce las facultades que los Estatutos Sociales le confieren.

b. si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés.

No aplica.

Contenido 2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

La organización debe:

a. describir la función que desempeñan el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible;

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión y Valores se aprueban por la Dirección de la organización y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

b. describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y de otros procesos para identificar y abordar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, entre ellos:

i. si el máximo órgano de gobierno se involucra en la participación de los grupos de interés en este proceso y, de ser así, de qué manera;

ii. cómo considera el máximo órgano de gobierno los resultados de estos procesos;

La función del Consejo de Administración es la de administrar y regir la organización asumiendo la representación social con plenitud de facultades.

El Consejo de Administración se involucra mediante la adopción de decisiones que dan respuesta a las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, considerando adecuada esta participación a través del análisis del resultado del proceso llevado a cabo.

c. describir la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización, según lo descrito en 2-12-b, e indicar la frecuencia de estas revisiones.

El órgano Superior de Gobierno delega en la Directora Gerente las funciones de revisión de la eficacia de los procesos de la organización, tal y como queda reflejado en el artículo 32 de los Estatutos Sociales.

De forma trimestral la Directora Gerente reporta a los administradores a través de los Consejos de Administración. Así mismo, el Comité de Dirección se reúne de forma periódica para tratar la eficiencia de todos los procesos de la organización.

Se establece como responsabilidad prioritaria disponer de un servicio de excelencia en el ámbito del ciclo integral del agua, para poder ofrecer un suministro de agua a sus clientes con las máximas garantías de cantidad, calidad y continuidad de servicio.

Se trabaja por promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de una conducta profesional e íntegra se relacionan asimismo de manera respetuosa y transparente con la clientela y personal proveedor, y todo el personal interlocutor en el desarrollo de su actividad diaria.

Asimismo, consciente del impacto de sus actuaciones en el entorno, se llevan a cabo de forma respetuosa con el medio ambiente y con la comunidad en la que trabaja.



Contenido 2-13. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La organización debe:

a. describir cómo delega el máximo órgano de gobierno la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluido:

- i. si ha designado a algún alto ejecutivo con responsabilidad para la gestión de los impactos;
- ii. si ha delegado la responsabilidad de gestión de los impactos sobre otros empleados;

El Consejo de Administración delega, por acuerdo adoptado, por mayoría de $\frac{3}{4}$ del número de miembros del Consejo, según el artículo 30 de los estatutos sociales, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas.

La responsabilidad de la gestión de los impactos no se delega en ningún alto ejecutivo del Consejo de Administración.

La responsabilidad de la gestión de los impactos se delega en la Directora Gerente quien podrá nombrar a los restantes cargos, en régimen de delegación de facultades, los cuales constituyen el Comité de Dirección. Además, establece las directrices a las que se han de ajustar las distintas direcciones de la organización en el seno del Comité de Dirección, garantizando los estándares de servicio marcados por el Consejo de Administración.

b. describir los procesos y la frecuencia con la que los altos ejecutivos y otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

La Directora Gerente, como cargo delegado, rinde cuentas de manera trimestral ante el Consejo de Administración.

Contenido 2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

La organización debe:

a. indicar si el máximo órgano de gobierno tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, describir el proceso de revisión y aprobación de la información;

El Órgano de Administración de la Organización tiene todas las competencias para revisar y aprobar toda la información presentada, incluidos los temas materiales, ejecutando dicha competencia en las sesiones del Consejo de Administración, si bien, tal y como figura en los Estatutos Sociales dichas competencias pueden estar delegadas para su ejercicio por parte de la Directora Gerente en virtud de las facultades conferidas.

b. indicar si el máximo órgano de gobierno no tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, explicar la razón.

La responsabilidad de estas competencias, en tanto en cuanto, son ejercidas de forma delegada por la Dirección recae en este cargo, si bien la supervisión y control compete al Órgano de Administración.



Contenido 2-15. Conflictos de interés

La organización debe:

a. describir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235. Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de conflictos de intereses deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración. En particular los miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

- a) Realizar transacciones con la sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
- b) Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- c) Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados.
- d) Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la sociedad.
- e) Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- f) Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad.

Por último, indicar que la totalidad de los miembros del Consejo con su nombramiento declaran bajo su responsabilidad ante la Junta General no estar incurso en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo. Declaración que anualmente vuelven a formular con carácter previo a la obtención del informe de auditoría de Cuentas Anuales. Asimismo, se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

b. indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relativos a:

- i. la pertenencia a distintos consejos directivos;
- ii. la participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés;
- iii. la existencia de accionistas controladores;
- iv. las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

En caso de conflicto de interés se informa únicamente al Secretario que debidamente lo trasladará al Consejo de Administración.

Contenido 2-16. Comunicación de inquietudes críticas

La organización debe:

a. describir si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno y, de ser así, de qué manera. Las inquietudes críticas se comunican a través de los distintos Consejos de Administración celebrados a lo largo del periodo del informe. Estas inquietudes quedan recogidas en las actas resultantes de la celebración de dichos Consejos de Administración.

b. indicar el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.

Estatutariamente está establecido que el Consejo de Administración se reúna una vez al trimestre y en cada una de estas sesiones, por parte de la Gerencia se presentan al Consejo todos los aspectos e inquietudes críticas que pueden afectar al funcionamiento de la Organización en sus aspectos económicos, prestación del servicio, tecnológicos, medioambientales y sociales.

Durante el ejercicio 2022 se ha dado cuenta y sometido a la consideración del Consejo en cada una de las sesiones celebradas los aspectos económicos relacionados con el seguimiento del incremento de costes en el ámbito de gestión de la empresa, específicamente el coste de la energía. Además del desequilibrio económico que estos incrementos de coste están ocasionado en la marcha económica de la empresa. Todo esto ha originado una propuesta de la revisión tarifaria y la definición de un plan de viabilidad.

Otros asuntos que se pueden considerar inquietudes críticas y que forman parte de manera fija en la consideración del Consejo son:

- Estado y seguimiento del Plan Especial de Infraestructura Hidráulica (PEIH).
- Estado y seguimiento del desarrollo de los Planes de Actuaciones.

Especial relevancia ha tenido en el año 2022 la elaboración, presentación y aprobación del Proyecto de digitalización para ser subvencionado por el PERTE.



Contenido 2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

La organización debe:

a. presentar información sobre las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.

A través de los Consejos de Administración se plantean las estrategias en materia de desarrollo sostenible para aprobación por el máximo Órgano de Gobierno, tanto de las inversiones necesarias como las actuaciones en esta materia. Además, se presenta anualmente, el informe de desarrollo sostenible donde vienen recogidas las principales medidas adoptadas.

Contenido 2-18. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

La organización debe:

a. describir los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas; y, b. indicar si las evaluaciones son independientes y la frecuencia con que se realizan;

El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la Directora Gerente. Con periodicidad aproximadamente trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éste se evalúa a la dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales así como sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías, externas por personal independiente, ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, auditorías legales financieras y de seguridad y salud laboral, según ISO 45001, así como auditorías de calidad según la ISO 9001 y de Seguridad Alimentaria según la ISO 22000, garantizando la calidad e inocuidad del servicio prestado. Y es, a través de estas auditorías, como se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

c. describir las medidas adoptadas en respuesta a las evaluaciones, incluidos los cambios en la composición del máximo órgano de gobierno y en las prácticas organizativas.

Durante los años 2016 y 2017, se adoptaron las medidas para implantar un sistema de prevención de riesgos penales, Sistema Compliance (cumplimiento normativo), elaborando un "Mapa de Riesgos", que fue presentado y aprobado al Consejo de Administración en fecha 23 de junio de 2017. Durante 2021 se elabora una nueva versión del "Mapa de Riesgos" presentado al Consejo de Administración en la reunión celebrada el 22 de diciembre de 2021.

En el ejercicio del 2018 se realizó la adaptación de la empresa al Reglamento General de Protección de Datos y durante el ejercicio 2019 se trabajó en la adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, la cual ya está culminada.

Además, en 2019 se implantó la norma de Continuidad de Negocio, ISO 22301, obteniéndose el certificado correspondiente a principios de 2020. La gestión bajo esta norma garantiza la continuidad del servicio y la disminución del impacto económico de un posible incidente disruptivo.

En el Consejo de Administración de fecha 30 de junio de 2021 se aprobaron las nuevas Instrucciones Internas de Contratación (IIC) adaptadas a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9 de 8 de noviembre del 2017) y a las cuantías máximas por las que el Órgano de Contratación puede acordar la adjudicación de contratos.

Durante 2022 el desarrollo de las actividades de la organización en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales no se ha visto afectado por ningún factor.



Durante este año, en relación al proyecto de Digitalización presentado para ser subvencionado con cargo al PERTE (Fondos Next Generation), el Consejo aprobó el Plan de Medidas Antifraude (PMA) exigido por esa normativa que contiene el diseño de las estrategias necesarias y apropiadas, así como las medidas de prevención y erradicación del fraude y de los conflictos de interés. Además aprobó una Declaración Institucional con el que se incluye el siguiente texto:

“declara su compromiso con los estándares más altos en el cumplimiento de las normas jurídicas, éticas y morales y su adhesión a los más estrictos principios de integridad, objetividad y honestidad, de manera que su actividad sea percibida por todos los agentes que se relacionan con ella como opuesta al fraude y la corrupción en cualquiera de sus formas” .



Contenido 2-19. Políticas de remuneración

La organización debe:

a. describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye:

- i. remuneración fija y variable;
- ii. bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación;
- iii. indemnizaciones por rescisión del contrato;
- iv. reembolsos;
- v. prestaciones de jubilación;

• Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno:

Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia a las sesiones, así como las indemnizaciones pertinentes por gastos de desplazamiento que origine la asistencia a las reuniones que se celebren, acordadas por el Consejo de Administración.

• Políticas de remuneración para la Dirección:

Las políticas de remuneración del personal directivo y mandos intermedios se gestionan con arreglo a lo dispuesto en el Convenio Colectivo firmado con la representación legal de la plantilla de Aguas de Murcia.

La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basada en la consecución de objetivos previamente definidos y que están directamente relacionados con el plan estratégico.

No existe la retribución en acciones para la Dirección.

Todo el personal directivo estuvo sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores. En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado con respecto al resto del personal de la plantilla.

b. describir cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

Anualmente, se establecen objetivos por parte de la Dirección General vinculados con los nueve objetivos estratégicos de la empresa que son:

- LE1. Mejora de la Innovación en la gestión para ganar agilidad y eficiencia en la toma de decisiones.
- LE2. Mejora de la política de comunicación hacia los grupos de interés.
- LE3. Reducción de la edad media de la plantilla y preparación para la transformación digital.
- LE4. Reducción de la antigüedad de las infraestructuras.
- LE5. Transformación tecnológica y digital.
- LE6. Implicación social.
- LE7. Desarrollo sostenible.
- LE8. Seguridad alimentaria.
- LE9. Solvencia económico-financiera de la sociedad.



Al finalizar el año se evalúa el cumplimiento de los objetivos establecidos, esto supone un método sistemático y programado de medir y gestionar el rendimiento actual y valorar el potencial de las personas evaluadas.

El establecimiento y la evaluación de los objetivos se hace anualmente entre el personal afectado y sus superiores a través de reuniones/entrevistas entre los integrantes del equipo.

Tras la evaluación, las conclusiones se tienen en cuenta para reforzar aquellas competencias que han sido identificadas como áreas de mejora a partir de los resultados de las valoraciones y se establecen nuevos objetivos.

Contenido 2-20. Proceso para determinar la remuneración

La organización debe:

a. describir el proceso de diseño de sus políticas de remuneración y de determinación de la remuneración, lo que incluye:

i. si miembros independientes del máximo órgano de gobierno o un comité de remuneraciones independiente supervisan el proceso de determinación de la remuneración;

Todo el personal de Aguas de Murcia, incluida la Dirección General, está sometida al Convenio Colectivo de Empresa y limitados los incrementos salariales, como empresa del Sector Público que es, a los límites que establece la Ley de Presupuestos del Estado para cada año. La Dirección General junto con la Dirección de Recursos Humanos supervisa todo el proceso de determinación de la remuneración.

ii. cómo se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés (incluidos los accionistas) para determinar la remuneración

Una vez negociado el Convenio Colectivo con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) y dentro de los límites de la Ley de Presupuestos del Estado, se informa al máximo órgano de gobierno, que es el Consejo de Administración de la sociedad, de los acuerdos alcanzados en la negociación colectiva, con el fin de dar validez a lo acordado y proceder a su aplicación en el caso de no haber discrepancias por parte del mismo.

iii. si participan consultores especialistas en remuneraciones en la determinación de la remuneración y, de ser así, si son independientes de la organización, su máximo órgano de gobierno y sus altos ejecutivos;

En la negociación colectiva participan consultores externos que asesoran a las distintas secciones sindicales. Se trata de asesores de los principales sindicatos que no tienen vinculación alguna con el órgano de gobierno ni sus altos ejecutivos.

b. presentar información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación a las políticas y las propuestas de remuneración, si procede.

No procede.



Contenido 2-21. Ratio de compensación total anual

La organización debe:

a. presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada);

| Año | Ratio Compensación Total Anual |
|-------------|--------------------------------|
| 2020 | 2,04 |
| 2021 | 2,18 |
| 2022 | 2,21 |

b. presentar el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada);

| Año | Ratio del porcentaje de incremento de la compensación Total anual |
|-------------|---|
| 2022 | 0,29 |

Nota: Debido a que este año es la primera vez que se reporta y ante la imposibilidad de restaurar los datos históricos de años anteriores, el histórico de este dato se inicia este año 2022 y en años sucesivos se irán incorporando datos futuros.

c. presentar la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.

Los datos son recopilados en un informe generado a través de la aplicación de Gestión de Personal y nóminas utilizada por Recursos Humanos.

Para el cálculo se ha incluido todo el personal que durante el año 2022 formó parte de la plantilla de la empresa. Para el personal con contrato temporal se ha anualizado su salario.

Para el personal a tiempo parcial, se han calculado los salarios equivalentes a tiempo completo.

La persona mejor pagada tiene un cargo directivo y ha obtenido una subida del 1.16 % frente a la subida de la mediana del resto de empleados y empleadas del 3.95 %.

Contenido 2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

La organización debe:

a. presentar una declaración del máximo órgano de gobierno o el más alto ejecutivo de la organización sobre la importancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia de contribución a este.

Este contenido se encuentra informado al inicio del documento en la presentación de la Directora General página 2.



Contenido 2-23. Compromisos y políticas

La organización debe:

- a. describir sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable, lo que incluye:
 - i. los instrumentos intergubernamentales a los que los compromisos hacen referencia;
 - ii. si los compromisos estipulan la realización de una debida diligencia;
 - iii. si los compromisos estipulan la aplicación del principio precautorio;
 - iv. si los compromisos estipulan el respeto de los derechos humanos;

Con fecha 31 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia aprobó el Código de Conducta para la organización, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

El Código de Conducta proporciona directrices claras a sus profesionales (administradores, directivos, empleados y personal colaborador) en el desarrollo de todas sus actividades, tanto dentro de la Organización como en las distintas actuaciones con los clientes, empresas proveedoras o personal colaborador externo. Sirve de orientación en el desarrollo diario de las actividades profesionales, reflejando las normas que son de aplicación y los valores corporativos, e incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas sus relaciones.

La persona responsable de informar, comunicar y proponer actualizar el código de conducta, de forma periódica, en aplicación de las recomendaciones legales al respecto o atendiendo a la propia evolución y necesidades de la entidad, será el Compliance. A propuesta de este, y siempre que lo considere conveniente o necesario, propondrá realizar modificaciones en el mismo y lo presentará en el Consejo de Administración que lo actualizará y aprobará. El cuerpo documental del sistema de Compliance tiene como objeto brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad, así como facilitar el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial de Aguas de Murcia. Durante los años 2017 y 2018 se impartió formación sobre el código de conducta y riesgos penales a todo el personal.

Asimismo, el personal de nuevo ingreso firma "Cláusulas Éticas" en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del Sistema de Compliance.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y lo tiene disponible para su consulta en una aplicación documental (Gesdocal), además de estar disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de interés, así como de cualquier persona que desee acceder a la misma (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).

- b. describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos, lo que incluye
 - i. los derechos humanos reconocidos internacionalmente que el compromiso contempla;
 - ii. las categorías de grupos de interés, incluidos los grupos de riesgo o los grupos vulnerables, a los que la organización presta especial atención en el compromiso;

Aguas de Murcia inscribe en el Registro electrónico de Convenios Colectivos Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad su III Plan de Igualdad con código 30100022112016 durante el mes de noviembre de 2022, cuyo objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización,

así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral. En él, se describen unas series de acciones a ejecutar, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad. Durante 2022, Aguas de Murcia contó con un 3,06 % de personal con discapacidad acreditada en plantilla, cumpliendo con el cupo de reserva establecido en la LGD (Ley General de Discapacidad), que establece un mínimo del 2 % de personas empleadas con discapacidad.

Asimismo, en junio de 2022, se renueva el protocolo de acoso de la Organización, estableciendo una serie de procedimientos de actuación, tanto para la prevención y la sensibilización como para dar una solución rápida y eficaz a las reclamaciones, quejas o denuncias relativas a cualquier tipo de acoso o discriminación con las debidas garantías, sin que tengan carácter sustitutivo de las vías disciplinarias o judiciales aplicables a este tipo de conductas.

No hay que olvidar el convenio firmado en 2016 de colaboración con la Universidad Católica de Murcia (UCAM) cuyo objetivo es la realización de prácticas curriculares entre alumnos y alumnas del título de Formación para la Inclusión de Jóvenes con Otras Capacidades del Programa UCAMPACITAS. Este programa formativo y sus prácticas tiene como finalidad la preparación de jóvenes con discapacidad intelectual para su inserción social e incorporación al mercado ordinario de trabajo, a través del empleo de apoyo.

Además, merece una mención especial la obtención conseguida de Accesibilidad Universal del nivel web Doble AWCAG2.0 que permite a cualquier cliente con discapacidad auditiva o visual, manejarse de forma on line en igualdad de condiciones.

c. proporcionar enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público, explicar la razón;

La empresa se compromete al cumplimiento de sus políticas de gestión, en las que se encuentran desarrollados los principios de funcionamiento. Las políticas son:

- Política de Gestión Integrada

<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Manual+Política+de+Gestión+Integrada.pdf/d5ff6dbb-6600-3713-099c-c22591ece898?t=1683884887142>

- Política de Biodiversidad

<https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/POLITICA+DE+BIODIVERSIDAD.pdf/116cd618-2624-fc67-7dc7-534a268903ae?t=1669113813102>

- Política de Equidad

<https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/POLITICA+DE+EQUIDAD.pdf/d7c2ad3b-1ab5-501f-2358-c795e2e5b427?t=1669113867808>

- Política de Desarrollo Sostenible

<https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/POLITICA+DE+DESARROLLO+SOSTENIBLE.pdf/47f6fba6-b3fd-64c0-885c-cdc7c5cabe30?t=1669113850348>

- Política de Seguridad y Salud Laboral

https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/Política_y_salud-v4.pdf/043e958d-f1ff-f1d7-2f3a-4c86151ab091?t=1694674101526

- Código de conducta

https://www.emuasa.es/documents/771023/771958/CODIGO_DE_CONDUCTA_EMUASA_2017.pdf/f4cce536-ad8f-b61a-a90f-cb324ad8fb37

d. indicar el nivel al que se aprobó cada uno de los compromisos y políticas dentro de la organización, y si se trata del máximo nivel;

Todos las políticas así como compromisos adquiridos son aprobados por la Dirección General de la organización.

e. indicar la medida en que los compromisos y políticas son de aplicación a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales;

Los compromisos y políticas son de aplicación a todas las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales de la organización por igual.

Los alcances de los Sistemas de Gestión implantados engloban el total de las actividades de la organización, al igual que sus relaciones comerciales están incluidas en todas licitaciones.

Aguas de Murcia anima en todas sus relaciones comerciales al cumplimiento de sus políticas y compromisos



incluyendo dentro de las licitaciones el siguiente párrafo:

“Aguas de Murcia se caracteriza por ser una empresa comprometida, medioambiental y socialmente responsable. Prueba de ello es que Aguas de Murcia ya tiene implantados unos “Sistemas de Gestión” certificados de acuerdo a las normas de calidad (ISO 9001), medioambiental (ISO 14001), Gestión Energética (ISO 50001), Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45000), gestión de la Inocuidad del Agua (ISO 22000) y Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio conforme a la norma ISO 22301, entre otros, para garantizar el cumplimiento, por encima de lo que la legislación en vigor exige y en conformidad a los estándares de calidad y medioambientales especificados en los mencionados sistemas de gestión, por lo que los proveedores de Aguas de Murcia tendrán que conocer las políticas definidas e implantar buenas prácticas en la línea de las políticas de gestión de los sistemas certificados que anteriormente se han mencionado explícitamente y ajustarse a los procedimientos operativos que le sean de aplicación.

A los efectos del mantenimiento de los Sistemas de Gestión citados, Aguas de Murcia podrá, en caso de tratarse de proveedores críticos, proceder a la evaluación de los mismos, de conformidad con los propios Sistemas de Gestión, sin que ello suponga coste adicional alguno para el adjudicatario.”

f. describir cómo se comunican los compromisos y políticas a trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes.

A nivel general, los compromisos y políticas se encuentran disponibles:



Además, para el caso de los trabajadores, estos compromisos y políticas son distribuidos a través de una aplicación corporativa en la que pueden acceder para su consulta en cualquier momento que lo requieran.

Contenido 2-24. Incorporación de los compromisos y políticas

La organización debe:

a. describir cómo incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y [relaciones comerciales](#), lo que incluye:

i. cómo asigna responsabilidades para aplicar los compromisos en los diferentes niveles de la organización; La Organización para garantizar el cumplimiento de una conducta empresarial responsable cuenta principalmente con dos áreas:

- Área Jurídica. Que se encarga del cumplimiento legal de la Organización en todas sus actividades.

En especial, en materia de contratación sometiéndose a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y al Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de Contratación en los llamados Sectores Excluidos.

Por otro lado, el Área Jurídica, se encarga de asesorar a todas las áreas de la empresa para el cumplimiento de la normativa vigente en todos los ámbitos, con especial atención a la normativa sectorial de aplicación, aplicando el Reglamento del Servicio de Abastecimiento Domiciliario de Agua potable de Murcia y el Reglamento del Servicio de Alcantarillado y Desagüe de Aguas Residuales de Murcia.

De igual forma el Área Jurídica, analiza las principales reclamaciones interpuestas por clientes y proveedores dictaminando si estas son ajustadas o no a derecho y adecuando el proceder de la empresa a la normativa legal de aplicación.

- Área de RRHH. Que se encarga del cumplimiento de los derechos humanos de todo el personal de la Organización. Cabe destacar, el convenio colectivo al que se está sujeto, el cual, mejora las condiciones sociales y laborales definidas en la ley.

Además, se cuentan con las siguientes figuras independientes:

- Comisión de Igualdad, cuya función principal es la de facilitar y garantizar la elaboración de un Plan de Igualdad, basado en el diagnóstico previo de la situación a partir de la cual se proponen medidas encaminadas a conseguir la igualdad real en todos los ámbitos.

- Compliance Officer, órgano unipersonal con competencias en el ámbito de la ética y la prevención y cumplimiento normativo penal de la Organización. Ejerce sus funciones de conformidad con los principios generalmente reconocidos inherentes a esta figura, en el ámbito competencial que le encomienda el Consejo de Administración.

- Delegado de Protección de Datos (DPD), órgano unipersonal para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

ii. cómo integra los compromisos en las estrategias organizativas y las políticas y los procedimientos operativos;

Todos los sistemas implantados, ya sean de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, inocuidad y continuidad de negocio, así como las verificaciones de Huella de Carbono, Huella Hídrica o Desarrollo Sostenible, permiten a través de sus auditorías, tanto internas como externas, integrar los compromisos y políticas adquiridas así como realizar el análisis del grado de ejecución de las mismas. Para ello, se definen y planifican distintas acciones a realizar a lo largo del año, las cuales son recogidas en la aplicación corporativa correspondiente, y es en esta aplicación donde se realiza el seguimiento, análisis y evaluación de la eficacia. Además de las auditorías anteriormente mencionadas, se realiza anualmente una auditoría de cuentas cuyos

resultados son presentados al Consejo de Administración para su aprobación.

Por otra parte, la figura del Compliance Officer promueve e impulsa activamente la difusión y el cumplimiento de la normativa penal de la Sociedad, del Código de Conducta y demás normativa interna, sistema integrado de control interno y de gestión de riesgos para la prevención de delitos, el cual asume el cargo de Instructor para el cumplimiento del protocolo de investigaciones internas relativas al quebrantamiento del código de conducta y demás normativa asociada.

Asimismo, 2022 ha sido el año en el cual se ha firmado el III Plan de Igualdad, plan donde queda recogido el compromiso de considerar la igualdad como principio regulador de las relaciones laborales a través de acuerdos, medidas, protocolos de actuación en materia de acoso, planes de formación y planes de igualdad, entre otros, en los cuales se comenzó a trabajar en 2010.

A todas estas actuaciones hay que añadir la renovación del protocolo de acoso de la organización, mejorando y adaptando a las nuevas tecnologías y a los cambios culturales el contenido del mismo. Este protocolo contra el acoso establece una serie de procedimientos de actuación, tanto para la prevención y la sensibilización, como para dar una solución rápida y eficaz a las reclamaciones, quejas o denuncias relativas a cualquier tipo de acoso o discriminación con las debidas garantías, sin que tengan carácter sustitutivo de las vías disciplinarias o judiciales aplicables a este tipo de conductas.

iii. cómo aplica sus compromisos con sus relaciones comerciales y a través de ellas;

Respecto a la relación con proveedores/licitadores se deberá cumplir de forma estricta con el procedimiento administrativo establecido a tal efecto, realizando una previa verificación totalmente objetiva sobre los requisitos financieros, técnicos, operativos y de gestión de las empresas licitadoras, ya sea en relación al servicio que deba prestarse, como a las características de las pretensiones de la oferta que deban cumplirse y respetarse. Así, la licitación y adjudicación de contratos deberá respetar en todo momento los principios de libre competencia, transparencia e igualdad de trato, así como el principio de publicidad, según la legislación vigente aplicable en cada momento. Todo esto queda recogido en el documento de Código de Conducta principalmente así como en otros documentos que forman parte de la estructura de la organización.

iv. la formación sobre la aplicación de los compromisos que imparte la organización.

Son numerosas las formaciones impartidas por la organización en temas relacionados con los compromisos y políticas para una conducta empresarial responsable. En ellas se han tratado diferentes temas como la conducta empresarial, el protocolo de acoso, el plan de Igualdad, el cumplimiento ambiental y fiscal, ... cuestiones prioritarias y fundamentales definidas por la Dirección.

De entre las últimas formaciones impartidas podemos destacar:

Compliance

- Experto en Compliance Officer.
- Como hacer programas de Compliance.
- Formación en materia de compliance. Prevención de Riesgos Penales.
- Compliance y competencia: Perspectiva del licitador.
- Compliance y relaciones con terceros. Gestión de riesgos.
- Compliance y conflictos de interés.
- Compliance. Cumplimiento normativo penal.

Igualdad y Acoso laboral

- Igualdad: Conectando con nuestro subconsciente.
- Comisión de Igualdad y protocolo frente al acoso.
- Igualdad entre hombres y mujeres en la empresa.
- Detección y prevención de la violencia de género.
- Sensibilización en materia de igualdad.
- Sensibilización discapacidad.
- Prevención del Acoso Laboral.

Además, todas estos compromisos y políticas han sido distribuidos a todo el personal de la organización y están disponibles para su consulta a través de la aplicación de gestión de la documentación (Gesdocal).



Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos

La organización debe:

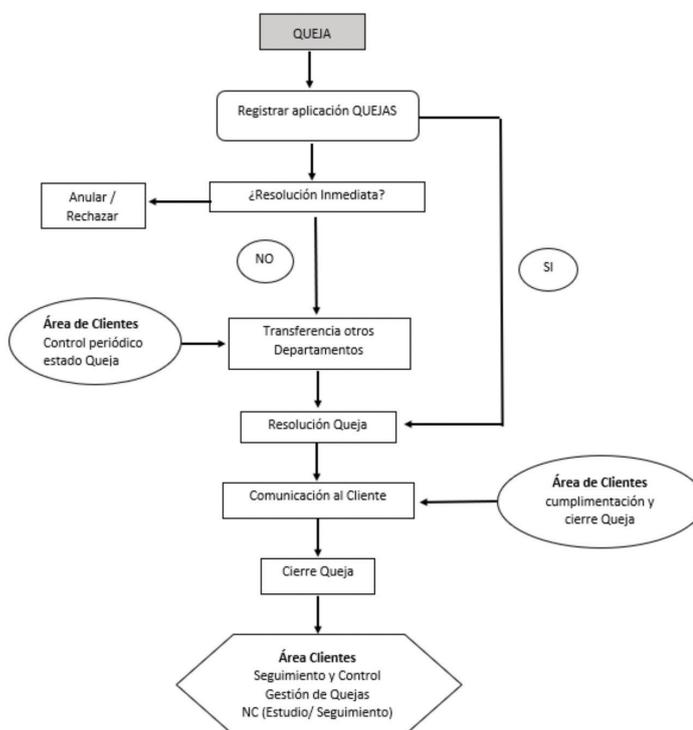
a. describir sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido;

Aguas de Murcia tiene el compromiso de dar rápida respuesta a los impactos negativos que pueda ocasionar y para ello cuenta con un grupo humano especializado en el Servicio Jurídico que ante cualquier impacto relevante recaba la información precisa y da respuesta de la misma. Cuenta además con una compañía aseguradora para cubrir contingencias derivadas de su actividad por Responsabilidad Civil o Daños Medioambientales.

b. describir su enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de quejas y reclamación que ha instaurado o en los que participa;

Aguas de Murcia cuenta con un procedimiento de Quejas y Reclamaciones específico, PE-CA-01, donde se establece la metodología para la formalización y circuito a seguir en la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones con origen en el cliente o en un tercero, para asegurar el correcto tratamiento de las mismas.

A rasgos generales, el proceso quedaría descrito de la siguiente forma:



c. describir otros procesos mediante los que proporciona o colabora en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido;

Además del propio procedimiento creado "ad hoc" descrito en el apartado anterior esta organización está adherida a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia evitando al cliente tener que acudir a los tribunales ante cualquier reclamación o incidencia. La adhesión a la Junta Arbitral es voluntaria y demuestra el compromiso en la defensa de sus clientes.

d. describir cómo se cuenta con la participación de los grupos de interés que son los usuarios previstos de los mecanismos de quejas y reclamación para el diseño, la revisión, la operación y la mejora de estos mecanismos; En la Junta Arbitral de Consumo están representadas las principales organizaciones de consumidores y usuarios, por lo que el contacto con las mismas es fluido permitiendo a la organización conocer el parecer de las asociaciones de forma directa, al margen de la firma de convenios de colaboración que se puedan firmar de forma individualizada.

e. describir cómo hace la organización un seguimiento de la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamación y de otros procesos de remediación y presentar ejemplos de su eficacia, con la retroalimentación de los grupos de interés.

Tal y como establece el Procedimiento de Quejas y Reclamaciones el seguimiento de la eficacia se realiza a través de:

- Definición y análisis de evolución de indicadores tales como % Quejas recibidas, % No Conformidades, etc.
- Encuesta telefónica aleatoria una vez cerrada la queja y transcurrido un periodo de 7 días desde la comunicación de la resolución.

También se realiza seguimiento a través de los resultados obtenidos de la Encuesta anual de Satisfacción del Cliente, el Índice de Promotores Netos (NSP) y la Encuesta de Satisfacción a los Grupos de Relación realizada por primera vez en 2022.



Contenido 2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

La organización debe:

- a. describir los mecanismos para que los individuos:
 - i. soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable;
 - ii. planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.

La Organización dispone de un Código Ético, en su apartado octavo se describe el canal ético, mecanismo a través del cual pueden comunicarse las inquietudes relacionadas con conductas poco éticas o ilegales, estas pueden ponerse en conocimiento utilizando el buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer, figura definida para tal efecto.

Además, se han establecido otras numerosas formas de contacto, no solo para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes sobre la conducta empresarial responsable, sino también, para plantear cualquier tipo de cuestión que le pueda surgir a cualquier individuo.

- **Web corporativa** (creación de distintos contenidos como Contáctanos, Customer Counsel, ...).
- **Teléfono.**
- **Atención presencial en oficina.**
- **Redes Sociales**
- **Correo electrónico** (aguas@emuasa.es)

Contenido 2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas

La organización debe:

a. presentar información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose de este total por:

- i. casos que derivaron en multas;
- ii. casos que derivaron en sanciones no monetarias;

Durante el año 2022, no se registró ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación.

b. informar el número total y el valor monetario de las multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas, y desglosado por:

- i. multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido durante el periodo objeto del informe;
- ii. multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores;

No aplica.

c. describir los casos de incumplimiento significativos;

No aplica.

d. describir cómo ha determinado los casos de incumplimiento significativos.

No aplica.



Contenido 2-28. Afiliación a asociaciones

La organización debe:

a. presentar información sobre asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales de defensa de intereses en las que tiene un papel significativo.

| ASOCIACIONES |
|--|
| RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS |
| CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGÍA Y DEL MEDIO AMBIENTE |
| ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍA SIN ZANJA |
| FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA REGIÓN DE MURCIA |
| ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA |
| ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD |
| ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE REUTILIZACIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA (ASERSA) |
| CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE MURCIA (CROEM) |
| CIRCULO DE ECONOMÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA |

Contenido 2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés

La organización debe:

a. describir su enfoque para contar con la participación de los grupos de interés, incluido:

i. las categorías de grupos de interés con las que se involucra y cómo las identifica;

Los grupos de interés que han participado en el proceso son los siguientes:

- **Plantilla** de Aguas de Murcia.
- **Clientes**, haciendo la distinción entre domésticos e industriales.
- **Proveedores**, haciendo la distinción entre proveedores de servicios y de obras.
- **Medios de comunicación**.
- **Ayuntamiento de Murcia**, distinguiendo entre servicios municipales y juntas vecinales.
- **Sociedad**, un compendio de las asociaciones y organizaciones representativas de la **Comunidad local** (Compendio de instituciones y asociaciones).
- **Cátedra de RSC de la UMU**, como experto.

Se mantiene la descripción y la metodología utilizada en estudios anteriores para determinar quiénes son los grupos de interés de Aguas de Murcia, ya que la actividad de la empresa sigue siendo la misma. Por tanto, los grupos de interés tenidos en cuenta han sido todas aquellas personas o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa, manteniendo mayor frecuencia con los que comparten más ámbitos con la gestión sostenible del ciclo integral del agua, sin menoscabo de procurar siempre a todos la debida atención que garantice la adecuada respuesta a sus intereses, expectativas y demandas, recogidas en las distintas vías de comunicación implantadas a tal efecto.

Se continúa con el método de los tres atributos que pueden ostentar los Grupos de Interés: **poder, urgencia y legitimidad**, así como la periodicidad de las relaciones, **alta, media y baja** que la empresa mantiene con cada uno de ellos.

Como parte del grupo Agbar, Aguas de Murcia tiene en cuenta sus criterios de contribución al Desarrollo Sostenible (<https://www.agbar.es/desarrollo-sostenible/>).

ii. el propósito de la participación de los grupos de interés;

Como se ha comentado en otros contenidos, el propósito de la participación de los grupos de interés es fundamental para el buen hacer de la empresa, obteniendo la información necesaria no sólo para satisfacer sus necesidades y expectativas sino para analizar el contexto en el que opera. Los canales de comunicación bidireccionales que se han puesto en marcha sirven también para hacerles partícipes de la gestión de la empresa, ya que presta un servicio de carácter público básico para la ciudadanía en su totalidad.

De este modo fomentamos la responsabilidad social y la reputación corporativa, creando un vínculo de compromiso y confianza entre ellos y Aguas de Murcia.

iii. cómo la organización busca asegurar que la participación de los grupos de interés resulte provechosa.

Aguas de Murcia ha estudiado la mejor manera de optimizar la comunicación y participación de los grupos de interés. La clave está en la participación y escucha activa, así como en la comunicación transparente en todas las áreas de la empresa, que sirve a su vez para comprobar que la participación es provechosa tanto para la empresa como para las partes interesadas, a través de las distintas reuniones presenciales



mantenidas periódicamente a nivel individual y colectivo en las mesas sectoriales.

La relación con los grupos de interés se establece según este esquema:



Contenido 2-30. Convenios de negociación colectiva

La organización debe:

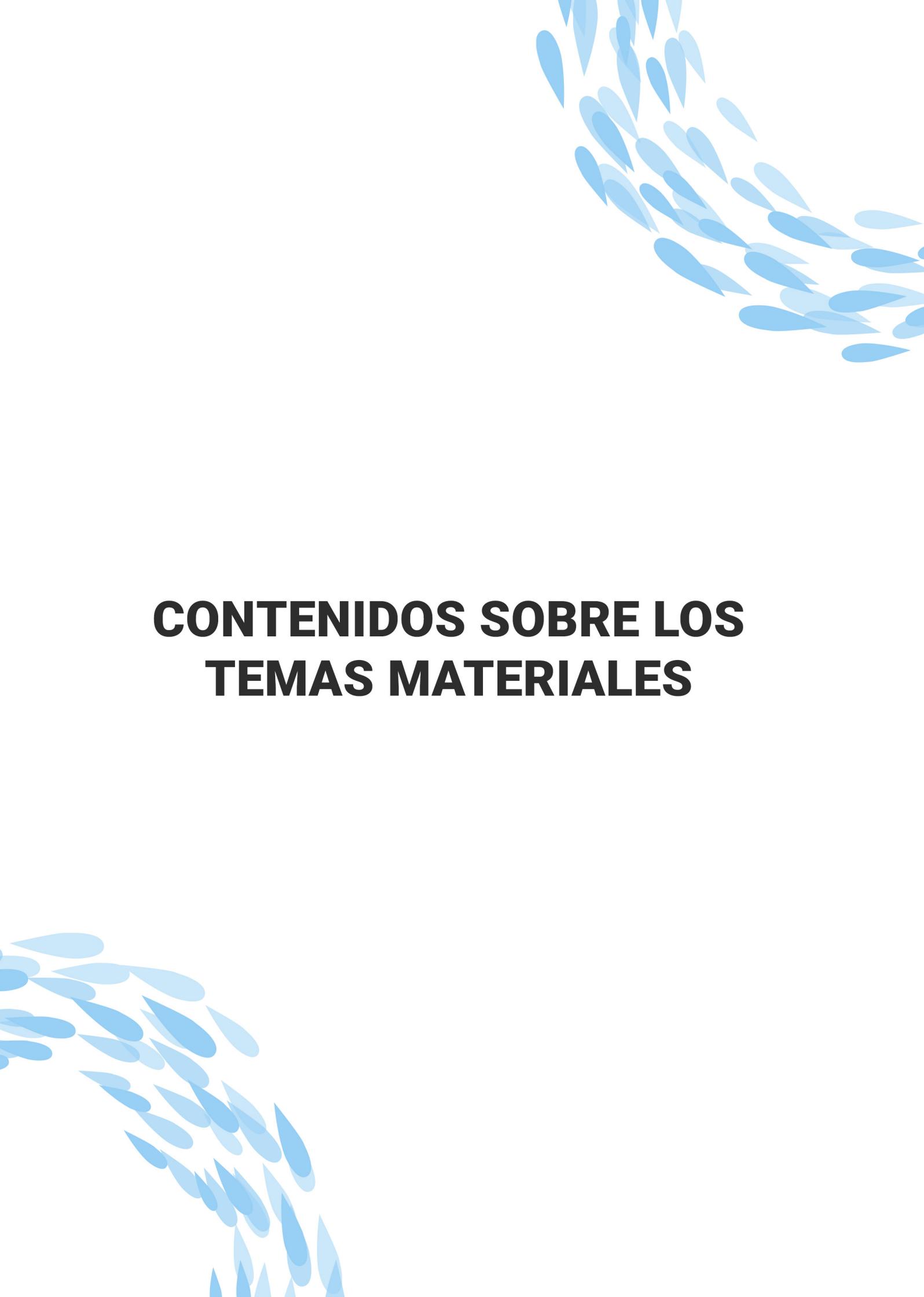
- a. indicar el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva;
- b. para los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, indicar si la organización determina sus condiciones laborales y los términos de su empleo en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados o en función de los convenios de negociación colectiva de otras organizaciones.

El 100% del personal de Aguas de Murcia está cubierto y le es de aplicación el Convenio de empresa.






AGUAS DE MURCIA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA



CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES

Contenido 3-1. Proceso de determinación de los temas materiales

La organización debe:

a. describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales, incluido:

Las cuestiones objeto de consulta, en el Estudio de Impacto, derivan de un análisis previo sobre los asuntos materiales y de impacto de la compañía en distintos ámbitos, provenientes de:

a) El sector en el que opera la empresa: análisis de otras empresas del mismo sector, informes de sostenibilidad, planes de responsabilidad social, informes de progreso del Pacto Mundial, Informes de ODS, análisis de impactos, compromisos y estudios de materialidad.

b) El contexto de sostenibilidad: directrices del Global Reporting Initiative sobre los asuntos de obligado reporte –materiales- en el contexto de la RSC o su impacto sobre la sostenibilidad, u otras cuestiones que resulten inherentes a los contextos social, económico o medioambiental actuales.

c) El contexto específico de la empresa: características específicas de la compañía que puedan suponer un riesgo u oportunidad para su sostenibilidad en el futuro, ya sean por sus impactos internos (derivados de su composición, valores o gestión empresarial) o de sus impactos externos (derivados del contexto social y económico en el que opera).

En concreto se han identificado estos 32 aspectos materiales o de impacto relacionados con la empresa y su gestión, los cuales han sido validados por el Consejo de Dirección de Aguas de Murcia.

ASPECTOS O TEMAS GENERALES

- 1 Transparencia en la gestión.
- 2 Cumplimiento de la legislación vigente.
- 3 Ética e integridad en la dirección de la empresa.
- 4 Comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés.
- 5 Comunicación sobre las actividades que hace la empresa.
- 6 Impulso de la economía circular.
- 7 Gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez hídrica.
- 8 Alianzas con actores clave (representantes de los grupos de relación, asociaciones y entidades de ámbito social, cultural, medioambiental, etc.), con el fin de aportar en la solución a problemáticas y necesidades de la ciudadanía.
- 9 Calidad en el servicio que se presta.
- 10 Transformación digital en el servicio al cliente.

ASPECTOS O TEMAS ECONÓMICOS

- 11 Obtención del máximo rendimiento del agua, que no se pierda una gota.
- 12 Inversión en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.
- 13 Salud financiera a medio y largo plazo para garantizar la sostenibilidad y el servicio a los ciudadanos de manera óptima y realizar inversiones ambientales y sociales.
- 14 Inversión en nuevas fuentes de agua alternativas como la reutilizada.
- 15 Compras a proveedores socialmente responsables, es decir, utilizando criterios sociales y medioambientales.
- 16 Eficiencia en el servicio invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para optimizar la gestión sostenible del agua ahora y en el futuro.

ASPECTOS O TEMAS SOCIALES

- 17 Concienciación al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua.
- 18 Comunicación con claridad de los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales asociados al suministro, alcantarillado y depuración del agua, y cómo estos costes repercuten al usuario.
- 19 Aplicación de tarifas sociales para las personas económicamente vulnerables y en riesgo de exclusión.
- 20 Atención adaptada a las necesidades de cada cliente (Programa CONTIGO)
- 21 Satisfacción del cliente y adecuada atención de las reclamaciones.
- 22 Mejora de la calidad en el trabajo y retención de los empleados con más talento.
- 23 Empleados comprometidos con la empresa y con vocación de servicio público.
- 24 Aplicación de medidas de seguridad y salud laboral a trabajadores y proveedores.
- 25 Fomento de la diversidad e igualdad.
- 26 Compromiso con las asociaciones e instituciones del municipio de Murcia.

ASPECTOS O TEMAS AMBIENTALES

- 27 Fomento del consumo de agua del grifo como práctica sostenible.
- 28 Empleo de energías renovables.
- 29 Disminución del daño al medio ambiente.
- 30 Protección de los recursos naturales y la biodiversidad.
- 31 Estrategia de fomento de la Economía Circular y adaptación al cambio climático.
- 32 Reciclaje de productos y reutilización de recursos.

i. cómo ha identificado sus impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas sus actividades y relaciones comerciales;

Los impactos reales y potenciales se han determinado por el equipo de dirección y los expertos de la Cátedra de RSC en el Estudio de Materialidad, correspondiendo los impactos reales positivos con aquellos asuntos o aspectos históricamente más trabajados. Los impactos potenciales son los que si no se trabajan, podrían ser negativos con el tiempo y los potenciales positivos los que a pesar de no ser necesarios para la gestión del ciclo del agua propiamente dicha, si se olvidase podrían a la larga tener implicaciones negativas sobre la reputación corporativa, entre otros, al ser un compromiso de RSC voluntario.

La opinión del resto de grupos de interés también se ha tenido en cuenta gracias a las preguntas abiertas del cuestionario del Estudio de Materialidad, ponderado por el peso que ha dado el Consejo de Dirección a cada asunto y considerando que:

- Los impactos reales positivos son las fortalezas y los negativos las debilidades.
- Los potenciales negativos los riesgos y los potenciales positivos las oportunidades.



Resultando:

| TEMAS GENERALES | TIPO DE RIESGO | | | |
|-----------------------------|----------------|----------|----------|----------|
| | POTENCIAL | | REAL | |
| | Positivo | Negativo | Positivo | Negativo |
| Transparencia en la gestión | | x | | |
| Cumplimiento de la Ley | | | x | |
| Ética | | | x | |
| Diálogo con los GGRR | | | x | |
| Comunicación | x | | | |
| Economía circular | x | | | |
| Sostenibilidad en escasez | | | x | |
| Establecimiento de Alianzas | x | | | |
| Calidad del servicio | | | x | |
| Digitalización | x | x | | |

| TEMAS ECONÓMICOS | TIPO DE RIESGO | | | |
|----------------------------------|----------------|----------|----------|----------|
| | POTENCIAL | | REAL | |
| | Positivo | Negativo | Positivo | Negativo |
| Rendimiento del Agua | | | x | |
| Inversión en infraestructuras | x | | | |
| Salud financiera | x | | | |
| Búsqueda de fuentes alternativas | x | | | |
| Proveedores | | | x | |
| Eficiencia en el servicio | x | | | |

| TEMAS SOCIALES | TIPO DE RIESGO | | | |
|----------------------------|----------------|----------|----------|----------|
| | POTENCIAL | | REAL | |
| | Positivo | Negativo | Positivo | Negativo |
| Concienciación ciudadana | x | | | |
| Claridad al usuario | | | | x |
| Tarifas sociales | | | x | |
| Atención adaptada | | | x | |
| Satisfacción al cliente | x | | x | |
| Retención del talento | x | | | |
| Compromiso de la plantilla | x | | | |
| PRL | | | x | |
| Igualdad | | | x | |
| Apoyo tercer sector | | | x | |

| TEMAS AMBIENTALES | TIPO DE RIESGO | | | |
|-----------------------------|----------------|----------|----------|----------|
| | POTENCIAL | | REAL | |
| | Positivo | Negativo | Positivo | Negativo |
| Fomento del agua del grifo | x | | | |
| Fomento de renovables | x | | | |
| Protección al medioambiente | | x | | |
| Fomento de Biodiversidad | x | | | |
| Cambio Climático | x | | | |
| Reutilización y reciclaje | x | | | |



ii. cómo ha priorizado los impactos sobre los que informar en función de su importancia;

Para la priorización de los impactos:

Se ha elaborado un cuestionario común de recogida de información para todos los grupos de interés con el fin de analizar la opinión sobre el impacto de los asuntos materiales previamente identificados.

Para ello se ofrece al encuestado el listado de los asuntos materiales y se les pide que puntúen de 0 a 10 el grado de impacto de la empresa (positivo o negativo) sobre cada uno de ellos. Diferentes estudios manifiestan que la escala de medición Likert en España funcionan mucho mejor utilizando la escala 0-10, a diferencia de EEUU (1-4), Europa (1-7), etc.

Posteriormente se ha procedido a pedir al encuestado que, una vez puntuados todos los asuntos de 0-10, ordene los tres asuntos de mayor impacto. Se otorgará tres puntos al asunto de mayor impacto, dos al segundo y uno al tercero.

Ese es el verdadero valor útil para el estudio, el valor discriminante para el encuestado y el que se va buscando. No se debe pedir que ordenen muchos (3 es suficiente) y es útil que previamente los hayan valorado todos de 0-10 para que piensen y conozcan cómo ha priorizado los impactos sobre los que informar en función de su importancia todos los asuntos.

Al final del cuestionario se hacen una serie de preguntas abiertas con el fin de confirmar las opiniones y que no se quede información ni opiniones sin captar con las preguntas cerradas. De ahí, junto con la ponderación del peso de las respuestas del CODIR se obtienen los impactos positivos y negativos. También es una información útil para elaborar el DAFO de sostenibilidad de la empresa.

Proceso de valoración del impacto atribuido a los distintos aspectos materiales

Para el proceso de valoración cuantitativa del impacto atribuido a los distintos aspectos materiales en cada uno de los grupos de interés se calcula mediante la ponderación del orden de importancia atribuido:

$$\text{La valoración total del impacto} = (\text{IMP_01} \times 3) + (\text{IMP_02} \times 2) + (\text{IMP_03} \times 1)$$



Por último, de los aspectos materiales identificados de mayor impacto (IMP_01, IMP_02, IMP_03), se calcula su peso sobre el total, 100%.

b. Especificar los grupos de interés y expertos cuyos puntos de vista han participado en el proceso de determinación de sus temas materiales.

Los grupos de interés que han participado en el proceso son los siguientes:

- **Plantilla** de Aguas de Murcia.
- **Clientes**, haciendo la distinción entre domésticos e industriales.
- **Proveedores**, haciendo la distinción entre proveedores de servicios y de obras.
- **Medios de comunicación.**
- **Ayuntamiento de Murcia**, distinguiendo entre servicios municipales y juntas vecinales.
- **Sociedad**, un compendio de las asociaciones y organizaciones representativas de la **Comunidad local** (compendio de instituciones y asociaciones).
- **Cátedra de RSC de la UMU**, como experto.

Contenido 3-2. Lista de temas materiales

La organización debe:

a. enumerar sus temas materiales:

Tras la elaboración del Estudio de Materialidad, los temas materiales seleccionados por los Grupos de Relación son los siguientes:

| |
|---|
| TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN |
| ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA |
| CALIDAD EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA |
| CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE |
| IMPULSO A LA ECONOMÍA CIRCULAR |
| GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIONES DE ESCASEZ |
| COMUNICACIÓN Y DÍALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS |
| INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS , TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DE AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL |
| COMUNICACIÓN CON CLARIDAD DE LOS CONCEPTOS DE LA TARIFA, LOS COSTES OPERACIONALES ASOCIADOS AL SUMINISTRO, ALCANTARILLADO Y DEPURACIÓN DEL AGUA Y CÓMO ESTOS COSTES REPERCUTEN EN EL USUARIO |
| ALIANZAS CON ACTORES CLAVE, CON EL FIN DE APORTAR EN LA SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS Y NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA |



b. informar de los cambios que se hayan producido en la lista de temas materiales con respecto al periodo objeto del informe anterior.

Con independencia del área donde se enmarca cada aspecto identificado, en líneas generales el mayor impacto de la empresa y que cobra una especial importancia, tiene que ver con una correcta gestión de su gobierno corporativo (transparencia, ley, diálogo, comunicación y alianzas), la inversión (infraestructuras y fuentes alternativas) y el respeto y cuidado por el medio ambiente y por un bien tan sensible como es el agua (economía circular, cambio climático, escasez y rendimiento del agua).

Respecto al periodo anterior, la opinión de los grupos de interés sobre los asuntos materiales, el orden de importancia de los distintos temas planteados son, el cumplimiento de la ley, la ética y la integridad en la gestión de la empresa, la transparencia y ofrecer un servicio de calidad, por lo que los grandes bloques se mantienen similares, importando en primer lugar los asuntos de gobernanza, seguidos de la calidad en el servicio y la protección del medioambiente.

Aspectos materiales del anterior Estudio de Materialidad:

| |
|--|
| CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE |
| ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA |
| TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN |
| CALIDAD EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA |
| COMPROMISO DE LA PLANTILLA CON EL SERVICIO PÚBLICO |
| REFERENTES EN LA GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ |
| SALUD FINANCIERA PARA REALIZAR LAS INVERSIONES NECESARIAS |
| IMPLANTAR MEDIDAS CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO |
| INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO Y EL MEDIO AMBIENTE |
| EFICIENCIA PARA QUE NO SE PIERDA UNA GOTA DE AGUA |

Contenido 3-3. Gestión de los temas materiales

La organización debe:

a. describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos;

Este apartado queda informado ampliamente en el Contenido 3-1. Proceso de determinación de los temas materiales.

b. indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales; describir sus políticas o compromisos en relación al tema material;

Respecto a nuestras relaciones comerciales con los clientes, el principal impacto negativo es el corte del servicio por impago del mismo. Para solventarlo, la organización tiene establecidos diferentes mecanismos como son la solicitud de las tarifas sociales creadas a tal efecto o los planes de pago individualizados sin intereses que evitan la suspensión del suministro. Otro impacto negativo a tener en cuenta es la pérdida de agua que puede ser debida, o bien, a la sustracción irregular por parte de los usuarios desarrollando procedimientos de detección de infractores donde se define la correspondiente actuación correctora, o bien, por el consumo excesivo de agua originado de forma fortuita, por una fuga en la instalación interior de los usuarios del servicio, situación que produce una experiencia muy negativa por el coste económico para el cliente. Para ello se cuenta con una tarifa especial para reducir dicho impacto, además de facilitar el pago en cómodos plazos.

Respecto a nuestras actividades, y según el análisis de los resultados obtenidos en el estudio de materialidad, de los diez asuntos materiales definidos, solo dos de ellos, "Gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez" e "Inversión en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, ahorro de agua y la protección ambiental" se consideran que podrían estar relacionados con un impacto negativo en su gestión.

La incorrecta gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez y la falta de inversión en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, ahorro de agua y la protección ambiental podrían dar lugar a:

- Disponibilidad del recurso hídrico.
- Pérdida del recurso hídrico por inadecuada gestión del mismo.
- Contaminación ambiental.
- Pérdida de calidad y continuidad en el servicio prestado.

Para evitar estos impactos negativos se adoptan, entre muchas otras, las siguientes medidas:

- Incorporación de las últimas tecnologías disponibles en el mercado.
- Inversión en proyectos de I+D+i.
- Búsqueda de nuevas fuentes alternativas de suministro y de reutilización.
- Tramitación de autorización de reutilización directa del agua.
- Devolución al medio natural del agua depurada en óptimas condiciones para su reutilización indirecta.
- Solicitud de ampliación de concesión de potabilización de agua.
- Campañas de concienciación de uso responsable del agua a la ciudadanía.
- Análisis de las necesidades de mantenimiento y ampliación de infraestructuras hídricas y aprobación del



correspondiente Plan de Actuaciones (2022-2023).

- Búsqueda de subvenciones para mejorar las infraestructuras (PERTE).
- Implantación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio para garantizar el servicio prestado.
- Búsqueda de fugas.
- Micro sectorización de la red.

c. describir sus políticas o compromisos en relación al tema material;

d. describir las medidas adoptadas para gestionar el tema y los impactos asociados, lo que incluye: las medidas adoptadas para prevenir o mitigar impactos negativos potenciales;

i. las medidas adoptadas para abordar los impactos negativos potenciales, incluidas las medidas para facilitar o colaborar en su remediación;

ii. las medidas adoptadas para gestionar los impactos negativos reales y potenciales;

y, e. presentar la siguiente información sobre el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas:

i. procesos usados para hacer un seguimiento de la eficacia de las medidas;

ii. metas, objetivos e indicadores usados para evaluar el progreso;

iii. la eficacia de las medidas, incluido el avance hacia la consecución de las metas y los objetivos;

iv. lecciones aprendidas y cómo se han incorporado a las políticas y los procedimientos operativos de la organización;

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Aguas de Murcia apuesta por la implantación y certificación de diversos Sistemas de Gestión, los cuales son auditados y verificados anualmente por una empresa externa acreditada. La agrupación de estos Sistemas de Gestión da lugar a un **Sistema de Gestión Integrado**, compuesto por los siguientes Sistemas:

- Gestión de la Calidad, según ISO 9001 (Año de certificación: 1996).
- Gestión Ambiental, según ISO 14001 (Año de certificación: 1998).
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación: 2012).
- Gestión Energética, según ISO 50001 (Año de certificación: 2015).
- Gestión de la Continuidad de Negocio, según ISO 22301 (Año de certificación: 2020).
- Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, según ISO 45001 (Año de certificación: 2019, antigua certificación OHSAS 18001 desde el año 2007).

Como requisito de la implantación de los Sistemas anteriormente mencionados se definieron las correspondientes Políticas, Política de Gestión Integrada y Política de Seguridad y Salud Laboral, ambas disponibles para su consulta en la página web de la organización.

A todo esto hay que añadir la realización de distintos informes de carácter voluntario que pone de manifiesto el compromiso de Aguas de Murcia con la transparencia, el desarrollo sostenible y el medio ambiente como son:

- **Cálculo y Verificación Huella de Carbono 2022** bajo la Norma ISO 14.064:2019. Cálculo que permite identificar aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- **Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica** bajo la Norma ISO 14.046:2014 con periodicidad quinquenal. Próximo cálculo previsto 2026 con los datos correspondientes al periodo 2025.
- **Elaboración, Verificación** por empresa externa y **Publicación** en la página web del correspondiente **Informe de Desarrollo Sostenible** y Publicación, desde 2013, de todos los Informes de Desarrollo Sostenible realizados en el portal de Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo y Economía. Ejercicio de transparencia donde se rinde cuentas a los grupos de interés tales como personal empleado, proveedores, clientes, sociedad, ...
- **Informe de Progreso** para el cumplimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas cuyo contenido obtiene la máxima calificación otorgada por Global Compact publicándose en su página web.

Otras medidas adoptadas, a favor de la transparencia, son:

- **Sistemas de Contabilización que garantizan el buen uso y aplicación de las transacciones:** se dispone de un sistema de contabilidad financiera y contabilidad analítica que garantiza el control de una forma clara, transparente y precisa de cada proyecto que desarrolla Aguas de Murcia, identificando y controlando todas las transacciones.
- **Portal de Transparencia:** a través de este portal la ciudadanía podrá obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en él se establecen los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.
- **Perfil del Contratante:** espacio creado para permitir el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, tal como licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación.
- **Empleo:** en este apartado se pueden consultar las ofertas de empleo de Aguas de Murcia, la documentación necesaria para acceder a las mismas, así como el estado del proceso de selección.

A través de los distintos resultados obtenidos en las diferentes Auditorías, tanto internas como externas, de los resultados de los informes publicados en las páginas oficiales así como de la actualización periódica de los datos de gestión en nuestra página web se realiza el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Existen diversas iniciativas que dan respuesta a este tema material como son:

- Código de Conducta. Define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos son una parte central de la estrategia y el desarrollo (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).
- Canal Ético. Medio para informar de cualquier incumplimiento o riesgo derivado del incumplimiento del código de conducta garantizando la confidencialidad.
- Sistema de Riesgos Penales (Compliance). Sistema implantado en la organización desde 2017, en el cual se definen distintas políticas y se desarrolla el código de conducta que proporciona directrices claras a sus profesionales en la realización de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores y/o colaboradores externos.

Se designa la figura del Compliance Officer, órgano unipersonal con competencias en el ámbito de la ética, la prevención y cumplimiento legal que se encargará del control y la ejecución de las normas contenidas en el Código de Conducta. Desde el año 2021, la figura designada como Compliance Officer es asumida por el Director del Área Jurídica y Contratación.

Además, se actualiza el Mapa de Riesgos el cual es aprobado por el Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2021.

- Customer Counsel. Figura que tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

En 2022 se aprueba el **III Plan de Igualdad**, cuyo objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral. Para ello se definen una serie de acciones a ejecutar, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad, en cada uno de los ámbitos objeto de análisis en el diagnóstico de la situación de la organización, realizado previamente.

Dentro de la documentación desarrollada por la organización podemos encontrar la Política de Equidad, la Guía de Buenas Prácticas de Igualdad, el Reglamento de Funciones de la Comisión de Igualdad, el Compromiso de la Dirección con la Igualdad, el protocolo de Acoso, ... entre muchos otros.

Son numerosas las Políticas definidas por la organización relacionadas con estos temas materiales:

- Política de Equidad.
- Política de viajes y de gastos de representación.
- Política de privacidad.
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

El seguimiento de la eficacia de estos temas materiales, Ética e Integridad, se realizan a través del Sistema de Compliance que la organización tiene implantado desde 2017.

CALIDAD EN EL SERVICIO

En Aguas de Murcia se trabaja, día a día, en dar el mejor de los servicios, esforzándonos constantemente en el trabajo realizado y adaptándonos a una dinámica continua de mejora que responda a las nuevas necesidades y demandas que se plantean mediante el desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos.

1. Servicio Operacional

Las principales actividades llevadas a cabo en Aguas de Murcia son las siguientes:

- Abastecimiento de agua potable y servicios de gestión asociados (compra, captación, transporte de agua en alta, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento, contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente).
- Saneamiento (recogida, depuración de aguas residuales, regeneración, control de alcantarillado) y explotación y mantenimiento de las instalaciones a tal efecto.
- Ensayos de laboratorio.
- Elaboración de estudios, anteproyectos y proyectos de ingeniería del ciclo integral del agua y la protección ambiental.
- Dirección y ejecución de obras.
- Actividades y funciones de apoyo: aprovisionamiento y logística, formación, financieras, recursos humanos, mantenimiento, tecnologías de información, etc.

A partir de esta identificación, se determinan los controles y acciones necesarias para lograr la mayor eficacia en la gestión avanzada de redes, ya que, una de las actuaciones más importantes, sigue siendo el aprovechamiento hídrico mediante la reducción del Agua No Registrada. De esta forma, se evita la pérdida de este recurso dado el contexto de escasez en el que nos encontramos actualmente.

Durante 2022, se han obtenido los siguientes datos:

- Agua No Registrada (ANR): **4,928 Hm3/año.**
- Rendimiento Técnico Hidráulico (RTH): **83,19%.**

Para ello se han realizado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de red.
- Rehabilitación y/o mejoras de red y acometidas.
- Inspección y limpieza de red.
- Control en las conducciones de transporte mediante pruebas de presión y caudal.
- Búsqueda activa de fugas.
- Sectorización y microsectorización dinámica de la red.
- Control de pérdidas aparentes mediante la revisión de alarmas de manipulación de módulos de telelectura.
- Estudios de rendimientos de red, análisis de mínimos nocturnos, ...
- Plan de Instalación de Contadores Sustractivos.
- Panel ANR.

Otras medidas adoptadas a destacar son:

1.1 Tecnología sin Zanja

Apuesta clara por el uso de la tecnología sin zanja, tanto para labores de mantenimiento como para la instalación de nuevas infraestructuras. La utilización de tecnología sin zanja, tanto en labores de mantenimiento como en obra nueva conlleva múltiples ventajas:

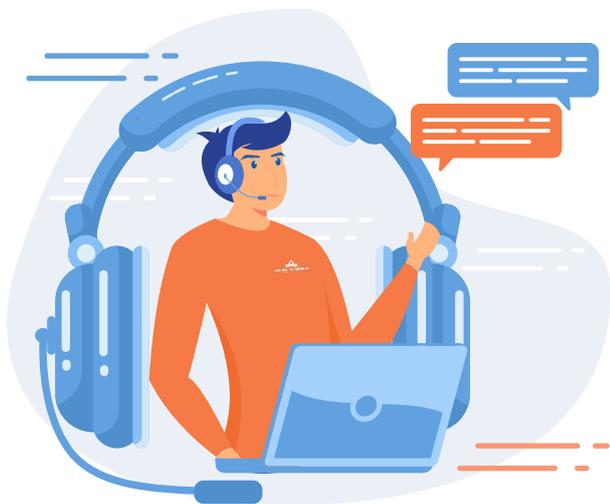
- Reducción drástica de los riesgos de sufrir accidentes durante la ejecución de las obras, no solo para el personal que ejecuta la obra, sino también para transeúntes, vehículos y viviendas del entorno.
- Reducción de las molestias a la ciudadanía ante la mínima o nula interrupción del tráfico rodado y la afección de las vías, así como el riesgo de afectación a otros servicios subterráneos.

1.2 Portal del proveedor

Portal donde la interacción entre empresa y cliente es el pilar en el que se asienta el conjunto de sus actividades. Desde este portal, se podrá presentar y hacer llegar facturas a nuestra empresa. Dichas facturas podrán ser redactadas por el interesado, gracias a un formulario generador de factura electrónica. Aparte del envío, también se pueden consultar todas las facturas y llevar un seguimiento del estado de las mismas.

1.3 Averías e Incidencias

Servicio a la población del Municipio de Murcia 365 días al año 24 horas al día, con una filosofía donde la atención al cliente, el respeto de los procesos con el medio ambiente, y la eficiencia hidráulica y energética son nuestros principales objetivos.



Averías e incidencias

900 700 501

Si tienes alguna incidencia, te informaremos sobre el tipo de avería, su importancia y la duración aproximada de la intervención.

Horario de atención:

A tu disposición 24 horas al día, 365 días del año.

El Centro de Control es la columna vertebral de la operación de Aguas de Murcia, desde aquí se realiza el monitoreo y/o detección de situaciones o incidencias que pueden afectar a la continuidad de suministro y a la calidad del agua.

Las principales herramientas de control son:

- **Sistema de Telemando IAS** que proporciona en tiempo real el estado de funcionamiento de la red. Desde el Centro de Control se operan las válvulas reguladoras que estabilizan y modulan la presión en función de las necesidades del suministro y aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red.

- **La aplicación SCADA**, consistente en una plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas, que permite la visualización de las señales de cada estación. Este programa permite la interacción con los operadores vía remota por el personal Operador de Telemando en el Centro de Control.

Durante 2022, se obtiene el valor de **99,986%** sobre el indicador de Garantía de Continuidad de Suministro. Este valor nos indica que el impacto sobre la ausencia de suministro a nuestros clientes es mínimo y, por tanto, las posibles molestias que se pudieran producir también son mínimas. Además, denota la minimización de las pérdidas de agua por averías en la red.

1.4 Implantación de los Sistemas de Gestión ISO 22.000 e ISO 22.301

Para garantizar la calidad del servicio que se presta, a lo largo de los años, se han implantado distintos Sistemas de Gestión que se han adelantado al cumplimiento de las legislaciones publicadas con posterioridad, como fue el caso de la ISO 22.000, Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (Inocuidad), anticipándose a la normativa de los Planes de Seguridad de Agua.

La implantación de un plan de Seguridad del Agua permite:

- Mayor eficacia en el aseguramiento de la salubridad del agua.
- El control de calidad pasa de reactivo a preventivo.
- Evaluar peligros, establecer medidas preventivas y sistemas de control específicos óptimos permitiendo mejorar las operaciones y fijar prioridades en las mejoras.
- Focalizar el control analítico en los puntos críticos del sistema de suministro.
- Potenciar el control en continuo para la toma de decisiones en tiempo real.
- Incorporar elementos de verificación de la actividad de aseguramiento.

La ISO 22.000 fue la norma de referencia a nivel internacional que permitió evidenciar, con anterioridad a la obligación legislativa, la implantación de un Plan de Seguridad del Agua (PSA/ WSP).

La aplicación de la metodología establecida en dicha norma ISO 22.000, constituyó el compromiso de adoptar medidas preventivas frente a las medidas correctivas definidas hasta el momento, derivadas de la aplicación de la normativa vigente.

Se implantaron los principios del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) y los Programas de Prerrequisitos y, a su vez, se incorporaron los elementos de verificación que permiten focalizar el control analítico en los puntos críticos del sistema de suministro de agua potable y potenciar el control en continuo para la toma de decisiones en tiempo real.

El último Sistema implantado que garantiza tanto la Continuidad de nuestro servicio como la Calidad del mismo fue el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, certificado bajo la ISO 22.301. Con la implantación de este sistema se realiza una preparación proactiva de la organización frente a contingencias, mediante el desarrollo de mecanismos para restaurar los procesos claves, protegiendo la operación y reputación de la compañía.

Algunos de los beneficios del mismo son:

- Ayuda a identificar los procesos clave del servicio.
- Analiza el impacto de la interrupción del servicio en los procesos clave.
- Crea una mayor capacidad de resistencia y recuperación de la organización.
- Mejora la coordinación entre los diferentes equipos.
- Mejora las relaciones mantenidas con terceros.
- Mejora la forma de actuación frente imprevistos.
- Mejora el registro de debilidades e incidentes.

2. Servicio al Cliente

El aumento del grado de satisfacción de los grupos de interés es uno de los objetivos claves en Aguas de Murcia. Para ello, se han implantado a lo largo de los años distintas acciones de mejora con la finalidad de conseguir un servicio seguro y de calidad.

Entre estas acciones podemos destacar:

2.1 Compromisos de servicio al cliente

Se adquieren cinco compromisos para aumentar la calidad y satisfacción de nuestros clientes.

- Efectuar la instalación del contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.
- Dar respuesta a tu queja o reclamación en un plazo no superior a diez días laborables.
- Corregir en un plazo de seis días laborables las lecturas incorrectas.
- Comunicar de forma inmediata, o a través de la factura, los consumos excesivos verificados por nuestro servicio de lecturas.
- Ejecutar de forma inmediata una serie de gestiones comerciales.

2.2 Tarifas

Uno de los compromisos de Aguas de Murcia es garantizar el suministro de agua y saneamiento a las familias en situación de vulnerabilidad económica.

TIPOS DE TARIFAS SOCIALES



Para ello, se cuenta con **5 tipos de tarifas sociales**, aprobadas desde el año 2019, según diversas situaciones. Además, nos aseguramos de no cortar el suministro de agua por impago en ningún caso.

- **Tarifas para pensionistas:** dirigida a personas que poseen como única renta una pensión y los ingresos totales de la unidad familiar no superan el Salario Mínimo Interprofesional. Los primeros 15 m3 de consumo son totalmente gratuitos.

- **Tarifas para viviendas con más de 4 miembros:** aplicación a las viviendas que tengan empadronadas a más de cuatro personas en la misma, o estando empadronados menos de 5 personas la unidad familiar disponga de Título de Familia Numerosa. Se adecúan los bloques de consumo en función del número de personas empadronadas en la vivienda, evitando penalizaciones por exceso de consumo.

- **Tarifa Social:** se da cobertura a familias en situación de vulnerabilidad acreditada ya que garantiza la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua potable y alcantarillado. Se establece una tarifa de 5 €/mes más los impuestos correspondientes que cubre el abastecimiento mínimo domiciliario en función del número de personas que componen la unidad familiar hasta un máximo de 110 litros por habitante y día.

- **Comedores Sociales:** tarifa especial para Entidades constituidas sin ánimo de lucro (ONGs, Fundaciones y Asociaciones) en cuyos centros, residencias, locales e instalaciones se suministre agua y se dispensen o atiendan servicios de comedor social y/o bancos de alimentos.

- **Tarifas sociales para Otros Colectivos:** familias con todos sus miembros en situación de desempleo, familias con personas con discapacidad a su cargo o víctimas de violencia de género.

Estas tarifas suponen un descenso importante en el precio del agua y dan cobertura a un colectivo más amplio garantizando el acceso al agua de todas aquellas personas en situación de vulnerabilidad. Durante 2022, se han beneficiado de este tipo de tarifas más de **40.000 personas** destinándose un importe de **1.189.322€**.

Además de las tarifas anteriormente mencionadas, existen dos tipos más de **tarifas especiales**, una para las **industrias**, y otra, para aquellos casos en los que se produce un consumo excesivo debido a una **fuga** en la instalación del cliente, en ambos casos se aplican tarifas especiales a precios reducidos.

2.3 Canales de Atención

En Aguas de Murcia ponemos a disposición del cliente distintos canales de atención en pro de la excelencia del servicio.

2.3.1 Canales presenciales

Atención presencial en Oficinas. Solo para gestiones esenciales. Es necesaria Cita Previa, salvo para determinadas gestiones que requieran de una atención inmediata. El horario de atención en oficina es de lunes a viernes de 08:00 a 13:30.

Los servicios prestados a través del Canal Presencial se pueden dividir en:

- Atención en oficina. Atención presencial propiamente dicha, con cita previa o sin ella para situaciones especiales o clientes vulnerables.
- Clientes derivados a Canales No Presenciales. Aquella que se persona en oficina y cuya gestión puede realizarse a través de estos canales.
- Atención telemática. Clientes que son atendidos a través de diferentes vías, como el teléfono, oficina virtual, o buzones (email).

2.3.2 Canales no presenciales

Canales puestos al servicio del cliente, que posibilitan la realización de gestiones de forma cómoda desde cualquier lugar con dispositivos conectados a internet o telefónicamente, evitando desplazamientos y exposiciones innecesarias.

- Canal de Atención Telefónica: 900 700 808 de lunes a viernes de 08:00 a 21:00.
- Área de clientes. Oficina Virtual de Aguas de Murcia: 365 días, 24 horas.
- Twitter: @EMUASA_Clientes de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
- Buzón de aguas: 365 días, 24 horas.
- Registro general: de lunes a viernes de 08:00 a 13:30.

A través de nuestra web



Gestiones on line



Contáctanos



Enviar documentación

Por Teléfono

| Atención al cliente 900 700 808 | Averías e incidencias 900 700 501 | Autolectura del contador 900 567 676 |
|---|---|---|
| <p>Para realizar tus consultas o gestiones</p> <p><u>Horario de atención:</u> Lunes a viernes de 8h a 21h</p> | <p>Si tienes alguna Incidencia, te informaremos sobre el tipo de avería, su importancia y la duración aproximada de la intervención.</p> <p><u>Horario de atención:</u> A tu disposición 24 horas al día, 365 días del año.</p> | <p>Teléfono gratuito</p> <p><u>Horario de atención:</u> Las 24h del día, 365 días al año.</p> |

Cita previa

Puedes decidir cuando quieres que te atendamos para realizar cualquier gestión relativa a tu contrato.

Solicita tu cita previa

Hay que destacar, como medida adoptada en 2022, la implantación de dos nuevos modelos de atención al cliente. Uno de **Cita Previa Telefónica**, y otro, de **Videollamada**, cuya finalidad es que el cliente sea atendido personalmente sin necesidad de acudir físicamente a la oficina.

Cita Previa

Sistema de gestión de citas previas



Inicio / Solicitud de cita

Solicitud de cita

Selección

Servicio (*) Campo obligatorio

ALTA SUMINISTRO Y CAMBIO DE TITULAR

Canal (*) Campo obligatorio

Presencial

Videokonferencia

Telefónica

Cancelar
Siguiente

Información del servicio

¡¡MUY IMPORTANTE!!

Ten en cuenta que para realizar cualquier gestión, necesitarás disponer de la documentación adecuada a cada caso.

Repásala siempre antes

Para determinadas gestiones le recomendamos el uso del canal de atención telefónica u oficina virtual

Atención al cliente:
Centro de Atención Telefónica: 900 700 808 (de lunes a viernes de 8:00h a 21:00h)
Contáctanos

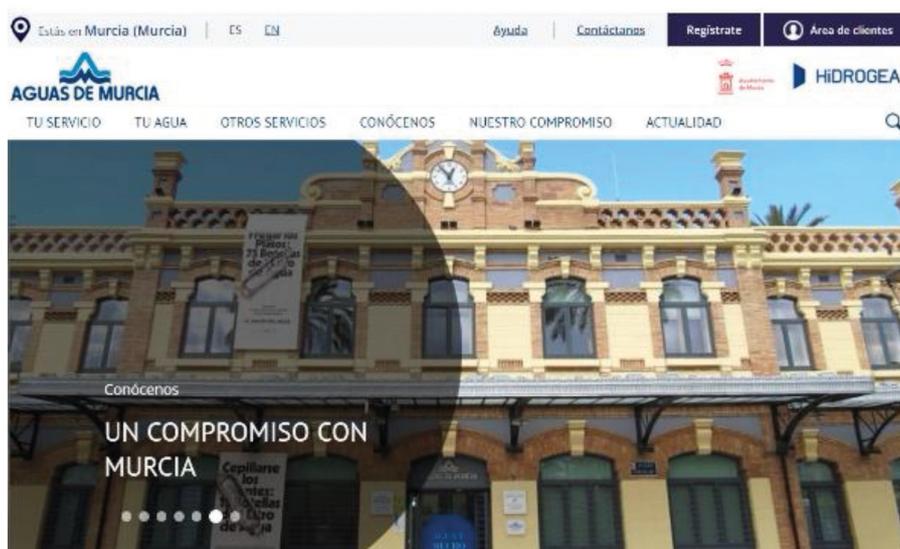
Derechos reservados © 2022

2.4 Área de Clientes de Página Web

En nuestra página web www.emuasa.es se encuentra disponible toda la información de interés para el cliente referente a Aguas de Murcia y en lo que concierne a las gestiones que necesite realizar o preguntas que se le planteen.

Nuestros clientes encontrarán información sobre tarifas, documentación necesaria para la contratación, entre otras, así como enlaces de interés para el cliente. También desde la web se puede solicitar cita previa en oficina y acceder a la oficina virtual:

- **Cita Previa:** <https://www.emuasa.es/cita-previa>
- **Oficina virtual:** <https://www.emuasa.es/>



2.5 Oficina Accesible

A finales de 2019, se inició el Proyecto de Accesibilidad Universal en la Oficina Central de la organización finalizándose dicho cambio en 2020 y convirtiéndose en una Oficina de Atención al Cliente 100 % accesible.

Para ello, se adaptaron dos puestos de información; uno para personas con discapacidad física y otro para personas sordas.



Esta iniciativa ha sido ganadora del Premio CEPAIM a la mejor práctica en el apartado de clientela en materia de diversidad.

En 2021, se obtiene la certificación de accesibilidad de la web con nivel de Doble-A WCAG 2.0. y, durante 2022, se trabajó en la mejora de los servicios dirigidos a personas con discapacidad, con el objetivo de obtener próximamente la certificación UNE 170.001.

2.6 Svisual

Servicio de videointerpretación SVisual en lengua de signos española (Lse), tanto presencial como telefónica. De esta forma, las personas sordas o con discapacidad auditiva podrán ponerse en contacto y realizar sus gestiones con Aguas de Murcia a través de intérpretes de lengua de signos.



Este servicio permite la conexión de audio y vídeo a tiempo real, mediante la plataforma SVisual de la fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación, entre una persona sorda y la atención telefónica tradicional al cliente, a través de un vídeo-intérprete de lengua de signos.

Esta aplicación incorpora además una herramienta de intercambio de mensajes escritos, de forma que se cubren las necesidades de todas las personas sordas. Todo esto es posible gracias al apoyo que hemos recibido de FESORMU (Federación de personas sordas de la Región de Murcia), entidad que trabaja para minimizar la eliminación de barreras de comunicación para las personas sordas y que nos ha guiado en la implantación de este proyecto.

Se puede acceder a este servicio a través del enlace incorporado en la página web (<https://emuasa.svisual.org/>).



2.7 Firma Digital

Se inicia en 2020 y se basa en reducir hasta suprimir la firma manuscrita de los documentos de contratación, eliminando de esta forma, la movilidad de los clientes e instaladores para aportar o recoger la documentación de forma presencial.

Todos los procesos y gestiones comerciales se pueden realizar mediante la opción de canales no presenciales a través del envío para la firma digital y recepción de la documentación por el mismo conducto.

2.8 Programa Contigo

Atención multicanal que busca que todos los clientes sin excepción puedan acceder de forma sencilla a sus servicios. Contigo gira en torno a las personas al mostrarse como un servicio al cliente que:

- Se hace entender con un servicio de interpretación de hasta 15 idiomas.
- Se adapta a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Reduce la brecha digital y ayuda a la 3ª edad.
- Ayuda a las familias vulnerables con el fraccionamiento del pago y las tarifas sociales: garantizamos el agua y el saneamiento a todas las familias en situación de vulnerabilidad económica y reducimos a cero la cuota de basura.

Con todo ello, hemos logrado:

Un incremento de las gestiones en la oficina virtual, como muestra de una mayor digitalización de nuestras gestiones y la aceptación por parte de la ciudadanía.



Un descenso en las visitas en oficina y la elección de un servicio no presencial por teléfono u online.



De esta manera, CONTIGO posiciona al cliente en el centro, se compromete con todas las personas y avanza en el terreno digital. Este avance tecnológico está reflejado en unos canales más ágiles y tecnológicos, pudiendo ayudar a los consumidores vulnerables ya sea por brecha digital, falta de comprensión, dificultades económicas o discapacidad. En definitiva, una solución para cada necesidad.

2.9 Implantación del modelo de empresa comprometida con personas mayores

A finales del 2022 se inicia la implantación de un NUEVO Sistema, “Sistema de Gestión de Organización Comprometida con las Personas Mayores” conforme al modelo definido de Organización Comprometida con las Personas Mayores, orientado a ofrecer un producto de calidad y una atención de un servicio al cliente que se basan en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad, la comunicación, la responsabilidad y la innovación.

La implantación de este Sistema es fruto de una reflexión interna que enlaza con el programa Contigo que se inició en 2022 cuyo objetivo es dar un paso más en la experiencia de clientes, cambiando el modelo de atención (cliente en el centro, digitales, siempre accesibles y compromiso con la vulnerabilidad).

Este proyecto, se considera como una fase más en el camino hacia la excelencia empresarial, hacia un compromiso más social enfocado a la mejora continua en beneficio de clientes más vulnerables, del compromiso con las organizaciones con las que participamos y de la sociedad.

2.10 Actuaciones frente a malos olores

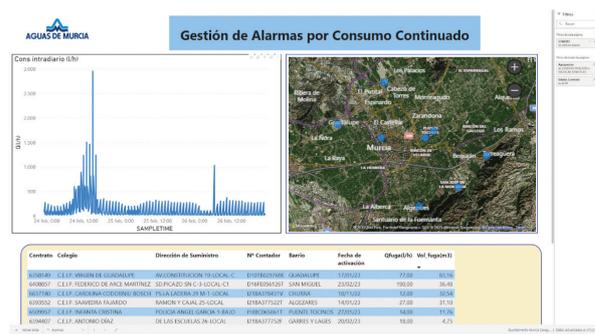
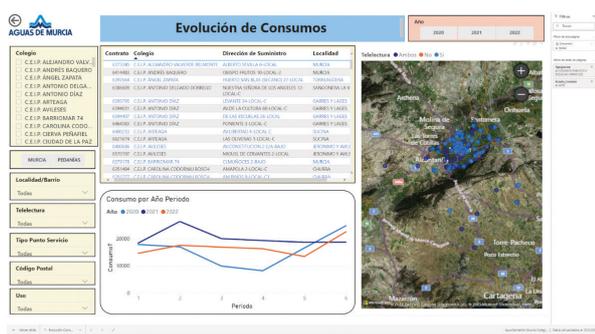
Aguas de Murcia realiza de forma sistemática diversas actuaciones correctivas encaminadas a la reducción de malos olores procedentes del alcantarillado evitando que puedan producir molestias en la ciudadanía. Entre ellas figuran las limpiezas de redes, imbornales, acometidas y especialmente la instalación de clapetas Drenolor, en imbornales, tecnología propia patentada, que sirven como elemento de aislamiento o sello mecánico para evitar la salida de olores al exterior.

2.11 Instalación de contadores con Telelectura

Servicio para controlar el consumo de agua a través de cualquier dispositivo con acceso a internet, donde y cuando quiera el cliente. Pudiendo configurar alarmas para avisos vía email sobre gastos excesivos o posibles fugas.

Durante 2022, hay que destacar, la implantación de la telelectura en todos los centros educativos con el objetivo de que las instituciones puedan controlar sus consumos de agua desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Con la instauración de este sistema en los colegios públicos, privados y concertados la concejalía de Educación ha conseguido detectar mediante alarmas vía email el posible consumo excesivo o fuga durante las 24h todos los días del año.

Además, tienen acceso a un portal web para realizar el control de consumo y detección temprana de cualquier anomalía que pudiera afectar a las propias instalaciones.



Debido al éxito de esta iniciativa, otros servicios municipales se han unido al mismo portal web con la misma información para sus instalaciones como es el caso de Servicios Generales y Parques y Jardines.

2.12 Servialertas

Servicio de avisos multimedia totalmente gratuito, para mantener al cliente siempre informado sobre cualquier novedad en relación al contrato de suministro (averías, excesos de consumo, fugas, obras programadas, recordatorio de cita previa, etc).

Este servicio se puede activar a través del área de clientes de la página web y llamando al teléfono gratuito de atención al cliente.



2.13 Atención a usuarios sobre Calidad del Agua

Servicio enfocado a dar respuesta, desde el Departamento de Calidad de Agua, a todas las consultas y dudas, que, sobre este tema, pueda poseer cualquier usuario.

2.14 Mapa de Obras y Afectaciones

Servicio de información de cortes de suministro indicando el motivo, estado de la afección, inicio y previsión de restablecimiento a través de la página web.

| IDAFE_OBRA | DIRECCIÓN INTERVENCIÓN | ESTADO | TIPO | INICIO CORTE | PREVISIÓN RESTABLECIMIENTO |
|------------|--|-------------|---------------------------------|------------------|----------------------------|
| 107521 | CI ORTOSA 11 | Planificado | Avería | 01/06/2023 9:00 | 01/06/2023 12:00 |
| 107496 | Calle Pintor José García Espinosa, 30157, Murcia, Región de Murcia (Algezares) | En curso | Avería | 01/06/2023 10:00 | 01/06/2023 14:00 |
| 107555 | Calle Galdo 13-13, 30002, El Carmen, Murcia, Región de Murcia | En curso | Avería | 01/06/2023 10:20 | 01/06/2023 12:20 |
| 107587 | Plaza de la Fuensanta, 30005, San Miguel, Murcia, Región de Murcia | En curso | Actuación de mejora de servicio | 01/06/2023 12:30 | 01/06/2023 14:30 |

Todos los compromisos vistos en los apartados anteriores quedan recogidos dentro de la Política Integrada de la Organización, en concreto, quedan recogidos en el apartado 2 de la parte Social donde se hace referencia a:

“Asegurar la calidad de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y otros grupos de relación, y que sean coherentes con las diversas necesidades locales”.



Existen numerosas herramientas para el control y gestión de la calidad del servicio, tanto operacional como enfocado al cliente, a través de las cuales se realiza el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas como son:

- Panel ANR. Aplicación de discriminación de forma rápida de aparición de fugas importantes.
- SCADA. Plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas.
- ABASGEST. Aplicación de control de caudalímetros.
- GIOT. Aplicación de Gestión Integral de Órdenes de Trabajo.
- CONTEC. Aplicación de Gestión de mantenimientos, preventivos y correctivos, asistido por ordenador para los procesos de Depuración, Potabilización y Sistemas de Control Industrial.
- Cuadro de mando (indicadores de proceso).
- Resultados de Auditorías, internas y externas.
- Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- Feed Back con los Grupos de Relación (Consejos de Administración, Mesas sectoriales, etc).

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Aguas de Murcia cuenta con un Servicio Jurídico interno cuyas funciones abarcan desde la contratación hasta el asesoramiento en el cumplimiento de la normativa de aplicación.

La Unidad de Contratación, integrada en el Servicio Jurídico, ajusta la misma a la Ley de Contratos del Sector Público y al Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero garantizando una correcta aplicación de la legalidad en materia contractual.

El sistema de cumplimiento normativo de la contratación se completa con la supervisión efectuada por la Intervención Municipal, la cual somete al sistema a una auditoría legal con periodicidad bienal, asegurando la correcta aplicación de las leyes de contratación.

El Servicio Jurídico de Aguas de Murcia se encarga también del respeto de todo el ordenamiento jurídico en la empresa municipal y particularmente garantiza los derechos de los consumidores y usuarios en sus relaciones con la Organización. Así la empresa se encuentra adherida al procedimiento de resolución de conflictos de la Junta Arbitral de Consumo que es un procedimiento ágil y gratuito ideado para facilitar el ejercicio de derechos a los consumidores y usuarios sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

El respeto a la normativa societaria se realiza por la Secretaría General de la empresa que es la encargada de velar por el cumplimiento de las obligaciones societarias de la mercantil supervisando la correcta aplicación del régimen de mayorías del Consejo de administración y aplicando con rigor la normativa vigente.

La Organización cuenta con un Delegado de Protección de Datos (DPD) encargado de velar por el respeto y protección de los datos de carácter personal que son custodiados asegurando el ejercicio adecuado de los derechos inherentes a los titulares de los mismos y garantizando la adopción de las medidas de seguridad que correspondan para afianzar siempre un uso lícito de los datos de carácter personal.

También es de destacar la figura del Compliance Officer en cuanto que vela por el cumplimiento de la legalidad de

toda la actividad desarrollada por Aguas de Murcia como empresa gestora de un servicio público. Es una figura clave en la protección del respeto normativo poniendo a disposición de los interesados un canal de denuncias reservado y con la debida protección al informante. Esta figura supone una garantía más de cumplimiento normativo por parte de la sociedad.

Además, la Organización ha adoptado las medidas de cumplimiento normativo y de ausencia de conflicto de interés exigidas por Europa para la obtención de fondos del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia (PRTR) asegurando que los fondos que pueda obtener para la ejecución de proyectos de mejora en las redes de abastecimiento domiciliario de agua potable y alcantarillado municipal son empleados para tal finalidad y en la forma correcta.

Por último, en relación al cumplimiento de la normativa mercantil, se remite al Ayuntamiento de Murcia la información que le es de aplicación, como son las Cuentas Anuales aprobadas e informe de auditoría de las mismas, los formularios con el detalle de la información económica y financiera a remitir al Ministerio de Hacienda, información de los pagos realizados a proveedores con el cálculo del período medio de pago, operaciones concertadas con entidades de crédito, información del tratamiento en contabilidad nacional de los dividendos y participaciones e información del coste efectivo de los servicios.

Asimismo, se remiten los Programas anuales de actuación, inversiones y financiación correspondientes a la información presupuestaria.

En definitiva, Aguas de Murcia cuenta con un sistema robusto de protección de la legalidad vigente y con un sistema organizativo que le garantiza el correcto desempeño de la actividad de servicio público que gestiona.

En la página web corporativa se puede consultar la normativa legal más importante que afecta de una forma directa o indirecta a la empresa (<https://www.emuasa.es/normativa-del-servicio> y en <http://portaltransparencia.emuasa.es/normativa-aplicable>).

Derivados del compromiso adquirido con el cumplimiento de la Ley se desarrollan distintos documentos y políticas como son:

- Política de Privacidad.
- Política de Ejercicio de Derechos.
- Política de Derechos de los interesados.
- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Auditoría Interna.
- Política de Cumplimiento Ambiental.
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Código de Conducta. Compliance.
- Estatuto Compliance Officer.

Además, se disponen de diferentes aplicaciones informáticas usadas para su gestión, control y seguimiento de la eficacia como:

- **GESTRAI:** Programa de gestión de normativa y de requisitos legales.
- **APLICACIÓN DE SOLICITUDES DE CONTRATO:** Aplicación utilizada para reportar la documentación técnica y jurídica para la licitación de contratos.
- **APLICACIÓN DE CONTRATOS:** Seguimiento de los contratos de la organización.
- **APLICACIÓN DE FACTURAS:** Control de las facturas de la empresa vinculadas con el contrato correspondiente.

MEDIO AMBIENTE

Dentro de este apartado se tratarán los siguientes temas materiales:

- Impulso de la economía circular.
- Gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez.
- Inversión en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.

Las medidas adoptadas para abordar estos temas materiales son numerosos y variados, destacando entre otros los siguientes:

1. Tecnología sin Zanja

Esta tecnología, además de ofrecer ventajas para la calidad en la gestión del servicio, posee también ventajas para el medio ambiente ya que permite la disminución de los residuos procedentes de las excavaciones lo que conlleva un decrecimiento importante de CO2 al no trasladar dichos productos hasta vertedero.

Durante 2022, se han obtenido los siguientes resultados:



2. Reutilización y Retorno del Agua

La escasez de agua se ha convertido en una preocupación creciente, existiendo una concienciación generalizada sobre la necesidad de mejorar la gestión del recurso y adoptar las medidas necesarias para reducir el consumo asociado a la prestación del servicio. Es por ello, por lo que Aguas de Murcia realiza un esfuerzo constante por aumentar el volumen de agua reutilizable asegurándose de que la vuelta al medio natural se produzca en las mejores condiciones para los nuevos usos.

El objetivo, por tanto, ya no sólo consiste en conseguir un agua más o menos depurada que pueda verterse a un cauce natural, sino en aprovechar esta agua para otros usos de modo directo. Este nuevo planteamiento requiere del empleo de tratamientos que mejoran la calidad del agua depurada.

Durante 2022, las depuradoras de Aguas de Murcia han tratado **43.843.937m3**. De esta cantidad, se han reutilizado de forma directa **785.581m3** devolviéndose el resto a cauce público. Es decir, el agua depurada que no se utiliza se retorna al río o a cauce natural, tratando de alterar lo mínimo posible los sistemas naturales.

La Huella Hídrica es una herramienta clave en la toma de decisiones para el aumento de la sostenibilidad siendo importante en zonas geográficas que están sujetas a condiciones de estrés hídrico, como es la Región de Murcia. Es por este motivo que, Aguas de Murcia decide calcular y verificar, en 2017, su Huella Hídrica para la prestación del servicio Integral del Agua, convirtiéndose en la primera empresa del Sector del Agua en verificarla bajo la metodología de la WFN (Water Footprint Network) e ISO 14046. Durante 2021 se realizó el cálculo y verificación de la Huella Hídrica correspondiente a 2020 trabajándose durante 2022 en el Plan de Acción de 2020. El próximo cálculo se realizará en 2026 con datos de 2025.

3. Reutilización de Fangos

La gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. Durante 2022, la producción de fangos deshidratados asociada a la actividad de depuración ascendió a **28.477 Tm M.H/año**, frente a las 28.597 Tm M.H/año registradas en 2021, lo que supone una producción similar al año anterior.



En Aguas de Murcia el **100%** de los fangos producidos en las depuradoras es **reutilizado** siendo el **56%** aplicados directamente en **agricultura** y el **44%** restante se destinó a la **fabricación de compost**.

4. Generación de Energía Verde. Cogeneración

Aguas de Murcia implantó en 2014 un sistema de cogeneración de energía en la planta de depuración de aguas residuales Murcia Este. Esta instalación permite la automatización de un sistema de cogeneración de energía a partir del biogás que se produce en el proceso de digestión de fangos de la propia planta. Actualmente, la planta se encuentra funcionando a pleno rendimiento obteniéndose valores alrededor del **50 % de la energía consumida** y del **100% de las necesidades de calor**. En 2022, se obtuvieron los siguientes valores:

- Consumo energético: **15,53 GWh/año** (reducción del 1,2 % frente a los 15,72 GWh/año registrados en 2021).
- Energía consumida en la actividad de depuración generada en la planta de Cogeneración de Murcia Este y placas fotovoltaicas (Murcia Este y Baños y Mendigo): **38,5%**.
- Producción de energía eléctrica en Cogeneración de la EDAR Murcia Este: **5,56 GWh** (6,02 GWh generados en 2021).
- Energía consumida en la EDAR Murcia Este proveniente de la planta de Cogeneración: **42%**.
- Autosuficiencia energética de la EDAR Baños y Mendigo: **76%** del consumo energético.

5. Generación de Biogás

Uno de los ejemplos de valorización de residuos generados en la gestión del agua es la utilización de biogás producido en el proceso de digestión anaerobia en la EDAR Murcia Este. Este biogás es utilizado tanto para consumo calorífico propio de la depuradora como para combustible de la flota de vehículos de la organización mediante un tratamiento específico previo.

En el año 2022 la producción de biogás en el proceso de digestión anaerobia fue de **2.568.075 Nm3/año**, de los cuales el **98,5%** del biogás producido fue **valorizado** en los motores de cogeneración (**producción de energía eléctrica y térmica**), y el **2,7%** restante se usó en la caldera para la **generación de calor**.

6. Proyectos de Innovación

Aguas de Murcia, con su experiencia en la gestión del ciclo urbano del agua, ha evolucionado hacia una cultura centrada en el conocimiento, considerando que los avances tecnológicos y la inversión en investigación e innovación científica son esenciales para encontrar soluciones a los desafíos económicos y ambientales, centrando su actividad investigadora en las siguientes líneas alineadas con el Plan Estratégico de la Empresa:

- **Adaptación al Cambio Climático.** Investigamos para anticiparnos a los efectos más visibles del cambio climático (sequías prolongadas, precipitaciones incontroladas) pero también otras situaciones extremas, como pueden ser los terremotos, incorporando a nuestras instalaciones nuevos diseños y materiales.
- **Economía Circular.** Trabajar en pro de la economía circular, mediante la implantación y el desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y con reducido impacto ambiental. El objetivo es limitar los consumos energéticos y disminuir el uso de los recursos y la producción de residuos, pero también identificar vías de reutilización o valorización de los residuos generados en la actividad, favoreciendo el desarrollo económico local.
- **Nuevas Tecnologías; Análisis de Datos, BIG-DATA, Smart Cities. Digitalización.** Trabajamos e innovamos para que nuestra actividad repercuta de forma positiva en el bienestar ciudadano. Activando y propulsando las nuevas tecnologías Smart City, BIG DATA, ciberseguridad, tecnología 5G, etc.
- **Innovación Social.** Trabajamos para conseguir una innovación social, término utilizado para referirse a un conjunto de soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales.
- **Atención al Cliente.** Desarrollamos y optimizamos procesos que garantizan la calidad y la seguridad sanitaria. Conscientes de la importancia de disponer de herramientas de evaluación y medida del riesgo,

reducir el tiempo de respuesta y asegurar una adecuada gestión de las incidencias, para dar un servicio al cliente óptimo.

Durante 2022, se han desarrollado 21 estudios específicos y proyectos de investigación, de los cuales, 10 han finalizado y 11 tendrán continuidad durante 2023. Los proyectos más relevantes son:

- **LIFE CONQUER.** Proyecto para fomentar el residuo cero por el tratamiento selectivo de aguas freáticas contaminadas con nitratos y sales, para su uso en riego de parques y jardines de la ciudad de Murcia. Se mantienen los nitratos como fertilizante y se eliminan las sales convirtiéndolas en hipoclorito sódico el cual será usado en las distintas depuradoras, para desinfección del agua de salida de las plantas. Este proyecto contribuirá a la transformación de las plantas de tratamiento de aguas en biofactorías, es decir, en instalaciones eficientes para la obtención de agua, energía y materiales que pueden ser reutilizados.

Se estima que, gracias al uso de aguas regeneradas para el riego de parques y jardines la huella hídrica y el consumo energético quedan reducidos en los siguientes valores:

Reducción del 25 % de la Huella Hídrica



Reducción del 35 % del Consumo Energético



- **LIFE WARRIOR.** Proyecto de investigación que desarrollará y validará un esquema de recuperación de agua innovador para garantizar que el agua regenerada cumpla con todos los requisitos necesarios para el riego de los cultivos. Para ello, se utilizará un sistema de dos tecnologías que dará lugar a la reutilización de agua para usos agrícolas cumpliendo con las normativas europeas de calidad del agua regenerada reduciendo el coste de tratamiento un 15 % respecto a alternativas convencionales y disminuyendo las emisiones de CO2 de estos procesos en un 35%.



- **Ris3MUR DIRELMIVID.** Digitalización de sistemas de regeneración de aguas con garantía de eliminación de compuestos de interés clínico relacionados con el COVID-19.
- **Piloto renovación de Acometidas mediante Sistema de Tecnología sin Zanja.** Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales adecuados de manera económica y efectiva, disminuyendo las molestias ocasionadas a los ciudadanos.
- **CDTI BIOFUNGUS.** Desarrollo de un proceso de depuración de aguas residuales urbanas basado en la aplicación de hongos, que supone una alternativa viable en términos técnicos y económicos a los procesos actuales (depuración bacteriana), y aumentar la producción de biogás.
- **H2020 WQeMS.** Proporciona a las empresas y administraciones responsables del suministro de agua, un servicio de emergencia para la vigilancia de la calidad del agua superficial aplicando los productos satelitales de Copernicus, el programa de observación de la tierra de la Unión Europea.
- **Life Nirvana.** Recuperación de los acuíferos contaminados por nitratos mediante la inyección de nanopartículas de hierro.
- **Cloro BI.** Mejora de la gestión y difusión de los datos del control analíticos del abastecimiento, mediante la herramienta Microsoft Power BI.
- **Osmosis potable.** Proyecto para determinar la viabilidad técnica, económica y operacional, de la implantación de un equipo de osmosis inversa en el tratamiento de potabilización de la ETAP La Contraparada.

7. Autorización de Reutilización efluente EDAR Murcia-Este

Actualmente, se encuentra en trámite de información pública. La nota de anuncio correspondiente, se publicó el 27 de octubre de 2022 en el Boletín Oficial de la Región de Murcia. Se recibieron las siguientes alegaciones:

- Escrito de alegaciones de Ecologistas en Acción de la Región Murciana, de fecha 28 de noviembre de 2022.
- Escrito de alegaciones de la Asociación para la Conservación del Patrimonio de la Huerta de Murcia (HUERMUR), de fecha 28 de noviembre de 2022.

8. Ensayos de codigestión

Durante el 2022 se realizaron ensayos de laboratorio con varios residuos para determinar su potencial de biometanización, tras la selección de los que daban mejores resultados se procedió a realizar las pruebas a escala real, inyectando de forma controlada los residuos en los digestores de la EDAR Murcia Este. Durante la prueba se pudo comprobar la efectividad de la codigestión, registrándose un importante incremento de la producción de biogás.

9. Autorización ambiental integrada EDAR Murcia Este (AAI)

Se han ejecutado los sondeos solicitados por la Cuenca Hidrográfica del Segura (CHS) y por la Consejería de Medio Ambiente, comunicando la finalización de las obras a los dos entes públicos. Además, se han realizado las siguientes acciones:

- Informe base de suelos de EDAR Murcia Este requerido por Consejería de Medio Ambiente.
- Informe base de aguas subterráneas EDAR Murcia Este requerido por Confederación Hidrográfica del Segura.
- Plan de control y seguimiento de las aguas subterráneas solicitado por CHS.

10. Biodiversidad

En 2021, se firma el tercer convenio de colaboración titulado "Fomento de la Biodiversidad para contribuir al fomento de los ecosistemas terrestres (ODS 15) en el ámbito de Aguas de Murcia" entre la Asociación Naturalista del Sureste (ANSE) y la Organización para los años 2021-2022. Consecuencia de dicha firma, durante 2022, se realizan las siguientes actuaciones a destacar:

Acción 1. Mantenimiento Bosque de ribera Contraparada (1 Ha)

Realización de labores de mantenimiento necesarias para la conservación del bosque de ribera de la zona de Contraparada (desbroces, reposición de marras, retirada de instalación de riego, etc).

Acción 2. Ampliación Bosque de ribera (0,2 Has margen derecha)

Realización de labores de mantenimiento de la plantación realizada en 2021, riegos de socorro y desbroces para favorecer el crecimiento de las plantas.

Acción 3. Inscripción en el Registro COMPENSO del Ministerio para la Transición Ecológica el Proyecto “Actuaciones para la Recuperación del Bosque de Ribera en los márgenes del Río Segura en el entorno de la Planta Potabilizadora de Aguas de Murcia”

La recuperación de este bosque de ribera constituye un importante sumidero de CO2, y la ejecución de este Proyecto de Compensación convierte a Aguas de Murcia en la primera empresa del sector y en la segunda en la Región en tener un proyecto de auto compensación de emisiones aprobado.

REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIOXIDO DE CARBONO

PROYECTO DE ABSORCIÓN

ACTUACIONES PARA LA RECUPERACIÓN DEL BOSQUE DE RIBERA EN LOS MARGENES DEL RÍO SEGURA EN EL ENTORNO DE LA PLANTA POTABILIZADORA DE AGUAS DE MURCIA

TITULAR: EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)
 Código: 2020-0201 Tipo de proyecto: Cambio de uso de suelo

Breve descripción: Plantación de Salix spp, Populus alba, Fraxinus angustifolia, Tamarix spp, Ulmus minor, Celtis australis y Populus nigra.

Localización: Javal Nuevo (Murcia) Superficie de la parcela: 1 ha
 Fecha de inicio de proyecto: 28/02/2017 Período de permanencia: 30 años
 Uso del suelo en 1990: Pastizal Uso del suelo al inicio del proyecto: Otro uso

| | | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------|---|--------------------|
| Absorción prevista en todo el periodo de permanencia | 344 t CO ₂ | Absorciones retiradas del proyecto ¹ | 0 t CO ₂ | Absorciones cedidas a bolsa de garantía | 61 CO ₂ |
| Absorciones disponibles ² 63 t CO ₂ | | | | | |

Otros beneficios ambientales: Acción de restauración de la vegetación de la ribera.

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN
 Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)

Año de cálculo: 2021
 Tipo de suelo: CÁLCULO Y COMPENSO
 Alcabas: 1 y 3

Alcabas 1 incluye las emisiones procedentes del transporte de bienes consumidos (tráfico comercial) y de residuos, los procedentes de la compra de bienes adquiridos (agua suministrada y residuos consumidos), de la gestión de residuos y del uso de servicios (energía de procedencia) y los procedentes de la escasez de los límites de agua y fango (EDAR Murcia Este).

Límite: Se tienen en cuenta las actividades de las instalaciones de producción de agua potable, instalaciones de tratamiento de agua residual y plantas de EDUASA.

Compensación: 63 t de su huella de carbono de alcance 1 y 2.
 Realizado con los estándares: 2020-0201-0001-0002

2021
 CÁLCULO COMPENSO

Viceministro General
 Director General
 Oficina Española de Cambio Climático
 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Fecha de inscripción: 21/10/2022
 Cód. Huella de Carbono: 2022-01760
 Cód. compensación: 2022-018



Acción 4.3. Conservación y aumento de polinizadores en las instalaciones de Aguas de Murcia

Las acciones desarrolladas durante 2022 para fomentar la conservación de los polinizadores en las instalaciones han sido:

- Colocación de tacos de polinizadores para el refuerzo de la presencia de estructuras de polinizadores.
- Creación de amplias superficies de bandas florales eliminando la cubierta de césped utilizando plantas con flores muy atractivas para los insectos polinizadores.
- Protección de zonas con plantas silvestres de alto valor polinizador.
- Eliminación de especies arvenses.
- Realización de un censo visual de especies polinizadoras.



Acción 4.4. Naturalización de otras instalaciones

Revisión de los refugios instalados en 2021 para páridos, passeriformes y murciélagos anillando los pollos más grandes para poder realizar un seguimiento a largo plazo de sus movimientos ya que estas especies juegan un papel fundamental en el control de plagas agrícolas, e incluso, en el control de los insectos molestos para la población.

Acción 4.5. Formación y puesta en marcha protocolo de incidencias con fauna salvaje

Durante 2022 se redacta y aprueba el Protocolo de Actuación para la correcta gestión de los incidentes de fauna silvestre en las instalaciones situadas en zonas no urbanas. Además durante este año, se ha impartido formación a los trabajadores de Aguas de Murcia, donde se les informó de la metodología a seguir en caso de presenciar algún accidente con fauna salvaje.



AGUAS DE MURCIA FUNDACIÓN ANSE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS CON FAUNA SALVAJE

INCIDENTES CON FAUNA DENTRO DE LAS INSTALACIONES ¿QUE DEBEMOS HACER?

- # 1 Localizar el animal**
 - CERCORRIARNOS DE QUE EL ANIMAL REALMENTE NECESITA DE NUESTRA AYUDA
 - MANTENERLA CALMA
 - NO DARLE AGUA NI COMIDA
- # 2 Comunicar**
 - AVISAR AL JEFE DE PLANTA O DISTRIBUCIÓN
 - AVISAR AL Centro de Coordinación Forestal (CECOFOR)
 - CONTACTO: **968 177 500**
- # 3 Registrar**
 - ENVIARLA DE

SIEMPRE SEGUIMOS LAS INDICACIONES DE LOS EXPERTOS

COLABORA PROTEGIENDO LA BIODIVERSIDAD DE TU ENTORNO

AGUAS DE MURCIA

Acción 5. Elaboración de la ecological footprint en la EDAR Murcia Este y elaboración de un plan de actuación según el resultado obtenido.

A lo largo de 2022, se ha definido la metodología para evaluar la naturalización de la instalación Murcia Este en cuanto a jardinería sostenible, acciones de fomento de la biodiversidad, tipo de instalación etc.

Tras la elaboración del resumen de la evaluación de la huella ecológica de la EDAR Murcia Este, se ha realizado la evaluación de la huella ecológica propiamente dicha, consistente en evaluar una serie de aspectos e indicadores de biodiversidad por un lado, de manera interna a cabo por los trabajadores de la instalación, y por otro lado, una auditoría por un especialista externo.

Resultado de esta evaluación, se ha realizado un Plan de Acción a desarrollar en los próximos años, a fecha del informe algunas de las acciones definidas ya están finalizadas.

Respecto al tema material de Inversión en infraestructuras, tuberías y obras, durante el año 2022, se han realizado distintos gastos para mejorar las infraestructuras existentes o realizar nuevas infraestructuras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.

Para ello, se ha contado con el **Plan de Actuaciones**, con la financiación para la ejecución de **actuaciones** complementarias de saneamiento y depuración incluidas en el Marco de Actuaciones Prioritarias para **recuperar el Mar Menor** y además, se ha trabajado en la elaboración de un proyecto de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua para su financiación a través del **PERTE de Digitalización**.

11. Plan de Actuaciones

La aprobación del Plan de Actuaciones marca un hecho muy relevante para Aguas de Murcia. En él se recogen las inversiones previstas para los años de vigencia y marca gran parte de la actividad de la Organización. Responde a las necesidades planteadas por los ciudadanos así como a las operativas necesarias para seguir velando por la gestión del servicio de abastecimiento y saneamiento.

Contempla un total de 70 actuaciones, en el ámbito del ciclo integral del agua (abastecimiento, saneamiento y depuración). Con un presupuesto de más de **11 millones de euros**, de los cuales más del **50%** se localizan en pedanías. Las inversiones de las obras correspondientes a renovaciones y ampliaciones de redes de abastecimiento y saneamiento están valoradas en **4,6 millones de euros**, lo que supone un **41,44%** del plan. El plazo previsto para su ejecución es de dos años (2022-2023).

Las actuaciones se han definido y proyectado teniendo en cuenta la Estrategia de Economía Circular del Municipio de Murcia y los objetivos del Plan Estratégico de Aguas de Murcia, dando respuesta al reto de la adaptación al cambio climático y sostenibilidad, para conseguir el objetivo de convertir a Murcia en un municipio circular y sostenible.

Principales bloques de actuación:

- Renovación y ampliación de saneamiento.
- Renovación y ampliación de abastecimiento.
- Adaptación al cambio climático y sostenibilidad.
- Inversiones en EDAR y ETAP.
- Adaptación a nuevos requerimientos legales.
- Coordinación actuaciones Ayuntamiento.

Los aspectos más relevantes del plan son:

1. Se dotará de servicio de abastecimiento y saneamiento a zonas que carecen del mismo.
2. Se eliminarán problemas derivados de las inundaciones en determinadas calles mediante interconexiones de red y refuerzo de los sistemas de drenaje.
3. Instalación y rehabilitación de redes.
 - **2.951 m** de nuevas **redes de saneamiento** entre las ampliaciones y renovaciones.
 - **2.140 m** de nuevas **redes de abastecimiento** entre las ampliaciones y renovaciones.
4. Rehabilitación estructural del depósito de La Paloma con una capacidad de 19.000 m³, infraestructura crítica en el sistema de agua potable que abastece las pedanías del sudoeste de Murcia.
5. Adaptación de la potabilización del agua de acuerdo a las nuevas exigencias europeas.
6. Reducción del impacto ambiental del servicio
 - Incremento de generación de energía renovable de **1,36 GWh** anuales.
 - Reducción del impacto ambiental de los alivios a cauce público en tiempo de lluvia.
7. Fomento de la economía circular mediante actuaciones de renovación y rehabilitación que permiten ampliar la vida útil de las redes, a la vez que se mejora la fiabilidad y continuidad del servicio.

12. Recuperación del Mar Menor

El pasado mes de septiembre se publicó el Real Decreto 730/2022 por el cual se otorgaba al municipio de Murcia una subvención de 1,5 millones de euros para la ejecución de actuaciones complementarias de saneamiento y depuración incluidas en el Marco de Actuaciones Prioritarias para recuperar el Mar Menor.



Para cumplir con los objetivos que marca la subvención, se ha proyectado la ejecución de un total de 5 actuaciones, 1 de tipología A (levantamientos cartográficos, inspecciones, modelización y monitorización de los sistemas de saneamiento existentes) y 4 de tipología B (Mejora, rehabilitación o construcción de nuevos elementos de los sistemas de saneamiento, tanto unitario como separativo).

Estas actuaciones se distribuyen en las 7 pedanías del municipio que se encuentran dentro de la cuenca vertiente del Mar Menor.

Se prevé que las actuaciones se desarrollen íntegramente entre los años 2023 y 2024.

13. PERTE de digitalización del ciclo del agua

El mismo mes de septiembre se aprobaron también las bases reguladoras de la concesión de ayudas por concurrencia competitiva para la elaboración de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua y la primera convocatoria de subvenciones (2022) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua.

Aguas de Murcia ha concurrido a esta convocatoria con una propuesta que aspira a provocar profundos cambios en la manera en la que se gestiona el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia.

Su ejecución dará respuesta a varias de las líneas de acción definidas en el Plan Estratégico de Aguas de Murcia, permitiendo avanzar con la automatización y digitalización de múltiples procesos claves de la organización, que abarcan prácticamente la totalidad de las infraestructuras existentes en la ciudad asociadas al ciclo integral del agua. Esta utilización masiva de la tecnología permitirá abordar grandes retos, tales como una gestión sostenible certificada enfocada a la calidad del servicio, garantizar el suministro a un coste asumible para los usuarios en un contexto de elevada escasez de recursos hídricos y elevado precio de adquisición de materia prima, y alcanzar una gran capacidad de resiliencia frente a acontecimientos abruptos y sucesos derivados del cambio climático. Es un proyecto integral que afectará prácticamente a la totalidad de las infraestructuras asociadas al ciclo del agua de la ciudad de Murcia.

La ejecución del proyecto facilitará la consecución de 8 objetivos fundamentales para mejorar la gestión del ciclo integral del agua:

- Mejorar la eficiencia de las distintas etapas del ciclo integral del agua en Murcia mediante sistemas avanzados de digitalización.
- Reducir el impacto ambiental de los desbordamientos del sistema unitario (DSU).
- Disponer de los datos necesarios para la correcta toma de decisiones.
- Impulsar una gestión coordinada de todos los recursos hídricos que impactan en la actividad diaria de la ciudad de Murcia, de tal forma que se pueda implementar una verdadera Economía Circular del Agua.
- Mejorar la eficiencia de la gestión del ciclo integral del agua urbana, mediante el control de consumos y una alta disponibilidad de los datos asociados a su gestión.
- Ampliar las capacidades de detección y anticipación ante ciberataques sobre las redes de control industrial asociadas al ciclo integral del agua.
- Reducir el volumen de Agua No Registrada de la red de abastecimiento.
- Reducir el consumo energético en al menos un 10%.

El proyecto está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, con la planificación hidrológica nacional y con diversas planificaciones estratégicas regionales y locales.

Los compromisos relacionados con estos tres temas materiales unificados bajo el epígrafe "Medio Ambiente" quedan recogidos en el Plan de Actuaciones definido, además de, en diversas Políticas de la Organización como la Política Integrada, la Política de biodiversidad y, en especial, la Política de Desarrollo Sostenible, todas ellas publicadas en la web para su consulta.

Al igual que en apartados anteriores el seguimiento de la eficacia de las acciones llevadas a cabo se obtienen a través de distintos medios de retroalimentación como son:

- Análisis de conclusiones en la Revisión de los Sistemas y en los Comités periódicos realizados por la Dirección.
- Resultados de Auditorías Internas y Externas de los Sistemas de Gestión implantados.
- Resultados obtenidos en la Encuesta Anual de Satisfacción de Clientes.
- Indicadores del Cuadro de Mando, entre muchos otros.

GRUPOS DE INTERÉS

Dentro de este apartado se tratarán los siguientes temas materiales:

- Comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés.
- Comunicación con claridad de los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales asociados al suministro, alcantarillado y depuración del agua, y como estos costes repercuten al usuario.
- Alianzas con actores claves (representantes de los grupos de relación, asociaciones y entidades de ámbito social, cultural, medioambiental, etc) con el fin de aportar en la solución a problemáticas y necesidades de la ciudadanía.

1. Comunicación con claridad de los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales

Durante 2022 se han adoptado diferentes medidas relacionadas con este tema material como son:

1.1 Programa CONTIGO

Como se ha comentado anteriormente en 2022 se implantó el programa contigo, la implantación del mismo ha supuesto, no solo la realización de un trabajo comprometido con la digitalización, sino también, un trabajo de traslado de esta digitalización a uno de los colectivos más vulnerables, **los mayores**. Para ello, el **Ayuntamiento y Aguas de Murcia** se unieron para impartir **charlas y talleres en todos los Centros de Mayores de pedanías y barrios** con el fin de dar a conocer el nuevo modelo de atención y los canales digitales.

2022

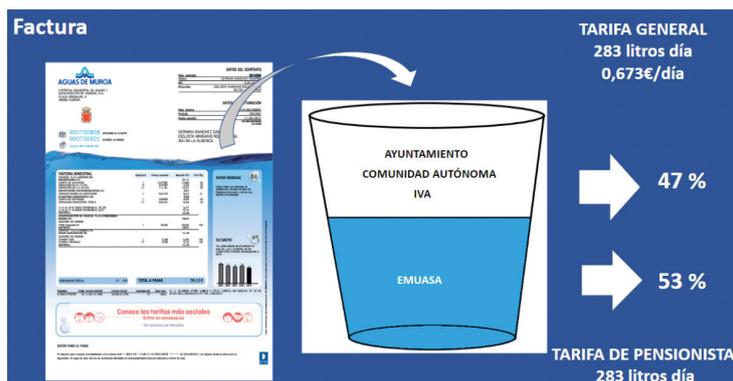
Presentes en 6 Centros de Mayores impartiendo charlas a **más de 40 Juntas** Directivas de Mayores y usuarios/as.

2023

Previsto realizar las charlas y talleres para cubrir el total de Juntas Directivas de Mayores transmitiendo los valores de Contigo en **55 pedanías y 19 Juntas de Distrito**.

En estas charlas llevadas a cabo en los Centros de Mayores, se tratan los siguientes asuntos:

- **Canales de atención.** Se informa sobre las distintas formas de contactar con Aguas de Murcia, cómo solicitar cita previa, a qué teléfono gratuito llamar, etc.
- **Tarifas Sociales.** Se explican las diferentes tarifas en vigor y en especial aquellas que dan cobertura a los más vulnerables, como son la Tarifa social o la Tarifa Pensionista.
- **Factura.** Se comenta de forma dinámica (interactuando con los presentes) la composición de la factura y los diferentes conceptos que la componen.



Son numerosos los ejemplos de comunicación asociados a los costes operacionales realizados a través de distintos medios de difusión durante 2022:



2. Comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés y Alianzas con actores claves

La relación con los Grupos de Interés es estratégica para Aguas de Murcia, ya que facilita poder dar cumplimiento a sus expectativas y demandas, además de influir en la mejora continua tanto de la gestión como de la comunicación realizada, permitiendo conocer cómo va cambiando el contexto interno y externo en el que Aguas de Murcia desarrolla su gestión.

Por tanto, uno de los grandes objetivos estratégicos de la empresa es la llamada "Implicación social y fomento del diálogo con los grupos de relación", para el cual llevamos a cabo una serie de acciones de las cuales cabe destacar las siguientes:

Durante 2022, se ha seguido manteniendo un constante contacto con los Servicios Sociales de Murcia para conocer y satisfacer las demandas y propuestas de mejora realizadas en el acceso universal al agua (ODS 6), a través de la Mesa de Pobreza Hídrica junto con las organizaciones del tercer sector que actúan en el ámbito social y que integran dicha mesa.

Además se han mantenido las Mesas de Diálogo con Grupos de Interés, en las que periódicamente se convocan con el fin de recabar sus demandas y sus opiniones sobre en qué aspectos la compañía puede mejorar, junto a la Mesa de Pobreza Hídrica del ayuntamiento. La información obtenida de estas interacciones es analizada por la compañía de forma continua y sistemática, encontrándose dicha información y las conclusiones de esta, plasmadas en diferentes informes, tanto públicos como privados.

La Mesa de Diálogo con Entidades del Tercer Sector y Mesa de Diálogo con profesionales del sector, administraciones públicas, colegios profesionales, universidades, asociaciones de empresarios, naturalistas, de vecinos y de consumidores vieron interrumpida su actividad debido a la pandemia. En 2022 se ha trabajado a nivel interno en la revisión y actualización de la composición para reactivar las reuniones el 17 de enero del 2023. Sin embargo, la Mesa de Pobreza Hídrica se ha reunido con normalidad a fin de actualizar las tarifas sociales a las necesidades reales de las personas y colectivos vulnerables.

Por otra parte, periódicamente se elaboran estudios de materialidad, que consisten en hacer una consulta a los grupos de interés para preguntar sobre cuáles son los aspectos más importantes que tiene que gestionar la organización en el futuro. Estos estudios suponen una precisa fuente de información para determinar los asuntos materiales de cara a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible según la guía GRI y diseñar los planes de sostenibilidad y las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y desarrollo sostenible de la organización. Este estudio se aprovecha para solicitar información sobre el servicio prestado, las áreas de insatisfacción y los riesgos o las oportunidades que tiene la empresa, permitiendo realizar un análisis del contexto interno y externo completo y adaptar la gestión para dar respuesta a las demandas y expectativas de los grupos de relación en cada situación. Esta información se materializa en distintos informes externos e internos, entre los que, destacan las Cuentas Anuales y Memorias anuales de Desarrollo Sostenible que son publicadas en la página WEB y en la web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con la máxima calificación en el Informe de Progreso.

Por último, destacar la presentación del Proyecto #AguasdeMurciaContigo", iniciativa que pretende dar un servicio más específico a aquellos colectivos consumidores vulnerables, que sin la colaboración constante de los Grupos de Interés para recoger las distintas necesidades de los colectivos destinatarios del proyecto no sería posible.

2.1 Participación en eventos

La presencia y participación en foros, jornadas y congresos contribuyen tanto a la comunicación de las actividades de la empresa como al diálogo con toda la sociedad.

A continuación algunos ejemplos de participación en eventos durante 2022:

Por su carácter innovador cabe destacar el patrocinio y participación en la segunda edición del Proyecto ODSesiones de la Universidad de Murcia, un proyecto transformador, consistente en dedicar un mes a cada ODS, organizando distintas actividades para que los alumnos universitarios conozcan la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, las experiencias de las empresas socialmente responsables que contribuyen a cumplirla y que participen junto al profesorado y las organizaciones del tercer sector en actividades relacionadas para que se impliquen y transformen sus comportamientos, ahora y en el futuro. Así en cada ODS la empresa da a conocer sus políticas y actuaciones, ya que aunque el principal ODS al que contribuye su gestión es obviamente el ODS 6 de acceso al agua limpia y al saneamiento de calidad, son casi todos los que se ven beneficiados por su gestión sostenible y responsable.

Participación en el bloque "La Responsabilidad Social Corporativa en grandes empresas" del Master de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia, donde la comunidad educativa pudo conocer la experiencia empresarial de organizaciones socialmente responsables. Concretamente la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión sostenible del ciclo integral del agua y debatir con los asistentes respecto de sus dudas. Mesa Redonda Sostenibilidad Empresarial: Presente y Futuro dirigida en especial a los estudiantes de Económicas. Asistencia al acto protocolario del reconocimiento de la Universidad de Murcia a las empresas patrocinadoras de Cátedras, en el caso de Aguas de Murcia la de Responsabilidad Social Corporativa y la Cátedra de Agua y Sostenibilidad.

Participación en los distintos eventos de la Semana de Economía Circular organizados por la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia, AEMA, como cine fórum, coloquios y mesas redondas.

También organizado por AEMA, Aguas de Murcia patrocina una nueva jornada de emprendimiento verde ECODAY y participa como jurado en la elección de los proyectos finalistas y ganadores. Este año el ganador ha sido un proyecto de Economía Circular para reciclar colchones, los cuales son muy difíciles de reciclar y acaban en los puntos verdes o vertederos.

Desayunos de los miembros de la Junta directiva con distintos representantes de las Administraciones y de partidos políticos para tratar temas relacionados con los intereses de la asociación.

Reuniones con los Consejeros de Agricultura y la Dirección General de Medioambiente para tratar aspectos

relacionados con la nueva normativa de residuos y la creación de una comisión para la agilización de expedientes administrativos de medioambiente.

Participación en la Comisión de Residuos de AEMA (Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia) para la revisión de la normativa de residuos estatal previa a la participación en el Consejo Asesor de Industria de la Región de Murcia.

Una vez más, la colaboración con el Ayuntamiento en la elaboración de planes y estrategias es fundamental, concretamente en 2022 en el proyecto europeo HOOP de economía circular y en la elaboración de la Agenda Urbana de Murcia 2030, entre otros.

Como socio desde 2009, hemos continuado participando en las actividades organizadas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como en la Asamblea Anual, a través de la Red Española, contribuyendo de forma importante a sus 10 Principios Universales. Además de la cuota anual se presenta un Informe de Progreso y una declaración pública por parte de la gerencia de la renovación de nuestro compromiso con esta iniciativa de alcance mundial.

En el Informe de Progreso hemos destacado de manera especial nuestras acciones de fomento y protección de la biodiversidad y la contribución que desde Aguas de Murcia se hace a los ODS de las Naciones Unidas, junto con las ya tradicionales de protección ambiental, formación, derechos humanos, apoyo a la comunidad local y a los más vulnerables, etc consiguiendo anualmente la máxima calificación desde el 2012.

En el ámbito de la acción social, nuestra participación en eventos y reuniones con diferentes ONGS como Cruz Roja, Banco de Alimentos, Cáritas o Jesús Abandonado sigue siendo una constante, para colaborar en conocer sus necesidades y vías de colaboración. Sirvan como ejemplos destacados las donaciones a las organizaciones arriba mencionadas y la colaboración con la Escuela de Hostelería de Cáritas en los eventos organizados por Aguas de Murcia "Hechos de Agua".

Organizadas por la empresa, las jornadas "Hechos de Agua" constituyeron una oportunidad para el diálogo y la participación de toda la comunidad local, donde se les explicó el Plan de Actuaciones y el resto de proyectos de futuro, como la preparación de la convocatoria de digitalización del ciclo integral del agua al Perte de Digitalización, a fin de recabar financiación de los Fondos NextGen.

Una de las jornadas iba dirigida a los representantes de las Juntas Vecinales de todos los barrios y pedanías y representantes políticos de Murcia y la otra a las principales instituciones académicas, tecnológicas y empresariales.

Dada su importancia como parte indispensable de la gestión sostenible del ciclo integral del agua, la candidatura al PERTE se ha presentado también a los alumnos del Master de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia, a la comunidad universitaria y organizaciones del tercer sector, incluidas las personas mayores y vulnerables, dentro del programa Aguas de Murcia Contigo, de lucha contra la brecha digital.

Con el propósito de animar al resto de la plantilla a unirse al proyecto, se realizó una jornada de presentación del Teaming, invitando a las ONGS ACCEM, Jesús Abandonado y Cruz Roja, beneficiarias de la recaudación, para proyectos de ayuda a los damnificados de la guerra de Ucrania, a que explicaran sus actividades.

El Proyecto Teaming de voluntariado social, en el que participa una parte de la plantilla, consiste en la donación de una pequeña cantidad mensual para destinarlo a causas sociales. Lo recaudado la empresa lo dobla y el total es donado a una ONG elegida por los participantes del Teaming.

En cuanto a la integración de la diversidad como valor en la empresa, este año se ha participado en una jornada organizada por la Fundación CEPAIM, sobre "la comunicación de la integración de la diversidad en la empresa, ¿transparencia o social washing?".



2.2 Establecimiento de Alianzas Clave

Aguas de Murcia como empresa socialmente responsable y firmemente comprometida con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas contribuye de manera significativa a la consecución del ODS 17 Alianzas para conseguir los objetivos.

En cuanto al establecimiento de alianzas clave, Aguas de Murcia es un ejemplo de las ventajas asociadas a la colaboración público-privada.

La pluralidad del Consejo de Administración, junto con la dualidad del accionariado público y privado de Aguas de Murcia, garantizan abordar cada decisión desde diferentes prismas, permitiendo enriquecer el proceso de toma de decisiones. Esta colaboración garantiza que la actividad esté centrada en el servicio al ciudadano y se doten los recursos necesarios para ello, así como el uso de modelos flexibles y eficientes en la gestión, implementando experiencia, conocimiento y tecnología de alto nivel.

Estas alianzas también se extienden a organismos públicos como la Mancomunidad de Canales del Taibilla, como proveedor en alta del 80 % del agua suministrada a la población; la Confederación Hidrográfica del Segura, participando en las mesas de trabajo de la elaboración de los Planes Hidrológicos de Cuenca; así como con la autoridad sanitaria local y autonómica en todo lo que es calidad de agua y protección a la salud.

La pertenencia a la Junta Directiva de la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia, AEMA es otra de nuestras alianzas estratégicas gracias a la cual hemos celebrado diferentes actividades de interés y que hemos enumerado en este mismo apartado.

Otro punto muy importante en nuestro modelo de creación de valor son los convenios que mantenemos con las distintas universidades y centros tecnológicos de la región y fuera de ella como son: UMU, UPCT, UCAM, Universidad de Granada, Universidad de Valencia, UPC y CETENMA, que nos ha permitido llevar a cabo proyectos de investigación e innovación con los mejores equipos existentes.

En cuanto a nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa el hecho de patrocinar la Cátedra de RSC de la UMU junto con Disfrimur, Fundación Diagrama, Fundación CajaMurcia, Cepaim, GAC, Grupo Fuertes, Hero, Orenes, Región Murcia, Prosur, Estrella Levante, Bankia y Ayuntamiento de Molina de Segura y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha demostrado ser de gran utilidad.

En el año 2022 se firmó con la Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM) el convenio de "Colaboración con asociación ACCEM para dotación de servicios y mobiliario en viviendas para refugiados de Ucrania", contribuyendo de esta manera en la asistencia de familias refugiadas como consecuencia del conflicto. Esta cátedra cuenta con un nutrido equipo de investigadores multidisciplinares reconocidos a nivel internacional que colaboran con la empresa en la realización de investigaciones, estudios, buenas prácticas y otras actividades que garantizan la innovación social y la relación con los grupos de interés de manera continua.

Por otro lado, el hecho de pertenecer a la Red de Cátedras del Agua de AGBAR, a la que contribuimos con dos de las 10 cátedras que la conforman, nos brinda la oportunidad de compartir conocimientos sobre las experiencias, investigaciones y trabajos en la materia que realizan las diez cátedras que a lo largo del territorio español están patrocinadas o financiadas por el grupo de empresas AGBAR.

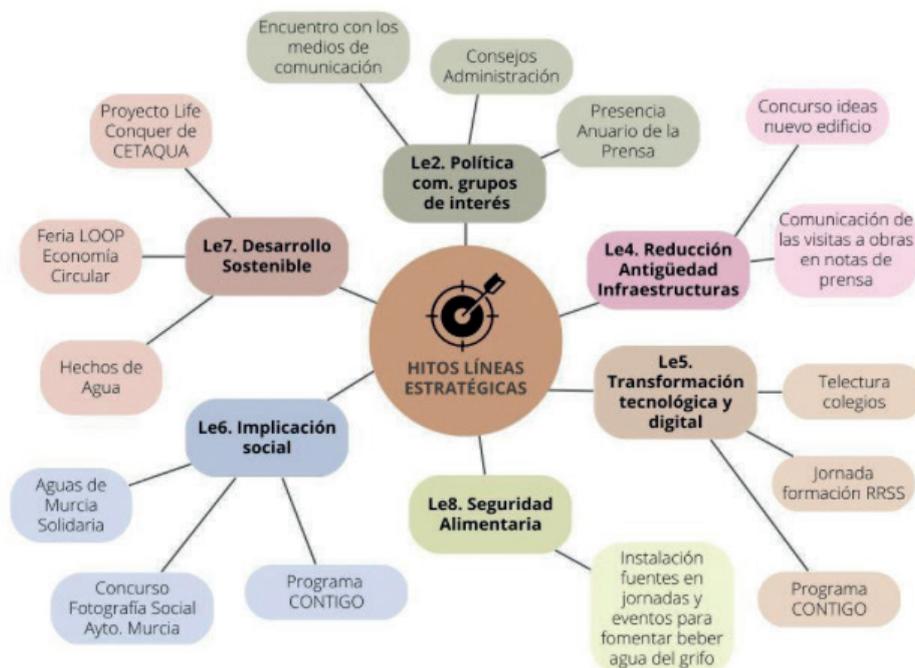
La Red de Cátedras tiene como principal objetivo contribuir a una "Transición Ecológica y Justa", que permita promover soluciones innovadoras para la mitigación y la adaptación al cambio climático, todo ello sin dejar a nadie atrás, atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad.

En ella participan las siguientes cátedras universitarias:

- Cátedra de Innovación Social de Aguas de Huelva con la Universidad de Huelva.
- Cátedra de Hidralia para la Gestión DISS del agua con la Universidad de Granada.
- Cátedra Ciencias del Litoral con Aguas de Torremolinos, la Universidad de Málaga, la Empresa Municipal de Aguas de Málaga, S.A y la Mancomunidad Municipios Costa del Sol Axarquía.
- Cátedra de Gestión de Recursos Hídricos y Sostenibilidad con Canaragua, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Aguas de Telde, Teidagua y Aguas de Antigua.
- Cátedra de Economía del Agua de la Fundación Aquae con la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cátedra Smart Cities de Hidrogea con la Universidad Politécnica de Cartagena.
- Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de Aguas de Murcia con la Universidad de Murcia.
- Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa con Aguas de Murcia, la Universidad de Murcia.
- Cátedra de Ecoeficiencia Hídrica de Hidrogea con la Universidad de Murcia.
- Cátedra Internacional de Responsabilidad Social "ODS con Ciencia" de Hidrogea con la Universidad Católica de Murcia.

Como conclusión podemos decir que en Aguas de Murcia existe una cultura de innovación desde su fundación. Es una señal de identidad que nos acompaña desde los orígenes.

Aguas de Murcia, con su experiencia en la gestión del ciclo urbano del agua, presta un servicio próximo a la administración local y con gran capacidad, ha evolucionado a una gestión basada en la innovación y sostenibilidad poniendo como epicentro a las personas. Innovar requiere metodología y una cultura de la innovación centrada en el conocimiento, en los avances tecnológicos y en la inversión en investigación e innovación científica, criterios esenciales para encontrar soluciones a los desafíos económicos y ambientales.



2.3 Encuestas de Satisfacción

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión en la ciudad de Murcia, anualmente, se realiza un estudio que permite conocer la satisfacción de la persona consumidora final respecto al servicio, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora.

El principal objetivo del estudio es determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Murcia. Este objetivo general se desagrega en otros objetivos parciales como son:

- Conocer el nivel de satisfacción de las y los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora.
- Captar los requerimientos de los clientes. Conocer la percepción de las y los clientes respecto a otros aspectos de interés para la empresa.
- Difundir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramienta de trabajo eficaces para los destinatarios de la información.

Actualmente, se realizan varios tipos de encuestas:

2.3.1 Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente (STIGA). Su objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Murcia. La puntuación obtenida en 2022 ha sido de 7,97 puntos.

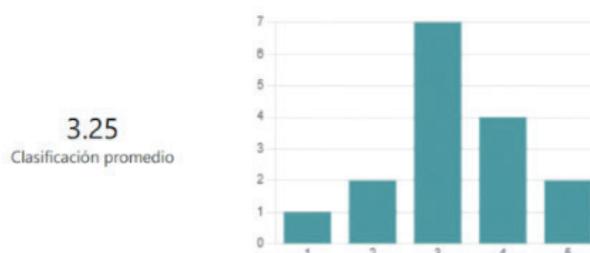
Mediante la encuesta de satisfacción global, obtenemos el resultado del NPS Relacional. Ofrece una visión general sobre cómo se sienten los clientes acerca de la experiencia general con la empresa. Que supere el 0% es positivo porque indica más promotores que detractores.



2.3.2 Encuesta Post Atención (Customer Experience). El objetivo de este tipo de encuesta es conocer, a los pocos días de realizar la gestión con Aguas de Murcia, por los canales de Atención Telefónica, Oficina Virtual y Presencial, la satisfacción del cliente en la gestión y la atención recibida.

2.3.3 Encuesta de Satisfacción de los Grupos de Relación. La finalidad de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción de los servicios municipales que principalmente se relacionan con la empresa para gestiones como cliente interno.

4. Valore la satisfacción con la empresa en cuanto a las gestiones solicitadas/realizadas.

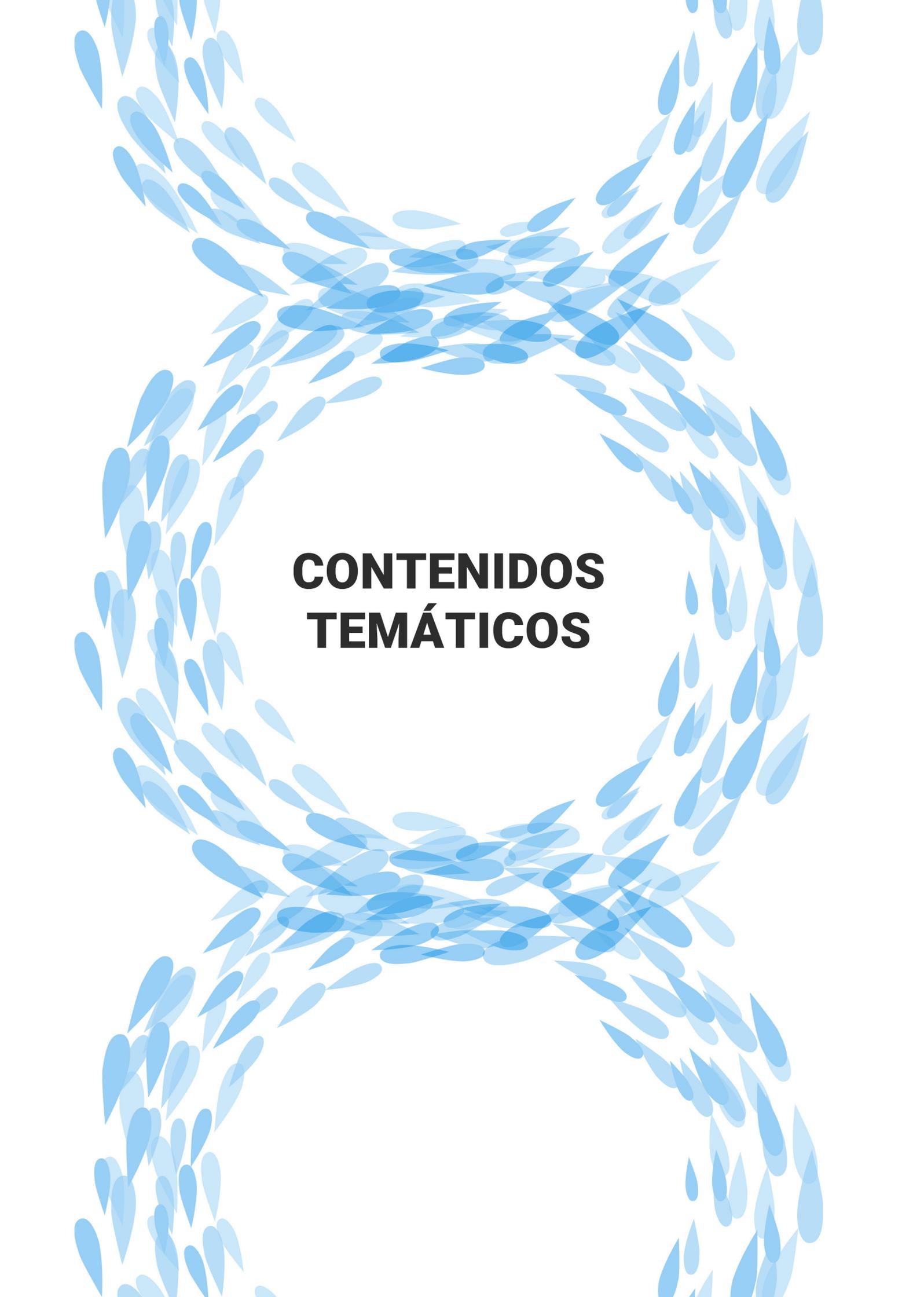


Al igual que en apartados anteriores el seguimiento de la eficacia de las acciones llevadas a cabo se obtienen a través de la retroalimentación recibida de las acciones realizadas con los grupos de interés descritas a lo largo de todo el apartado (reuniones, cátedras, encuestas, etc).

f. describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e).

Existen canales de comunicación bidireccionales con los grupos de interés, permitiendo saber si las medidas tomadas son las adecuadas para conseguir los objetivos descritos en anteriores contenidos, como por ejemplo conocer las necesidades de los grupos y sus expectativas respecto a la gestión del ciclo del agua y la contribución de la Organización a la comunidad local. Estos canales permiten también conocer si las medidas implantadas son las adecuadas.





**CONTENIDOS
TEMÁTICOS**

Tal y como se ha comentado anteriormente en el informe, en los contenidos 3-2 y 3-3, tras el resultado del IV Estudio de Materialidad se identifican los siguientes temas materiales o temas con mayor impacto:

- **Transparencia** en la gestión.
- **Ética** e Integridad en la gestión de la empresa.
- **Calidad** en el Servicio que se presta.
- Cumplimiento de la **Legislación** vigente .
- Impulso a la **Economía Circular**.
- **Gestión Sostenible** del ciclo del agua en situaciones de escasez.
- Comunicación y **Diálogo** con los grupos de interés.
- **Inversión en Infraestructuras**, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.
- **Comunicación** con claridad de los conceptos de la tarifa, los costes operacionales asociados al suministro, alcantarillado y depuración del agua y cómo estos costes repercuten en el usuario.
- **Alianzas** con actores clave, con el fin de aportar en la solución a problemáticas y necesidades de la ciudadanía.

Para presentar la información referente a los contenidos temáticos, tal como se han presentado en el contenido 3-3, se han agrupado del siguiente modo:

- **Transparencia** en la Gestión.
- **Ética** e Integridad.
- **Calidad** del Servicio.
- Cumplimiento de la **Legislación vigente**.
- **Medio Ambiente** .
 - Impulso de la **Economía Circular**.
 - **Gestión Sostenible** del ciclo del agua en situaciones de escasez.
 - **Inversión en Infraestructuras**, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.
- **Grupos de Interés**.
 - Comunicación y **diálogo** con los distintos grupos de interés.
 - **Comunicación** con claridad de los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales asociados al suministro, alcantarillado y depuración del agua, y como estos costes repercuten al usuario.
 - **Alianzas** con actores claves (representantes de los grupos de relación, asociaciones y entidades de ámbito social, cultural, medioambiental, etc) con el fin de aportar en la solución a problemáticas y necesidades de la ciudadanía.

La elección de los indicadores materiales a reportar dentro de cada uno de los contenidos definidos en el Informe de Desarrollo Sostenible se ha realizado a través del análisis y validación de dicha selección por la Dirección de la Organización siguiendo los principios de importancia, interés e impactos asociados a los Grupos de Relación. Los indicadores seleccionados y reportados en la memoria están identificados en el Índice GRI, página 195 a 202. El resto de indicadores no han sido reportados.

Estos estudios de materialidad suponen una precisa fuente de información para diseñar los planes de sostenibilidad y las políticas de RSC y desarrollo sostenible, identificando los aspectos más importantes que la Organización tiene que gestionar en el futuro.



TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN



Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos:

- i. valor económico directo generado: ingresos;
- ii. valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad;
- iii. valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido".

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Valor Económico Directo Creado €(VEC) | 78.009.384 | 75.607.371 | 79.094.761 |
| Ingresos | 78.009.384 | 75.607.371 | 79.094.761 |
| Valor Económico Distribuido €(VED) | 77.829.582 | 76.803.310 | 81.280.152 |
| Costes Operativos | 53.762.867 | 52.113.548 | 56.747.805 |
| Salarios y beneficios sociales | 16.005.659 | 16.173.395 | 15.972.030 |
| Pagos a proveedores de capital | 4.379.058 | 3.993.412 | 4.589.918 |
| Pagos a gobiernos | 2.293.415 | 2.379.265 | 2.395.440 |
| Inversiones en la comunidad | 1.388.583 | 2.143.690 | 1.574.959 |
| Valor Económico Retenido (VER) | 179.802 | -1.195.939 | -2.185.391 |

b. cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.

No procede informar por separado el VEGD al no ser significativo.

Contenido 201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático

La organización informante debe presentar la siguiente información:

- a. los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen especial potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir:
- i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como de índole física, reguladora u otra;
 - ii. una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
 - iii. las implicaciones financieras del riesgo o de la oportunidad antes de tomar medidas;
 - iv. los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad;
 - v. los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

Se identifican los siguientes riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que pueden influir en la salud financiera de la Organización.

SEQUÍA

La ciudad de Murcia se encuentra dentro de la cuenca del Segura, contando con una pluviometría media de 365 mm de lluvia al año, lo que la convierte en la ciudad que menos aportes recibe por lluvias de toda la Unión Europea. El déficit estructural anual se estima en aproximadamente en 480 hectómetros cúbicos, lo que nos lleva a una sobreexplotación de las aguas subterráneas y una infradotación de nuestras necesidades agrícolas, ganaderas, industriales y para el consumo humano. Esta infradotación nos lleva a situaciones límites ante años de sequía.

La situación actual de sequía supone que la compra de agua sigue siendo una importante amenaza para la Sociedad. El agua procedente de las desalinizadoras suple la falta de recursos de la Cuenca y de la procedente del trasvase Tajo-Segura, con el coste sensiblemente superior, lo que puede suponer en el futuro un incremento en la tarifa aplicada para la compra del agua.

Restricciones en el suministro de agua provocados por la sequía que pudiesen reducir nuestra facturación.

Estos posibles riesgos han fomentado la búsqueda de nuevas fuentes de suministro.

Es decir, esta situación coyuntural nos obliga a desarrollar sistemas que optimicen los usos, reutilización de aguas, convirtiendo nuestras depuradoras en biofactorías, y concienciando a la población en el uso eficiente y responsable del recurso. En definitiva, este escenario de escasez y de cambio climático, nos obliga a rediseñar nuestra capacidad de respuesta y adaptación a esta situación cada día más crítica con el fin de asegurar el recurso hídrico para las personas de hoy y del mañana, para garantizar la supervivencia del planeta.

LLUVIAS TORRENCIALES

Actualmente cada vez hay menos lluvias y cuando estas se producen lo hacen de forma torrencial causando distintos daños en la red de distribución. El principal impacto identificado en este riesgo es el daño a las infraestructuras lo que supone un mayor gasto en mantenimiento correctivo. Esto es debido a que la mayor parte de la red es de tipo unitario. La separación de la red supondría una gran inversión, no obstante se dispone de

un plan de actuaciones en el cual se identifican las necesidades y se dotan económicamente en función de las necesidades.

MITIGACIÓN A NIVEL MUNICIPAL DEL EFECTO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

A nivel Municipal, una de las acciones tomadas para la mitigación del cambio climático es la mayor dotación de zonas verdes en el municipio, acción que ayuda a minimizar los efectos negativos pero a nivel de la Organización supone una mayor demanda del recurso para riego de las zonas ajardinadas. La tarifa aplicada para el riego de jardines es una tarifa especial, tarifa subvencionada municipal por lo que una mayor demanda supone una implicación financiera negativa para la Organización.

Todo esto ha fomentado la necesidad de potenciar políticas de reutilización en la gestión del recurso.

Además, otro de los posibles riesgos puede ser la subida de precios producida por la escasez de materias primas necesarias para el desarrollo de nuestra actividad.

Todos los riesgos y oportunidades detectados suponen una implicación financiera en la organización.



Contenido 201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el valor monetario total de la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos:

- i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales;
- ii. subsidios;
- iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes;
- iv. premios;
- v. exención del pago de regalías;
- vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (Export Credit Agencies, ECA);
- vii. incentivos financieros;
- viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|----------------|
| Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€) | 482.004 | 309.224 | 369.690 |
| TOTAL | | | |

b. La información incluida en la 201-4-a por país.

Aguas de Murcia desarrolla el 100 % de su actividad en España.

c. si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.

El 51% de las acciones pertenecen al Excmo. Ayuntamiento de Murcia.

Contenido 203-1. Inversiones en infraestructuras y proyectos apoyados

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios apoyados.

La inversión total realizada en 2022 fue la siguiente:

| | 2022 (€ IVA no incluido) |
|-------------------------|--------------------------|
| Inversión total | 3.880.149,54 |
| Inmovilizado material | 3.880.149,54 |
| Inmovilizado intangible | ----- |

El grueso de las inversiones y actuaciones de la empresa se han dirigido a la ampliación y renovación de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua). En abril de 2018, se aprobaron las actuaciones correspondientes al Plan de actuaciones de la Empresa para ejecutar durante los años 2018-2019. En noviembre de 2018 se aprueban nuevas actuaciones, que junto con las anteriores, constituyen el Plan de actuaciones a ejecutar entre 2018-2020. Estas actuaciones se siguen desarrollando durante los años 2022 junto a nuevas actuaciones y modificaciones o ampliaciones de las ya definidas, aprobadas en los Consejos de Administración realizados en 2021. A fecha de 22 de diciembre de 2021, se aprueba un nuevo plan de actuaciones para los años 2022-2023, con una inversión aproximada de 11 M€, aprobándose a lo largo de 2022 nuevas ampliaciones y modificaciones de los planes de actuaciones ya existentes. En total, el importe aprobado en Consejo en el periodo 2018-2023 asciende a una inversión aproximada de 31 M€.

b. los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda.

Los impactos en las comunidades afectadas por las inversiones son múltiples:

- Por un lado, se mejoran las condiciones de acceso al servicio de agua potable, tanto con actuaciones de rehabilitación de redes como de mejoras en la Estación de Tratamiento de Aguas Potables.
- Por otro lado, se mejoran las condiciones del saneamiento o se dota de ese servicio a comunidades que no lo tienen, al igual que mejoras en el proceso de depuración. En estos dos últimos casos hay un fuerte efecto de mejora medioambiental.
- En aquellas zonas en las que se ejecutan mejoras en las redes de pluviales, se reducen los riesgos frente a inundaciones y se mejoran las condiciones de drenaje superficial.
- Habitualmente, las inversiones llevan aparejadas reformas en los servicios urbanísticos afectados por lo

que hay una renovación del entorno de las inversiones.

- Finalmente, se realizan inversiones en las instalaciones operativas que redundan, de forma indirecta al ciudadano, en una mejor prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, así como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

En el marco del Plan de Actuaciones de Aguas de Murcia, destacan las siguientes actuaciones ejecutadas a lo largo del año 2022:

- PROYECTO Y OBRA DE PLANTA REGENERADORA DE AGUAS FREÁTICAS EN LA CIUDAD DE MURCIA (conformada por las actuaciones ESTUDIO DE REUTILIZACIÓN DE AGUA PROCEDENTE DEL NIVEL FREÁTICO y APROVECHAMIENTO AGUA PROCEDENTE DEL FREÁTICO PARA RIEGO DE JARDINES), que posibilitará el tratamiento y reutilización de parte del agua procedente del freático y permitirá su inyección en la red urbana de riego RUR (no potable) para el riego de parques y jardines, que se detraería del consumo de la red de agua potable actualmente destinado a este uso. Todo ello con el objetivo de mejora del aprovechamiento de los recursos hídricos, disminución de costes operativos y aumento de la resiliencia frente a los efectos del cambio climático.

- AMPLIACIÓN RED DE SANEAMIENTO EN CARRIL ACEQUIA ALJADA Y VEREDA RIQUELME, LLANO DE BRUJAS, que permitirá dotar del servicio de alcantarillado a comunidades que no disponen del mismo a través de la tecnología de saneamiento por vacío.

- ACTUACIONES VARIAS DE ADECUACIÓN DE ALIVIADEROS AL RD 1290/2012: ADECUACIÓN ARQUETA PUNTO DE VERTIDO 4 EN MARGEN DERECHA EDAR MURCIA ESTE (TORREAGÜERA), ADECUACIÓN ARQUETA PV076 EN BRA-TÑ LOS CASTAÑOS-SANGONERA LA VERDE y ADECUACIÓN ARQUETA PV077 EN BOMBEO BRA-JG EL JUNCO-SANGONERA LA VERDE, que contribuirán a la mejora de las condiciones medioambientales del entorno mediante la a instalación de un sistema de control y medición de la calidad del agua en alivios del sistema unitario de saneamiento en episodios de lluvia, así como la instalación de elementos de retención de flotantes. En el caso de la actuación de Torreagüera, se instalará, además, un sistema de desodorización.

- MEJORA DEL DRENAJE URBANO EN MURCIA Y PEDANÍAS, que, mediante la ejecución de elementos de captación de aguas pluviales (rejillas e imbornales) y redes de canalización, permitirán mejorar el sistema de drenaje y evacuación en aquellos puntos donde se detectan acumulaciones de agua superficial en episodios de lluvias.

c. si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.

Estas inversiones son compromisos adoptados en el Consejo de Administración de la Empresa, donde se aprueba el Plan Estratégico de Inversiones, necesario para la mejora, el desarrollo y aseguramiento de las infraestructuras del Municipio de Murcia.

Contenido 203-2. Impactos económicos indirectos significativos

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.

Se identifican los siguientes impactos económicos:

1. Impactos económicos indirectos positivos derivados de la ejecución de proyectos y obras en la Organización:

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en empresas proveedoras de obras y servicios.

2. Impacto económico directo e indirecto de tarifas sociales (tarifa social, tarifa pensionistas, tarifa viviendas con más de cuatro miembros, tarifa social otros colectivos, tarifa comedores sociales).

Por un lado se considera que se trata de un impacto económico directo negativo, ya que, se trata de una bonificación sobre la tarifa general. Por lo tanto, es un menor ingreso.

En 2022 este impacto fue de **1.189.322€** distribuidos en:

- **Tarifa Social:** 913.839,08 €.
- **Tarifa Pensionistas:** 122.947,38 €.
- **Tarifa viviendas más de cuatro miembros:** 104.754,77 €.
- **Tarifa Comedores Sociales:** 46.706,93 €.
- **Tarifa Social otros colectivos:** 1.073,85 €.

No obstante implica, por otro lado, un impacto indirecto económico muy positivo por varias razones:

- Contribución al desarrollo económico social en nuestro ámbito de actuación (Municipio de Murcia); ayuda al pago de facturas a los colectivos más vulnerables.
- Imagen positiva frente a Tercer Sector, Ayuntamiento y otros Grupos de Relación al contar con soluciones para colectivos vulnerables.
- Compromiso de Responsabilidad Corporativa, Acción Social y Desarrollo Sostenible, con impacto directo sobre el ODS 6: Agua limpia y Saneamiento (Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. En concreto contribuye a alcanzar la Meta 1: Acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos).
- La tarifa social supone además la prohibición de corte de suministro por impago de facturas (acceso al agua y al saneamiento).
- La Directiva Marco del Agua obliga a unas tarifas equitativas. Siendo la tarifa general la más común, regulada en el consumo por tramos progresivos, definimos tarifas sociales para cumplir con esa equidad, sectores y grupos más vulnerables que tengan opción a tarifas más equitativas que la tarifa general según su situación económica y social.

3. Impacto económico directo e indirecto del proyecto de transformación de atención al cliente

El proyecto de transformación de atención al cliente nace a raíz de la pandemia de la Covid-19. La Organización adapta sus canales de atención para dar respuesta a una necesidad con motivo de la pandemia: canales más



digitales, no presencial, ágiles y finalistas. Medidas principales dirigidas a mantener el servicio sin necesidad de desplazamientos.

Esta idea inicial deriva en el programa **CONTIGO** de Aguas de Murcia. Un programa para transformar la atención en un servicio más digital (no presencial), ágil y finalista para el universo de clientes pero manteniendo y adaptando dichos servicios a las necesidades especiales de ciertos colectivos identificados, colectivos/consumidores vulnerables por distintos motivos: brecha digital, comprensión, personas con discapacidad y por motivos económicos.

Los impactos económicos indirectos positivos son:

- Beneficios económicos en la gestión (unido a la transformación digital).
- Eficiencias y mejora de procesos.
- Clientes más digitales con servicios más digitales, reducción de costes de contacto (comunicaciones digitales, gestiones online, etc.).
- Compromiso y Responsabilidad Social Corporativa con nuestros grupos de relación-> adaptación servicio para personas mayores, familias vulnerables económicamente, personas con discapacidad, clientes con dificultades de comprensión (idiomas principalmente).
- Imagen de empresa digital, evolucionada. Empresa de servicio público moderna.

b. la importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de parámetros de referencia (benchmarks) externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.

Aguas de Murcia mide la importancia de sus impactos económicos indirectos en el contexto a través de distintos medios, cabe destacar:

1. Encuesta del Observatorio de Servicios Urbanos

El Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESP) que quiere convertirse en altavoz de las opiniones de los ciudadanos sobre sus servicios municipales. A través de esta plataforma se defienden a los contribuyentes para que reciban servicios de excelencia en los aspectos más cotidianos de su vida diaria, que son precisamente los servicios que deben prestar los Ayuntamientos. Desde OSUR se pone el foco en analizar cómo se prestan los servicios de limpieza, transportes, agua, iluminación y otros servicios que dependen de los Ayuntamientos.

Consideramos una fuente externa de referencia con impacto positivo, ya que, mide la evolución y satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios urbanos municipales.

Los resultados obtenidos en 2022 pueden consultarse en el siguiente enlace:

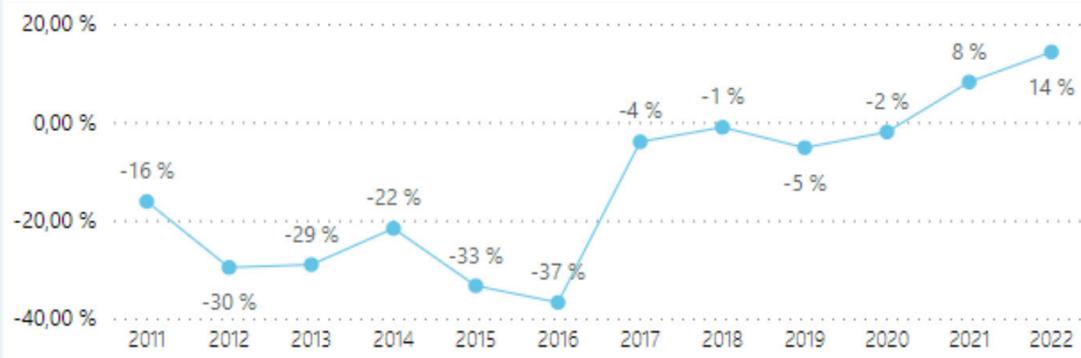
https://www.osur.es/wp-content/uploads/2022/12/iv_barometro_murcia.pdf

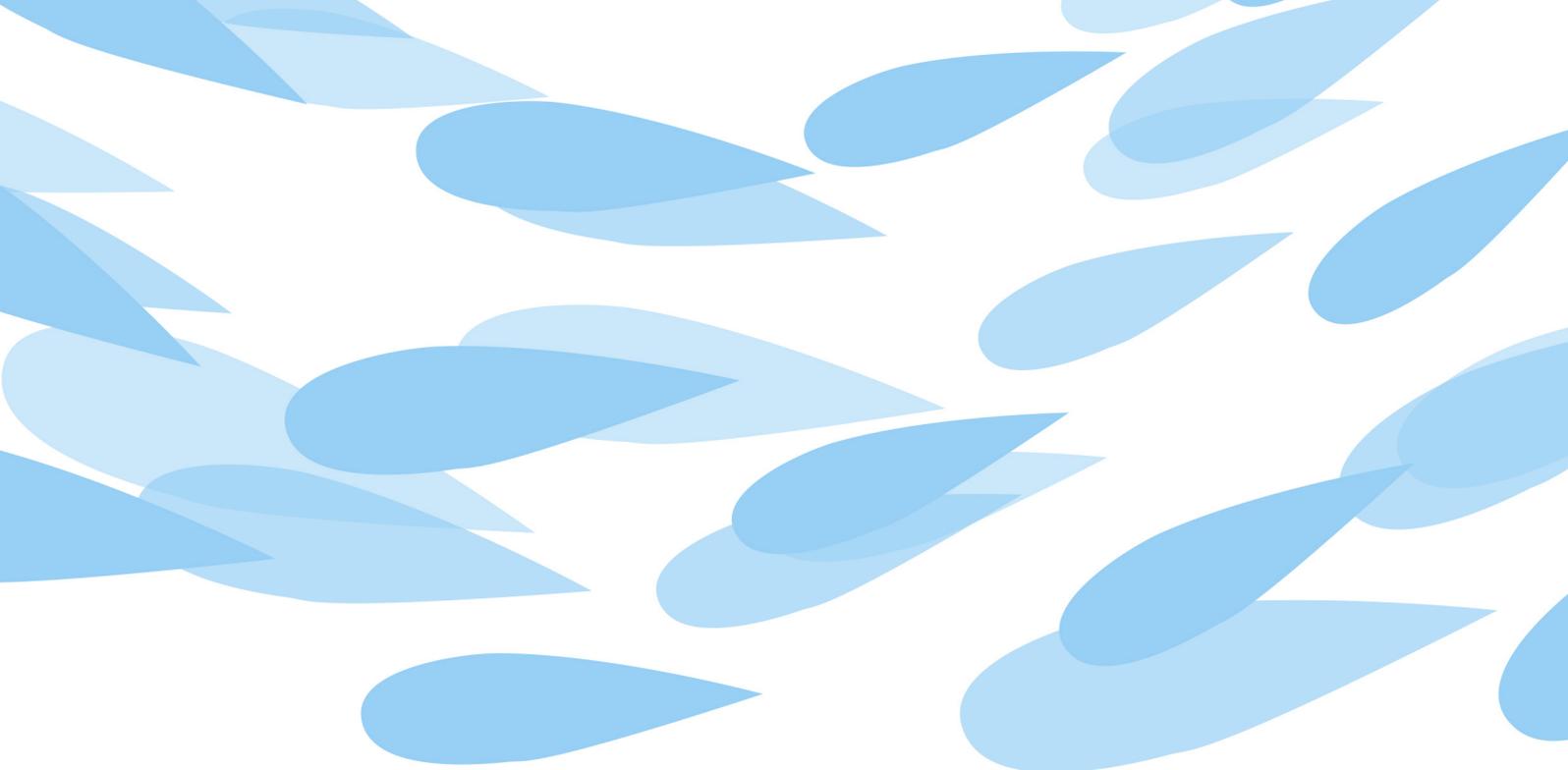
2. Índice de referencia NPS (NET PROMOTER SCORE)

El Net Promoter Score o NPS es una herramienta que sirve para medir la satisfacción del cliente con una sola pregunta, dándote un indicador de crecimiento de tu empresa o producto. El NPS evalúa el grado en que una persona recomienda una cierta compañía, producto o servicio a amigos, familiares o colegas.

Como se ha comentado anteriormente en este informe, Aguas de Murcia pertenece a un grupo empresarial, a nivel grupo es medido este índice para todos los servicios, sirviendo de benchmark para la evaluación de la satisfacción y propuesta de mejora.

Serie histórica





ÉTICA E INTEGRIDAD

Contenido 205-1. Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la cantidad total y el porcentaje de operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción. En el marco de la prevención de riesgos penales e implantación de un sistema de Compliance (cumplimiento normativo) se elaboró el primer “Mapa de Riesgos” de Aguas de Murcia, que fue presentado al Consejo de Administración y aprobado por éste en la reunión de fecha 23 de junio de 2017. Posteriormente, se actualiza el “Mapa de Riesgos” adaptándolo a la nueva realidad social aprobándose en el Consejo de Administración con fecha 22 de Diciembre de 2021.

b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos. En relación a la corrupción, se considera que existe un riesgo alto en relación al cohecho y al tráfico de influencias; y riesgo medio para el caso de la corrupción entre particulares. Es por ello que, en el último trimestre de 2020, la empresa impartió el curso “La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador”, destinado al personal técnico, mandos y personal directivo, es decir, las personas que participan en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas, se impartió la formación de “Compliance y relaciones con terceros. Gestión de Riesgos” y en 2022 se impartió una nueva formación sobre “Compliance y conflictos de interés”. Aunque durante el año 2022 no se identifican nuevos riesgos que afectan al sistema del cumplimiento normativo ni al mapa de riesgos aprobado, se tiene previsto realizar para toda la plantilla, durante 2023, una formación de actualización de conocimientos del cumplimiento normativo con especial atención a las novedades legislativas que le puedan afectar.



Contenido 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.

La totalidad de los miembros del órgano de gobierno de esta sociedad son concedores de las políticas y procedimientos anticorrupción implantados en Aguas de Murcia. Es más, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia entiende que la compañía solo será sostenible y responsable socialmente en el marco de la transparencia, buen gobierno y conducta ética. Es por ello que en la reunión del Consejo de Administración de fecha 31 de marzo de 2017 se aprobaron los siguientes documentos:

- Código de Conducta.
- Estatuto de Compliance Officer.
- Protocolo de investigaciones internas.
- Política de cumplimiento ambiental.
- Política de cumplimiento fiscal.
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones académicas.
- Política de seguridad de la información y uso de las "TIC".
- Normas de uso de los sistemas de información.

b. el número total y el porcentaje de empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región.

100%. La plantilla de Aguas de Murcia en su conjunto tiene a su disposición toda la documentación anteriormente referida a través de la aplicación GESDOCAL (accesible las 24 horas del día los 365 días del año). Asimismo, el personal de nuevo ingreso firma "Cláusulas éticas" en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del sistema de Compliance.

c. el número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización.

100%. Se comunican a ambos socios, Ayuntamiento de Murcia e Hidrogea (Grupo Agbar).

d. el número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.

100%. Se comunica al 100% del Órgano de Gobierno. Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia. El Órgano de Gobierno de la Sociedad no ha sufrido cambios durante el ejercicio 2022. Todo el Órgano de Gobierno quedó instruido sobre el Código ético y documentación del Sistema Compliance cuando se presentó en el Consejo

el 22 de diciembre de 2021 el nuevo mapa de Riesgos.

El compromiso empresarial va más allá de la plantilla y órgano de gobierno de Aguas de Murcia, pues se pretende ser un actor social que fomente la cultura de la ética y el cumplimiento. Tanto es así que desde finales de junio de 2017 todos los contratos mercantiles que se firman con empresas proveedoras de bienes y servicios contienen referencia al Código de Conducta, que, a su vez, identifica a los proveedores como parte afectada por el contenido del propio Código de Conducta, que pasa a ser de obligatorio cumplimiento. Es más, se prevé expresamente que el incumplimiento del Código de Conducta de Aguas de Murcia por parte de una empresa proveedora puede llegar a derivar en la rescisión del contrato.

e. el número total y el porcentaje de empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

100 %. Se ha formado de manera presencial a la totalidad del personal directivo, mandos y personal técnico de Aguas de Murcia. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas).

Además de la formación general, a final de 2020, se impartió el curso de "La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador". Este curso estaba destinado a personal técnico, mandos intermedios y personal directivo ya que son las personas implicadas en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas. En 2021, se imparte la formación de "Compliance y relaciones con terceros. Gestión de Riesgos" y en 2022 "Compliance y Conflictos de Interés".

Para el ejercicio de 2023 está previsto impartir una formación a toda la plantilla para actualizar los conocimientos sobre el cumplimiento normativo con especial atención a las novedades legislativas que le puedan afectar.



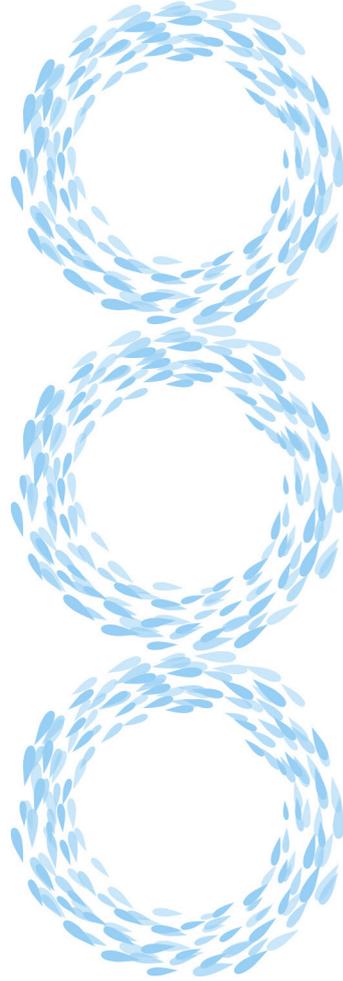
Contenido 205-3. Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

La organización informante debe presentar la siguiente información:

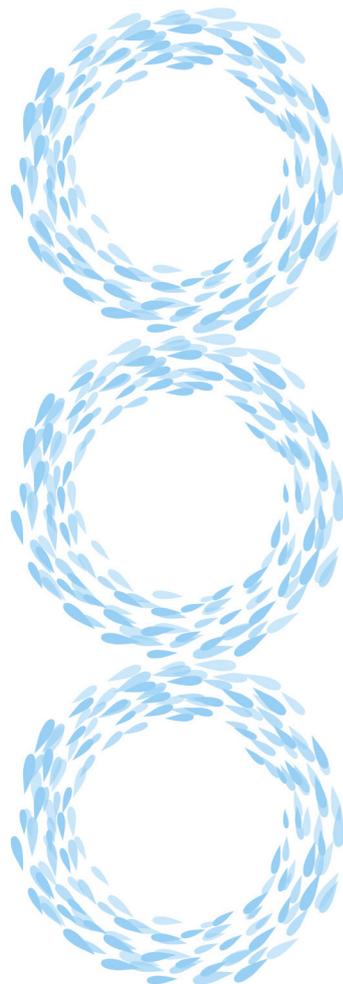
- a. el número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.
- b. la cantidad de incidentes de corrupción confirmados a consecuencia de los cuales fueron despedidos o se aplicaron medidas disciplinarias a los empleados.
- c. la cantidad total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.





CALIDAD DEL SERVICIO



Contenido 404-1. Promedio de horas de formación al año por empleado

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el promedio de horas de formación que los empleados de la organización hayan recibido durante el periodo objeto del informe, desglosado por:

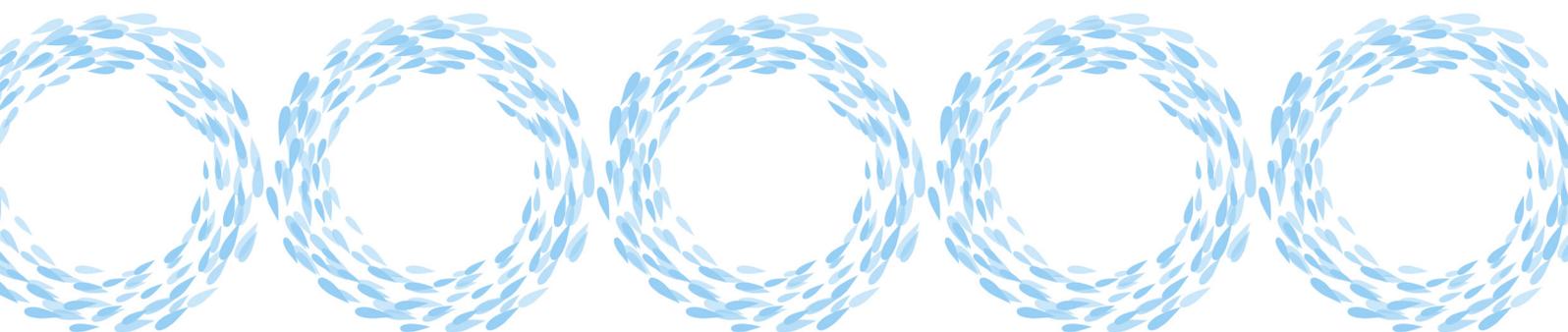
- i. género;
- ii. categoría laboral.

| Horas de formación por categoría y sexo | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|
| 2021 | | | | | | |
| | Hombres | Hombres | Mujeres | Mujeres | TOTAL | TOTAL |
| TOTAL HORAS | TOTAL HORAS | H/PERSONA | TOTAL HORAS | H/PERSONA | TOTAL HORAS | H/PERSONA |
| Dirección | 139,50 | 17,44 | 15,50 | 15,50 | 155,00 | 17,22 |
| Mandos | 820,50 | 34,19 | 310,00 | 28,18 | 1130,50 | 32,30 |
| Personal Técnico | 1461,00 | 48,70 | 144,50 | 24,08 | 1605,50 | 44,60 |
| Personal Administrativo | 281,00 | 6,69 | 399,50 | 10,80 | 680,50 | 8,61 |
| Personal Operario | 1327,50 | 18,44 | 2,00 | 2,00 | 1329,50 | 16,83 |
| TOTAL | 4.029,50 | 22,89 | 871,50 | 15,56 | 4.901,00 | 21,13 |

| Horas de formación por categoría y sexo | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| 2022 | | | | | | |
| | Hombres | Hombres | Mujeres | Mujeres | TOTAL | TOTAL |
| TOTAL HORAS | TOTAL HORAS | H/PERSONA | TOTAL HORAS | H/PERSONA | TOTAL HORAS | H/PERSONA |
| Dirección | 215,25 | 30,75 | 20,00 | 20,00 | 235,25 | 29,40 |
| Mandos | 748,50 | 29,94 | 313,25 | 28,48 | 1061,75 | 29,49 |
| Personal Técnico | 628,75 | 23,29 | 139,00 | 19,86 | 767,75 | 22,58 |
| Personal Administrativo | 760,00 | 20,54 | 612,00 | 15,30 | 1372,00 | 17,81 |
| Personal Operario | 1.040,75 | 14,26 | 34,00 | 34,00 | 1074,75 | 14,52 |
| TOTAL | 3.393,25 | 20,08 | 1118,25 | 18,63 | 4511,50 | 19,70 |

Durante el año 2022, se ha reducido el número total de horas con relación al año anterior, al reducirse el número de horas realizadas por el personal técnico en redes de abastecimiento, pero ha habido un incremento en formación de Prevención de Riesgos Laborales y de Sistemas de Gestión, llegando en ambos casos a duplicar el número de horas impartido.





CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Contenido 207-2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control, que indique:

i. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal;

La Dirección de la empresa es responsable del cumplimiento de la estrategia y gestión fiscal de la empresa.

ii. la manera en que se integra el enfoque fiscal en la organización;

Formación continua y orientación para el personal responsable de la gestión fiscal sobre la relación entre la estrategia fiscal, la estrategia empresarial y el desarrollo sostenible.

iii. los riesgos del enfoque fiscal, incluida la manera en que se identifican, gestionan y supervisan esos riesgos;

Tolerancia al riesgo baja. Revisiones externas que supervisen y garanticen el adecuado cumplimiento normativo y apoyo continuo con asesorías especializadas externas.

iv. la manera en que se evalúan el cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control.

Las revisiones fiscales que evalúan el cumplimiento de la gobernanza fiscal.

b. una descripción de los mecanismos para plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial de la organización y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.

La Organización dispone de un Código Ético, en su apartado 8, donde se describe el canal ético, mecanismo a través del cual pueden notificarse las inquietudes relacionadas con conductas poco éticas o ilegales, estas pueden comunicarse utilizando el buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.

c. una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal que incluya, si procede, un enlace o referencia a la declaración de verificación o informe de verificación externa.

En 2022 se realizó la última revisión fiscal por una empresa consultora externa. Actualmente se encuentra en fase de ejecución la revisión fiscal correspondiente al periodo 2022 por la misma empresa.



Contenido 207-3. Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción del enfoque en cuanto a la participación de los grupos de interés y la gestión de las inquietudes de los grupos de interés en materia fiscal, incluidos:

i. el enfoque en cuanto al compromiso con las autoridades fiscales;

Relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales y de total colaboración en todo aquello que se nos requiere.

ii. el enfoque en cuanto a la defensa de las políticas públicas en materia fiscal;

La empresa se posiciona en defensa de las políticas públicas en materia fiscal, aplicando la normativa, que supone la aportación de la empresa a los recursos necesarios para que el Estado pueda desarrollar todas sus actividades necesarias para el bien común.

iii. los procesos para recopilar y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés, incluidos los grupos de interés externos.

Los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés son varios:

- Buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.
- Reuniones mantenidas con los grupos de interés.
- Mesas Sectoriales.
- Mecanismos definidos en el portal de transparencia para la relación con la ciudadanía.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.

Contenido 306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. acciones, incluidas medidas de circularidad, tomadas para prevenir la generación de residuos en las actividades propias de la organización y aguas arriba y aguas abajo en su cadena de valor, y gestionar los impactos significativos de los residuos generados.

Aguas de Murcia, con su experiencia en la gestión del ciclo urbano del agua, ha evolucionado a una gestión basada en la innovación y sostenibilidad, trabajando en pro de la economía circular, mediante la implantación y el desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y en la transformación de los residuos en materias de alto valor, como el agua regenerada, las energías limpias, el biodiesel y el abono agrícola. Este compromiso queda patente en la definición por la Dirección del reciente Plan Estratégico 2021-2030, así como la inversión realizada en diversos proyectos de investigación enfocados a la minimización, reutilización y valorización de los residuos. Entre las acciones realizadas podemos destacar:

- *Proyecto Life Conquer*. Proyecto para fomentar el residuo cero por el tratamiento selectivo de aguas freáticas contaminadas con nitratos y sales, para su uso en riego de parques y jardines.
- *Proyecto Life Warrior*. Proyecto de reutilización de agua de conformidad con el nuevo marco regulatorio europeo para el riego agrícola (Water Reuse Adaption Regulation Agro).
- *Renovación de acometidas mediante Sistema de Tecnología Sin Zanja*. Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales evitando la producción de residuos.
- *Reutilización del 100% de lodos generados* en el proceso de Depuración destinados a compostaje o aplicación directa a agricultura no siendo gestionados como residuos.
- *Reutilización del agua depurada* para uso agrícola, urbano y recreativo siendo el resto utilizada para mantenimiento del cauce natural.
- *Obtención de Energía* a partir del biogás producido en el proceso de Depuración.
- Comunicación a los Grupos de Interés de los beneficios de beber agua del grifo en relación a la *disminución de la generación de residuos*.





Nota: Todas estas proyectos y acciones se encuentran desarrolladas en mayor profundidad dentro del Contenido 3-3 Medio Ambiente.

Además, anualmente, se realiza una Evaluación de Aspectos Ambientales a través de una aplicación corporativa, EVAM, donde se analiza, entre otros, el aspecto de residuos y sus impactos tomándose las medidas necesarias para su reducción y minimización. Como resultado de esta evaluación se han llevado a cabo las siguientes acciones entre otras:

- Fomento de la disminución del uso del papel en pro de la digitalización.
- Formación a todo el personal en materia de residuos para su minimización.
- Análisis de cambio de envase, mayor tamaño y retornable a proveedor.

b. si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestiona los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas.

Todos los residuos generados en la organización son gestionados, bien directamente a través de gestores autorizados, o bien, a través de un tercero, como por ejemplo en el caso del fibrocemento. Para estos tipos de residuos, el modo de gestión queda definido en el contrato de adjudicación al cual se le hace un seguimiento a la vez que se reportan las evidencias de dicha gestión (certificados de retirada o gestión de los residuos) para garantizar el cumplimiento con la legislación vigente.

c. los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.

Existen distintas aplicaciones donde se realiza el seguimiento de la gestión de los residuos.

1. Para Residuos Peligrosos:

- **SIVA.** Residuos peligrosos generados en los cuatro puntos de almacenamiento:
 - ETAP La Contraparada.
 - EDAR Murcia Este.
 - EDAR El Raal.
 - EDAR Nueva Sucina.
- **GIOT.** Para Fibrocemento

2. Para Residuos No Peligrosos:

- Aplicación **Web del Gestor**.
- **SIVA**.
- **GIOT**.
- Según **definición del personal Técnico Responsable** solicitando evidencia de su gestión.

En cada uno de los centros productores se posee la siguiente información que suministra el gestor autorizado de residuos tanto peligrosos como no peligrosos:

- Contrato con cada uno de los gestores autorizados.
- Número de Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos.
- Notificaciones de Retiradas de Residuos Peligrosos.
- Documentos de control y seguimiento.
- Libros de registro.

Los tratamientos y destinos vienen determinados por el gestor autorizado, valorándose para su elección el destino que les dé a los mismos. Esta elección viene definida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas de la contratación.



Contenido 403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indique:

- i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos;
- ii. si el sistema se ha implementado con base en estándares/directrices reconocidos de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.

El modelo de organización preventiva adoptado por Aguas de Murcia, es el de pertenencia al Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo AGBAR, grupo empresarial al que pertenece mediante acuerdo suscrito el 30-12-1997, según RD 39/97 Reglamento de los Servicios de Prevención, posteriormente modificado por RD 337/2010 cuyo art. 21 punto 3 indica que este servicio tiene la consideración de Servicio de Prevención Propio de las empresas que lo constituyen y cuenta con tres especialidades o disciplinas preventivas. En Aguas de Murcia, este servicio opera bajo la denominación de UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE AGUAS DE MURCIA (UPRAM), está constituido por 2 técnicos de nivel superior en prevención de riesgos laborales que permite asumir directamente las especialidades de SEGURIDAD, HIGIENE INDUSTRIAL y ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA. Uno de ellos actúa como Jefe de Prevención RL y realiza labores de coordinación de la gestión, tanto de los medios internos como de aquellos otros externos que sean precisos. La UPRAM cuenta con el equipamiento indispensable para la realización de aquellas mediciones necesarias para la evaluación de riesgos laborales (sonómetro, luxómetro, equipos diversos de medición de gases, equipos para mediciones termohigrométricas,...), presentes en la actividad de la empresa. Para aquellas mediciones o evaluaciones más específicas, se establecen los conciertos necesarios con Servicios de Prevención Ajenos o laboratorios de acreditada solvencia.

La actividad preventiva de Vigilancia de la Salud, está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno, estando establecidas las correspondientes medidas de coordinación entre este y la UPRAM para conseguir una eficaz acción preventiva, derivada de los reconocimientos médicos periódicos y de seguimiento que se vienen realizando con arreglo a los protocolos específicos según los riesgos laborales identificados.

La Coordinación de Seguridad y Salud de las Obras llevadas a cabo por Aguas de Murcia está igualmente concertada con una empresa especialista en este tipo de actividad. Varios técnicos de esta empresa ejercen de Coordinadores de Seguridad y Salud en fase de proyecto, cuando procede, y en fase de ejecución de obra con un reparto adecuado de tareas y obras, estos se integran en la dirección facultativa, la asesoran y aprueban los Planes de Seguridad y Salud correspondientes. Igualmente, asesoran a los técnicos de proyectos en la redacción de Estudios de Seguridad y Salud y reportan a la UPRAM la información sobre la gestión preventiva de las obras permitiendo establecer estrategias de mejora conjuntamente. Este concierto también abarca las actuaciones de mantenimiento, pequeñas obras y actuaciones itinerantes dentro del ámbito de actuación de AGUAS DE MURCIA y sirve de apoyo y complemento a la UPRAM en la realización de visitas de inspección de tajos e instalaciones, realización de mediciones específicas, evaluaciones, informes,...

La última auditoría legal se realizó en 2021, previsto realizar la próxima auditoría en 2023.

b. una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cubre la totalidad de la plantilla, actividades y centros de trabajo en los que opera Aguas de Murcia.

Contenido 403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los procesos empleados para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique.

i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo:

ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales dispone de un procedimiento para la identificación y evaluación de dichos riesgos, en él se describe la estrategia y sistemática para llevarla a cabo. El procedimiento de evaluación aplicado es el de William T. Fine para la evaluación general y métodos específicos según riesgos basados en Reglamentos, Guías Técnicas del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), Notas Técnicas de Prevención del INSST, etc.

Estos procesos se garantizan mediante la designación de personal técnico en Prevención de Riesgos Laborales de nivel superior en las especialidades preventivas de Seguridad Industrial, Higiene industrial y Ergonomía y Psicología. La especialidad de Vigilancia de la Salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. La formación de este personal técnico se complementa de manera continua en todas las áreas que le aplica.

Como consecuencia de las evaluaciones se planifican las medidas de corrección de las desviaciones detectadas, designando responsables y medios necesarios. A estas medidas técnicas se les hace seguimiento desde la UPRAM, que está en contacto con el distinto personal responsable para realizar las aclaraciones y asesoramiento que precisa.

La revisión del Sistema de Gestión de prevención de riesgos laborales se realiza en el Comité de Prevención, que está formado por la Dirección de la empresa. Este Comité se reúne periódicamente para realizar seguimiento y evaluación de las medidas implantadas, y corregir las desviaciones que se pueden presentar en base a los accidentes, incidentes detectados, evolución del programa de gestión, etc.

b. una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias.

Agua de Murcia tiene implantada una metodología, recogida en la documentación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, para que las personas trabajadoras puedan notificar peligros, riesgos o incidentes que permitan avanzar en la mejora de las condiciones de trabajo. Esta metodología se engloba dentro del concepto de "CULTURA JUSTA", que acepta el error humano como parte de la gestión del riesgo que ha de tender no solo a minimizarlo sino también a evitarlo, a través de las acciones de formación y sensibilización



oportunas, sin admisión de transgresiones de las normas que puedan poner en peligro a la persona trabajadora o a terceros.

Otro aspecto de participación de los trabajadores y mejora de comunicación en temas de Prevención de Riesgos Laborales son las Charlas de Seguridad que se realizan en los distintos departamentos. En ellas los mandos intermedios divulgan información sobre accidentes, incidentes, buenas prácticas de trabajo en otras empresas del Grupo y diferentes aspectos de gestión presentes en el entorno de trabajo, con la finalidad de implementar aquello que pueda ser de utilidad y evitar la repetición de hechos no deseados en general. Este es un foro de participación y análisis conjunto entre mandos y trabajadores, en el que se comunican riesgos cuando procede y se aportan soluciones a los mismos.

Además hay establecido un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que incluye un Código de Conducta donde se vela por el cumplimiento de distintas normas de actuación como respeto a las personas, igualdad de oportunidades, derechos colectivos y profesionales, conflictos de interés, no competencia, etc.... La figura responsable de este sistema es el Compliance Officer. También añadir, que dentro del III Plan de Igualdad vienen recogidos aspectos relativos a la protección de las personas trabajadoras en determinadas situaciones.

c. una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.

Existe una Política de Seguridad y Salud Laboral donde se plasman los valores adquiridos por la organización para evitar la producción de daños en la salud de las personas trabajadoras propias, externas o de terceras personas, como consecuencia de nuestra actividad. Esta política se encuentra accesible en la página web así como en cada uno de los centros e instalaciones de la organización.

También, está establecido un procedimiento de actuación ante riesgo grave e inminente, que permite a la persona trabajadora paralizar su actividad e informar a sus superiores en caso de que vea amenazada su integridad personal o de terceros por una situación de este tipo, sin temor a represalias.

d. una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Igualmente, se dispone de un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes que permite llegar a las causas para implantar medidas correctoras. Se investigan tanto los accidentes e incidentes de personal y actividades propias como de empresas contratistas. La investigación de aquellos incidentes que tienen un alto potencial de gravedad los denominamos HIPO,s y se le aplica la misma metodología que a los accidentes aunque no hayan causado daño. Esta metodología está basada en HOF (Factores Humanos y Organizacionales) y permite un análisis mucho más amplio para llegar al origen de las causas.

Cuando se producen accidentes o incidentes está establecido en el proceso de investigación una revisión de la evaluación de riesgos, para analizar si es necesario modificar o aumentar las medidas preventivas que aplican.

Contenido 403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como la provisión de acceso y la comunicación a los trabajadores de la información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.

Los aspectos de consulta y participación de las personas trabajadoras están enfocados a garantizar que la información relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales se comunica y llega al personal, a sus representantes y a otras partes interesadas. Estas consultas se llevan a cabo mediante:

- Consultas formales a través del Comité de Seguridad y Salud y del personal Delegado de Prevención.
- Participación del personal en la identificación de peligros y en la evaluación y control de los riesgos.
- Iniciativa para fomentar entre el personal las actividades de consulta, revisión y mejora de la Prevención de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo.
- Comunicaciones internas o externas. Mediante esta herramienta se informa a la representación de las personas trabajadoras de todos los aspectos necesarios para el desarrollo de sus competencias y facultades recogidas en el artículo 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Consultas a la representación de las personas trabajadoras que incluyen, por ejemplo, la implicación en la investigación de accidentes e incidentes, inspecciones de seguridad del puesto de trabajo, etc.
- Reuniones con el personal y otras partes interesadas como contratistas o empresas de servicios.
- Difusión del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, documentación del Sistema de Gestión de PRL, Memoria Anual, etc.

El personal y sus representantes participan en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos haciendo llegar sugerencias o propuestas a través de los mecanismos de comunicación establecidos.

De acuerdo con lo establecido en el art. 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, será objeto de consulta previa con la representación de las personas trabajadoras de la empresa:

- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Objetivos de Seguridad y Salud Laboral de ámbito local.
- Los nuevos procedimientos o instrucciones técnicas específicas de la empresa.
- La Planificación Anual.
- El proyecto y la organización de la formación en materia preventiva.
- Los cambios en la planificación y organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías, en lo relacionado con las consecuencias que pudieran tener para la seguridad y salud del personal, derivadas de la elección de los equipos, la determinación y adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo.



- La relación de puestos de trabajo en donde los reconocimientos médicos resulten obligatorios.
- La relación de puestos de trabajo exentos de riesgo para trabajadoras embarazadas (art. 26 LPRL).
- Enfatiza la consulta al personal en:
 - La asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización según sea aplicable.
 - La determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos: Evaluación de Riesgos.
 - El establecimiento de los objetivos de la seguridad y salud laboral, y la planificación para lograrlos: en las reuniones con el personal Delegado de PRL y las charlas de seguridad.
 - La determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y las empresas contratistas (procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales).
 - La determinación de a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación: indicadores de incidentes, accidentes, visitas de seguridad, formación, etc.
 - La planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios programas de auditoría.
 - El aseguramiento de mejora continua: Comunicados de riesgos, nuevas tecnologías, buenas prácticas, indicadores de accidentabilidad y control de riesgos e informe de Revisión por la Dirección.

A fin de facilitar la participación de las personas trabajadoras y sus representantes, la empresa tomará las disposiciones oportunas para:

- a. Proporcionar los medios y facilitarles la formación preventiva necesaria para el ejercicio de sus funciones. La formación mínima al respecto será la correspondiente a las funciones de nivel básico, establecida en el anexo IV apartado A) del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- b. Avisar con la antelación suficiente de la realización de las evaluaciones de riesgos, así como de las mediciones ambientales de contaminantes químicos y agentes físicos.
- c. Facilitar el acceso a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo, con la excepción de la información médica de carácter personal.
- d. Comunicar los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas y de las mediciones de contaminantes químicos y de agentes físicos.
- e. Comunicar los daños producidos a la salud de las personas trabajadoras de manera inmediata.
- f. Comunicar que tienen a su disposición el formulario de comunicación de riesgos.
- g. Proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación: mediante las Charlas de Seguridad, Tablones de SSL, Paneles, etc.
- h. Proporcionar el acceso oportuno de todo el personal al sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, mediante la aplicación Gesdocal.
- i. Determinar y eliminar los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse. Para minimizar el efecto de la dispersión territorial del personal se utilizará el Manual de Bienvenida, las Charlas de Seguridad, etc. La empresa difundirá la información de seguridad y salud laboral al personal que no haya podido participar (por estar ausente realizando otros trabajos, por incapacidad temporal, por turnos de trabajo, etc.) mediante carpetas con el contenido impreso, aplicaciones informáticas, correo electrónico, grabaciones o cualquier otro medio.
- j. Enfatizar la participación de las personas trabajadoras en:
 - La determinación de los mecanismos para su consulta y participación: a través del personal Delegado de Prevención de Riesgos Laborales.
 - La identificación de los peligros y la evaluación de riesgos y oportunidades de mejora (Evaluación de Riesgos).
 - La determinación de las acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud laboral (Planificación de la Actividad Preventiva).
 - La determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la formación y su

evaluación: a través de la matriz de formación por puesto y del procedimiento de formación.

- La determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo.

- La determinación de medidas de control y su implementación y usos eficaces: Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

- La investigación de los incidentes y no conformidades, y la determinación de las acciones correctivas: procedimiento de investigación de accidentes y de no conformidades.

b. si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité; si ese fuera el caso, el motivo por el que esto ocurre.

Aguas de Murcia dispone de un Comité de Seguridad y Salud formado por 3 personas Delegadas de Prevención, designadas por y entre la representación de las personas trabajadoras, y 3 personas trabajadoras designadas por la empresa. A este Comité asisten con voz pero sin voto la representación sindical y el personal técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, que se reúne regularmente con una frecuencia trimestral, y de forma extraordinaria si surge la necesidad.

Este Comité de Seguridad y Salud como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tiene las competencias y facultades recogidas en el artículo 39 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, así como aquellas otras que se deriven de los acuerdos alcanzados con la unidad de prevención creada en la empresa, siendo competente para:

a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, la organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención y el proyecto y organización de la formación en materia preventiva.

b) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental.



Contenido 403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.

A continuación, se presenta el desglose de los cursos en Prevención de Riesgos Laborales realizados durante el año 2022 dentro de la formación planificada. El cómputo global de horas de formación realizado ha sido de **1.273 horas**, repartidas entre 570 trabajadores asistentes a los mismos, algunos han realizado varias acciones formativas, esto supone un aumento del **138,16%** sobre las horas realizadas del año anterior.

Los cursos impartidos corresponden a las necesidades detectadas con las que se confeccionó el Programa de Formación 2022 recogidas a su vez en el Programa de Gestión PRL, adaptada a los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo. Se ha impartido un curso de 50 horas de nivel básico para capacitación y mejora de conocimientos a 4 nuevos trabajadores que podrían ejercer como recursos preventivos si en el futuro fuese necesario.

Resaltar la actualización del curso de liderazgo en seguridad y salud que se ha impartido a 5 técnicos en modalidad on-line. Se han impartido también cursos de implantación de procedimientos sectoriales sobre trabajos en zanjas, riesgo eléctrico, espacios confinados, permisos de trabajo y manipulación de productos químicos. Destacar también, el relanzamiento de los cursos de conducción segura y eficiente y una nueva edición de formación sobre primeros auxilios y desfibriladores semiautomáticos DESA.

El desglose de los cursos realizados es el siguiente:

| NOMBRE DEL CURSO | INICIO | FIN | Nº ASISTENTES | DURACIÓN | TOTAL HORAS | PROVEEDOR/PONENTE |
|---|------------|------------|---------------|----------|-------------|-------------------|
| HÁBITOS SALUDABLES: CHARLA MÉDICA COVID-19 | 20/01/2022 | 20/01/2022 | 8 | 1 | 8 | AGBAR |
| LIDERAZGO EN SEGURIDAD Y SALUD (BÁSICO) | 29/06/2022 | 29/06/2022 | 5 | 4 | 20 | AGBAR |
| PRL EN OFICINAS Y PVD | 03/10/2022 | 04/10/2022 | 1 | 10 | 10 | FORMACARM |
| PRL EN OFICINAS Y PVD | 23/11/2022 | 23/11/2022 | 1 | 10 | 10 | FORMACARM |
| ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD LABORAL EN TRABAJOS EN EL INTERIOR DE ZANJAS | 16/03/2022 | 16/03/2022 | 68 | 2 | 136 | INTERNO |
| ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DE RIESGOS | 22/12/2022 | 22/12/2022 | 14 | 1 | 14 | INTERNO |
| FORMACIÓN INICIAL PRL | CONTINUO | CONTINUO | 29 | 2 | 58 | INTERNO |
| MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS, TRANSPORTE, CARGA Y DESCARGA | 06/05/2022 | 06/05/2022 | 32 | 1,5 | 48 | INTERNO |
| PLAN DE AUTOPROTECCIÓN: SIMULACRO EMERGENCIA, OF. C/BARRERAS | 23/11/2022 | 23/11/2022 | 26 | 1 | 26 | INTERNO |
| PREVENCIÓN DEL RIESGO ELÉCTRICO | 21/09/2022 | 21/09/2022 | 60 | 2 | 120 | INTERNO |
| PROCEDIMIENTO DE OCUPACIÓN DE CALZADA EN VÍAS URBANAS | 17/05/2022 | 17/05/2022 | 7 | 3 | 21 | INTERNO |
| PROCEDIMIENTO SECTORIAL PS-SP-10 PERMISOS DE TRABAJO | 08/04/2022 | 08/04/2022 | 57 | 1 | 57 | INTERNO |
| TRABAJOS EN EE.CC. Y LUGARES PELIGROSOS. AUTORIZACIONES DE TRABAJO IT_22 | 24/05/2022 | 24/05/2022 | 75 | 2 | 150 | INTERNO |
| USO ARNESES Y TRÍPODES ANTICAIDA EN ACCESO A EECC Y RAL | 03/06/2022 | 03/06/2022 | 17 | 2 | 34 | INTERNO |
| SIMULACRO RESCATE ARQUETA ABASTECIMIENTO | 17/06/2022 | 17/06/2022 | 23 | 2 | 46 | INTERNO |
| SIMULACRO ACCIDENTE DESCARGA H2SO4 | 22/06/2022 | 22/06/2022 | 7 | 2 | 14 | INTERNO |
| SEMANA PREVENCIÓN VEOLIA 2022 | 19/09/2022 | 19/09/2022 | 93 | 1 | 93 | INTERNO |
| SIMULACRO EMERGENCIA DEPÓSITO BAÑOS Y MENDIGO | 27/09/2022 | 27/09/2022 | 6 | 2 | 12 | INTERNO |
| SIMULACRO RESCATE ARQUETA ABASTECIMIENTO | 11/07/2022 | 11/07/2022 | 19 | 2 | 38 | INTERNO |
| BÁSICO PRL | 03/10/2022 | 03/11/2022 | 3 | 50 | 150 | QUIRÓN PREVENCIÓN |
| BÁSICO PRL | 15/02/2022 | 17/03/2022 | 1 | 50 | 50 | QUIRÓN PREVENCIÓN |
| CARRETIILLAS ELEVADORAS | 14/06/2022 | 17/06/2022 | 7 | 6 | 42 | QUIRÓN PREVENCIÓN |
| CARRETIILLAS ELEVADORAS | 29/03/2022 | 30/03/2022 | 6 | 6 | 36 | QUIRÓN PREVENCIÓN |
| SOPORTE VITAL BÁSICO Y MANEJO DE DESFIBRILADORES | 07/12/2022 | 07/12/2022 | 10 | 8 | 80 | QUIRÓN PREVENCIÓN |
| TEÓRICO PRÁCTICO CONDUCCIÓN SEGURA (AVANZADO) | | | | | | |
| TOTAL | | | 575 | | 1273 | |

Este año se ha reanudado de manera progresiva la formación presencial sin abandonar el canal on-line, esto ha permitido usar las ventajas de cada una de estas modalidades formativas en función de las necesidades de cada una de las acciones realizadas. El resultado continúa siendo muy positivo, ya que favorece la asistencia a las sesiones in situ, y, cuando esto no ha sido posible, el trabajador ha podido acceder a la grabación con posterioridad, adecuándose a su disponibilidad.

Se continúan impartiendo los vídeos de inducción a trabajadores, tanto para trabajadores propios como para contratados y alumnos en prácticas.



Contenido 403-6. Promoción de la salud de los trabajadores

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.

La organización permite el acceso de la totalidad de la plantilla a los servicios médicos y programas voluntarios de fomento de la salud durante la jornada de trabajo previa cita médica concertada con el centro médico que realiza dicho servicio. Cuando la persona trabajadora ha de asistir a una consulta médica en jornada de trabajo lo solicita y se le autoriza a ausentarse por el tiempo necesario. Además, Aguas de Murcia dispone para todo su personal de un sistema de contribución financiera para cuestiones médicas que cuenta con ayudas para odontología, gafas, plantillas ortopédicas, prótesis permanentes y similares, todas ellas, recogidas en el convenio.

b. una descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.

Durante 2022, para mejorar la salud general del personal, se ha continuado con la divulgación de hábitos saludables a través de la plataforma del mismo nombre de Agbar, a la que estamos adheridos, y se han realizado diversas comunicaciones lanzadas desde la UPRAM. Además, se han realizado charlas de comunicación y divulgación tales como beneficios de realizar actividad física, de realizar pausas cortas durante la jornada de trabajo, Buenos Hábitos Nutricionales, Prevención del Dolor de Espalda, Mindfulness,....

Contenido 403-7. Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con sus operaciones, productos o servicios a través sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.

El impacto de la seguridad y salud en las relaciones comerciales tiene que ver con los servicios y obras subcontratados para el correcto desarrollo de la actividad. Este aspecto se desarrolla en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 24), en el Real Decreto 171/97 y en la norma ISO 45001.

De manera general, y previo a la contratación de una obra o servicio, se evalúa su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

El personal técnico responsable de la obra o servicio revisa la información aportada por las contratatas directamente o a través de la Asistencia Técnica en obras. Si se encuentra aceptable, se procede a dar el visto bueno para la contratación.

Aguas de Murcia entrega a las contratatas y personal autónomo la siguiente información:

- Riesgos del centro de trabajo, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Normas a seguir en relación con la coordinación preventiva.
- Otros, según procedimiento al respecto.

Por otra parte, se solicita a las contratatas/ subcontratatas la siguiente información:

- Riesgos específicos de las actividades desarrolladas por las mismas que puedan afectar al personal de otras empresas.
- Acreditación por escrito de la realización de la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.
- Relación de personas trabajadoras que van a realizar los trabajos contratados.
- Documentación sobre las máquinas/equipos de trabajo con características especiales a utilizar durante el desarrollo de las tareas: marcado CE y Declaración de Conformidad CE.
- Otros, según procedimiento específico.

De cada persona trabajadora se dispone de:

- Acreditación por escrito de que han recibido la información sobre los riesgos del centro, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Acreditación por escrito de que han recibido la formación e información necesarias en prevención.
- Registro de entrega de los equipos de protección individual necesarios para las tareas que van a realizar.
- Certificados de aptitud médica, en caso de ser legalmente necesarios para la actividad a realizar.
- Autorizaciones para el manejo de equipos de trabajo.
- Otros, según procedimiento específico.



En el caso de que se proporcione al personal de empresas contratistas maquinaria, equipos, productos, materias primas, útiles, etc. Aguas de Murcia les hace entrega de la siguiente documentación:

- Manual de operación y mantenimiento de los equipos de trabajo.
- Fichas de Seguridad de productos químicos.
- Normas de seguridad de las instalaciones con reglamentación específica.
- Instrucciones de uso y mantenimiento de EPIs.
- Otros, según procedimiento específico.

De la información y documentación entregada a las contratatas/ subcontratatas se guarda registro documental.

Durante la ejecución de los trabajos, Aguas de Murcia vigila el cumplimiento de la formación de seguridad y salud laboral por parte de las empresas contratistas o subcontratistas de obras y servicios correspondientes a su propia actividad y que se desarrollen en su propio centro de trabajo. Esta vigilancia se realiza a través de las inspecciones de seguridad y observaciones preventivas.

Para la gestión de esta documentación se utiliza una herramienta informática específica y, en casos puntuales, el correo electrónico.

Aguas de Murcia realiza con las contratatas/subcontratatas de obras de construcción reuniones periódicas para tratar todos los temas de coordinación empresarial relacionados con la seguridad y salud laboral prescritos legalmente. En dichas reuniones están presentes:

- Coordinación de la obra.
- Contratistas y subcontratatas principales.
- Representantes de Aguas de Murcia con responsabilidad en la obra.

En cuanto al impacto para la salud y seguridad que la actividad puede tener ante clientes u otras partes interesadas, aspecto no solamente integrado en la gestión preventiva, sino en la del resto de Sistemas de Gestión que tiene implantados Aguas de Murcia, se revisan las condiciones de las instalaciones, procesos, ejecución de los trabajos, se realizan simulacros de emergencia, etc., y se adoptan medidas preventivas o correctoras cuando se detectan desviaciones.

Contenido 403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. si la organización ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos;

Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado en la norma ISO 45001. Además, se realizan auditorías reglamentarias cada 2 años al desarrollar actividades recogidas en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención.

i. la cantidad y el porcentaje de los empleados y trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema.

Las 229 personas trabajadoras de Aguas de Murcia, el 100 % del personal empleado, así como el personal de las empresas contratistas están cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

El alcance de este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral comprende todos los centros de trabajo y actividades desarrolladas por la empresa y se encuentra integrado con el resto de Sistemas de Gestión implantados, tanto actividades realizadas por personal propio como de empresas contratistas.

ii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría interna;

El 100 % del personal de Aguas de Murcia (229 personas trabajadoras) y de las empresas de servicios que trabajan para ella está sujeto al programa de auditoría interna. Estas se programan por lo general anualmente con la finalidad de cubrir todas las actividades durante el período de certificación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, ISO 45001, que es de 3 años. En 2022 se realizó una Auditoría interna al Departamento de Depuración. Por otra parte, todos los años se realizan Auditorías Externas de seguimiento por parte de la entidad certificadora.

iii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo, están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa.

El 100 % del personal de Aguas de Murcia (229 personas trabajadoras) y de las empresas contratistas y de servicios que realizan actividades para ella están sujetos a certificación del sistema dentro del ámbito de la coordinación de actividades empresariales.

b. si hay trabajadores excluidos por este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión. El 100 % de las actividades realizadas por el personal propio o externo está cubierto por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, no existen personas trabajadoras excluidas.

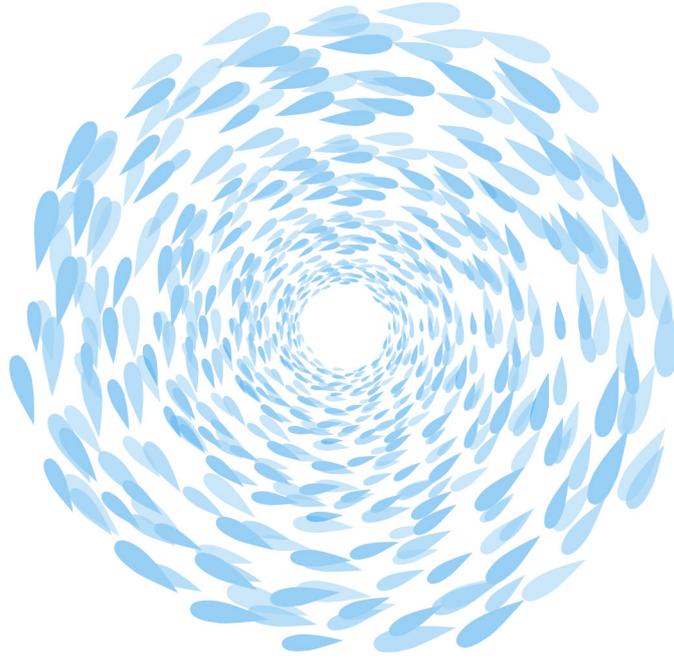
c. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.






AGUAS DE MURCIA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA



MEDIO AMBIENTE

Contenido 302-1. Consumo de energía dentro de la organización

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

| Combustible | Consumo 2020 | | Consumo 2021 | | Consumo 2022 | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| | (l/año) | (MegaJulios) | (l/año) | (MegaJulios) | (l/año) | (MegaJulios) |
| Gasóleo A | 24.766,64 | 859.392,55 | 26.767,50 | 928.821,59 | 23.834,76 | 827.056,67 |
| Gasolina Vehículos | 15.789,86 | 611.067,57 | 15.502,68 | 599.953,70 | 17.418,32 | 674.088,96 |
| GLP | 225,70 | 11.217,28 | 140,50 | 6.982,84 | 0,00 | 0,00 |

b. el consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

No se consume combustible de fuentes renovables.

c. en julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:

- i. consumo de electricidad.
- ii. consumo de calefacción.
- iii. consumo de refrigeración.
- iv. consumo de vapor.

| Electricidad | Consumo 2020 (MWh) | Consumo 2021 (MWh) | Consumo 2022 (MWh) |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Potabilización (ETAP) | 1.534 | 1.840 | 1.715 |
| Distribución | 1.986 | 2.067 | 2.151 |
| Depuración y Alcantarillado | 13.612 | 13.125 | 13.504 |
| Oficinas | 357 | 397 | 417 |
| RUR | 257 | 363 | 379 |
| Total Energía Comprada | 17.746 | 17.792 | 18.166 |
| Energía Autogenerada | 5.973 | 6.252 | 5.725 |
| Total Energía Consumida | 23.719 | 24.044 | 23.891 |

Se estima el consumo de refrigeración/calefacción (Climatización) en un 60 % del consumo total en Oficina:

| Electricidad / Climatización | Consumo 2020 (MWh) | Consumo 2021 (MWh) | Consumo 2022 (MWh) |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | 214,2 | 238,2 | 250,2 |

d. en julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:

- i. la electricidad vendida.
- ii. la calefacción vendida.
- iii. la refrigeración vendida.
- iv. el vapor vendido.

No aplica.

e. el consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.

| Consumo total 2020 (MWh) | Consumo total 2020 (MJ) |
|--------------------------|-------------------------|
| 23.719 | 85.388.400 |

| Consumo total 2021 (MWh) | Consumo total 2021 (MJ) |
|--------------------------|-------------------------|
| 24.044 | 86.558.400 |

| Consumo total 2022 (MWh) | Consumo total 2022 (MJ) |
|--------------------------|-------------------------|
| 23.891 | 86.006.912 |

f. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Se han seguido los procedimientos del sistema de gestión de la eficiencia energética según ISO 50001 auditados por una empresa certificadora. Así como los procedimientos de toma de datos para el cálculo de la Huella de Carbono, verificación realizada según la norma ISO 14064.

g. la fuente de los factores de conversión utilizados.

Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

Contenido 302-3. Intensidad energética

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el ratio de intensidad energética de la organización.

La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad.

En nuestro caso, la relación entre los MegaJulios/m³ de agua depurada, de agua suministrada o de agua producida.

| Actividad | Consumo 2020 (MWh) | Consumo 2020 (MegaJulios) | Consumo 2021 (MWh) | Consumo 2021 (MegaJulios) | Consumo 2022 (MWh) | Consumo 2022 (MegaJulios) |
|----------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|
| Potabilización | 1.534 | 5.522.400 | 1.840 | 6.624.000 | 1.715 | 6.174.000 |
| Distribución | 1.986 | 7.149.600 | 2.067 | 7.441.200 | 2.151 | 7.743.600 |
| Depuración | 13.612 | 49.003.200 | 13.125 | 47.250.000 | 13.504 | 48.614.400 |
| Oficinas y RUR | 614 | 2.210.400 | 760 | 2.736.000 | 417 | 1.501.200 |
| Autogenerada | 5.973 | 21.502.800 | 6.252 | 22.507.200 | 5.725 | 20.609.312 |
| TOTAL | 23.719 | 85.388.400 | 24.044 | 86.558.400 | 23.891 | 86.006.912 |

| Actividad | Caudales 2020 (m3) | Caudales 2021 (m3) | Caudales 2022 (m3) |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Caudal Producido | 6.205.857 | 6.527.660 | 6.410.015 |
| Caudal Distribuido (Compra) | 25.688.001 | 25.108.856 | 25.276.899 |
| Caudal Depurado | 45.085.504 | 41.962.499 | 43.843.937 |
| TOTAL | 76.979.362 | 73.599.015 | 75.530.851 |

Intensidad energética = (MegaJulios totales/m3 totales)

| Actividad | Intensidad Energética |
|-------------|-----------------------|
| 2020 | 1,109 |
| 2021 | 1,176 |
| 2022 | 1,138 |

b. los parámetros (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.

La relación utilizada ha sido el caudal producido (m3) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m3) a la población, más caudal (m3) de agua depurada. Caudales obtenidos de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.

c. los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

Se ha tomado de Energía consumida: la producción de agua potable, en la producción de agua distribuida y en la depuración de aguas residuales.

d. si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

Se ha tenido en cuenta el consumo energético interno.

Contenido 302-4. Reducción del consumo energético

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.

| Energía Consumida | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 |
|-------------------|------------|------------|-------------------|
| MWh | 23.719 | 24.044 | 23.891 |
| MJ | 85.389.998 | 86.558.400 | 86.006.912 |

Durante 2022, el único proceso donde se ha reducido el consumo energético ha sido en Potabilización aumentando el consumo en el resto de los procesos:

| Energía Consumida | Año 2020 | | Año 2021 | | Año 2022 | | Var (%) |
|---|----------|------------|----------|------------|----------|-------------------|---------|
| | MWh | MJ | MWh | MJ | MWh | MJ | |
| Potabilización (ETAP) | 1.534 | 5.522.400 | 1.840 | 6.624.000 | 1.715 | 6.174.000 | -6,79% |
| Distribución (BPA-BPB-DPAP-TMAP) | 1.986 | 7.149.600 | 2.067 | 7.441.200 | 2.151 | 7.743.600 | 4,06 % |
| Depuración (EDAR) y alcantarillado (BRA-BRC-BRP-BRV-BTT-TMAR) | 13.612 | 49.003.200 | 13.125 | 47.250.000 | 13.504 | 48.614.400 | 2,88 % |
| RED URBANA DE RIEGO (RUR) | 257 | 925.200 | 363 | 1.306.800 | 379 | 1.364.400 | 4,40 % |
| Oficinas | 357 | 1.285.200 | 397 | 1.429.200 | 417 | 1.501.200 | 5,03 % |

Actuaciones 2022

- Sustitución de aros de cierre de las membranas de los difusores del reactor biológico de la EDAR Murcia Este para eliminar pérdida de aire por agrietamiento.
- Instalación de una bomba de recirculación externa de alta eficiencia en el reactor biológico en la EDAR Murcia Este.
- Instalación de una bomba de agua bruta en la EDAR El Raal.
- Renovación de bombas de agua residual con menor eficiencia energética y/o mayor número de incidencias operativas.
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red.
- Instalación de Fotovoltaicas para autoconsumo en varias ubicaciones.
- Impulso a la descarbonización y renovación de la flota de vehículos:
 - Renovación de vehículos con etiqueta ambiental "B" por etiqueta "0" o "Eco".
 - Eliminación de los vehículos con etiqueta ambiental "B" o sin etiqueta, en al menos, dos unidades.
 - Instalación de estaciones de carga semi-rápida.
 - Actualización de baterías de vehículos eléctricos más antiguos para duplicar su autonomía.
- Realización de estudios de optimización de las potencias contratadas en los puntos de suministros de todas las oficinas.
- Producción de más de 6 GWh/año de energía de cogeneración.
- Producción de energía fotovoltaica en la EDAR Baños y Mendigo mayor de 20.700 kWh/año.
- Ampliación de la autorización de Gestor de Residuos No Peligrosos en la EDAR Murcia Este para poder incorporar residuos con alto potencial de biodegradabilidad y así aumentar la producción de biogás (mayor producción de cogeneración).
- Reducción consumo energético 2022 ámbito ISO 50001 con respecto a la línea de base.
- Huella de Carbono 2021 (Cálculo, Verificación e Inscripción). Inicio adaptación ISO 14064:2020.
- Compensación de emisiones de la Huella de Carbono a través de proyectos ya inscritos o en otros Países.

b. los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

Combustibles y electricidad.

c. la base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

Se toman los datos de referencia del año 2017.

d. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Estas reducciones se toman como consumos totales anuales, los factores de conversión utilizados para el cálculo de emisiones son:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

Contenido 303-1. Interacción con el agua como recurso compartido

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción de cómo la organización interactúa con el agua, incluidos el modo y el lugar en el que se extrae, consume y vierte el agua, y los impactos relacionados con el agua que la organización haya ocasionado o contribuido a ocasionar, o que estén vinculados directamente con las operaciones, productos o servicios a través de relaciones comerciales (por ejemplo, impactos ocasionados por escorrentía), y, b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas.

Los recursos hídricos que dispone Aguas de Murcia para el abastecimiento de agua potable tienen dos orígenes diferentes: Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT) y el agua recibida a través de las infraestructuras del Trasvase Tajo-Segura (tratada en la planta ETAP), ambas de origen superficial.

Consciente de los problemas existentes en la Región de Murcia relacionados con el recurso agua, la Dirección decidió realizar el cálculo tanto de la Huella Hídrica como de la Huella de Agua de las actividades de la organización relacionadas con el ciclo del agua, cumpliendo los requisitos y principios establecidos en la Norma UNE-EN ISO 14046:2014.

El objetivo del cálculo de la Huella de Agua en general, y de la Norma ISO 14046 en particular, es evaluar e informar de la Huella de Agua de productos procesos y organizaciones, con transparencia, consistencia, reproducibilidad y credibilidad, basándose en el concepto de Análisis de Ciclo de Vida. En este caso, el Análisis del Ciclo de Vida corresponde al municipio de Murcia, ya que todas las actividades realizadas por la organización están desarrolladas dentro de dicho término.

El sistema estudiado incluye el ciclo de vida completo de la actividad de Aguas de Murcia, cuya gestión se organiza en los siguientes procesos: la captación o recepción de agua y su potabilización en la ETAP; el almacenamiento y abastecimiento de agua potable; la recogida de aguas residuales y su tratamiento en EDARs; el vertido final a cauce, y el consumo directo e indirecto de la organización en sus instalaciones y en los productos combustibles utilizados.

De esta forma, Aguas de Murcia se convierte en empresa pionera en el Cálculo y Verificación de la Huella de Agua y Huella Hídrica realizando su primer Cálculo y Verificación en el año 2016 y volviendo a recalcular y verificar el impacto sobre el recurso del agua en 2018 y 2020.



DNV
Declaración de Conformidad

Número de certificado:
PRUN-16222-2019-AST-ESP

Fecha:
31 octubre 2021

Se verifica que la **Huella Hídrica** para la actividad (enfoque producto):

CICLO INTEGRAL DEL AGUA – Agua abastecida y Agua depurada

Realizado por

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. – EMUASA

Plaza Circular 9. 30008 – Murcia.

es conforme a:

The WATER FOOTPRINT ASSESSMENT MANUAL – 2011
Manual para la evaluación de la huella hídrica de la Water Footprint Network (WFN)

Alcance: captación (no incluye gestión de embalses), potabilización, almacenamiento, abastecimiento (no incluye consumo), saneamiento y depuración, vertido y administración

Datos verificados para el periodo de referencia:

0,11 m³ H₂O / m³ Agua Abastecida ➔ **0,30 m³ H₂O / m³ Agua Depurada**

El contenido del "Alcance, Periodo de Referencia y Criterios de Evaluación" indicados en la segunda página es una parte integral de esta Declaración.

Lugar y fecha:
Barcelona, 30 octubre 2021

Oficina de emisión:
DNV – Supply Chain and Product Assurance
Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 6, 08038, Barcelona, Spain

Juan Andrés Salido
Responsable DPA – Iberia

El cumplimiento de las condiciones establecidas en el Certificado queda sujeto a la cancelación del certificado.
ENTIDAD CERTIFICADORA: DNV GL Business Assurance España, S.L.U., Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 6, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 478 28 00.
www.dnv.com/iberia

Lugar y fecha: Barcelona, 30 octubre 2021

DNV

ANEXO A LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Alcance y periodo de referencia

La revisión limitada llevada a cabo por DNV, verificó el cálculo de Huella Hídrica expresada como litros de agua en sus distintas fracciones verde, azul y gris, en la actividad descrita, siendo los datos medidos:

| Actividad – Ciclo Integral del Agua | HH Azul (m ³ H ₂ O / m ³) | HH Verde (m ³ H ₂ O / m ³) | HH Gris (m ³ H ₂ O / m ³) | HH Total (m ³ H ₂ O / m ³) |
|-------------------------------------|---|--|---|--|
| UF: Agua Abastecida | 0,11 | 0,00010 | 0 | 0,11 |
| UF: Agua Depurada | 0,0018 | 0,0002 | 0,30 | 0,30 |

Para el periodo de referencia: año 2020

Cuenca: demarcación hidrográfica de la cuenca del Segura

Criterios

- Los requisitos de referencia utilizados para el cálculo de la huella hídrica son los establecidos en el documento "The Water Footprint Assessment Manual" de 2011. El estudio realizado ha tenido en cuenta las dos primeras etapas de las cuatro indicadas en el Manual (establecimiento de objetivos y alcance, cálculo de la huella hídrica, evaluación de la sostenibilidad y formulación de respuestas).
- Como parte del proceso de verificación, DNV
 - ha evaluado la sistemática seguida para generar, agregar y evaluar la huella hídrica.
 - ha accedido a documentos específicos, datos e información puesta a disposición por EMUASA y
 - se ha realizado una auditoría en remoto, para asegurar la exhaustividad del estudio, los datos de actividad y su obtención, los procesos de gestión y calidad de la información a los niveles pertinentes

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión nada nos llama la atención que nos haga suponer que la huella hídrica calculada por la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. – EMUASA, no es una representación fiel de su actividad de Ciclo Integral del Agua (agua abastecida y agua depurada).

DNV se exime de cualquier tipo de responsabilidad o corresponsabilidad por las decisiones que cualquier persona o entidad pudiera adoptar sobre la base de esta Declaración de Conformidad.

El cumplimiento de las condiciones establecidas en el Certificado queda sujeto a la cancelación del certificado.
ENTIDAD CERTIFICADORA: DNV GL Business Assurance España, S.L.U., Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 6, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 478 28 00.
www.dnv.com/iberia

El siguiente cálculo está planificado su realización en 2025 trabajándose actualmente en el Plan de Acción de mejoras detectadas en los dos últimos cálculos.

Resultados de la Huella Hídrica y Huella de Agua 2020

A. Huella de Agua

La Huella de Agua¹ se encarga de calcular el impacto sobre el medio. Para su cálculo se utiliza un programa de modelización SIMAPRO sirviéndose del método de evaluación del impacto de la huella de agua ILCD 2011 Midpoint+, versión 1.10, con el cual se han obtenido los resultados de caracterización. Adicionalmente se ha incluido la normalización, en este caso los resultados de los indicadores de cada categoría de impacto asociada al agua "EU27 2010, equal weighting". Las categorías de impacto seleccionadas son:

- **Eutrofización del agua dulce:** Grado en que los nutrientes emitidos llegan al agua dulce (el fósforo es considerado como factor limitante en agua dulce).
- **Eutrofización marina:** Grado en que los nutrientes emitidos llegan al mar (el nitrógeno es considerado como factor limitante en el agua marina).
- **Ecotoxicidad del agua dulce:** Estimación de la fracción de especies potencialmente afectadas (PAF) integrada en el tiempo y el volumen por unidad de masa de un producto químico emitido.
- **Disminución de los recursos hídricos:** Escasez de agua dulce.

¹Según ISO 14046:2014

Además de los anteriores, se estudia la Huella de Agua según la escasez mediante los siguientes métodos:

- **Método Hoekstra et al 2012:** Basado en la publicación Hoekstra et al (2012). Este indicador de escasez de agua (WSI) se basa en la relación consumo-disponibilidad, calculada como la fracción entre el consumo (denominado agua azul huella) y agua disponible. Este último considera toda el agua de escorrentía, de la cual el 80% se resta para dar cuenta de las necesidades ambientales de agua.

- **Metodología AWARE:** Método de evaluación de la escasez de agua que se basa en la relación entre el consumo de agua dulce para usos humanos y las necesidades de los ecosistemas, con la disponibilidad total de agua en una unidad de área. Se utiliza como un indicador de punto medio de uso del agua que representa el valor relativo de agua disponible por área en una cuenca hidrográfica, una vez que se haya satisfecho la demanda humana y ecosistemas acuáticos.

De los cálculos anteriormente citados se obtienen los siguientes resultados:

Por cada m3 de agua que le llega a la ciudadanía y vierte a la red, **se generan impactos sobre el recurso agua**, entre los evaluados, el mayor es el de agotamiento de recursos hídricos.

El agotamiento de recursos hídricos se genera principalmente por:

- a. el **agua total entregada y consumida** por la persona usuaria.
- b. el **consumo de electricidad** para potabilizar el agua, distribuirla y depurarla.
- c. el **consumo de reactivos** en el proceso de depuración



B. Huella Hídrica

La Huella Hídrica² se encarga de medir el consumo de agua directo e indirecto asociado a estas actividades.

Para un análisis completo de la Huella Hídrica se deben diferenciar 4 etapas:

1. Establecimiento de objetivos y alcance.
2. Inventario de Huella Hídrica.
3. Análisis de la sostenibilidad de la Huella Hídrica.
4. Formulación de estrategias como resultado del análisis anterior.

Aunque el estudio se realiza bajo el estándar ISO 14046, desde la organización, se ha querido completar el estudio con el cálculo de la etapa 2 (Inventario Huella Hídrica), con el objetivo de conocer su consumo bajo los conceptos de Huella Hídrica Azul, Verde y Gris de la entidad.

- Huella Hídrica Azul: Consumo de agua "azul", esto es, superficial o subterránea a lo largo de la cadena de suministro de un producto o servicio, referido a la pérdida de agua disponible en una cuenca determinada. Esta pérdida es tal siempre que el agua se evapore, vuelva a otra cuenca diferente a la original o acabe en el mar, o sea incorporada en un producto.

- Huella Hídrica Verde: Consumo de agua "verde", esto es, el agua de lluvia que no se transforma en escorrentía y por tanto no se convierte en agua azul (superficial o subterránea), sino que evapotranspira a través de las plantas.

- Huella Hídrica Gris: se refiere a la contaminación de agua y se define como el volumen de agua dulce requerido para asimilar una carga de contaminante concreta, dados los valores naturales del medio al que se vierte.

²Según estándar Water Footprint Network



Se obtienen las siguientes conclusiones:

Por cada m³ de agua que le llega a la ciudadanía, hace falta **0,11m³** de agua adicional **para producirla** y por **cada m³ de agua tratada** por el uso que la ciudadanía da a esa agua abastecida, hace falta **0,30m³ de agua para tratarla**.

O lo que es lo mismo, **la Huella Hídrica de Aguas de Murcia es de 0,41 m³ de agua consumida/m³ de agua servida**. Es decir, en el año 2020, Aguas de Murcia necesitó **16.538.690 m³** adicionales a la cantidad que persona usuaria recibe, para prestar sus servicios de abastecimiento y depuración de agua, el **equivalente a 4.800 piscinas olímpicas**.



Evolución respecto al año base

En cuanto al impacto de la Huella de Agua, se produce un aumento del agotamiento de los recursos hídricos respecto 2018 disminuyendo los impactos como la eutrofización o ecotoxicidad.

Si nos centramos en la evolución de la Huella Hídrica, comprobamos que el consumo de agua para abastecimiento permanece constante y disminuye la huella para saneamiento y depuración del agua. Esta disminución se debe a la mejor calidad de vertido relacionadas con el parámetro Nitrógeno.

c. una descripción de cómo se abordan los impactos relacionados con el agua, que incluye cómo la organización colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con proveedores o clientes que tienen impactos significativos relacionados con el agua, y, d. Una explicación del proceso por el que se establecen los objetivos y metas relacionados con el agua que son parte del enfoque de la organización para la gestión del agua y los efluentes, y la manera en que se relacionan con las políticas públicas y el contexto local de cada zona sometida a estrés hídrico.

Conocedores de la gran preocupación que ocupa la escasez de agua en la Región de Murcia, la estrategia empresarial de la organización está enfocada hacia el máximo aprovechamiento de este recurso. Es por ello que Aguas de Murcia posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que se promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, fomentando la biodiversidad y mejorando el comportamiento medioambiental. Además de la realización del Cálculo de la Huella Hídrica y de Agua comentado en el apartado anterior, a lo largo del año, se realizan distintos programas de mejora y sensibilización, tanto externa como interna, donde se promueven medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

Durante 2022, se continúan aplicando diferentes medidas para la minimización del recurso. Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar:

INTERNAS

- Sistemas de Búsqueda de Fugas.
- Microsectorización.
- Gestión centralizada de la red.
- Telelectura.
- Producción de Energía Renovables.
- Ahorro Energético.
- Compra de Energía de Origen Renovable.
- Formación en Calidad del Agua.

- Aprovechamiento de Agua del Freático.
- Reutilización de Agua.

EXTERNAS (GRUPOS DE INTERÉS)

- Participación en la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia .
- Participación en la estrategia municipal de economía circular.
- Participación en la Feria LOOP de Economía Circular.
- Campañas de concienciación y buen uso del agua.
- Mensajes directos a través de las redes sociales en Twitter .
- Página web. Apartado específico dedicado a consejos de ahorro (<https://www.emuasa.es/consejos-de-ahorro>).

Además, como resultado del Cálculo de la Huella de Hídrica y de Agua se estableció un Plan de Acción donde se define como estrategia la actuación sobre:

1. El aumento de la recuperación del agua de los lodos del proceso de potabilización.
2. La reducción del contenido de nitrógeno de los vertidos de aguas tratados.
3. La reducción del agua captada y comprada.
4. El aumento de la eficiencia del consumo eléctrico.

Todas estas acciones, se engloban dentro de la estrategia de respuesta con el objetivo de seguir avanzando en la reducción y optimización de los recursos hídricos, meta clave en la organización.



Contenido 303-3. Extracción de agua

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la extracción de agua total de todas las áreas en megalitros, y un desglose de este total según las fuentes siguientes, si procede:

- i. aguas superficiales,
- ii. aguas subterráneas,
- iii. aguas marinas,
- iv. agua producida,
- v. agua de terceros.

y, c. un desglose de la extracción total de agua procedente de cada una de las fuentes que figuran en los Contenidos 303-3-a y 303-3-b (en megalitros), según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

| Fuentes de captación de agua (Megalitros) | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Categoría |
|---|------------|------------|------------|------------|--|
| Agua bruta propia superficial (agua producida) | 5.938,086 | 5.727,539 | 6.028,525 | 6.410,015 | Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l) |
| Agua potable comprada superficial | 24.493,578 | 25.688,001 | 25.108,856 | 25.276,899 | Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l) |
| Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción) | 739,963 | 706,314 | 917,176 | 773,232 | Otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l) |
| Agua comprada de origen marino | 0 | 0 | 0 | 0 | - |

b. la extracción total de agua de todas las zonas sometidas a estrés hídrico en megalitros, y un desglose de este total según las fuentes siguientes, si procede:

i. agua superficial,

ii. agua subterránea,

iii. agua marina,

iv. agua producida,

v. Agua de terceros, y un desglose de este total en función de las fuentes de extracción que figuran en los puntos i-iv.

No aplica. No se realizan extracciones de agua de zonas con estrés hídrico.

d. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Datos tomados de caudalímetros propios y de facturas de compra de agua.



Contenido 303-4. Vertido de agua

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el vertido de agua total en todas las zonas (en megalitros) y un desglose de este total según los siguientes tipos de destino, si procede:

- i. aguas superficiales,
- ii. aguas subterráneas,
- iii. aguas marinas,
- iv. agua de terceros, y volumen de dicho total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.

| EDAR | Uso Urbano (m3/año) | Agricultura (m3/año) | Deporte (m3/año) | Caudal reutilizado (m3/año) | Caudal tratado (m3/año) |
|------------------------------|---------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|
| EDAR Murcia-Este | | | | | 38.955.000 |
| EDAR La Murta | | | | | 10.125 |
| EDAR Baños y Mendigo | | 17.012 | | 17.012 | 17.012 |
| EDAR Cabezo de la Plata | | | | | 12.226 |
| EDAR Mosa Trajectum | | | 58.857 | 58.857 | 58.857 |
| EDAR El Escobar | | | 29.109 | 29.109 | 29.109 |
| EDAR Los Cañares | 53.080 | | | 53.080 | 53.080 |
| EDAR Hacienda Riquelme | | | 98.202 | 98.202 | 98.202 |
| EDAR El Valle | | | 65.036 | 65.036 | 65.036 |
| EDAR Barqueros | | 37.270 | | 37.270 | 37.270 |
| EDAR Nueva Corvera | | 198.770 | | 198.770 | 198.770 |
| EDAR El Raal | | | | | 4.075.362 |
| EDAR Los Martinez del Puerto | | 53.520 | | 53.520 | 59.163 |
| EDAR Sucina 2 | | 150.979 | | 150.979 | 150.979 |
| EDAR Casas Blancas | | 7.978 | | 7.978 | 7.978 |
| EDAR Trampolín | | 15.768 | | 15.768 | 15.768 |
| Total anual | 53.080 | 481.297 | 251.204 | 785.581 | 43.843.937 |

b. un desglose del vertido total de agua a todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. tras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a la categoría de agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l).

c. vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de este total según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a zonas con estrés hídrico de categoría agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l).

d. sustancias de riesgo prioritarias por las que se tratan los vertidos, incluidos:

Se hacen muestreos y analíticas de las Sustancias Prioritarias en la entrada y salida de la EDAR Murcia Este dos veces al año y una vez al año en la EDAR El Raal. También se hace una vez al año en un colector general y en el colector del Polígono Industrial de San Ginés.

- i. el método utilizado para definir las sustancias de riesgo prioritarias, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados;

Para definir las sustancias prioritarias se han utilizado los criterios establecidos en la Directiva 2013/39/EU. Dicha directiva fue transpuesta mediante Real Decreto 817/2015 de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental en las cuales se establecen 45 Sustancias Prioritarias.

- ii. el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias de riesgo prioritarias, Los límites quedan establecidos en las Normas de Calidad Ambiental.

- iii. la cantidad de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.

En los límites de vertidos no se contemplan este tipo de incumplimientos. No obstante, actualmente, entre Sustancias Prioritarias y otros contaminantes se controlan 59 compuestos y ninguno de ellos superó el límite de las Normas de Calidad Ambiental en la salida de la EDAR Murcia Este y El Raal. Estas sustancias se encuentran en un listado de observación, ya que los sistemas de depuración existentes no son capaces de eliminarlas debiendo ser las medidas de contención en origen, esto es, prohibiendo o limitando su uso.

e. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Datos tomados de caudalímetros propios y de analíticas realizadas por laboratorio tanto interno como externo.



Contenido 304-1. Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. para cada sitio operacional en propiedad, arrendado o gestionado ubicado dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información:

- i. ubicación geográfica;
- ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;
- iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida;
- iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);
- v. tamaño del sitio operacional en Km² (u otra unidad apropiada);
- vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos de área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce),
- vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

Se han identificado 5 instalaciones que se encuentran ubicadas dentro del Parque Regional de El Valle y Carrascoy, que parte del mismo se ubica dentro de la Zona de Especial Protección (ZEPA) ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona y otra parte se encuentra dentro del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES620002 de Carrascoy y El Valle.

Figuras de protección, superficie y ubicación geográfica donde se sitúan las infraestructuras que se encuentran dentro de espacios protegidos (*):

| Instalación | Figura de protección | Superficie Instalación (m ²) |
|-----------------------|---|--|
| Bombeo "La Pinada" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 30 |
| Depósito "El Valle" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 3.552 |
| Depósito "La Pinada" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 400 |
| Depósito "Torre Guil" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 1.200 |
| Depósito "Carrascoy" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 150 |

(*Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia. No se informa de la ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.




AGUAS DE MURCIA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA



Contenido 304-2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad con referencia a uno o más de los siguientes:

- i. la construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte;
- ii. la contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas);
- iii. la introducción de especies invasivas, plagas y patógenos;
- iv. la reducción de especies;
- v. la transformación del hábitat;
- vi. los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático).

y, b. Los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, respecto a lo siguiente:

- las especies afectadas;
- la extensión de las zonas que han sufrido impactos;
- la duración de los impactos;
- la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

Síntesis de impactos, medidas adoptadas y propuestas adicionales en las instalaciones ubicadas en el Parque Regional de Carrasco y El Valle (*):

| Instalación | Impactos identificados | Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados | Propuesta de medidas adicionales |
|---------------------|--|---|---|
| Bombeo "La Pinada" | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| Depósito "El Valle" | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro |

| Instalación | Impactos identificados | Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados | Propuesta de medidas adicionales |
|-----------------------|---|--|--|
| Depósito "La Pinada" | Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Creación de bebedero con agua permanente Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |
| Depósito "Torre Guil" | Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Instalación de cajas nido para aves insectívoras |
| Depósito "Carrascoy" | No se han detectado impactos por estar fuera de servicio | | Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |

(*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

(**) Las propuestas de medida adicionales u otras identificadas se ejecutan a través de los convenios firmados con ANSE.



Contenido 304-3. Hábitats protegidos o restaurados

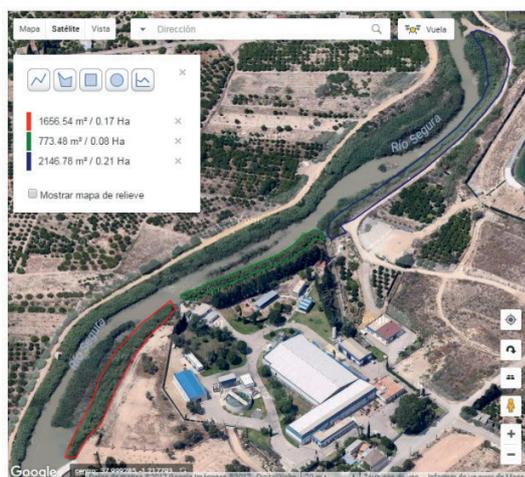
La organización informante debe presentar la siguiente información:

- el tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats, y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes.
- si se han creado asociaciones con terceras partes para proteger o restaurar áreas de hábitats distintos de los que ha supervisado la organización y en los que ha aplicado medidas de restauración o protección.
- el estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.
- los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.

A finales de 2016, Aguas de Murcia y la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) establecen un Convenio de Colaboración denominado **“Propuestas para la Integración de la Recuperación de la Biodiversidad en la Gestión de Aguas de Murcia”** con el objetivo trabajar de forma conjunta en la recuperación de algunos de los ecosistemas y especies más amenazados del municipio de Murcia.

Para ello se plantea recuperar el **bosque de ribera** del Río Segura, el único bosque caducifolio natural del municipio que supone un hábitat prácticamente desaparecido que ha quedado restringido a la red de azarbes y a algunas plantaciones realizadas en colaboración con el Ayuntamiento de Murcia. La recuperación de este bosque (un importante sumidero de CO₂) precisa del control y erradicación de los cañaverales, una especie exótica invasora (EEI).

Este terreno se localiza junto al río Segura y se encuentra en dominio público hidráulico. De acuerdo con la ficha catastral, su uso principal es Agrario (hidrografía natural-río, laguna, arroyo). El tramo de actuación tiene una superficie total de 1 ha. La acción pretende recuperar más de medio kilómetro de río (0,6 ha) en la margen izquierda y 0,4 ha en el margen derecho.



El proyecto consiste en realizar una serie de actuaciones destinadas a la eliminación de la caña de forma perdurable en el tiempo mediante la plantación de especies autóctonas de ribera y su posterior mantenimiento, consiguiendo también consolidar el hábitat de las especies de fauna asociadas a este espacio.

El método utilizado es el de cubrimiento, un método físico que consiste en la colocación de una cobertura completamente opaca (en este caso un plástico de polietileno) sobre un cañaveral desbrozado, de modo que se priva de luz a los brotes.

Esta metodología requiere de un desbroce previo de la parte aérea de *Arundo donax* para, posteriormente, proceder al cubrimiento. Para garantizar la máxima eficacia, la cobertura elegida no debe dejar pasar nada de luz. La muerte del rizoma se producirá por agotamiento de sus reservas, ya que la emisión de nuevos tallos estimulada por el desbroce no genera un retorno de fotoasimilados. Transcurridos unos meses, se retira el plástico y se procede a la plantación.

Esta metodología es muy efectiva y adecuada para cañaverales monoespecíficos desprovistos de vegetación nativa como es nuestro ámbito de actuación. Experiencias desarrolladas en otros puntos de la Cuenca por la Comisaría de Aguas, han puesto de manifiesto por un lado, la dificultad para conseguir un control eficaz del cañaveral y por otro lado, que el solarizado con lámina de polietileno constituye una solución eficaz y libre de tóxicos, aunque de coste ciertamente elevado, para eliminar el cañaveral.

Se realizarán desbroces sucesivos hasta garantizar el arraigo de la planta.

A continuación se exponen las actuaciones con las que se pretenden alcanzar los objetivos del proyecto:

- Desbroce del cañaveral.
- Solarizado (instalación de polietileno) .
- Instalación de sistema de riego.
- Plantación arbolado (ahoyado, arbolado y tutor).
- Cuidados culturales de la plantación.

En el mes de Diciembre de 2021, se trabajó en el desbroce de la playa fluvial de la margen izquierda del río. Esta playa, cubierta de carrizo mayoritariamente, fue desbrozada con la intención de comenzar a plantar vegetación autóctona ligada a zonas próximas al nivel freático del río, como sauces, saúcos o tarays, en los primeros meses de 2022.





Se comenzó en el mes de marzo plantando 12 saucos y 12 álamos, junto a la planta potabilizadora, con el fin de reponer marras en esta zona. También se desbrozó la caña y la vegetación arvense.



En el margen derecho se ha realizado durante este año 2022 el mantenimiento de la plantación, realizando riegos de socorro y desbroces para favorecer el crecimiento de las plantas.

Ni la retirada de plástico con el que se cubrió 1.120 m² de superficie ni la apertura de hoyos ha sido realizada en este margen del río, quedando pendientes de hacer para finales del presente año.

No obstante, en el vivero de la Asociación ANSE se está trabajando en la producción de árboles y arbustos típicos de bosque de ribera que serán utilizados en los próximos meses para plantar las zonas que han sido tratadas con lonas de polietileno.

Además, este proyecto ha sido inscrito dentro del **Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de absorción de CO₂** del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

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

El proyecto de absorción:

ACTUACIONES PARA LA RECUPERACIÓN DEL BOSQUE DE RIBERA EN LOS MÁRGENES DEL RÍO SEGURA EN EL ENTORNO DE LA PLANTA POTABILIZADORA DE AGUAS DE MURCIA

Ha sido inscrito en la sección b) de Proyectos de absorción de dióxido de carbono, con los siguientes datos:

| | |
|--|---|
| Organización responsable | EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA) |
| Localización | Murcia |
| Superficie | 1 ha |
| Fecha de inicio del proyecto | 2017 |
| Periodo de permanencia | 30 años |
| Absorciones previstas de CO ₂ | 344 t CO ₂ |
| Breve descripción | Plantación de Salix spp., Populus alba, Fraxinus angustifolia, Tamarix spp., Ulmus minor, Celtis australis y Populus nigra. |

Valeriano Ulargui Aparicio
Director General
Oficina Española de Cambio Climático
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Fecha de inscripción: 24 - 09 - 2020
Código: 2020-b021

La validez de esta inscripción está condicionada a la comprobación de los correspondientes acciones de seguimiento. Se podrá consultar el estado actualizado en la página web del Registro.

REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO

PROYECTO DE ABSORCIÓN

ACTUACIONES PARA LA RECUPERACIÓN DEL BOSQUE DE RIBERA EN LOS MÁRGENES DEL RÍO SEGURA EN EL ENTORNO DE LA PLANTA POTABILIZADORA DE AGUAS DE MURCIA

TITULAR: EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)
Código: 2020-b021 Tipo de proyecto: Cambio de uso de suelo

Breve descripción: Plantación de Salix spp., Populus alba, Fraxinus angustifolia, Tamarix spp., Ulmus minor, Celtis australis y Populus nigra.

Localización: Javalí Nuevo (Murcia) Superficie de la parcela: 1 ha

Fecha de inicio de proyecto: 28/02/2017 Periodo de permanencia: 30 años

Uso del suelo en 1990: Pastizal Uso del suelo al inicio del proyecto: Otro uso

| | | | | | |
|--|-----------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| Absorción prevista en todo el periodo de permanencia | 344 t CO ₂ | Absorciones retiradas del proyecto ¹ | 0 t CO ₂ | Absorciones cedidas a bolsa de garantía | 6 t CO ₂ |
| Absorciones disponibles² 63 t CO₂ | | | | | |

Otros beneficios ambientales: Acción de restauración de la vegetación de la ribera.

Por otra parte, dentro del mismo convenio de "Propuestas para la Integración de la Recuperación de la Biodiversidad en la Gestión de Aguas de Murcia" firmado con ANSE, se plantea la transformación de antiguos depósitos de agua en **refugios para quirópteros** que se acompañarán con la ejecución de **abrevaderos** para la fauna forestal, incluyendo, además, su seguimiento mediante anillamiento y fototrampeo.

La actuación se desarrolla en dos depósitos de agua en desuso propiedad de Aguas de Murcia. Uno situado en el Puerto de la Cadena en un hábitat forestal (coordenadas 37.912216, -1.148508) y otro situado en el pie del monte de Carrascoy cerca del molino de la Vereda (coordenadas 37.892989, -1.264158) en un ecotono de zona forestal y áreas agrícolas.

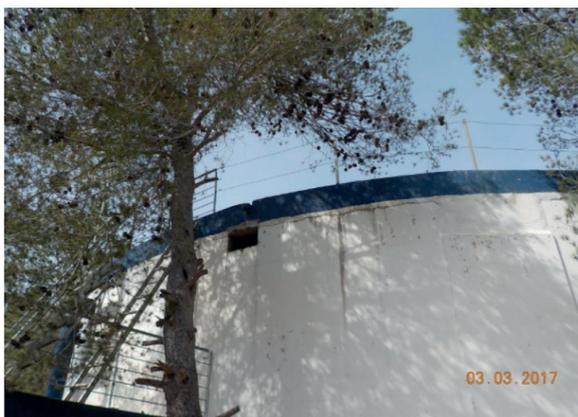


Para la conversión a refugios de las instalaciones abandonadas se han realizado las siguientes actuaciones:

- Garantizar la tranquilidad en el interior de los depósitos limitando la presencia humana en el interior de los mismos.
- Proceder a la apertura de una de las ventanas respiradero que existen, impidiendo en todo caso el acceso de personas.
- Tapiar el resto de aberturas para evitar la existencia de corrientes de aire indeseables en el interior del depósito.
- Mantener encharcado o húmedo el suelo, con objeto de alcanzar una elevada humedad ambiental que favorezca la instalación de quirópteros.

Los objetivos de la presente propuesta son:

- Dotar de un nuevo uso ambiental a los depósitos de agua en desuso existentes.
- Favorecer la presencia de quirópteros en entornos forestales y agrícolas como especies con valor conservacionista reconocido en la legislación ambiental, particularmente las especies de interés comunitario.
- Promover el uso de las poblaciones de quirópteros como herramientas para el control biológico de plagas.
- Evaluar la creación de este tipo de refugios en ambientes semiáridos mediante un seguimiento apropiado.
- Establecer puntos de abrevadero para la fauna silvestre.



El trabajo de seguimiento del bebedero incluye, por un lado el muestreo y reconocimiento de la fauna que visita este punto de agua, y por otro lado, el trabajo de marcaje de ejemplares.

Referente al seguimiento de aves y mamíferos en bebedero, se ha continuado haciendo visitas a la charca con el fin de anillar aves paseriformes y hacer seguimiento mediante cámaras de fototrampeo. No obstante, la mayoría de intentos de anillamiento de aves del presente año 2022 han resultado acabar sin capturas, hecho que podría estar asociado a las abundantes lluvias en los meses de invierno y primavera, teniendo las aves disponibilidad de agua en otros muchos lugares. A pesar de estas circunstancias, se anillaron 11 aves de 4 especies diferentes y se marcaron dos individuos de águila calzada con GPS.

| Especie | Nº de ejemplares |
|---|-------------------------|
| Pinzón vulgar (<i>Fringilla coelebs</i>) | 7 |
| Carbonero común (<i>Parus major</i>) | 2 |
| Piquituerto (<i>Loxia curvirostra</i>) | 1 |
| Escribano montesino (<i>Emberiza cia</i>) | 1 |



Otras de las acciones realizadas es la colocación en distintos periodos diferentes de un Audiomoth en el depósito de la Pinada. En primer lugar, se colocó dentro del propio depósito para comprobar si los murciélagos hacen uso de esta cavidad comprobando la ausencia de este grupo de mamíferos en el interior del depósito, posiblemente debido al hecho de que en el interior hay una humedad relativa demasiado elevada. Posteriormente, se colocó un Audiomoth en el exterior del depósito para comprobar qué especies son las que hacen uso del bebedero.





Con estos seguimientos se está haciendo eco de la importancia de los puntos de agua en zonas donde éste bien esencial escasea.

Contenido 304-4. Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la cantidad total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción:

- i. en peligro crítico;
- ii. en peligro;
- iii. vulnerables;
- iv. casi amenazada;
- v. preocupación menor.

En el Parque Regional de Carrascoy y El Valle las comunidades de vertebrados se encuentran muy influidas por la estructura y composición de la vegetación, ligada a bosques, matorrales altos y espesos, matorrales ralos, zonas degradadas y cultivos.

Esta diversidad de ambientes ha permitido que se haya detectado la presencia de 1 especie de pez (introducido), 6 de anfibios, 12 de reptiles, 26 de mamíferos y 101 de aves.

De ellas, 22 especies, de las que 1 es anfibio, 2 son de reptiles, 8 de mamíferos y 11 son de aves, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación por estar incluidas en los anexos de conservación de las Directivas Aves o hábitats y/o como vulnerable o en Peligro de Extinción algún anexo a nivel nacional o regional. Otras 97 especies, de las que 2 son anfibios, 7 reptiles, 14 mamíferos y 74 aves, están catalogadas por los diferentes libros rojos de España como "Preocupación menor" o "casi amenazadas".

Catalogación de los diferentes vertebrados citados en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

| CATALOGACIÓN | Anfibio | Reptiles | Mamíferos | Aves |
|--|---------|----------|-----------|------|
| En el anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, En Peligro y/o Vulnerables | 1 | 2 | 8 | - |
| En el anexo I de la Directiva Aves, En Peligro y/Vulnerables | - | - | - | 11 |
| Casi amenazado | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Preocupación menor | 4 | 7 | 17 | 86 |
| Total de Especies | 6 | 12 | 26 | 101 |

Las especies de elevado interés de conservación son aquellas que están incluidas en el anexo I de la Directiva Aves, anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, y/o que se encuentran catalogadas como Vulnerables y/o En Peligro por el Catálogo Español de Especies Amenazadas y/o Libros Rojos de España y de la Región de Murcia, que determinan sus catálogos en base a los criterios de la Unión Internacional de Especies Amenazadas (UICN).

En este apartado se han elaborado dos tablas que incluyen las especies de mayor interés de conservación, atendiendo a:

- 1.- Directiva 92/43/CEE relativa a la conservación de los hábitats y de la fauna y flora silvestres:
 - Anexo II: especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesario designar zonas especiales de conservación.
 - Anexo IV: especies animales de interés comunitario que requieren una protección estricta.
 - Anexo V: especies animales y vegetales de interés comunitario cuya recogida en la naturaleza y cuya explotación pueden ser objeto de medida de gestión.
- 2.- Anexo I de la Directiva 2009/147/CE relativa a la conservación de aves silvestre: especies que serán objeto de medidas de conservación especiales en cuanto a su hábitat, con el fin de asegurar su supervivencia y su reproducción en su área de distribución.
- 3.- Catálogo Español de Especies Amenazadas: Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero.
- 4.- Libro Rojo de los Mamíferos de España (UICN, 2007).
- 5.- Libro Rojo de los vertebrados de la Región de Murcia (UICN, 2004).

Especies de anfibios, reptiles y mamíferos incluidas en algún anexo de conservación:

| ESPECIE | Directiva Hábitat Anexo II | Catálogo Español Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN) |
|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| ANFIBIOS | | | | |
| Sapo corredor Bufo calamita | IV | - | - | - |
| REPTILES | | | | |
| Culebra de herradura Coluber hippocrepis | IV | - | - | - |
| Lagartija colilarga Podarcis lilfordi | IV | - | - | - |
| MAMIFEROS | | | | |
| Gato montés Felis silvestris | - | - | - | Vulnerable |
| Murciélago troglodita Miniopterus schreibersi | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Ratonero mediano Myotis blythii | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |

| ESPECIE | Directiva Hábitat Anexo II | Catálogo Español Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN) |
|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Murciélago patudo Myotis capaccinii | II | En Peligro de Extinción | En Peligro | En Peligro |
| Ratonero grande Myotis blythii | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. mediterráneo de herradura Rhinolophus euryale | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. grande de herradura Rhinolophus ferrumequinum | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. pequeño de herradura Rhinolophus hipposideros | II | | | En Peligro |

Aves incluidas en algún catálogo de conservación europeo, estatal y/o regional:

| ESPECIE | Estatus principal | Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147 | Catálogo Español de Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN) |
|--|-------------------|---|---|---------------------------------------|--|
| Azor Accipiter gentilis | Nidificante | Sí | - | - | En Peligro |
| Gavilán Accipiter nisus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Águila real Aquila chrysaetos | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Búho real Bubo bubo | Nidificante | Sí | - | - | Vulnerable |
| Águila culebrera Circaetus gallicus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Aguilucho cenizo Circus pygargus | Nidificante | Sí | Vulnerable | Vulnerable | En Peligro |

| ESPECIE | Estatus principal | Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147 | Catálogo Español de Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN) |
|--|-------------------|---|---|---------------------------------------|--|
| Halcón peregrino Falco peregrinus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Bisbita campestre Anthus campestris | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Totovía Lullula arborea | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Collalba negra Oenanthe leucura | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Curruca rabilarga Sylvia undata | Nidificante | Sí | - | - | - |

(*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

Contenido 305-1. Emisiones directas de GEI (Alcance 1)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos.
- Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
- Emisiones derivadas de la operación o el mantenimiento de gases de aislamiento SF6 de los centros de transformación eléctrica y sus componentes.
- Emisiones de CO2 derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
- Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas, antorcha y planta de cogeneración.
- Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Murcia Este, EDAR Baños y Mendigo, EDAR Barqueros, EDAR Sucina, EDAR El Raal, EDAR Cabezo de la Plata, EDAR Casas Blancas, EDAR El Valle, EDAR Finca Escobar, EDAR Hacienda Riquelme, EDAR La Murta, EDAR Los Cañares, EDAR Los Martínez del Puerto, EDAR Mosa, EDAR Nueva Corvera y la EDAR El Trampolín, situadas en el municipio de Murcia.

Toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) = 5.084,94



b. gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O y HFC.

c. emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO2 procedentes de las aguas residuales no se consideran, ya que son de origen biogénico y no deben de incluirse en el total de emisiones. Únicamente se contabilizan si se emite en forma de otro gas de efecto invernadero como por ejemplo el CH4, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO2 generado a partir de los procesos aerobios en una estación depuradora de aguas residuales, o a partir de la quema de biogás, no es considerado en la contabilización de las emisiones de gases efecto invernadero. En el cálculo se ha considerado las emisiones de N2O y CH4, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a tCO2/año:

| | | | | |
|--------------------|------------------|-----------------|-------------|----------|
| Emisiones directas | EDAR Murcia Este | Línea de agua | t CO2eq/año | 3.377,87 |
| | | Línea de fango | t CO2eq/año | 300,97 |
| | | Línea de biogás | t CO2eq/año | 225,52 |
| | EDAR Pedanías | Línea de agua | t CO2eq/año | 806,64 |
| | | Línea de fango | t CO2eq/año | 43,26 |

d. año base para el cálculo, si procede, incluidos:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

El año base de seguimiento de la huella se establece en el 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obligaba a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base anterior.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones directas del año base 2021 son: **4.290,48 tCO2eq**



iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

La actualización de los factores de emisión del agua suministrada, junto con una mayor profundización en el origen de la misma, donde se distingue entre el origen del agua superficial/subterránea y desalada hacen que se incremente la Huella de Carbono respecto al año anterior.

e. la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tCO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC del "Informe de evaluación de 2006", así como del "2019 Refinement" para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, Desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales. De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes biogénicas antropogénicas y reportables de GEI.
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

Las fórmulas que se han aplicado para el cálculo de las emisiones de CH₄ y N₂O generadas en la línea de agua y fango de las plantas se detallan en el ANEXO I del protocolo interno de EMUASA PE-SM-010.

f. el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ o kg de gas consumido).

Los principales factores de emisión correspondientes al proceso de depuración, así como los factores de emisión de las categorías 1 y 2 utilizados y las fuentes consideradas se han incluido en el Anexo 1. El detalle de todos los factores de emisión utilizados para el cálculo de este informe de GEI, incluidos los de emisiones indirectas (categorías 3-6), se describe en el protocolo interno de EMUASA PE-SM-010.

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Quinto informe del "Intergovernmental Panel on Climate Change" (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N₂O, CH₄, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (mayo 2023, versión 22). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo B y Gasóleo A, el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO) y los gases refrigerantes R134A, R407A,

R410A, R427A.

- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha. Se revisan estos factores mediante la publicación del UKWIR: "Quantifying and reducing direct greenhouse emissions from water and water treatment processes – Phase 1" (2021, Report Ref. No. 20/CL/01/28).
- Factores de emisión del proceso de depuración tomados de la metodología descrita en el documento 8, publicado por el IPCC.
- Factor de emisión para el tipo de reactor A2O en depuración tomado del proyecto experimental Carbolockdown de realización interna en el grupo por CETAQUA Galicia. INVENTARIO GEI EMUASA 2022 9.
- OCCC, 2022, Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Abril 2022. Obtenidos los factores de emisión para las emisiones indirectas del transporte por tipología de vehículo y velocidad media. También obtenidos los factores para el cálculo de las emisiones por pasajero en el desplazamiento in-itinere de los trabajadores.
- Ecoinvent v3.8. (2020), mètode IPCC 2021 GWP 100a. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.
- UK DEFRA Factores de Emisión (2022). Factores de emisión de estancias en hoteles y viajes propios de la actividad de la empresa.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

| | | Factor de Emisión | Fuente |
|----------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------|
| ENERGÍA | Gasóleo B | 2,701 t CO2eq/año | MITECO mayo 2023, v22 |
| | Gasóleo A | 2,519 t CO2eq/año | MITECO mayo 2023, v22 |
| | Gasolina | 2,250 t CO2eq/año | MITECO mayo 2023, v22 |
| | GLP vehículos | 1,662 t CO2eq/año | MITECO mayo 2023, v22 |
| | Electricidad con GdO | 0,00 kgCO2/kWh | MITECO mayo 2023, v22 |

| | | Factor de Emisión | Fuente |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|
| EMISIONES FUGITIVAS | Electricidad sin GdO | 0,273 kgCO2/kWh | MITECO mayo 2023, v22 |
| | R-407C | 1.624 kg CO2/kg gas | MITECO mayo 2023, v22 |
| | R-410A | 1.924 kg CO2/kg gas | MITECO mayo 2023, v22 |
| | R-134A | 1.300 kg CO2/kg gas | MITECO mayo 2023, v22 |
| | R-427A | 2.024 kg CO2/kg gas | MITECO mayo 2023, v22 |



Contenido 305-2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO2 equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad

Toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) = **0**



b. si procede, el valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO2 equivalente.

No procede.

c. si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O, HFC.

d. año base para el cálculo, si procede, incluidos:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

El año base de seguimiento de la huella se establece en el 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obligaba a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base anterior.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones indirectas por la generación de energía ha sido: **0 tCO2eq**

iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

La actualización de los factores de emisión del agua suministrada, junto con una mayor profundización en el origen de la misma, donde se distingue entre el origen del agua superficial/subterránea y desalada hacen que se incremente la Huella de Carbono respecto al año anterior.

e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de

actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO2 (ton CO2), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO2 equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m3 o kg de gas consumido).

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023).

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

| | FACTOR DE EMISIÓN | | FUENTE |
|----------------------|-------------------|-----------|----------------------|
| Electricidad con GdO | 0,00 | kgCO2/kWh | Electricidad con GdO |
| Electricidad sin GdO | 0,273 | kgCO2/kWh | Electricidad con GdO |

f. el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

La metodología adoptada ha sido la de la ISO UNE EN 14064:2019-1.



Contenido 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta de acuerdo con las ISO UNE EN 14064:2019, todas las categorías de emisiones indirectas, evaluando cada una de ellas:

Categoría 3:

- Emisiones de transporte de empleados - in itinere (No significativa).
- Emisiones por transporte en viajes de negocios (No significativa).
- Transporte de bienes consumidos: reactivos.
- Transporte de residuos.

Categoría 4:

- Bienes adquiridos: vehículos, equipos informáticos, equipos de bombeo (No significativa).
- Reactivos consumidos.
- Agua comprada en alta para su distribución.
- Bienes suministrados: agua tratada.
- Residuos producidos.

Categoría 5:

- Aguas abajo del uso de los productos de Aguas de Murcia, el agua tratada. No se considera para no concurrir en una doble contabilidad.

Categoría 6:

- Otras emisiones: emisiones indirectas del proceso de depuración (Para Murcia Este y EDARs de Pedanías).

Las emisiones indirectas en toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) por otras fuentes diferentes a la generación de energía han sido: **14.482,34 tCO2eq**



b. si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O.

c. emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO2 indirectas asociadas a la depuración son:

1. Las asociadas a la descarga de agua al río;
2. Las asociadas a los tratamientos del fango una vez no abandonan las instalaciones de Aguas de Murcia, por ejemplo, operaciones de compostaje o descomposición por aplicación en agricultura.

En el cálculo se ha considerado las emisiones de N2O y CH4, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a tCO2/año:

| | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------|-------------|----------|
| Emisiones indirectas | EDAR Murcia Este | Línea de agua | t CO2eq/año | 1.418,47 |
| | | Línea de fango | t CO2eq/año | 1.304,23 |
| | | Línea de biogás | t CO2eq/año | 0,00 |
| | EDAR Pedanías | Línea de agua | t CO2eq/año | 119,83 |
| | | Línea de fango | t CO2eq/año | 152,94 |

d. categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo. Se realiza un desglose de las emisiones no biogénicas y significativas para el cálculo de huella de carácter indirecto y que corresponden a las categorías 3 (Transporte) y 4 (Bienes y residuos).

| | | | |
|---|--|-------------|--------|
| Emisiones indirectas (Categoría 3) | Transporte de bienes consumidos y residuos | t CO2eq/año | 276,75 |
|---|--|-------------|--------|

| | | | |
|---|-------------------|-------------|----------|
| Emisiones indirectas (Categoría 4) | Bienes consumidos | t CO2eq/año | 1.421,05 |
| | Agua suministrada | t CO2eq/año | 8.653,33 |
| | Línea de biogás | t CO2eq/año | 1.135,73 |

e. año base para el cálculo, si procede, e incluir:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

El año base de seguimiento de la huella se establece en el 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obligaba a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base anterior.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones indirectas del año base 2021 son: **14.039,53 tCO2eq**

iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

La actualización de los factores de emisión del agua suministrada, junto con una mayor profundización en el origen de la misma, donde se distingue entre el origen del agua superficial/subterránea y desalada hacen que se incremente la Huella de Carbono respecto al año anterior.

f. la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (ton CO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Quinto informe del "Intergovernmental Panel on Climate Change" (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N₂O, CH₄, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (mayo 2023, versión 22). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo B y Gasóleo A, el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO) y los gases refrigerantes R134A, R407A, R410A, R427A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha. Se revisan estos factores mediante la publicación del UKWIR: "Quantifying and reducing direct greenhouse emissions from water and water treatment processes – Phase 1" (2021, Report Ref. No. 20/CL/01/28).
- Factores de emisión del proceso de depuración tomados de la metodología descrita en el documento 8, publicado por el IPCC.
- Factor de emisión para el tipo de reactor A2O en depuración tomado del proyecto experimental Carboblockdown de realización interna en el grupo por CETAQUA Galicia. INVENTARIO GEI EMUASA 2022 9.
- OCCC, 2022, Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Abril 2022. Obtenidos los factores de emisión para las emisiones indirectas del transporte por tipología de vehículo y velocidad media. También obtenidos los factores para el cálculo de las emisiones por pasajero en el desplazamiento in-itinere de los trabajadores.
- Ecoinvent v3.8. (2020), mètode IPCC 2021 GWP 100a. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.
- UK DEFRA Factores de Emisión (2022). Factores de emisión de estancias en hoteles y viajes propios de la actividad de la empresa.

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.



Contenido 305-4. Intensidad de las emisiones GEI

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno, para poder hacer un seguimiento de la evolución de las emisiones de GEI generadas en el desarrollo de la actividad de AGUAS DE MURCIA a lo largo del año se han definido los siguientes indicadores:

- Emisiones de Proceso depuración Kg CO₂/m³ de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO₂/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales Kg CO₂/m³ de agua suministrada.

Magnitudes técnicas:

| | |
|---|-------------------|
| Población total servida de derecho (habitantes) | 462.979 |
| Volumen de agua suministrada (m ³ /año) | 31.686.914 |
| Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m ³ /año) | 43.843.937 |

De acuerdo con estas magnitudes de explotación, obtenemos los ratios totales e indicadores siguientes:

| | |
|--|---------------|
| Emisiones de Proceso depuración (Kg CO ₂ /m ³ de agua tratada) | 0,492 |
| Emisiones Totales (Kg CO ₂ /Clientes Servidos) | 46,556 |
| Emisiones Totales (Kg CO ₂ /m ³ de agua suministrada) | 0,680 |

b. el parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.

Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.

c. los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1, como las emisiones indirectas de Alcance 2.

d. gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.



Contenido 305-5. Reducción de las emisiones de GEI

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 equivalente.

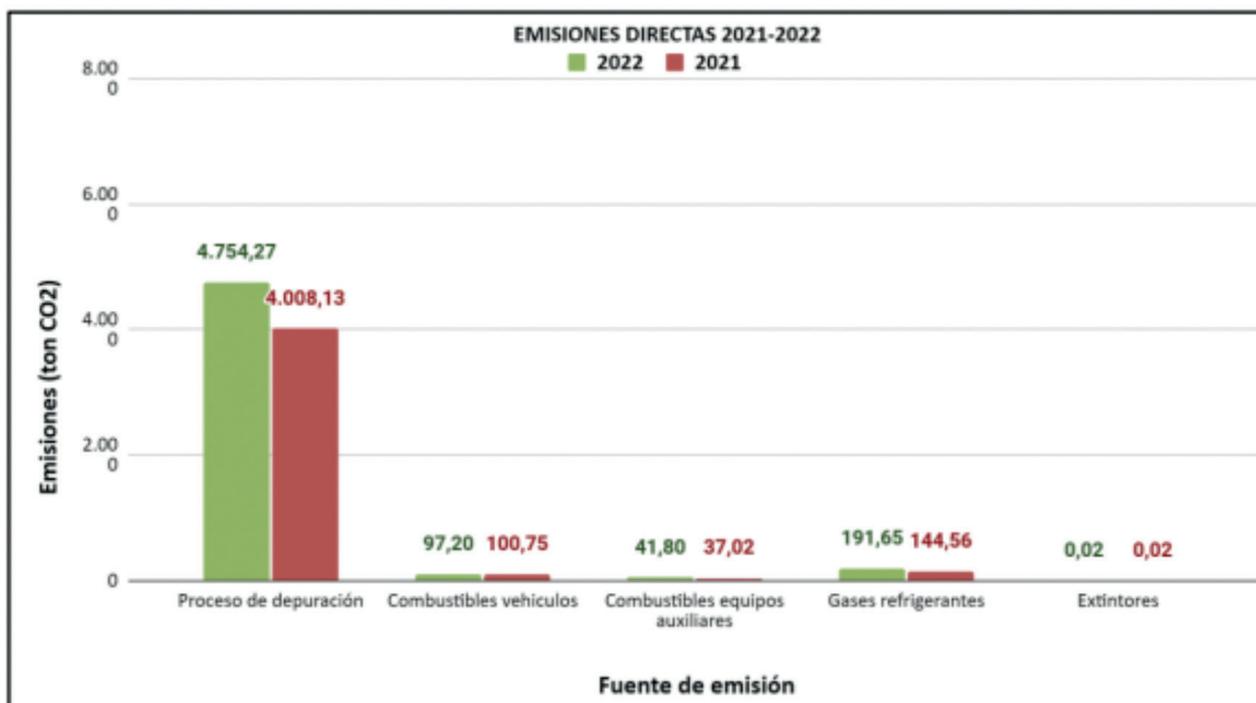
Durante 2022, las emisiones registradas no se han reducido, incrementándose un 6,7% respecto a las obtenidas para el periodo 2021, esto ha sido debido principalmente a:

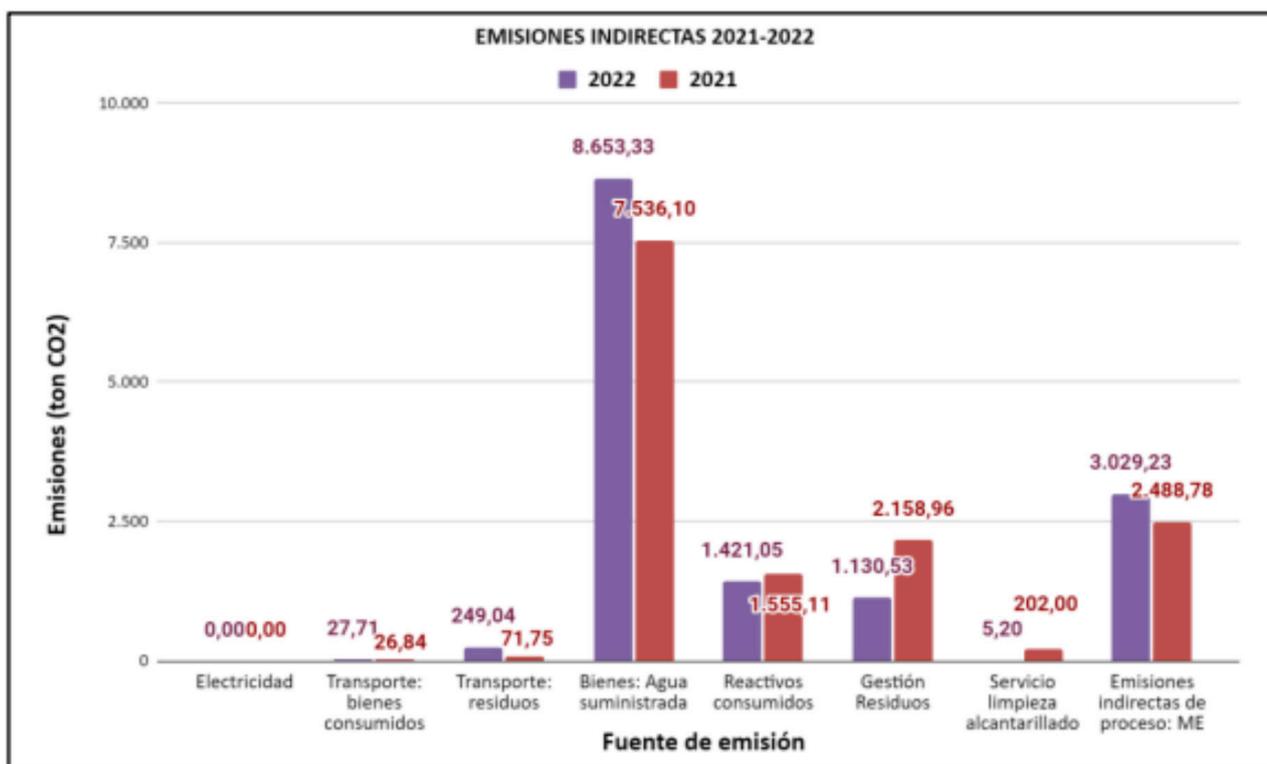
- El incremento de las emisiones de proceso debido al uso de biogás como fuente de energía para las calderas.
- Aumento en el consumo de gases refrigerantes.

En lo que respecta al alcance 3, se ha comenzado a tener en cuenta los informes de emisión emitidos por las empresas gestoras de residuos, que hacen un análisis más exhaustivo de las emisiones generadas por el desarrollo de su trabajo, lo que ha llevado a una reducción de unas 1.000 toneladas de CO2.

Este aumento presenciado es igual al aumento acumulado ya que el año base del cálculo es el año 2021 como ya se ha indicado, y tras este únicamente se tienen los datos de 2022.

En la Figura, se recoge cada uno de los componentes del inventario del periodo 2021-2022. Se observa el incremento de las emisiones de proceso durante estos dos años. También, aumenta sensiblemente el consumo de combustibles de equipos auxiliares y de gases refrigerantes, así como se mantienen las emisiones de extintores. La fracción correspondiente a la electricidad ha desaparecido por la adquisición de electricidad con GdO.





Las emisiones totales respecto a los clientes servidos y a los m³ de agua suministrada han aumentado levemente, un 0,57% y un 4,29% respectivamente. Mostrándose idéntica comparativa de enfrentar los datos del año 2022 con el año base. Se establece por tanto una tendencia creciente con respecto al año anterior. Hay que señalar que Aguas de Murcia no tiene capacidad plena de actuación sobre la evolución de las emisiones de proceso ya que, si bien puede implantar mejores prácticas operacionales en las instalaciones gestionadas, la contaminación y el caudal de entrada a las plantas depende de factores externos ajenos al control de la empresa.

No obstante, se continúan ejecutando planes de mejora, disminuyendo consumos y reduciendo el número de vehículos (definido Plan de Reducción 2030-2050).

b. gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆.

c. año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

El año base determinado por Aguas de Murcia para tomarlo como referencia y poder ver la evolución de la reducción del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) es el 2021.

d. los alcances en los que se produjeron reducciones: emisiones directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).

No se producen reducciones de emisiones en las categorías debido a una mayor resolución del cálculo de huella que ha hecho aumentar ligeramente las emisiones por categoría a excepción de la categoría 2. En el caso de medidas de eficiencia energética, no se contabilizan ya que el 100 % del consumo energético proviene de fuentes renovables.

En el caso de emisiones directas de categoría 1 (alcance 1 en GHG Protocol), se reduce la flota en 2 vehículos y se planifica la sustitución de otros 6 vehículos. 3 corresponden a vehículos híbridos y los otros 3 a vehículos

eléctricos.

Para la categoría 2, se sustituyen los aros de cierre de membranas de los difusores del reactor biológico de la EDAR Murcia Este, se amplía la autorización de gestor de residuos no peligrosos para aumentar la producción de biogás, se instala un nuevo CT para alimentar el tercer motor de cogeneración, se aumenta la instalación y la producción de energía fotovoltaica, se sustituyen las lámparas UV por bombas de dosificación de hipoclorito y se renuevan un total de 45 bombas por otras de consumo más eficiente.

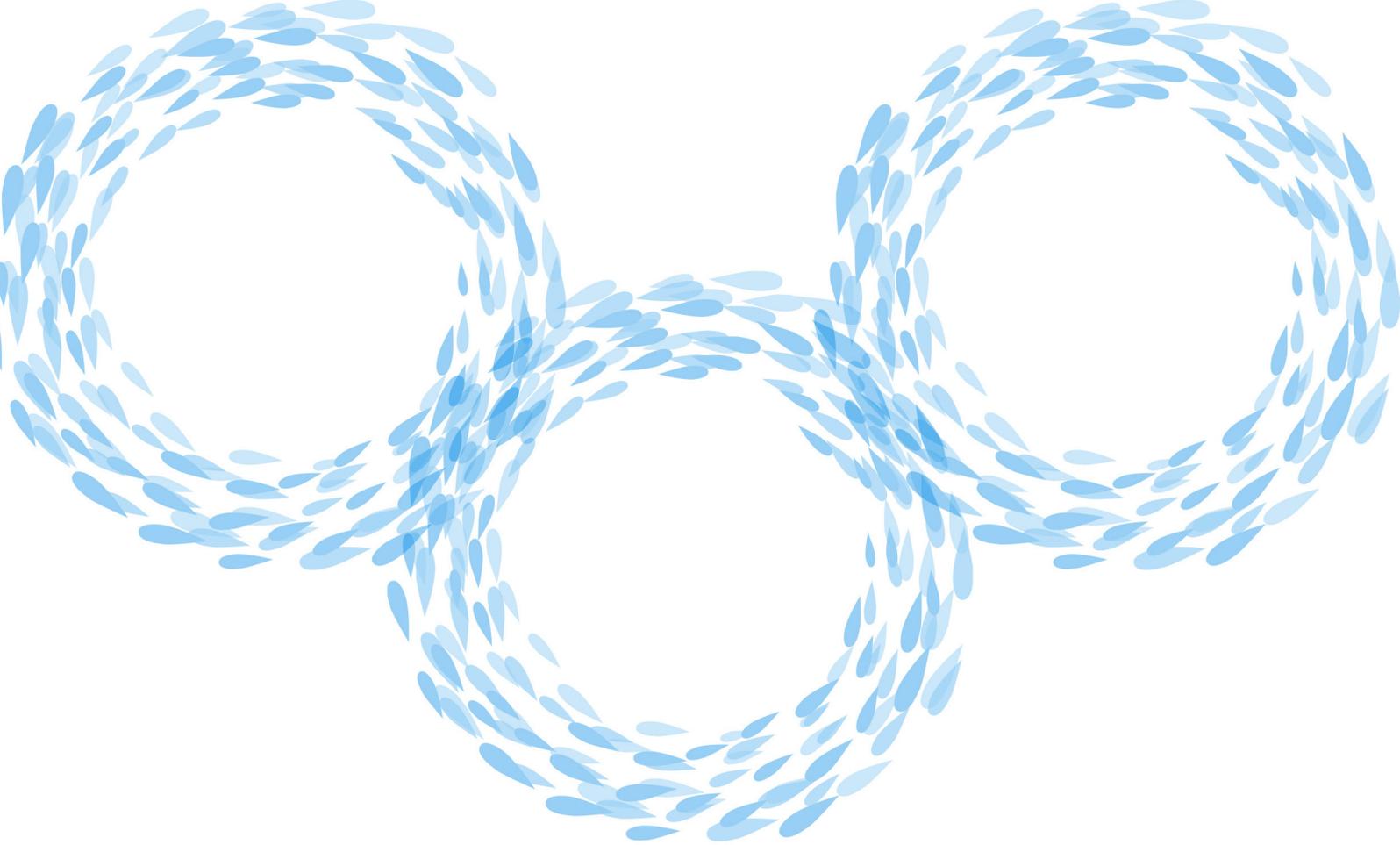
e. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Se siguen las directrices de la norma ISO UNE EN 14064:2019-1.

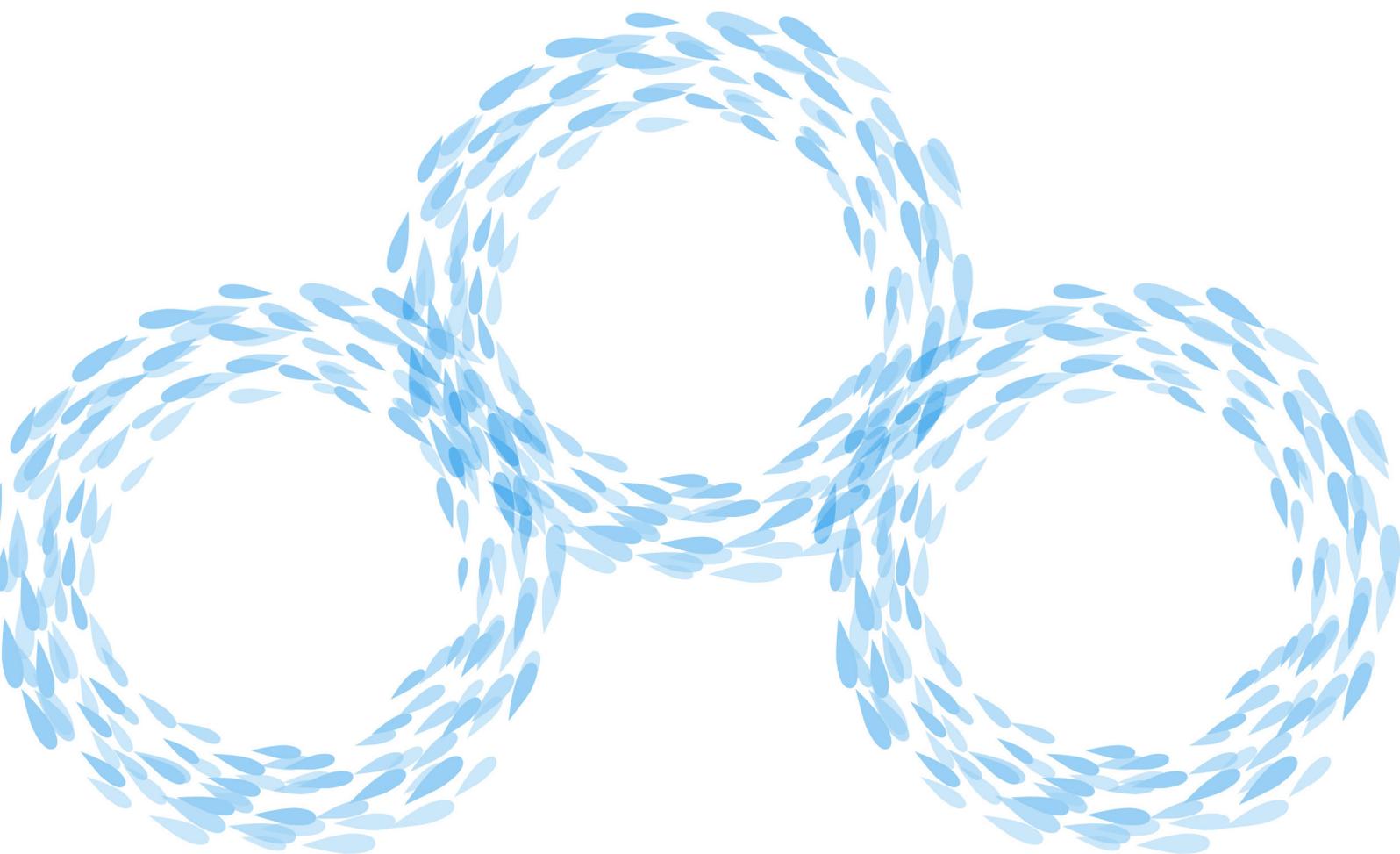



AGUAS DE MURCIA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA





GRUPOS DE INTERÉS



Contenido 413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:

i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;

Aguas de Murcia lleva a cabo la evaluación del impacto social a través del feedback recibido tras la realización de las diferentes acciones desarrolladas. Estas acciones, comentadas ampliamente en otros contenidos tratados, son:

- Reuniones con mesas sectoriales con los servicios sociales, concretamente la reunión con la Mesa de Pobreza Hídrica.
- Estudio de materialidad.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.

En ninguna de las evaluaciones realizadas se hace distinción por género.

ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;

Aguas de Murcia dispone de numerosas certificaciones en Sistemas de Gestión, como son, certificaciones en el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001), Sistema de Gestión Energética (ISO 50001) y Huella de Carbono (ISO 14064), la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

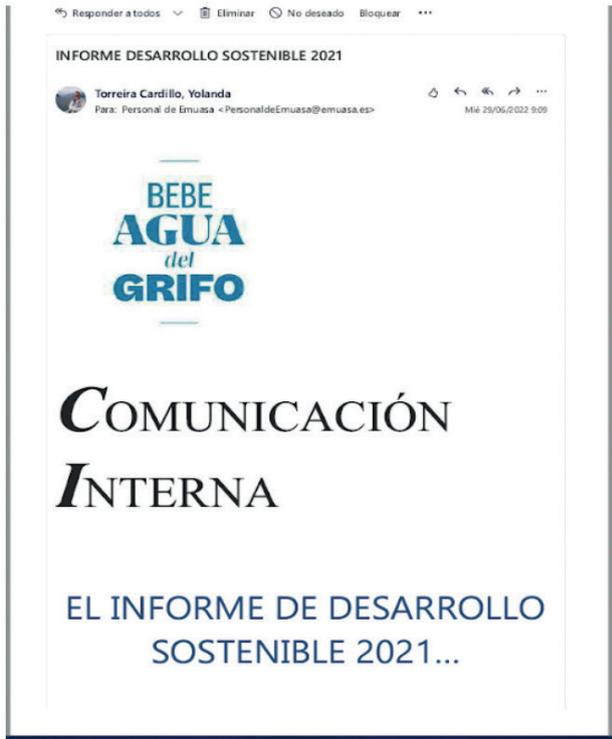
Además, anualmente, se realizan evaluaciones de aspectos ambientales a través de dos aplicaciones corporativas. Una denominada Gestión de Riesgos Operativos (GRO) y otra Evaluación de Aspectos MedioAmbientales (EVAM), en ambas, se identifican los riesgos potenciales, se valoran su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y se desarrollan los correspondientes planes de acción para mitigarlos.

iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;

Los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas anualmente son comunicadas por la Organización a través de:

- **Comunicaciones internas:** vía correo electrónico, colocación de carteles en tablón de anuncios, reuniones con personal implicado, etc..para la adopción de las medidas propuestas y minimización de los objetivos establecidos.





- **Comunicaciones externas:** mediante la publicación del Informe de Desarrollo Sostenible (página del Ministerio y página web de Aguas de Murcia) y vía redes sociales (Twitter, YouTube, etc).



iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales; y, v. planes y participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés, Nuestro programa de desarrollo local basado en las necesidades de las comunidades locales se traduce en una Estrategia de Acción Social, basada en tres ejes prioritarios denominados Solidaridad, Empleo y Transición Verde con cinco líneas de actuación:

Ejes de Acción Social **Solidaridad, Empleo y Transición Verde**



Reducción del impacto medioambiental

Debe fomentar la reducción del impacto en el medioambiente del suministro de agua, asegurando la **sostenibilidad de los recursos y el entorno natural** para garantizar la sostenibilidad del modelo.



Mejora de la resiliencia de las ciudades

Debe contribuir a la estrategia de las ciudades en relación a la **adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático**, mejorando la resiliencia de las mismas ante sequías e inundaciones, **garantizando así el desarrollo socioeconómico** de los territorios.



Preservación del recurso

Debe primar la **tecnología** y los proyectos que garanticen la preservación del recurso, en un entorno con especial **estrés hídrico** como Murcia. Desarrollar proyectos que potencien el **uso de agua regenerada** y garanticen la **protección de las fuentes de captación** junto a la **promoción del consumo responsable**



Protección de colectivos vulnerables

Debe incorporar la **solidaridad** con los **colectivos más vulnerables** económicamente, para asegurar que **todo el mundo puede acceder al suministro de un recurso básico** como es el agua. Participación de **proyectos desarrollados** por las ONGS. **Formación** para el **empleo**.



Apoyo al tejido productivo local

Debe desplegar medidas que contribuyan al desarrollo del **tejido productivo local**, así como a la **formación de calidad** para la creación de **puestos de trabajo** directos e indirectos.

En 2022 se han desarrollado un total de 160 iniciativas en las áreas de actuación de bienestar social, arte y cultura, desarrollo socioeconómico, educación, medioambiente y Salud, con un total de **1.574.959€**, de los cuales **1.108.476€** se han destinado a facilitar el acceso al servicio de las personas vulnerables a través de las tarifas sociales.

Los resultados proceden de la herramienta Mass Impact, que calcula la aportación a la comunidad local según la metodología internacional LBG.



vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables:

Los comités donde participan las organizaciones del tercer sector de acción social y los servicios sociales del ayuntamiento de Murcia son dos principalmente:

- MESA SECTORIAL SOCIAL: Creada por Aguas de Murcia y constituida por todas las asociaciones de consumidores y organizaciones del tercer sector que trabajan en el Municipio de Murcia con personas y colectivos vulnerables y por la dirección de la empresa, departamento de Clientes y por la responsable de Acción Social para tratar todos los aspectos de la gestión que afecten a dichos colectivos. De ahí salen las distintas necesidades que se trasladan para la búsqueda de soluciones, así como para la información de las cuestiones relevantes de la empresa.

- MESA DE POBREZA HÍDRICA: Creada por el ayuntamiento de Murcia y constituida por el departamento de los Servicios Sociales del ayuntamiento y el resto de organizaciones del tercer sector de acción social, fundamentalmente para garantizar el acceso universal al agua de toda la ciudadanía, como un derecho humano gracias a la aprobación de las tarifas sociales que van actualizando anualmente para integrar las casuísticas que los participantes hacen llegar a la empresa a través de la mesa sectorial social y las detectadas por los trabajadores sociales del propio ayuntamiento.

vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;

Aguas de Murcia dispone de una Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRAM) que tiene como misión la gestión de la seguridad y salud laboral, que engloba evaluaciones de riesgo, formación, información, simulacros, vigilancia de la salud, control documentos, coordinación de actividades empresariales, control de medidas de emergencia, etc. El trabajo está encaminado a reducir el riesgo de accidentes, no solo entre los trabajadores de la Organización, sino también entre proveedores y contratistas. Además, dispone de un Comité de Empresa para la representación de las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

Otro mecanismo a tener en cuenta, es la certificación bajo la norma ISO 45001 "Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el trabajo". La aplicación de este estándar permite evaluar de forma continua y sistemática los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral de las personas trabajadoras además de sistematizar la información obtenida de los órganos de participación y consulta para su uso en la mejora continua del área de seguridad y salud del personal.

viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.

Este apartado queda informado en el Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos.

ÍNDICE GRI

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|--|--|------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| CONTENIDOS GENERALES | | | | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-1 Detalles organizacionales | Pag. 9 | | | |
| | 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | Pag. 10 | | | |
| | 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | Pag. 11 | | | |
| | 2-4 Actualización de la información | Pag. 12 | | | |
| | 2-5 Verificación externa | Pag. 13-14 | | | |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras elaciones comerciales | Pag. 15-18 | | | |
| | 2-7 Empleados | Pag. 19-20 | | | |
| | 2-8 Trabajadores que no son empleados | Pag. 21 | | | |
| | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | Pag. 22-25 | | | |
| | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno | Pag. 26-27 | | | |

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|--|---|------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| CONTENIDOS GENERALES | | | | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | Pag. 28 | | | |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | Pag. 29 | | | |
| | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | Pag. 30 | | | |
| | 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | Pag. 31 | | | |
| | 2-15 Conflictos de interés | Pag. 32 | | | |
| | 2-16 Comunicación de inquietudes críticas | Pag. 33 | | | |
| | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | Pag. 34 | | | |
| | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Pag. 35-36 | | | |
| | 2-19 Políticas de remuneración | Pag. 37-38 | | | |
| | 2-20 Proceso para determinar la remuneración | Pag. 39 | | | |

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|--|---|------------|------------------------|-----------------------|---|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| CONTENIDOS GENERALES | | | | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-21 Ratio de compensación total anual | Pag. 40 | | | |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | Pag. 41 | | | |
| | 2-23 Compromisos y políticas | Pag. 42-44 | | | |
| | 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas | Pag. 45-47 | | | |
| | 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos | Pag. 48-49 | | | |
| | 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | Pag. 50 | | | |
| | 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas | Pag. 51 | | | |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | Pag. 52 | | | |
| | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Pag. 53-54 | | | |
| | 2-30 Convenios de negociación colectiva | Pag. 55 | | | |



| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|---|--|--------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| TEMAS MATERIALES | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales | 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales | Pag. 58-62 | | | |
| | 3-2 Lista de temas materiales | Pag. 63-64 | | | |
| | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | |
| TEMA MATERIAL: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | |
| | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Pag. 103 | | | |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades | Pag. 104-105 | | | |
| | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | Pag. 106 | | | |
| | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | Pag. 107-108 | | | |
| | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | Pag. 109-11 | | | |
| TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | |
| | 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción | Pag. 113 | | | |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Pag. 114-115 | | | |

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI | |
|--|---|--------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|--|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | | |
| TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD | | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas | Pag. 116 | | | | |
| TEMA MATERIAL: CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | | |
| | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | Pag. 119-120 | | | | |
| TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE | | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | | |
| | 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos | Pag. 123 | | | | |
| | 207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal | Pag. 124 | | | | |
| | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | Pag. 125-127 | | | | |
| | 403-1 Gestión de la seguridad de la salud y la seguridad en el trabajo | Pag. 128 | | | | |
| | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | Pag. 129-130 | | | | |
| | 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | Pag. 131-133 | | | | |
| | 403-5 Formación de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo | Pag. 134-135 | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|--|--|--------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores | Pag. 136 | | | |
| | 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales | Pag. 137-138 | | | |
| | 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | Pag. 139 | | | |
| TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE (IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL) | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | |
| | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | Pag. 142-144 | | | |
| | 302-3 Intensidad energética | Pag. 145-146 | | | |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | Pag. 147-148 | | | |
| | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | Pag. 149-153 | | | |
| | 303-3 Extracción de agua | Pag. 154-155 | | | |

| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|--|---|--------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE | | | | | |
| (IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL) | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 303-4 Vertido de agua | Pag. 156-157 | | | |
| | 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | Pag. 158 | | | |
| | 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad | Pag. 160-161 | | | |
| | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados | Pag. 162-168 | | | |
| | 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectados por las operaciones | Pag. 169-172 | | | |
| | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | Pag. 173-177 | | | |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) | Pag. 178-179 | | | |
| | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | Pag. 180-183 | | | |
| | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | Pag. 184-185 | | | |



| ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE | CONTENIDO | UBICACIÓN | OMISIÓN | | N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI |
|---|--|--------------|------------------------|-----------------------|---|
| | | | REQUISITOS OMISIÓN: | MOTIVO EXPLICACIÓN | |
| TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE | | | | | |
| (IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL) | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | Pag. 186-188 | | | |
| TEMA MATERIAL: GRUPO DE INTERÉS | | | | | |
| (COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN CON CLARIDAD DE LOS CONCEPTOS DE LA TARIFA, ASÍ COMO LOS COSTES OPERACIONALES ASOCIADOS AL SUMINISTRO Y ALIANZAS CON ACTORES CLAVE) | | | | | |
| | 3-3 Gestión de los temas materiales | Pag. 65-99 | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del im- pacto y programas de desarrollo | Pag. 191-194 | | | |

DECLARACIÓN DE USO GRI

Aguas de Murcia elabora anualmente desde 2008, el Informe de Desarrollo Sostenible, el cual está desarrollado conforme a los estándares GRI (Global Reporting Initiative), verificado externamente y presenta la contribución de la empresa al desarrollo económico, ambiental y social como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, garantizando la fiabilidad de la información puesta a disposición de la sociedad murciana.

La elaboración de informes conforme a los Estándares GRI permite a Aguas de Murcia presentar una visión global de sus impactos más significativos para la economía, el medio ambiente y las personas.

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento, SA (EMUASA), Aguas de Murcia, ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022. *

*Utilizado el GRI 1: Fundamentos 2021, no se aplican Estándares Sectoriales.





BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



1 OPINION DEL VERIFICADOR

Bureau Veritas Certificación
declara que se ha efectuado la verificación de la
Memoria de Sostenibilidad,
en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.,

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certificación** expresa que

El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos e información asociada han sido oportunamente comprobados y verificados según el procedimiento establecido por Bureau Veritas Certificación.

La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.

Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión "GRI Estándares 2021" elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certificación** establece, que ha realizado la verificación conforme a la metodología GRI Estándares 2021, para la Memoria de sostenibilidad 2022 de EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.,

Fecha de emisión 09/11/2023

Fdo: Jorge Luis Cuyás
Álvarez
Verificador jefe
Responsabilidad Social Corporativa
Bureau Veritas Certification

Bureau Veritas Iberia S.L.

C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1

