IDS19

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2019

AGUAS DE MURCIA

1.

NUESTRA EMPRESA

NUESTRA EMPRESA

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Rafael Gómez
Director Gerente

2019 ha sido un año plagado de acontecimientos para Aguas de Murcia, hitos que descubrirás a través de la lectura de este documento. Pero, antes de empezar con el relato, traemos a nuestra memoria la figura de José Albaladejo, Director Gerente de esta casa hasta septiembre del año sobre el que ahora hacemos balance. Pepe –pues así se hacía llamar por todos– puso en marcha todas las iniciativas y estrategias que vamos a exponer a continuación. Se trata de acciones, pequeñas y grandes, que siempre giran en torno al binomio personas y Medio Ambiente. Es en ese contexto en el que tiene sentido recordar que 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), que se han convertido en los diecisiete cimientos sobre los que se apoya la empresa que queremos ser en 2030. Espero que tras leer este informe nos conozcas un poco mejor y, sobre todo, que hagas tuyos algunos de los compromisos que han motivado nuestras decisiones y que apoyamos en indicadores que evidencian la evolución. Y es que los ODS solo tendrán sentido si son compartidos.

1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de relación.

Gestionar el Ciclo Integral del Agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el Medio Ambiente.

Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua, relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento hídrico.

Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación.

Contribuir a alcanzar el Objetivo 7 del Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas “Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente”.

Visión

Ser referentes en la gestión del Ciclo Integral del Agua a nivel nacional e internacional, en situación de escasez de un recurso tan necesario.

Valores

Excelencia en la prestación de servicios.

Profesionalidad y ética de sus trabajadores y proveedores.

Innovación orientada a la mejora continúa de procesos, productos y servicios.

Promoción del diálogo y el compromiso con los grupos de relación.

Valoración especial de la orientación al cliente, la iniciativa, el trabajo en equipo, la igualdad y la flexibilidad de adaptación de sus trabajadores.

Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

Desarrollo de gestión sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

1.2 ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración de Aguas de Murcia es una representación de su accionariado y fija las estrategias de la Organización.

Consejo de Administración

Presidente	José Ballesta Germán
Vicepresidente	Mª Asunción Martínez García
Representante Legal	Rafael Gómez Villanueva (*)
Secretario	Antonio Marín Pérez
Interventora	Mª Cecilia Milanés Rodríguez
Consejeros	Antonio J. Navarro Corchón José Guillén Parra José Antonio Serrano Martínez Antonio Benito Galindo Mario Gómez Figal Inmaculada Ortega Domínguez Ginés Ruíz Maciá Juan Roca Guillamón Javier Segovia Pastor Manuel A. Broseta Dupré (**) Guillermo González de Olano Inmaculada Serrano Sánchez Óscar Martínez Guzmán

(*) Nombramiento de fecha 30 de septiembre al fallecer el anterior Gerente José Albaladejo Guillén.

(**) Juan Carlos Torres, fue cesado por la Junta General por acuerdo de fecha 28 de octubre y sustituido por el nombramiento de la misma fecha, por Manuel A. Broseta Dupré.

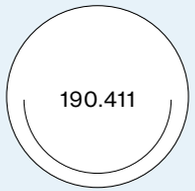
Comité de Dirección

Director Gerente	Rafael Gómez Villanueva (*)
Director de Operaciones	Simón Nevado Santos
Director de Clientes	Juan Cabezas Hervas
Director de RRHH y Comunicación	Iñigo Unanue Arrizabalaga
Director Jurídico	Carlos Quiñonero Cervantes
Director Económico Financiero	Rafael Gómez Villanueva
Director Sistemas de la Información	Jorge Plana de Viala

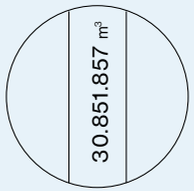
1.3 PRINCIPALES MAGNITUDES

Agua potable

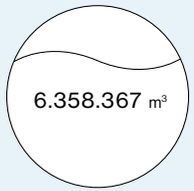
Población total servida



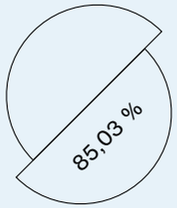
Clientes servidos gestión



Agua suministrada



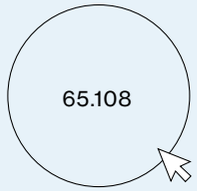
Agua producida



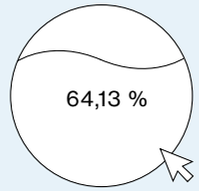
Rendimiento

Agua no registrada

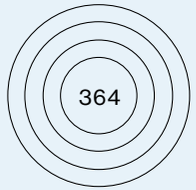
Telecontrol



Nº de clientes con telelectura

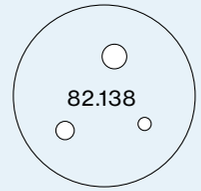


Volumen registrado teleleído

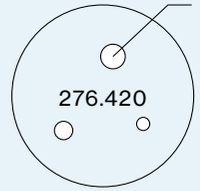


Concentradores

Calidad del agua



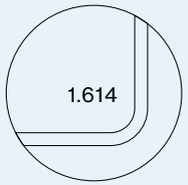
Muestras de agua analizadas anualmente



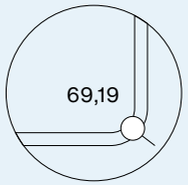
Determinaciones analíticas

Parámetros analizados

Alcantarillado



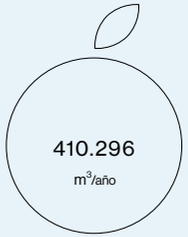
Km de Red



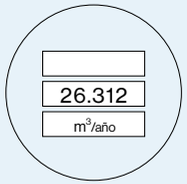
Km de Red de saneamiento inspeccionada

Km de Red de saneamiento limpiada

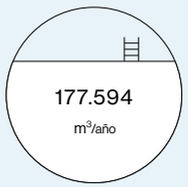
Agua recuperada



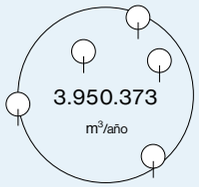
Agua con destino agrícola



Agua para uso urbano

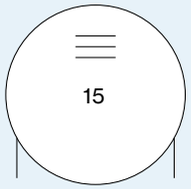


Agua para uso recreativo



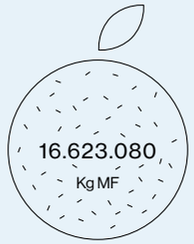
Agua para uso ambiental

Depuración de aguas residuales

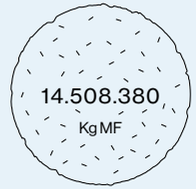


Depuradoras

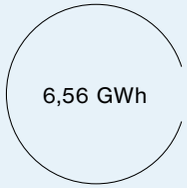
M³ depurados



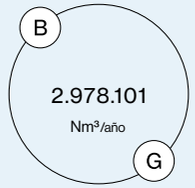
Lodos reutilizados para agricultura



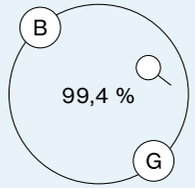
Lodos reutilizados para compostaje



Cogeneración



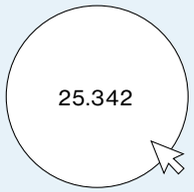
Producción Biogás



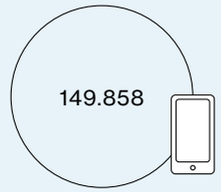
Valoración de Biogás

Contaminación eliminada

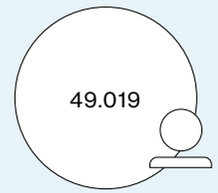
Atención al Público



Oficina Virtual



Telefónica



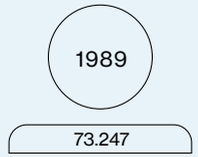
Presencial

Otros canales no presenciales

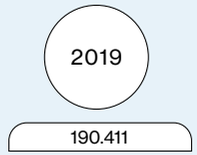
1.4 EVOLUCIÓN PRINCIPALES MAGNITUDES

Desde el año 1989, año de constitución de la organización, las principales magnitudes han evolucionado de manera notable.

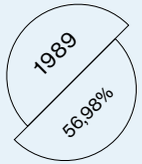
Durante el periodo 1998-2019 se han desarrollado más de 300 proyectos de I+D+i.



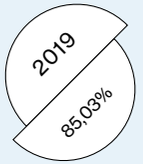
Aumento de un 159,95 % del Nº de Abonados



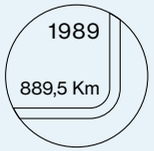
Disminución de un 20,73 % del Agua distribuida



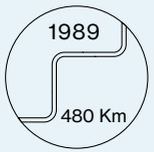
Aumento de un 49,22 % del Rendimiento



Disminución de un 72,42 % del Agua No Registrada



Aumento de un 148,56 % la Longitud de Red de Abastecimiento

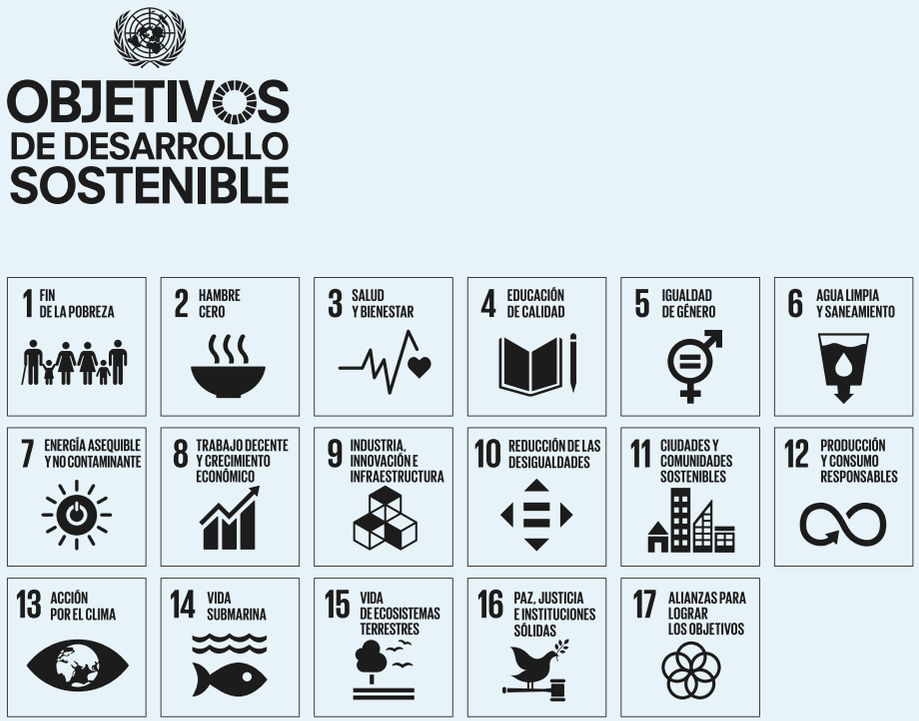


Aumento de un 236,25 % la Longitud de Red de Saneamiento

2.

NUESTRA ESTRATEGIA

2.1 LOS ODS, UN RETO GLOBAL



En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás (Lema del DMA 2019).

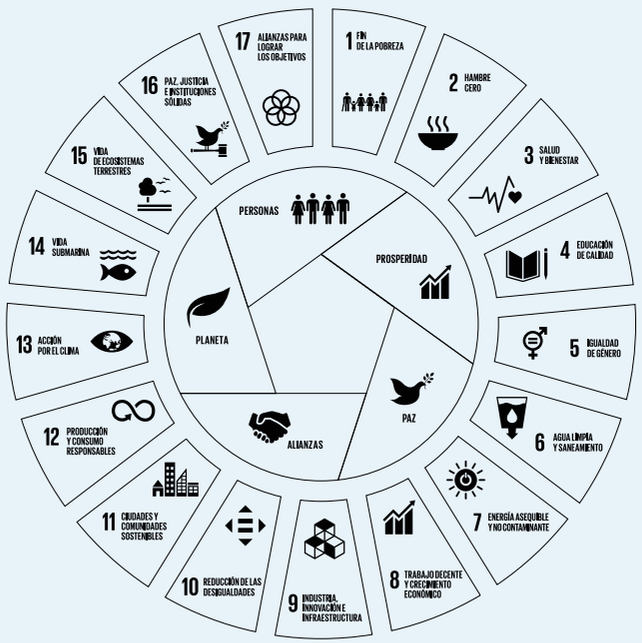
La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluye desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del Medio Ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

La ONU reconoce la fuerza transformadora de las empresas al ser la principal fuente mundial de la actividad económica: el sector privado ha de liderar las mejoras del nivel de vida en todo el mundo. Las empresas juegan un papel fundamental en el cumplimiento de los ODS. Su cumplimiento supone la mejor respuesta a los principales desafíos a los que nos enfrentamos.

Ante dicho escenario, en Aguas de Murcia asumimos nuestra responsabilidad y nos alineamos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Desarrollo Sostenible constituye nuestra estrategia de desarrollo futuro y nuestro compromiso con la comunidad. Aunque llevamos varios años trabajando en esta línea, es en 2018 cuando este compromiso queda plasmado en nuestro plan estratégico, Plan H2OLA de Desarrollo Sostenible a medio plazo. Con el Plan H2OLA se da respuesta a las principales expectativas y necesidades de nuestros grupos de relación, así como se garantiza el cuidado del planeta y sobre todo de las personas vulnerables, manteniendo la calidad y continuidad del servicio en niveles de excelencia.

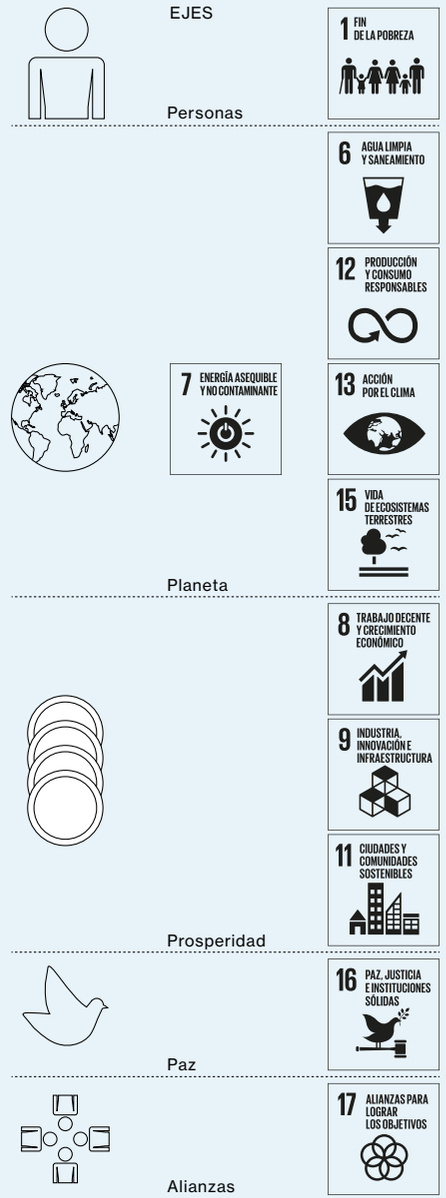
Estos 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible se engloban en 5 ejes:

1. PERSONAS: Incluye las políticas sociales para la comunidad y las destinadas a la plantilla.
2. PLANETA: Acciones de protección del Medio Ambiente.
3. PROSPERIDAD (VALOR COMPARTIDO): Creación de valor económico en la comunidad, fundamentalmente clientes y proveedores.
4. PAZ: Trabajar por la paz en el mundo.
5. ALIANZAS: Entre los distintos actores para conseguir los objetivos y metas planteados en la Agenda 2030.



Aguas de Murcia desarrolla actuaciones en todos los ejes y, por tanto, contribuye a los 17 ODS, aunque por la naturaleza de la empresa no se puede contribuir de igual modo a todos ellos, por lo que de los 17, principalmente estamos contribuyendo en 11, siendo 4 de ellos los prioritarios. No obstante, al ser el ODS 6 un objetivo transversal, se contribuye a todos ellos en mayor o menor medida.

Principales Contribuciones a los ODS



ODS Prioritarios

Hemos priorizado según nuestro grado de contribución siendo el principal el ODS 6 de acceso al agua potable y saneamiento para toda la población.

Este libro se ha estructurado siguiendo los 17 ODS, presentándose nuestra contribución en 2019 a cada uno de ellos. Esperamos que disfrutes de la lectura con la misma pasión que todo el equipo humano de Aguas de Murcia ha puesto en la consecución de todos y cada uno de los objetivos y metas que van a presentarse.

2.2 IDENTIFICACIÓN ASUNTOS MATERIALES

La materialidad es la herramienta usada para determinar los aspectos relevantes, que son aquéllos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de relación.

Cada dos años se realiza un estudio de materialidad. En 2018 se llevó a cabo el II Estudio de Materialidad. De este ejercicio de análisis, se obtienen los seis aspectos materiales en los que se trabajará para dar respuesta a los retos que se presenten en nuestro desempeño, así como los que nos puedan plantear los propios grupos de relación.

ASPECTO MATERIAL	ASUNTO
Aspectos Generales	Ley Transparencia Ética Economía Circular
Aspectos Económicos	Actividad y Tarifas
Aspectos Sociales	Calidad y Seguridad

Todos los asuntos relacionados con la Materialidad están desarrollados en los indicadores 103 del GRI.

3.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN

Aguas de Murcia contribuye a los ODS desarrollando distintas líneas de actuación.

ODS 1. FIN DE LA POBREZA

Garantía del acceso al agua

Para aquellos colectivos con dificultades para hacer frente al coste del consumo de agua se han aprobado y entrado en vigor (durante 2019) unas tarifas más sociales y reducidas.

Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros, se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas, con la excepción de las Familias con título de Familia numerosa (monoparentales, con algún miembro con discapacidad, etc.)

Tarifa para pensionistas. Los primeros 15 m^3 de consumo son totalmente gratuitos. Hasta los siguientes 25 m^3, el precio por consumo de agua es muy reducido.

Tarifa industrial. Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.

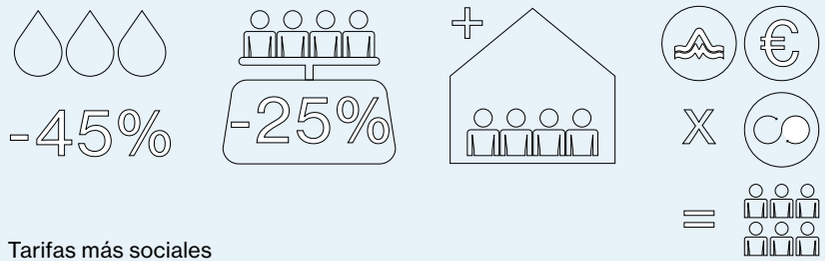
Tarifa especial de fuga. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocados por fugas en la instalación del cliente. Como novedad se aumenta a dos fugas al año espaciadas en un bimestre.

Tarifa social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica y con nota positiva de los Servicios Sociales. Una tarifa sin limitación presupuestaria de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud, que como novedad posibilita la incorporación de viviendas tuteladas y cedidas a ONGs. Además, se soluciona la deuda superior a 6 meses hasta la fecha de aprobación del expediente.

Tarifa Social para otros colectivos, dirigida a clientes en otras situaciones personales no contempladas en la Tarifa Social, pensionista o más de 4 miembros:

- Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.
- Familias con personas con discapacidad a su cargo.
- Víctimas de violencia de género.

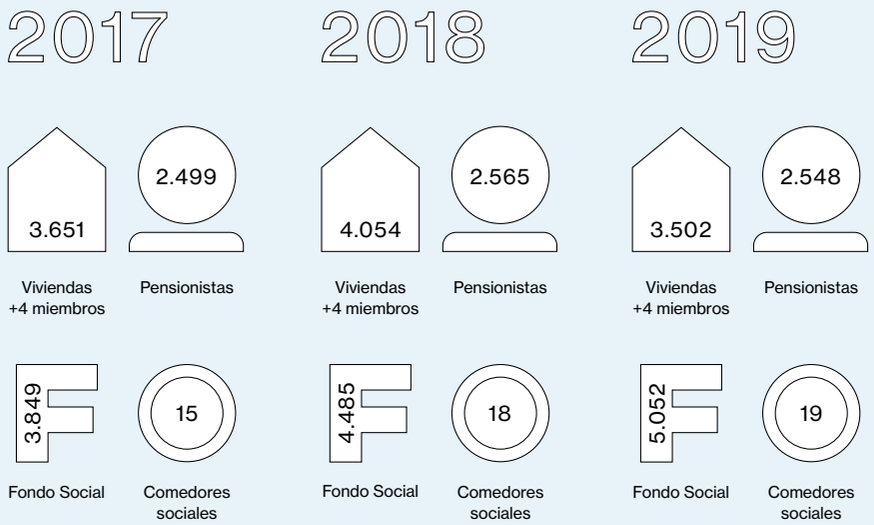
Tarifa para comedores sociales. Tarifa muy reducida y a tramo único para organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.



Tarifas más sociales

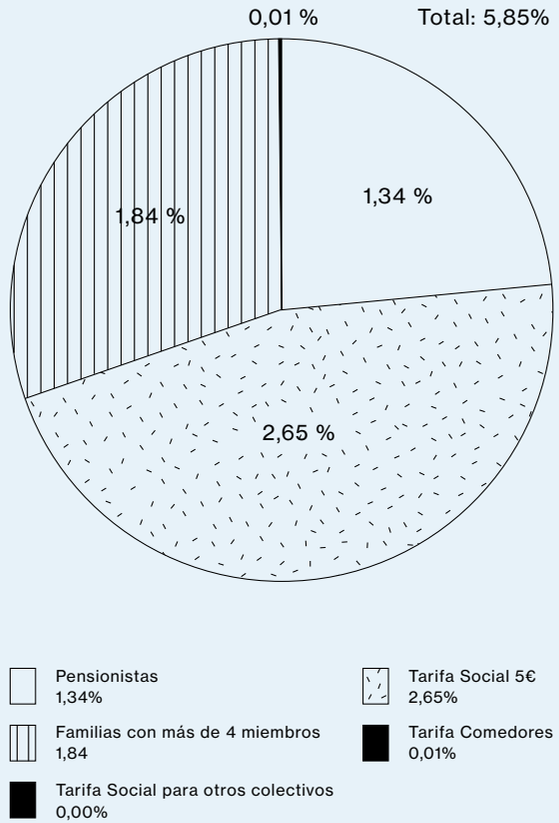
La entrada en vigor de estas nuevas tarifas supone un descenso importante en el precio del agua y da cobertura a un colectivo más amplio, garantizando el acceso al agua a todas aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Es por ello, que se continua con el compromiso hacia los colectivos vulnerable, beneficiando a las familias en una reducción de **800.138.97** sobre la tarifa general, y para el conjunto de familias con alguna tarifa social o reducida el importe total asciende a **1.373.115,91,** dando cobertura a un total de **39.874** personas.



A finales del 2019, el número de contratos que disponen de tarifas más sociales asciende a 11.130, lo que supone que el 5,85% de contratos disfruta de alguna tarifa especial (sin tarifa fugas y tarifa industrial).

Contratos con Tarifas más sociales



Además, durante 2019, la gestión conjunta entre Ayuntamiento y Aguas de Murcia, ha permitido que el 93,89 %, de los beneficiarios de la tarifa plana (**4.334 familias**) disfruten también de cuota cero en la Tasa de Basura.

Como consecuencia del compromiso social se pone a disposición de clientes con necesidad de aplazar y planificar el pago de facturas, la posibilidad de establecer un Compromiso de Pago sin intereses donde se adecuan los plazos al importe y posibilidades. En 2019, se formalizaron 1.928 compromisos correspondiendo a un volumen total de **1.096.825,58 €.**

En Aguas de Murcia trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes.

Con ese afán de mejora continua se adquieren cinco compromisos de servicio al cliente.

Compromiso 1: Instalamos tu contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.

Compromiso 2: Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables.

Compromiso 3: Realizamos una lectura correcta de tu contador. Si cometemos un error, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborables.

Compromiso 4: Si al leer tu contador, detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.

Compromiso 5: Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales. Cambio de titular del suministro para vivienda, actualización de domicilio de correspondencia, actualización de datos bancarios y emisión de duplicados de facturas.

En caso de incumplimiento de este compromiso por razones imputables a la empresa, se compensará al cliente con 15 €.

Se apuesta por la actualización y mejora constante, poniendo a disposición de los clientes nuevas formas y canales de atención.

Canales Presenciales

- Atención presencial, es necesaria Cita Previa salvo para determinadas gestiones que requieren de una atención inmediata. **El horario de atención en oficina es de lunes a viernes de 08:00 a 13:30**. La oficina se encuentra en la Plaza Circular. Desde la implantación de cita previa imprescindible también se atiende por las tardes (de 17:00 a 19:00 h.) exclusivamente a administradores de fincas y gestores inmobiliarios que requieren de mayor tiempo de atención por el volumen de gestiones que demandan, excepto en Semana Santa, Fiestas de Primavera, verano y Navidad debido a que la jornada de trabajo es sólo de mañanas.

Canales No Presenciales

- Canal de Atención Telefónico: **900 700 808** de lunes a viernes de 08:00 a 21:00.
- Oficina Virtual de Aguas de Murcia (Área de Clientes de la web): **365 días, 24 horas**
- Twitter: @EMUASA_Clientes de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
- Canal WhatsApp: **649 40 06 00 de lunes a viernes de 08:00 a 13:30 y de lunes a jueves de 17:00 a 19:00** (excepto Semana Santa, Fiestas de Primavera, verano y Navidad).
- Buzón de aguas: **365 días, 24 horas.**
- Registro general: **igual horario que atención presencial.**

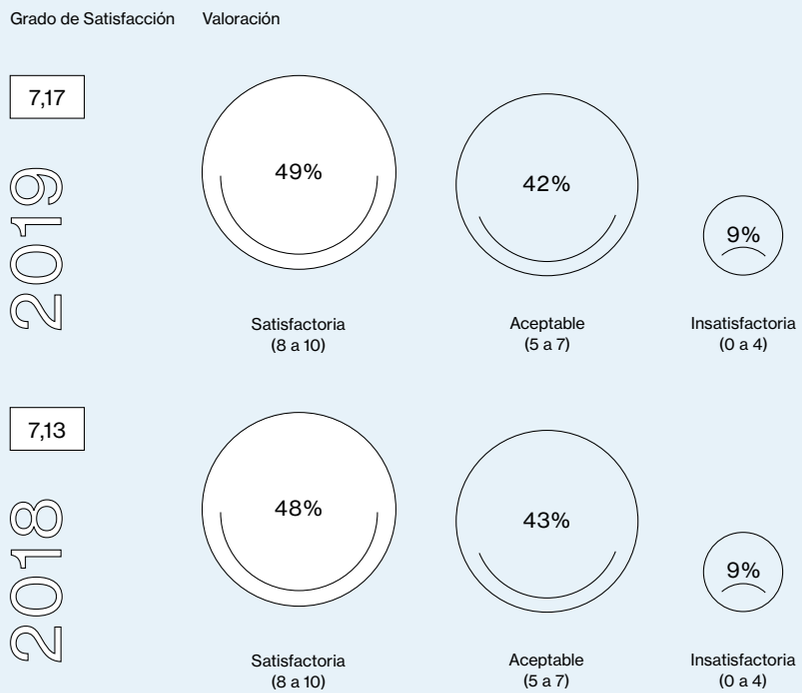
Con el objetivo de conocer qué opina el cliente y en qué debemos mejorar se utilizan distintas mediciones del grado de satisfacción del cliente.

Medición en Continuo de la Satisfacción del Cliente. Encuesta voluntaria a clientes sobre la utilidad del servicio y calidad de la atención prestada a través del servicio de Atención al Cliente (CAT). Se obtiene un 95 % de clientes con un alto grado de satisfacción.

Medición en Continuo en Oficina. Monitorización de la opinión del cliente sobre la atención recibida a través de un terminal en la Oficina Plaza Circular. Se encuestaron a 1.174 clientes con un porcentaje de satisfechos del 83,1 %.

Encuestas de Opinión. Estudio que permite conocer la satisfacción del consumidor final, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora. Se incrementa en 0,04 % la satisfacción global, llegando al 7,17 en 2019.

Satisfacción 2019: 7.17
Satisfacción 2018: 7.13



Encuesta Post Atención, Customer Experience. Opinión del cliente, a los pocos días después de realizar alguna gestión por los canales de Atención Telefónica, Oficina Virtual y Oficina Presencial, para conocer la satisfacción del cliente en la gestión y la atención recibida. De 16.800 registros enviados, se han completado 3.931 lo que representa un 23,4 % de efectividad.

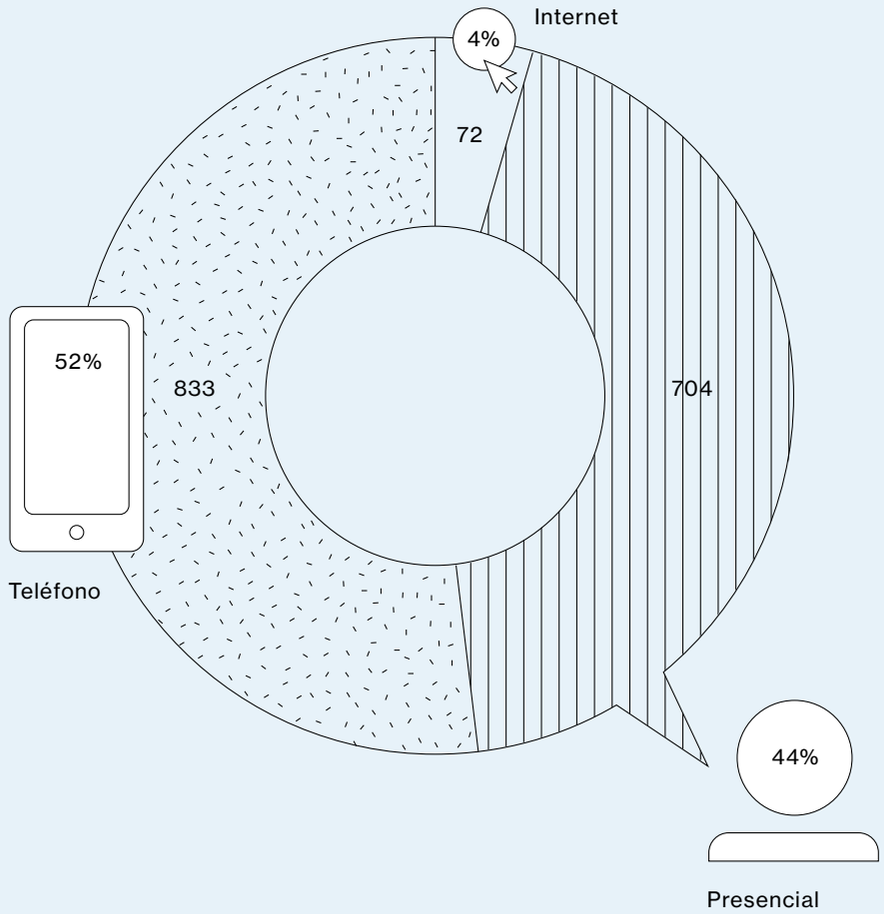


Gráfico 1: Nº Encuestas de Satisfacción 2019 efectivas por canal

Además, la contribución a la Comunidad Local no solo está centrada en la propia actividad empresarial, sino que va más allá. Para valorarla se emplea la metodología del London Bench-marking Group, LBG, un referente a escala mundial para medir y comunicar las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Esta metodología está reconocida por el Global Report Iniciative, GRI, y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera.

Estas contribuciones a la Comunidad Local se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso universal al agua, el diálogo, la inversión en iniciativas sociales, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua.

En el gráfico que se adjunta se resumen las acciones realizadas en beneficio de la comunidad y su cuantificación, así como el tipo de acción y el porcentaje sobre el total. →

Los beneficios sociales se encuentran también en la transmisión a la sociedad de distintos valores como la protección del Medio Ambiente y de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización, contribuyendo por tanto a otros ODS como el 6, el 13 ó el 15.

Acciones Sociales

713.423 €

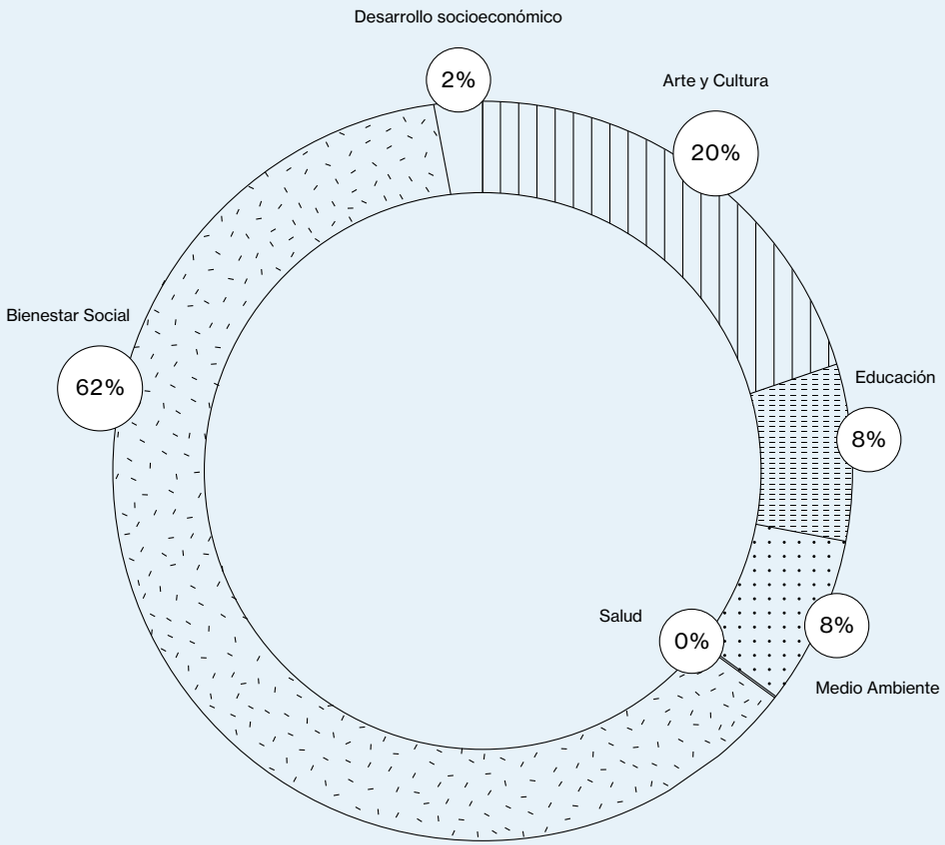
Tarifas Bonificadas y Tarifa Social

1.067.813,92 € +

Contribución Total a la Comunidad Local

1.804.306,92 € =

Contribución a la Comunidad Local



Para la trasmisión de estos valores a través de la acción social se realizan distintas actividades:

CONCURSO AGUAS DE MURCIA SOLIDARIA	Concurso dotado de 12.000 € cuya finalidad es la instalación de infraestructuras hidráulicas que faciliten el abastecimiento de agua potable en aquellos pueblos que más lo necesitan. El proyecto ganador fue presentado por FADE
JORNADA DE CONVIVENCIA	Realización de jornadas de convivencia entre familias de empleados, y colectivos de ayuda a la infancia en PupaClown
TEAMING	Microdonaciones voluntarias de empleados cuya cantidad recaudada es duplicada por la empresa y donados por votación de los participantes a ASSIDO
DONACIÓN DE SANGRE	Dos veces al año se colabora con el Centro Regional de Hemodonación para que durante la jornada de trabajo, el personal de la empresa y la ciudadanía tenga la posibilidad de donar sangre.
CELEBRACIÓN DE DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN	Realización de distintas actividades (iluminación de fachada, difusión en twitter, talleres, ...) los siguientes días: • Día Mundial del Agua • Día Mundial del Medio Ambiente • Semana Santa y Fiestas de Primavera • Día violencia de género • Día nacional Espina Bífida • Día internacional del niño • Navidad
PROYECTO EDUCA MURCIA RIO	Conjunto de actividades encaminadas a la transformación del paseo fluvial en un itinerario verde que se destinará íntegramente al uso peatonal y ciclista, con zonas familiares de estancia, paseo y carril bici segregado y bidireccional. Dentro de este proyecto, se realizó la Regata Ciudad de Murcia, para la recuperación de un tramo del río Segura permitiendo la práctica de deportes como el piragüismo y el remo.
CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN “Bebe agua del grifo”	Divulgación de la importancia de ser sostenibles, impulsando la concienciación y sensibilización medioambiental mediante diversos soportes como radio, Twitter, lonas en fachada, ...

ODS 2. HAMBRE CERO

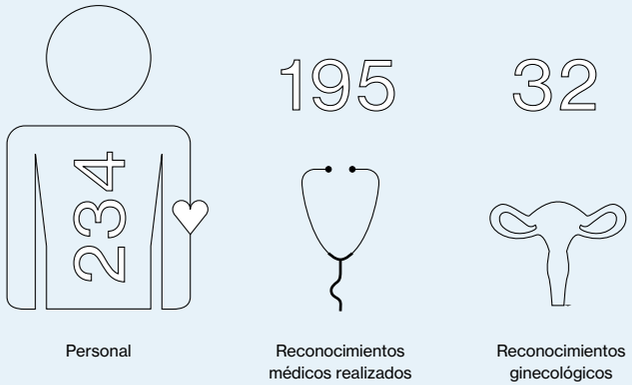
Aguas de Murcia no tiene objetivos directos asociados al hambre cero, sí al acceso universal al agua. No obstante, durante 2019 se han realizado distintas actuaciones encaminadas a reducir el impacto de este ODS.

RIFA SOLIDARIA	Realización de una rifa solidaria entre los trabajadores junto con la colaboración de la empresa para dotar de una mensualidad de pan y productos de higiene personal a Jesús Abandonado
BANCO DE ALIMENTOS	Colaboración con la Fundación Banco de Alimentos mediante la donación de equipos informáticos y la formación del personal en materia tecnológica a través de la figura del voluntariado

ODS 3. SALUD Y BIENESTAR

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Una de las principales líneas de actuación es la Prevención y Control de Riesgos relacionados con la salud.



Dentro del programa de prevención de riesgos laborales de 2019 se ha continuado con el Plan de Salud y Promoción de Hábitos Saludables a todos los trabajadores con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones de salud general y satisfacción de toda la plantilla, recibiendo el reconocimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas como ejemplo de Buenas Prácticas en este ODS por la iniciativa de exámenes médicos adaptados al género.

Formación a todo el personal. Durante 2019 se ha realizado un total de 1.598,5 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral, lo que supone un aumento del 759,4 % respecto al año 2018.

Medidas de Mejora y Sensibilización.

- Plan de Movilidad Vial. Herramienta con la que se pretende disminuir la incidencia de accidentes en los desplazamientos que se realizan como consecuencia del desarrollo de las actividades, así como los traslados al lugar del trabajo.
- Visitas de Seguridad de Dirección. Acción proactiva para aumentar el nivel de compromiso de la Dirección de la organización con la seguridad en el trabajo e incrementar la integración de la acción preventiva en la línea de trabajo.
- Envíos de Correos de Sensibilización.
- IV Concurso de Ideas de PRL.
- Sistema anticaída al interior de registros. Sistema portátil para trabajos itinerantes en pozos de bombeo o arquetas dotado de barras abatibles para impedir caídas al interior.
- Sistema anticaídas tipo pescante para trabajos en espacios confinados.
- Sirena marcha atrás en vehículos de trabajo. Instalación de sistema acústico de aviso de marcha atrás.
- Condenas a escalas verticales. Instalación de condenas en escalas verticales de las instalaciones para controlar el acceso a personas no autorizadas.
- Instalaciones protección contraincendios en bombeos. Instalación de sistemas de PCI con detección y extinción mediante gas.
- Control uso de mandos de polipastos eléctricos. Instalación de mandos en interior de cajas cerradas para el control exclusivo por personal autorizado.
- Certificación de cesta elevadora de personas del Bombeo del Colector Central Certificación de la cesta según norma UNE-EN-14502-1 de referencia.
- Dotación de señal PF en vehículos para situaciones de emergencia.
- Instalación de Alcoholímetros en la flota de vehículos.
- Jornada Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

La educación es la base para mejorar la vida y el desarrollo sostenible. Además de mejorar la calidad de vida de las personas, el acceso a la educación inclusiva y equitativa puede ayudar a abastecer a la población local con las herramientas necesarias para desarrollar soluciones innovadoras.
Aguas de Murcia ha realizado distintas campañas y programas educativos con escolares para fomentar la cultura y educación sobre el agua.

PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS A INSTALACIONES	Visitas guiadas de alumnos por la potabilizadora La Contraparada
CAMPAÑA “PIPÍ, POPÓ, PAPEL”	Campaña de sensibilización a escolares sobre la problemática de los desechos que se tiran por el WC en las redes de alcantarillado y EDARs.
CAMPAÑA AEAS “MONSTRUO DE LAS CLOACAS”	Campaña de concienciación de no uso de toallitas
CERTAMEN LITERARIO MICRORRELATOS DE AGUA INTELIGENTE	Concurso para la difusión de la cultura de la sostenibilidad y el cuidado del agua en el territorio, impulsando la participación activa de los jóvenes a través de la literatura

ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO

Durante 2019, Aguas de Murcia trabaja dentro del II Plan de Igualdad, cuyo objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como la eliminación de cualquier tipo de discriminación laboral. Para ello se ejecutan una serie de acciones, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad, en cada uno de los ámbitos objeto de análisis de la situación de la organización, realizado previamente.

Dentro de la documentación desarrollada podemos encontrar la Política de Igualdad, 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.

Aguas de Murcia sigue avanzando hacia la consecución del compromiso de implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad.

2010

I Plan de Igualdad (2010-2014). Se establecen una serie de medidas cuyo objetivo fundamental es hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

2011

Protocolo de Acoso. Compromiso para establecer los mecanismos de acción en caso de acoso en el ámbito laboral y consecución de un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Se crea el “Buzón de Acoso”.

2015

Se aprueba y publica la Política de Igualdad. Reflejo del compromiso firme de la Dirección por establecer mecanismos para la detección de desigualdades e implantación de procedimientos que contribuyan a la mejora continua en esta materia.

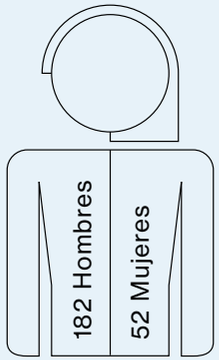
2019

II Plan de Igualdad (2015-2019). Continuación del primer Plan de Igualdad centrado en el desarrollo de medidas/acciones para alcanzar los objetivos fijados.

Los ámbitos de actuación son:

- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Prevención del Acoso.
- Prevención de Riesgos Laborales asociados al embarazo y lactancia.
- Plantilla. Representatividad de Género.
- Procesos de gestión de Recursos Humanos.
- Cultura y Política de Igualdad.
- Comunicación, Imagen y Lenguaje.
- Retribución.

Uno de los elementos clave contemplado en el II Plan de Igualdad es la gestión de personas.



234
Personas

En cada proceso de selección realizado se aplica el Principio de Discriminación Positiva. Aguas de Murcia posee un procedimiento de selección el cual está basado en la transparencia e imparcialidad, en el que se valora la capacidad y el mérito y se garantiza la igualdad de oportunidades.

Dentro del II Plan de Igualdad, la formación sigue siendo un ámbito de actuación importante, así que, además de las Charlas de Sensibilización en la Ley de Igualdad a todo el personal de nuevo ingreso, se les ha impartido un curso sobre Acoso Laboral durante 2019.

ODS 6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Agua Limpia

El recurso hídrico de abastecimiento de agua potable a la población de Murcia y pedanías tiene dos procedencias diferentes:

- Mancomunidad de Canales del Taibilla (MCT).
- Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada. Principal recurso que tiene su origen en las aguas propias de la Cuenca y que son recibidas a través de las infraestructuras del Trasvase Tajo-Segura. La Estación de Tratamiento tiene una capacidad nominal de tratamiento de 2.000 m^3/h, donde se produce un caudal medio de 1.049 m3/h. Durante 2019, se ha suministrado el 21 % del volumen demandado.

Agua Propia Potabilizada	Agua Potable MCT
6.358.367 m^3	24.493.578 m^3

Uno de los principios básicos del suministro de agua es la búsqueda del más alto nivel de calidad. La actividad de Control de la Calidad de Abastecimiento tiene como misión garantizar la calidad del agua abastecida, necesidad básica de la población, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Real Decreto 140/2003 de 7 de febrero por el que se establecen los Criterios Sanitarios de la Calidad del Agua de Consumo Humano.

CONTROL DE CALIDAD ABASTECIMIENTO

Además, se realiza un seguimiento de la calidad del agua del río Segura a su paso por la ETAP y se dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria bajo la Norma ISO 22.000 que asegura la inocuidad del agua suministrada y tiende a la mejora del desempeño.

Determinaciones Analíticas	66.194

(Plan de Vigencia Sanitaria)

Reactivos	Cloro gas (Kg/año): 2.500 Hipoclorito (l/año): 5.048

REDES

El mantenimiento del conjunto de infraestructuras de redes de abastecimiento y drenaje del Término Municipal de Murcia bajo criterios de eficiencia hidráulica, energética y económica, asegurando un Servicio Continuo y de Calidad las 24 horas del día los 365 días del año es uno de los principales objetivos de la organización.

Saneamiento: 1.614 Km	
Red visitable	52 km
Red no visitable	1.562 km
Estaciones de bombeo	204
Estaciones de vacío	3
Tanques de tormenta	11

Abastecimiento: 2.211 Km	
Número de bombeos	41
Número de depósitos	26
Capacidad total	204

DISTRIBUCIÓN

A partir de esta identificación, se han determinado los controles y acciones necesarias para lograr la mayor eficacia en la gestión avanzada de redes. El aprovechamiento hídrico mediante la reducción del Agua No Registrada (ANR) es una de las actuaciones con mayor prioridad en Aguas de Murcia.

En 2019, los datos obtenidos de Agua No Registrada (ANR) y Rendimiento Técnico Hidráulico (RTH) han sido de 4.617.832 m^3/año y 85,03 % respectivamente. Para la mejora de ambos indicadores se lleva a cabo el plan de acción para la reducción de pérdidas a través de las siguientes actuaciones:

Pérdidas Reales

- Control de las conducciones de transporte mediante pruebas de presión y caudal.
- Búsqueda activa de fugas. Análisis de 405 señales de 133 estaciones para la detección de incidencias en la red de distribución.
- Búsqueda de fugas. Búsqueda de fugas en campo en los subsectores donde se aprecia una anomalía.
- Sectorización de la red. Vigilancia de los caudales mínimos nocturnos para analizar y evaluar posibles variaciones no justificadas que indiquen la existencia de incidencias.

Pérdidas Aparentes

- Sistema de Telectura.
- Revisión de alarmas de manipulación de módulos de telelectura.
- Estudio de rendimiento de red en sectores hidráulicos.
- Instalación de Nuevos Contadores.
- Instalación de Concentradores.
- Supervisión Diaria de lecturas, falta de cobertura, ...
- Detección de Incidencias.

SANEAMIENTO

Las condiciones orográficas de Murcia, junto con la presencia de una extensa red de acequias y azarbes que cruzan la red de alcantarillado, dificultan su operación, mantenimiento y desarrollo, haciendo necesario disponer de un elevado número de estaciones de bombeo para conducir las aguas residuales hacia las depuradoras.

Es por ello por lo que se han implementado infraestructuras y herramientas para gestionar de forma adecuada e inteligente la red de alcantarillado del municipio.

- Sistema de telemando y telecontrol de la red de saneamiento.
- Sistema de Información Geográfico.
- Modelización de la red de alcantarillado.
- Planes de emergencia ante situaciones de crisis.
- Planes directores de alcantarillado.

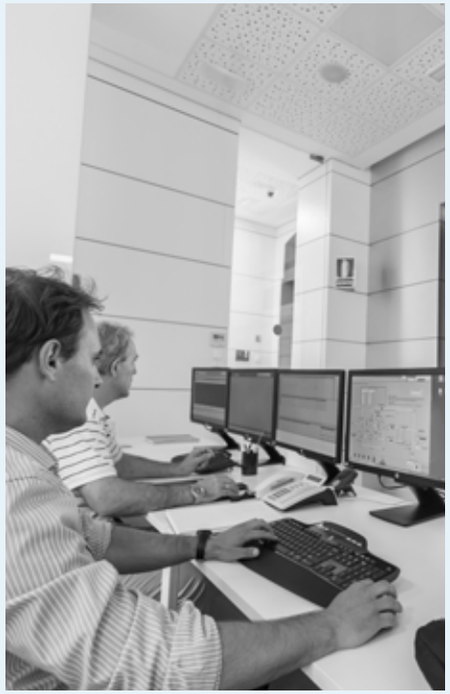
Además, durante el año 2019 se han creado visitas virtuales para diferentes infraestructuras (Bombeo Colector Central Aguas Residuales, Tanque de Tormentas Nueva Condomina y Tanque de Tormentas Montevida) cuyo objetivo es crear una experiencia inmersiva a cualquier ciudadano.

TELEMANDO

Desde hace años, Aguas de Murcia tiene implantado una red de telecontrol y telemando formado por un conjunto de equipos informáticos y telemáticos de almacenamiento, cálculo y comunicación entre las estaciones remotas y operadores/gestores, convirtiéndose en la columna vertebral de operación de la organización. 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.

Entre sus funciones principales se encuentran:

- La Coordinación de la operación del servicio entre sus áreas y departamentos y con los demás agentes locales.
- La Atención del servicio de averías (abastecimiento, saneamiento y red urbana de riego).



HUELLA HÍDRICA

La Huella Hídrica es una herramienta que establece una relación directa entre los sistemas hídricos y el consumo humano, es un indicador del impacto medioambiental que mide el uso tanto del agua directa como indirecta. Esta vinculación permite determinar factores como la escasez o contaminación del agua, pero también puede permitir la mejora de la gestión y de la producción de la misma.

Aguas de Murcia, realizó en 2017 su primer cálculo y verificación de la Huella Hídrica y de la Huella de Agua, convirtiéndose en la primera empresa del sector del agua. De este cálculo se concluyo que “el balance de la actividad de Aguas de Murcia es positivo para la cuenca del Segura, mejorando la disponibilidad de los recursos hídricos de la misma, en cantidad y calidad”.

Durante 2019 se ha trabajado en la realización de las gestiones necesarias para el desarrollo del nuevo cálculo y verificación así como en su difusión.

DEPURACIÓN

La devolución del agua al Medio Ambiente o la reutilización de la misma para distintos usos (urbano, recreativo, agrícola y/o ambiental) da lugar al cierre del ciclo integral del agua.

Aguas de Murcia gestiona 15 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDARs), dotadas de los sistemas más avanzados de tratamiento, para la obtención de un agua con las mejores condiciones y características de calidad.

Además, en los últimos años, se ha venido fraguando el ideal de plantas depuradoras autosuficientes o incluso productoras netas, tanto de energía como de recursos.

EDAR	Pretratamiento	Tratamiento Biológico	Decantación	Tratamiento Terciario	Tratamiento de fangos
La Murta	×	Mezcla completa con zona anóxica	×	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
Baños y Mendigo	×	Mezcla completa sin zona anóxica	×	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
Cabezo de la Plata	×	Mezcla completa sin zona anóxica	×	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
Mosa Trajectum	×	Carrusel tipo orbal	×	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Espesamiento
El Escobar	×	Carrusel	×	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Espesamiento
Los Cañares	×	Reactor biológico de membranas	–	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
Hacienda Riquelme	×	Reactor biológico de membranas	–	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
El Valle	×	Reactor biológico de membranas	–	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
Barqueros	×	Mezcla completa sin zona anóxica	×	Desinfección con hipoclorito	–
Nueva Corvera	×	Carrusel	×	Filtración de arena, ultravioleta y desinfección con hipoclorito	Deshidratación
El Raal	×	Flujo pistón	×	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
Los Martínez del Puerto	×	Mezcla completa sin zona anóxica	×	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	–
Sucina 2	×	Carrusel	×	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Deshidratación
Casas Blancas	×	Mezcla completa con zona anóxica	×	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
El Trampolín	×	Mezcla completa sin zona anóxica	×	Decantación lamelar y desinfección con hipoclorito	Espesamiento

ODS 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Aguas de Murcia, dispone desde 2015 de un Sistema de Gestión de la Energía certificado bajo la norma ISO 50.001. Dicha certificación pone de manifiesto el compromiso de la organización en la reducción de energía, así como en el control y mejora de sus consumos en busca de la eficiencia energética.

Durante 2019, se amplia el alcance del Sistema de Gestión de la Energía al ámbito de Potabilización por entidad externa acreditada.

COMPRA DE ENERGÍA VERDE

Toda la energía comprada por la organización posee Certificado de Garantía de Origen Renovable, consumiéndose durante 2019 un total de 16,03 GWh.

Actividad	Compra de Energía 2019 (kWh)
Potabilización	1.822.620
Abastecimiento	1.708.036
Saneamiento	3.618.292,03
Depuración	8.475.122,97
Oficinas	409.494
TOTAL	**16.033.565**

GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Aguas de Murcia posee distintas instalaciones de producción de Energía de Origen Renovable. Durante 2019, la producción de energía verde en la organización ha alcanzado los 8.353 MWh, un 3,65 % menos que en 2018.

(*) Energía autoconsumida

Fuentes de Producción Energía Renobable	2019
Cogeneración EDAR Murcia Este (*)	6.565.426
Fotovoltaica EDAR Baños y Mendigo	19.804
Fotovoltaica EDAR Murcia Este y 6 más	1.539.081
Fotovoltaica ETAP Contraparada (*)	103475
Mini-Hidráulica (El Quiebre)	58.913
Mini-Hidráulica C2 Bis	0
BOMBEO ROLDAN Recuperación Energía (*)	25
ETAP Contraparada: Recuperación Energía (*)	0
Fotovoltaica en Zarandona (*)	66.043
TOTAL PRODUCIDA	**8.352.768**

AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA

En el año 2019 el porcentaje de “Autosuficiencia Energética” se sitúa en el 36,69 %, esto significa que 1 de cada 2,7 kWh que Aguas de Murcia consume han sido producidos en las “Fuentes de Producción VERDE” que anteriormente se han indicado.

Energía	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Comprada	18.650.777	16.009.783	16.664.991	16.033.565
Autoconsumida	5.571.345	6.228.906	6.792.689	6.734.969
Total Consumida (KWh)	24.222.122	22.238.689	23.457.680	22.768.534
“Verde” Total Producida	7.306.466	8.197.873	8.668.809	8.352.768
Auto-suficiencia energética (%)	**30,16%**	**36,86%**	**36,96%**	**36,69%**

COGENERACIÓN

Aguas de Murcia implementó en 2014 un sistema de cogeneración de energía en la Planta Depuradora 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. Para 2019, los valores obtenidos han sido de 6,56 GWh para la producción de energía eléctrica, lo que supone el 49 % de la energía consumida en dicha instalación.

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 2019 la producción de biogás en el proceso de digestión anaerobia fue de 2.978.101 Nm^3/año, de los cuales el 99,4 % del biogás producido fue valorizado, siendo el 98 % en los motores de cogeneración y planta de biometano.

ACTUACIONES PARA AUMENTAR LA REDUCCIÓN ENERGÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN

- Mejora de la eficiencia energética, aumento de instalación fotovoltaica y reducción de compra de energía eléctrica en la ETAP La Contraparada.
- Construcción y puesta en marcha de una planta de producción de BIOMETANO con capacidad para producir 2,5 m^3/h.
- Sustitución de los sistemas de aireación de las EDAR de pedanías por otros más eficientes.
- Aumentar la producción de energía cogenerada en la EDAR Murcia-Este en 120.000 kwh.
- 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.
- Instalación de un nuevo Centro de Transformación para alimentar el tercer motor de cogeneración.
- Renovación de las lamelas de una línea de la Decantación Primaria de la EDAR Murcia-Este.
- Plan de renovación de bombas 2018.
- Sectorización red de vacío Acequia Aljada.
- Ejecutar el Plan de renovación de bombas 2019.
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red.
- Proyecto de remodelación turbina C2bis para visualización de la ciudadanía.
- Estudio de proyectos de compensación de emisiones de la Huella de Carbono.
- Huella de Carbono (Cálculo, Verificación e Inscripción).
- Certificación ISO 50.001 en ETAP La Contraparada y acciones de eficiencia energética relacionadas.
- Adaptación del Sistema de Gestión de eficiencia energética a la nueva versión de la norma ISO 50001:2018.

ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Aguas de Murcia es una sociedad mixta, donde el 51% de sus acciones son de participación pública correspondiente al Ayuntamiento de Murcia y el 49% restante a la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A perteneciente al grupo Suez Water Spain.

Todas las cuestiones referentes a las relaciones laborales de la organización están recogidas en el Convenio Colectivo publicado en el BORM con fecha 30/11/2017 prorrogado posteriormente y por el cual se rigen tanto las personas empleadas como las de nuevo ingreso, sea cual fuera la modalidad de su contratación. Actualmente dicho convenio se encuentra en fase de negociación.

Ademas se establecen distintos mecanismos para asegurar un empleo decente y de calidad:

Sistema de Prevención de Riesgos Penales, establecido por la Dirección en 2017, cuyo objetivo es asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas, previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del mismo, en nombre o por cuenta de Aguas de Murcia y en su provecho.

- Codigo 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.

- II Plan de Igualdad donde vienen recogidos aspectos relativos a la protección de la plantilla en determinadas situaciones.

- Protocolo de Acoso donde se recogen los principios para evitar y prevenir todo atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales en el ámbito de las relaciones laborales de los trabajadores de la organización o de los trabajadores que no formen parte de la misma pero se relacionen por razón de trabajo, quedando absolutamente proscritas todas las conductas que supongan acoso sexual, por razón de sexo, y laboral, por atentar contra sus derechos fundamentales, y en particular contra su dignidad personal y profesional.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Prevención de Riesgos Laborales es una de las preocupaciones fundamentales en la gestión de la organización, no se concibe la producción de daños en la salud de los trabajadores propios, externos o de terceras personas, como consecuencia de nuestra actividad. Es por ello, que se dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud desde 2007 bajo la norma estándar OHSAS 18001, el cual ha migrado durante 2019 a la norma internacional ISO 45001, obteniéndose el certificado el 29 de noviembre del mismo año.

Se adquieren los siguientes valores:

La voluntad de ser empresa de referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa.

El objetivo, de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aguas de Murcia.

Una mejora continua basada en: las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación, el seguimiento y medición.

Dichos valores están plasmados en la Política de Seguridad y Salud Laboral, la cual se encuentra accesible en la página web así como en cada uno de los centros e instalaciones de la organización.

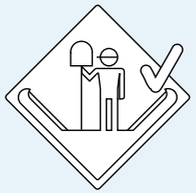
Se establecen los siguientes **objetivos:**

- Reducción gradual y progresiva de los Índices de Siniestralidad.
- Tolerancia cero en la exposición a riesgos, incluyendo proveedores.
- Integración de la función de prevención en las actividades de negocio.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de “Nuestras Reglas que salvan”.

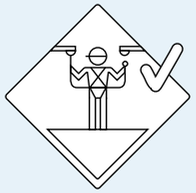
OBJETIVO: CERO ACCIDENTES MORTALES

Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.

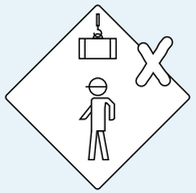


Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.

Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc...)

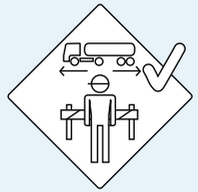


Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.

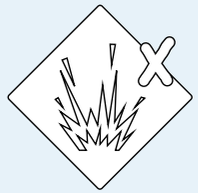


No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida.

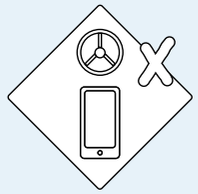
NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN



Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.

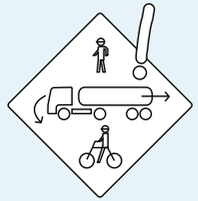


Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riegos de incendio o de explosión.



No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco.

No conduzco bajo los efectos del alcohol, estupefacientes u otras drogas.



Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.

ÍNDICES

- Índice de Incidencia (Nº de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores expuestos al riesgo): 0

- Índice de Gravedad (Nº de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas): 0

- Índice de Frecuencia (Nº de accidentes con baja por millón de horas trabajadas): 0

Se trabaja permanentemente para reducir el número de accidentes y como reconocimiento al compromiso con la seguridad laboral, se ha conseguido la bonificación correspondiente a 2019 debido a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral. Este BONUS corresponde a la devolución de un 10 % de las cuotas de contingencias profesionales satisfechas en 2018.

SIMULACROS

A lo largo de 2019 se realizan 3 ejercicios prácticos para comprobar que los planes de emergencias frente a distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que la plantilla está preparada y adiestrada para hacer frente a una situación de este tipo.

FORMACIÓN

La formación es la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa reflejado en un Plan de Formación Anual.

Durante 2019, se han realizado 4.163,50 horas de formación, con una formación media por trabajador de 17,79 horas/año, en distintos campos de conocimiento según las necesidades detectadas abarcando todas las áreas y perfiles de la organización.

De entre los cursos realizados se pueden destacar los siguientes:

- Continuidad de Negocio - ISO 22301.
- Prevención de Riesgos Laborales - ISO 45.001:2018.
- Prevención de acoso laboral.
- Riesgos Biológicos.
- Liderazgo en Seguridad y Salud para Directivos.
- Consejos de Ergonomía.
- Conducción segura y eficiente de vehículos.
- Eficiencia Energética 4.0: Agua y Energía.
- Calidad del Agua.
- Contaminantes emergentes.
- Depuración de aguas residuales industriales.
- Optimización de los procesos de deshidratación en EDAR.
- Formación SCADA IAS.
- La necesidad de inversión en las infraestructuras del ciclo integral del agua.
- Fiscalidad para empresas.
- Biobserva.

CRECIMIENTO ECONÓMICO

Durante 2019 se suministraron 30.851.857 m^3 de agua y se trataron en las depuradoras 41.553.755 m^3, un aumento del 3,1 % y del 8,2 % respectivamente.

Aunque la actividad de la organización se centra en la gestión sostenible del ciclo integral del agua en todo el Término Municipal de Murcia, una parte de ella se apoya en empresas locales para actividades no continuadas, contribuyendo de esta forma de manera muy positiva a la creación de valor, mantenimiento y generación de puestos de trabajo en empresas de la Región.

En 2019, 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. En abril de 2018, se aprobaron las acciones correspondientes al Plan de actuaciones para ejecutar durante el periodo 2018-2019. En noviembre de 2018 se aprueban nuevas acciones, que junto con las anteriores, constituyen el Plan de actuaciones de Aguas de Murcia a ejecutar entre 2018 y 2020.

	2018	2019
Valor Económico Directo Creado € (VEC)	**73.391.790**	**74.077.102**
Ingresos	73.391.790	74.077.102
Valor Económico Distribuido € (VED)	**79.767.242**	**75.033.724**
Costes Operativos	51.927.936	50.669.844
Salarios y beneficios sociales	15.052.141	15.430.077
Pagos a proveedores de capital	8.997.878	4.772.010
Pagos a gobiernos	2.597.451	2.357.486
Inversiones en la comunidad	1.191.836	1.804.307
Valor Económico Retenido (VER)	**-6.375.452**	**-956.622**

ODS 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Aguas de Murcia gestiona la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) La Contraparada con una capacidad nominal de tratamiento de 2.000 m^3/h, destinado al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías. Con esta capacidad, la ETAP La Contraparada suministra, como promedio, el 25 % del volumen demandado.

CONTROL CALIDAD ETAP

- Mto. Correctivo: 31.
- Mto. Preventivo: 1.216
- Visitas Escolares y Otros: 1.800
- Determinaciones Analíticas: 139.427
- Reactivos (kg/año)
-
  - Cloro: 16.250
  - Sulfato: 498.471
  - Polielectrolito: 115
  - Oxígeno: 129.671
  - Polidadmac: 14.228

Además, se cuenta con 15 Estaciones de Depuración de Aguas Residuales para el desarrollo de la actividad.

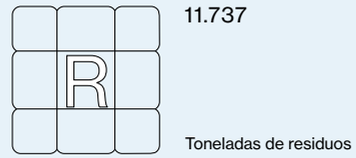
- Agua Depurada 41,55 Hm^3
- Contaminación eliminada 11.159 T DBO5.
- Agua Reutilizada 4,54 Hm^3.
- Lodos agricultura 16.623.080 kg MF/año.
- Lodos compostaje 14.508.380 kg MF/año.
- Biogás producido 2.978.101 Nm^3/año.
- Energía solar 583.390 kWh.
- Energía cogeneración 6.565.426 kW/año.

No hay que olvidar, como elemento perteneciente a la infraestructura de la organización, la extensa red de Conducciones de Abastecimiento y Saneamiento que componen el sistema de distribución, a la cual se destina durante 2019, un total de 8,4 millones de euros para la mejora y ampliación de la misma, lo que supone la partida económica más importante del Plan de Actuaciones 2018-2020 donde la inversión global asciende a más de 17 millones de euros.

Para ello, Aguas de Murcia apuesta firmemente por el uso de tecnología sin zanja, cerrando 2019 con 2.196 metros rehabilitados de conducción un 17 % más que en 2018.

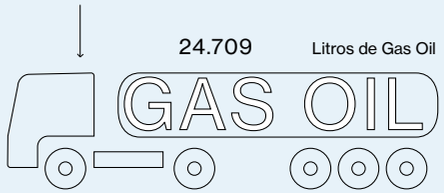
Las ventajas de esta técnica son:

- Mayor seguridad para trabajadores, ciudadanos, vehículos y viviendas.
- Disminución de las molestias a los ciudadanos.
- Disminución del riesgo de rotura de otros servicios subterráneos.
- Mínima o nula interrupción del tráfico rodado.
- Disminución de residuos de excavaciones lo que supone una importante disminución de CO2.



11.737

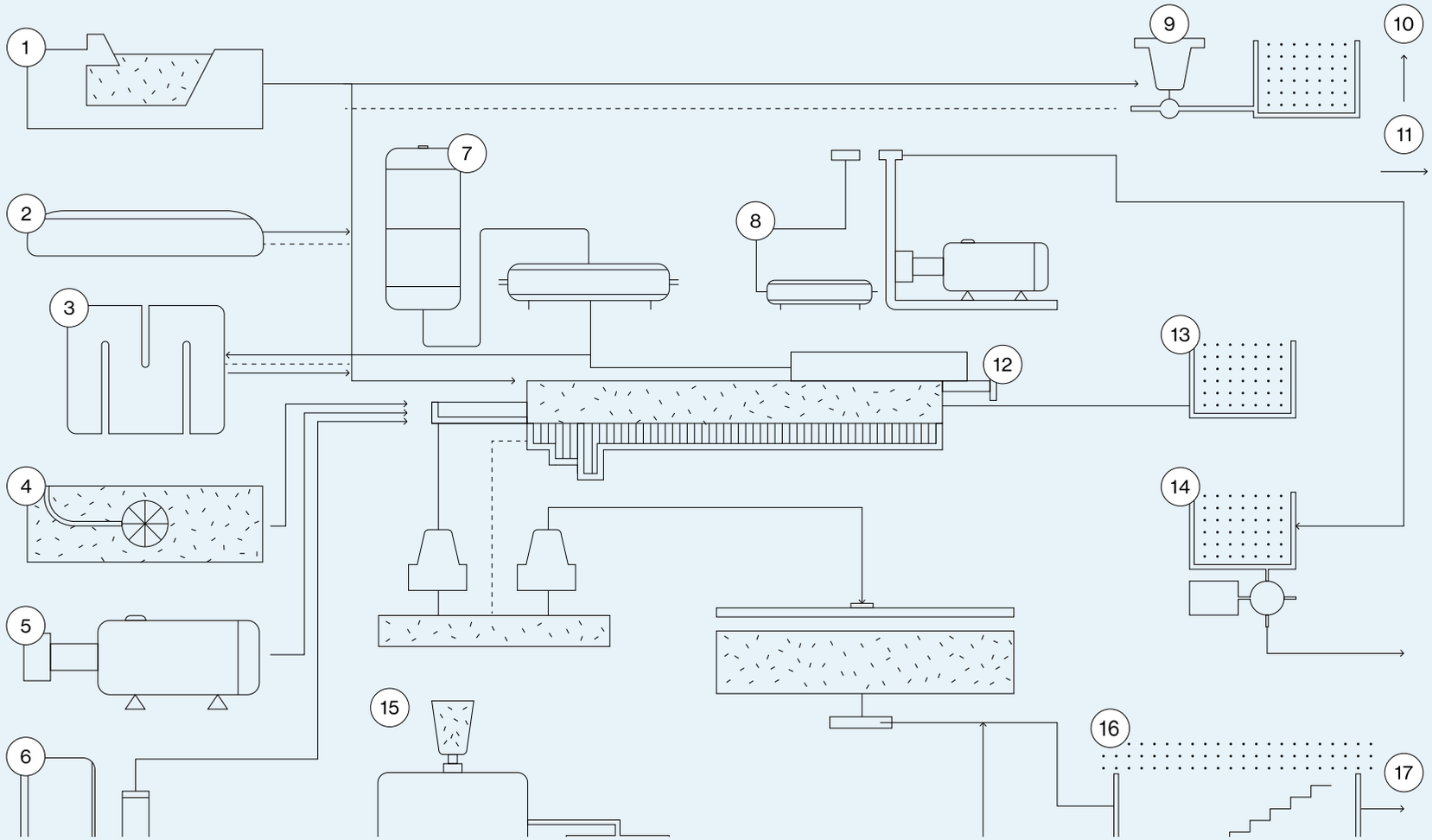
Toneladas de residuos



24.709 Litros de Gas Oil

Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) La Contraparada

1. Canal del postrasvase
2. Embalse regulador
3. Preozonización
4. Bombeo acequia
5. Río
6. Reactivos
7. Generación de ozono
8. Cloración
9. Recuperación energética
10. A depósito Contraparada
11. A depósito Paloma
12. Coagulación-floculación-decantación
13. Filtración
14. Bombeo de agua potable
15. Reactivos
16. Filtro prensa
17. Vertedero/punto de vertido



INNOVACIÓN

Los avances tecnológicos y la inversión en investigación e innovación científica son esenciales para encontrar soluciones a los desafíos económicos y ambientales. Aguas de Murcia, con su experiencia en la gestión del ciclo integral del agua, ha evolucionado hacia una gestión basada en la innovación y sostenibilidad poniendo como epicentro a las personas.

La actividad investigadora se centra en las siguientes líneas estratégicas:

- Economía Circular. Implantación y desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y con reducido impacto ambiental.

- Bienestar Ciudadano. Repercusión de nuestra actividad de forma positiva en el ciudadano activando y propulsando nuevas tecnologías.
▪
- Calidad, Seguridad y Salud. Desarrollo y optimización de procesos de garantía de la calidad y seguridad sanitaria.

- Resiliencia y Adaptación al Cambio Climático. Anticipación a los efectos más visibles del cambio climático, así como a sucesos naturales extremos, incorporando nuevos diseños y materiales a las instalaciones.

En 2019, se realiza una inversión de 783.000 € para el desarrollo de 46 estudios específicos y proyectos de investigación, de los cuales 21 han finalizado y 25 tendrán continuidad durante 2020.

Entre las actuaciones destacables encontramos:

- Colaboración con el Ayuntamiento. Participando en el desarrollo de la Estrategia de Adaptación al Cambio Climático del Municipio de Murcia 2030 mediante la elaboración de propuestas que dan lugar a una Innovación Social así como respuestas a las necesidades de los ciudadanos.

- Cátedra del Agua y Sostenibilidad Universidad de Murcia. Desarrollo de proyectos de investigación, actividades formativas y de divulgación en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar. Se han desarrollado 2 Jornadas Técnicas, 3 Encuentros, 2 Concursos y se ha impulsado la IV Edición de Premios de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad.

- Presentación de distintas propuestas a convocatorias de financiación externa (Proyecto Nirvana, Proyecto Biofungus, ..)

- Divulgación y difusión del conocimiento científico y técnico dentro mediante publicaciones, comunicaciones, ponencias, etc.

ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Como firme reflejo del compromiso de la Dirección de Aguas de Murcia nace el II Plan de Igualdad, herramienta de trabajo para el desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que además incluye la preocupación por la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social y laboral, haciendo especial hincapié en la preparación e inserción de personas con discapacidad intelectual.

Además, Aguas de Murcia cuenta desde 2015 con una Política de Igualdad, donde se evidencia, una vez más, el compromiso adquirido por la organización en igualdad de oportunidades.

Las actuaciones realizadas afectan a distintos ámbitos:

- Ámbito de Plantilla y Representatividad de Género. Evolución positiva del sector femenino en la plantilla de Aguas de Murcia.

- Ámbito Plantilla – Cultura y Política de Igualdad. Distribución de documentación con información sobre la Política de Igualdad de Oportunidades y Diversidad no sólo a la plantilla sino también a los/las clientes disponible en nuestro Centro Atención al Cliente.

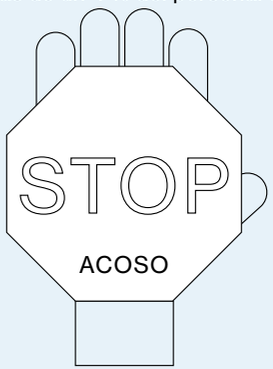
- Ámbito de Prevención del Acoso. Sensibilización de la plantilla en materia de acoso laboral, sexual o por razón de sexo, mediante la impartición del curso “Prevención de Acoso Laboral”.
- Ámbito de Procesos de Gestión

de Recursos Humanos (Selección, promoción, formación y desarrollo). En cada proceso de selección se aplica el principio de discriminación positiva y también se puntúa a aquellas personas que acrediten tener una discapacidad igual o superior al 33%.

- Ámbito de Comunicación, Imagen y Lenguaje. Utilización de imágenes y lenguaje inclusivo en las distintas publicaciones realizadas.

Los resultados obtenidos de la aplicación de las acciones durante 2019 fueron los siguientes:

- 52 mujeres trabajadoras.
- 145 trabajadores/as recibieron el curso de Acoso Laboral.
- 11 nuevas incorporaciones recibieron charlas sobre Igualdad y Diversidad.
- 4 de los 9 puestos de trabajo ofertados fueron ocupados por mujeres.
- Prorrogación de los convenios de colaboración UCAMPACITAS (Programa para la inclusión de personas con discapacidad intelectual en las instituciones de enseñanza superior, con el propósito de preparar su incorporación a la vida activa).
- Firma de 2 nuevos convenios, uno con la UMU, “TODOS SOMOS CAMPUS” (para la integración laboral e inclusión universitaria de jóvenes con discapacidad intelectual) y otro con JESÚS ABANDONADO, también para la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.
- Incorporación del “Buzón de Acoso” dentro del Espacio para la Igualdad de la Intranet de la organización.
- Más de un 4 % del personal de Aguas de Murcia posee una discapacidad acreditada superando el mínimo de reserva establecido en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.



- Certificación con el “Sello Bequal Plus” que implica que además de cumplir con la reserva de puestos de trabajo del 2 % de la Ley se cumple con otros requisitos como el Plan de accesibilidad, Plan de Igualdad y Colaboración con CEE.
- Adecuación de la Oficina de Atención al Público para su Accesibilidad Universal en colaboración con las organizaciones FESORMU y ONCE mediante la implantación de distintas iniciativas como el servicio de video de interpretación de lenguaje de signos, sistemas de guiado podo táctil y sistema Beepcons de Ilunion para personas ciegas, ...
- Adecuación de la página Web para su Accesibilidad.

bequal

certifica que

EMUASA. Aguas de Murcia. S.A.

ha sido evaluada por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal celebrado el 18 de diciembre de 2014, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº: 012/2019
Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019
Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*

* ver reverso

Luis Cayo Pérez Bueno
Presidente de Bequal

bequal plus

ODS 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mediante el fomento del desarrollo de ciudades sostenibles es un elemento esencial para la consecución del objetivo.

En Aguas de Murcia se cuenta con los siguientes Grupos de Relación y Compromisos:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Transparencia Anticipación a la Normativa Calidad del Servicio
COMUNIDAD LOCAL	Educación y Sensibilización Calidad de vida Gestión Sostenible Biodiversidad Gestión Ambiental Eficiencia Energética
PROVEEDORES	Diálogo Selección equitativa Prácticas Sostenibles Compras Responsables
CLIENTES	Calidad Comunicación Efectiva Innovación
EQUIPO HUMANO	Formación y Desarrollo Comunicación Seguridad y Salud Laboral Igualdad y Conciliación

Convirtiéndose el dialogo en factor clave para mejorar el servicio, sensibilizar a la ciudadanía en el uso sostenible de los recursos y establecer la mejor relación con cada uno de los grupos de relación para atender sus necesidades específicas.

Planes Directores y Planes de Inversión

Todas las 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.

Impactos Directos

- Se mejora las condiciones de acceso al servicio de agua potable.
- Se mejora las condiciones del saneamiento o se dota de ese servicio a comunidades que no lo tienen. En este último caso hay un fuerte efecto de mejora medioambiental.
- En aquellas zonas en las que se ejecutan mejoras en las redes de pluviales, se reduce los riesgos frente a inundaciones y se mejora 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.

Impactos Indirectos

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo.

Aguas de Murcia, recoge en su Plan de Actuaciones 2018-2020 una inversión global de más de 17 millones de euros donde:

- 81,3 % corresponde a pedanías.
- 18,7 % corresponde a Murcia centro.

Las mejoras y ampliaciones de la Red de Saneamiento y Pluviales suponen la partida económica más importante. Destinándose un total de 8,4 millones de euros.

OTRAS ACTUACIONES

Uno de los grandes retos de las ciudades es la gestión de residuos. En Aguas de Murcia, todos los residuos son gestionados por empresas autorizadas tendiéndose a su minimización o valorización y/o reutilización de los mismos en aquellos casos que sea posible.

Para 2019 se han obtenido los siguientes datos:

Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada:

Tipo De Residuo	Peligrosidad	Cantidad (Kg)	Destino	Gestor
Residuos Sólidos Urbanos (Papel, Plásticos, Orgánica)	No	7.500	Gestión separativa según tipología	Cespa
Absorbentes y trapos contaminados	Si	41	Valorización Energética	SGR
Disolventes orgánicos no halogenados	Si	23	Valorización Energética	SGR
Envases vacíos de metal contaminados	Si	21	Reciclado de metales	SGR
Envases vacíos de plástico contaminados	Si	16	Recuperación de materiales plásticos	SGR
Aerosoles técnicos vacíos	Si	3	Recuperación de metales	SGR
Residuos de análisis de laboratorio	Si	511	Incineración en tierra	SGR
Aceites usados	Si	500	Reciclaje	Santoil
Lodos de clarificación de agua	No	320.130	Compostaje	SGR
Carbón activo	No	34.380	Vertedero	SGR

Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

Tipo De Residuo	Peligrosidad	Cantidad (Kg)	Destino	Gestor
Aceites Usados	Si	4.860	Regeneración	Santoil,S.L
Aerosoles vacíos	Si	11	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Baterías de Litio	Si	1	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Biosanitarios especiales	Si	55	Esterilización por vapor	BIOSTOP
Carbón activo contaminado	Si	2.926	Valorización energética	SGR
Cartuchos de resina de intercambio iónico	Si	10	Valorización energética	SGR
Disolventes orgánicos halogenados	Si	100	Reciclado o recuperación	SGR
Disolventes orgánicos no halogenados (White Spirit)	Si	293	Recuperación o regeneración de disolventes	Safety Kleen
Envases vacíos de plástico contaminados	Si	113	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas	SGR
Envases vacíos de vidrio contaminados	Si	70	Reciclado o recuperación materias inorgánicas	SGR
Envases vacíos metálicos contaminados	Si	2	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Envases vacíos metálicos de aceite mineral	Si	120	Reciclado o recuperación de metales y compuestos	SGR
Material Eléctrico obsoleto	Si	34	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Material contaminado con productos químicos	Si	1.093	Valorización energética	SGR
Pilas alcalinas	Si	15	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Pilas botón	Si	0	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Reactivos de Laboratorio	Si	180	Incineración en tierra	SGR
Soluciones ácidas	Si	65	Neutralización	SGR
Soluciones básicas	Si	45	Neutralización	SGR
Tubos fluorescentes	Si	2	Reciclado o recuperación	SGR
Sales Inorgánicas Sólidas	Si	7.713	Neutralización	SGR
Lodos de limpieza de alcantarillado	No	409.820	Vertedero	Licuas
Basuras	No	995.650	Vertedero	Cespa GR
Arenas	No	303.340	Vertedero	Cespa GR
Lodos EDAR	No	14.439.080	Compostaje	Cespa GR
Lodos EDAR	No	13.694.450	Aplicación directa	Biomasa del Guadalquivir
Lodos desnatados de depuradora	No	34.960	Vertedero	Cespa GR

No hay que olvidar que el cambio climático es una realidad que pondrá en riesgo la calidad de vida de la población en las ciudades si no se actúa de manera adecuada. Las ciudades deberán adaptarse a dicho cambio, donde los fenómenos meteorológicos extremos y la falta de agua e inundaciones junto con el aumento de las temperaturas pueden acarrear graves consecuencias para los ciudadanos.

Es por ello, que Aguas de Murcia realiza un esfuerzo constante en aumentar el volumen de agua reutilizada mediante la aplicación de tratamientos que mejoren su calidad siendo aptos para su uso de modo directo ya sea urbano, agrícola, recreativo o ambiental.

Uso Urbano (m^3/año)	**Agricultura (m^3/año)**	**Recreativo (m^3/año)**	**Medio Ambiente (m^3/año)**	**Caudal Reutilizado (m^3/año)**	**Caudal Tratado (m^3/año)**
26.312	410.296	177.594	3.950.373	4.545.575	41.553.755

ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

PRESERVACIÓN DEL RECURSO

La gestión eficiente de los recursos y la transición hacia la economía circular en la reutilización de las aguas residuales, la obtención de energías renovables y la valorización de los residuos generados en la gestión del agua, así como el consumo de bienes de forma responsable es un cambio imprescindible para lograr un crecimiento y desarrollo sostenible.
Es por ello que Aguas de Murcia apuesta por la implantación y desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y con reducido impacto ambiental.

EFICIENCIA HÍDRICA

La minuciosa gestión de la demanda realizada a partir de la mejora en las conducciones de agua, lucha contra el fraude, reutilización de aguas depuradas, reducción de pérdidas, entre otras medidas adoptadas, permiten racionalizar el consumo de agua, liberando recursos. Durante 2019, se han realizado un total de 8.752 inspecciones detectándose 360 irregularidades lo que supone un volumen recuperado estimado de 26.186 m^3.

Como reconocimiento al esfuerzo realizado, tras el cálculo y verificación de la Huella Hídrica, se obtiene la categoría Silver proporcionada por ESAGUA.

GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE

La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y la valorización de nuestros residuos para generar energía renovable. Este punto está desarrollado en el ODS 7. Energía Asequible y No Contaminante.

REUTILIZACIÓN Y RETORNO DEL AGUA

Actualmente, existe una concienciación generalizada sobre la necesidad de mejorar la gestión del recurso y adoptar medidas para reducir el consumo asociado a la prestación del servicio. 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 en 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 2019, las depuradoras de Aguas de Murcia han permitido una reutilización de 41.553.755 m^3/año. De este valor, el 10,75 % del agua ha sido reutilizada como uso agrícola, ambiental y/o recreativo y el 89,25 % restante ha sido devuelto 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.

REUTILIZACIÓN DE FANGOS

La gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. En Aguas de Murcia el 100 % de los fangos producidos en las depuradoras es reutilizado siendo el 50 % aplicado directamente en agricultura y el 50 % restante en compostaje. Durante 2019, la producción de fangos deshidratados asociada a la actividad de depuración ascendió a 31.129 Tm M.H/año, frente a las 29.328 Tm M.H/año registradas en 2018, lo que supone un incremento del 6,1%.

USO RESPONSABLE DEL AGUA.

Tomar conciencia de la necesidad de hacer un consumo responsable del agua es un paso imprescindible para preservar este recurso tan escaso. Es por ello que Aguas de Murcia realiza a lo largo de todo el año distintas acciones para contribuir a la consecución de este objetivo.

- Programa “Mi ciudad enseña” que incluyen visitas guiadas a la potabilizadora La Contraparada. Se reciben 1.824 visitantes de 25 Centros del Municipio (alumnos de bachillerato, ESO y primaria), un 1 % más que 2018.
- Instalación de un cubo mostrando la diferencia existente entre el precio de producir un litro de agua del grifo y otro embotellado, así como la cantidad de agua requerida para cada uno. Objetivo pedagógico “1 litro no es igual a 1 litro”.
- Campaña “Bebe agua del grifo” recordando la importancia de ser sostenibles con un simple hábito.
- Campaña “Piensa en botellas de Agua”. En ellas se incluyen mensajes de ahorro de consumo.
- Presentación de las últimas novedades para clientes: Servialertas y telelectura en donde se detectan consumos excesivos evitando pérdidas por roturas.
- Mensajes en Twitter (#aguaTips).
- Video difusión de la Huella Hídrica explicando cálculo y resultado.
- Contenido especifico de consejos de ahorro en la Página Web (https://www.emuasa.es/consejos-de-ahorro).

La concienciación debe realizarse desde las primeras etapas, es por ello que Aguas de Murcia desarrolla campañas dirigidas a escolares comentadas en el ODS 4. Educación de Calidad.

Cabe mencionar la contribución a la Comunidad Local realizada por la organización en la cual se emplea la metodología del London Bench-marking Group, LBG, desarrollado en el ODS 1. Fin de la Pobreza.

ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

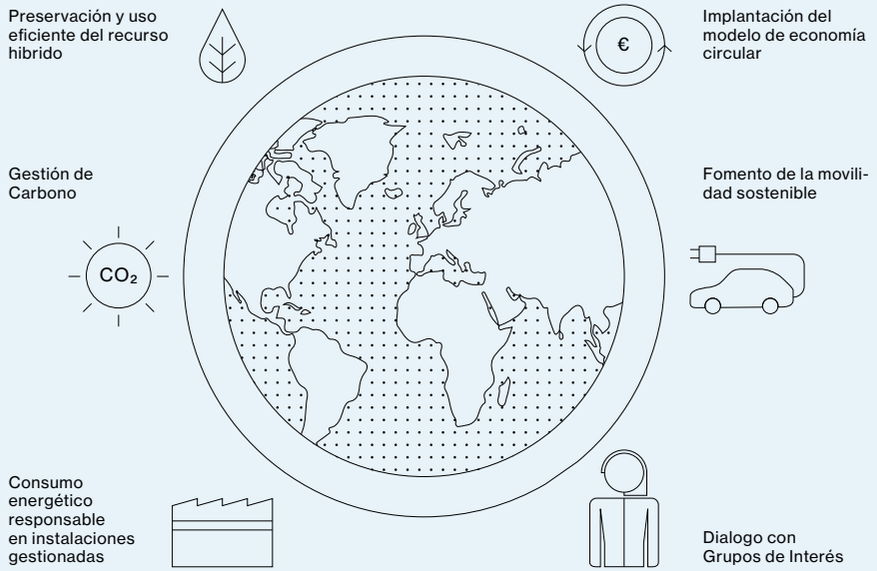
A partir de la firma de la Carta de los Alcaldes en 2008 del Ayuntamiento de Murcia, se empiezan a desarrollar actuaciones de mitigación. Dentro de estas actuaciones, Aguas de Murcia contribuye de manera significativa reduciendo las emisiones derivadas de su actividad en el 100% de su ámbito de actuación, a través de la eficiencia y el ahorro energético, objetivos que forman parte del Plan de Acción de Energía Sostenible 2030, que pretendía conseguir una reducción de emisiones del 20 %, los cuales fueron alcanzados en 2015.

En 2016 el Ayuntamiento de Murcia suscribe un nuevo Pacto de los Alcaldes para el Clima y la Energía, comprometiéndose a elaborar una Estrategia Municipal de Adaptación al Cambio Climático e integrarla en sus políticas municipales. En ella se fijan 5 prioridades siendo el AGUA la primera de ellas.

Para su consecución, Aguas de Murcia aporta todo su conocimiento en relación a la gestión sostenible del ciclo integral del agua, así como todas las actuaciones necesarias para conseguir los objetivos y metas relacionados con las necesidades y usos del agua en la ciudad.

Durante 2019 entre las distintas acciones realizadas se pueden destacar:

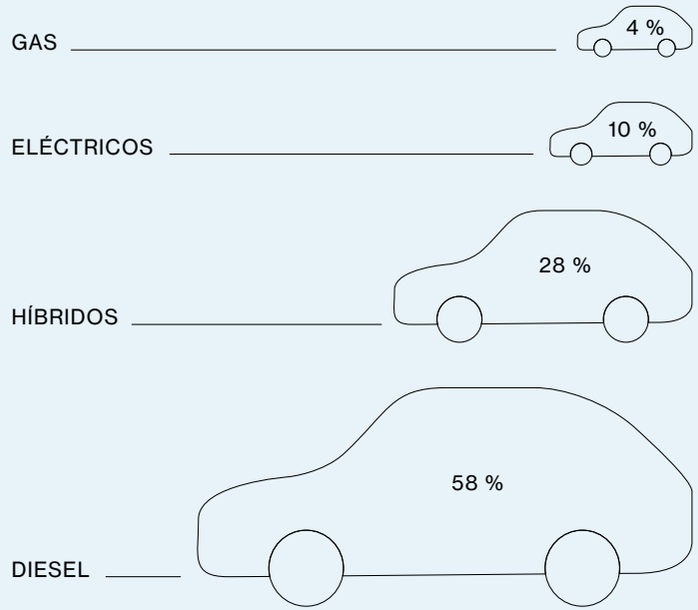
- Presentación Estratégica de Mitigación del Cambio Climático del Municipio de Murcia. Participación en la elaboración de los temas relacionados con el agua en la estrategia municipal del cambio climático de Murcia y del Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible 2030.
- Presentación de AEMA en la COP 25 sobre Cambio Climático en Madrid. Buenas prácticas donde se explica la gestión sostenible de la EDAR Murcia Este.
- Elaboración del Plan de Acción para la Implantación de la Agenda 2030 de los objetivos de Desarrollo Sostenible en el Ayuntamiento de Murcia y participación en la Mesa de Expertos para la elaboración de la Agenda 2030 de CARM.



Además, la escasez de recursos hídricos sumada al impacto ambiental derivado de la gestión integral del Ciclo del Agua, ha incentivado a la Dirección de Aguas de Murcia a poner en marcha políticas de sostenibilidad y eficiencia operacional desde prácticamente el comienzo de su actividad en el municipio. Este compromiso en la lucha contra el Cambio Climático se traduce en las siguientes líneas de actuación:

- Gestión de Flota de Vehículos. Las emisiones de la flota de vehículos de la organización constituye todos los años un aspecto ambiental significativo, siendo un objetivo establecido en nuestra política la migración de los vehículos convencionales hacia otros tipos de vehículos más sostenibles, eléctricos, híbridos o híbridos enchufables.

Por lo tanto, durante 2019 se continua en la línea de reducción de la flota de vehículos para alinearla con la Política de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) fijada por la Dirección y adecuarla a las necesidades reales.



- Huella de Carbono Desde 2013, se realiza la validación del Cálculo de la Huella de Carbono conforme a la norma UNE EN ISO 14064 (Gases de Efecto Invernadero), así como, desde el año 2014, la inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono, compensación y proyecto de adsorción de CO2, creado por el Ministerio.

El cálculo y el informe son verificados por una entidad acreditada que garantiza su realización de acuerdo con los alcances, objetivos y criterios de la norma UNE EN ISO 14064.

En 2019, se han obtenido los siguientes resultados:

Fuentes de Emisión	
Depuración Combustible Vehículos Combustible Equipos Auxiliares Gases Refrigerantes	**Alcance 1: 2.071,43 tCO2e**
Electricidad	**Alcance 2: 0 tCO2e**

Destacar que, desde 2014 la reducción acumulada en el total de las emisiones generadas en el ciclo integral del agua asciende a 23,48 %.

Para un seguimiento más detallado de las emisiones generadas en nuestra actividad se definen los siguientes indicadores:

INDICADORES	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Emisiones proceso depuración depuración [Kg CO2/m³ de agua tratada]	0,044	0,047	0,044	0,041	0,038	0,036
Emisiones Totales [kgCO2/ clientes servidos]	4,570	4,497	4,558	4,422	5,534	6,156
Emisiones Totales [kgCO2/m³ de agua suministrada]	0,067	0,067	0,067	0,067	0,085	0,093

Como en años anteriores se ha gestionado la inscripción de la Huella de Carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico solicitando el correspondiente distintivo por su Cálculo y Reducción.

- Eficiencia Energética. Todas las actuaciones en materia de Eficiencia Energética y producción de Energía Verde para reducir las emisiones y contribuir a la acción por el clima están definidas en el ODS 7. Energía Asequible y No Contaminante.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Una de las herramientas más importantes con las que cuenta Aguas de Murcia para su gestión, es la unificación de todos los modelos de los sistemas certificados bajo un único Sistema de Gestión Integral, basado en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada. Esta Política gira entorno a los tres ejes del Desarrollo Sostenible: social, ambiental y eficiencia, y está disponible tanto en las oficinas como en la Página Web.

- Certificaciones. Auditados y verificados anualmente por una empresa externa.

  - Gestión de la Calidad, según ISO 9001 (Año de certificación: 1996)
  - Gestión Ambiental, según ISO 14001 (Año de certificación: 1998)
  - Prevención de Riesgos Laborales, según ISO 45001 (Año de certificación: 2019. Migración OHSAS 18001 certificado en 2007)
  - Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación 2012)
  - Gestión de la Eficiencia Energética, según ISO 50001 (Año de certificación: 2015)
  - Gestión de la Continuidad de Negocio, según ISO 22301 (Implantada en 2019 Certificada en 2020)

- Verificaciones. Informes de carácter voluntario auditados y verificados por empresa externa.

  - Cálculo Huella de Carbono, según ISO 14064
  - Cálculo Huella Hídrica, según ISO 14046 y WFN
  - Informe Desarrollo Sostenible, según Global Reporting Initiative (GRI)

ODS 14. VIDA SUBMARINA

Aunque Aguas de Murcia no tiene impacto sobre la vida submarina, pero conscientes de la preocupación que existe sobre la escasez de agua, sobre la necesidad de mejorar la gestión del recurso y la importancia de la regeneración del caudal ecológico, se trabaja constantemente para obtener un agua depurada de gran calidad cuya devolución al cauce altere lo mínimo posible los sistemas naturales.

En este caso, el agua depurada se retorna al río Segura, cuya calidad es muy buena a lo largo del año. Se trata de un curso de gran relevancia territorial al atravesar una zona semiárida desembocando en el espacio “Dunas de Guardamar” considerada Lugar de Importancia Comunitaria (LIC) que forma parte de la Red Natura 2000. De ahí, la importancia que el agua depurada que termina llegando al mar, tenga las mejores condiciones de calidad posible.

ODS 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Aguas de Murcia apuesta por el desarrollo sostenible de la actividad integrándolo como parte de la estrategia de la Organización. Para su protección y fomento se elabora y aprueba en 2016 la Política de Biodiversidad, documento que confirma el compromiso por la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y los ecosistemas para el correcto desarrollo del ciclo integral de agua.

Junto con la Universidad de Murcia, se llevan a cabo varios estudios de identificación de instalaciones ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad.
A continuación, se detallan las Instalaciones identificadas, las figuras de protección, superficie y ubicación dentro de los espacios protegidos (*):

Instalación	Figura de Protección	Superficie Instalación (m²)
Bombeo “La Pinada”	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona	30
Depósito “El Valle”	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa 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

IMPACTOS, MEDIDAS ADOPTADAS Y PROPUESTAS ADICIONALES.

Instalación	Impactos identificado	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
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.

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, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación por estar incluidas en los anexos de conservación de las Directivas de Aves o hábitats y/o como vulnerable o en Peligro de Extinción en algún anexo a nivel nacional o regional. Otras 97 especies, están catalogadas por los diferentes libros rojos de España como “Preocupación menor” o “casi amenazadas”.

Además, existe un convenio de colaboración entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), el cual fue firmado a finales de año 2016 y ampliado, en el mes de Junio de 2019, con la firma de un segundo convenio. Durante este periodo que abarca desde 2017 hasta 2019, se han ejecutado una serie de actuaciones en pro del Medio Ambiente y la biodiversidad, siendo la superficie de actuación actualmente de 1 ha.

ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2019

- Mantenimiento del Bosque de Ribera ETAP Contraparada. Realización de labores de mantenimiento necesarias para la conservación del bosque de ribera de la zona de Contraparada. Cabe destacar, que estas zonas se vieron afectadas por el episodio de lluvias extremas producidas por la DANA, las cuales no supusieron afección irreversible del arbolado, demostrando su adaptación a las crecidas del río.

Durante 2019, se ha procedido a la actualización de la documentación necesaria para registrar el proyecto y solicitar la compensación de las emisiones producidas ante el Ministerio de Transición Ecológica. Cuya finalidad es la obtención del Sello de Compensación de Emisiones “COMPENSO” que otorga el Ministerio.

- Ampliación del Bosque de Ribera en la Depuradora Murcia- Este o ETAP Contraparada. Actuación pendiente de autorización por parte de la Comisaría de la Confederación Hidrográfica del Segura donde se ha solicitado ampliar el bosque de ribera en dos zonas.

- Seguimiento en los depósitos de la Pinada y seguimiento del Aguilucho. Análisis del uso del bebedero artificial por parte de la fauna silvestre y evaluación de los depósitos como refugio potencial para Quirópteros.

- Seguimiento del Zarcero Bereber. Seguimiento de esta ave para conocer las áreas de invernada y migración de la especie. Se trata de una buena especie indicadora del buen estado de salud de los bosques riparios en zonas semiáridas.
  Los resultados del seguimiento del Zarcero Bereber se han presentado como comunicación en el Congreso de restauración de ríos (https://asociacionanse.org) así como en el periódico la Verdad con una extensa noticia el día 23 de Septiembre de 2019. Además, se ha establecido una colaboración con el Instituto Konrad Lorenz (KLIVV) de Viena, para iniciar una línea conjunta de investigación sobre esta especie.

- Puesta en marcha y desarrollo del Biobserva. Realización de distintas sesiones de formación de avistamiento de aves del personal de la ETAP Contraparada. Los registros están subidos y accesibles en la plataforma web (https://biobserva.com).

- Conservación de Polinizadores en Instalaciones de Aguas de Murcia. Realización de diversas acciones para la conservación de especies polinizadores en las instalaciones como refugios para abejas silvestres, diversificación de plantas con flor, refugios de polinizadores, etc.

- Voluntariado Ambiental, Educación Ambiental y Voluntariado Corporativo. Apoyo al anillamiento del Zarcero Bereber en Contraparada y plantación con el voluntariado corporativo de Iberdrola.

- Divulgación. Trabajos de divulgación desarrollados en el marco del convenio (colaboración en el Congreso RestauraRíos 2019, impresión de 1.000 ejemplares del “Atlas de Odonatos de la Región de Murcia”, jornadas del proyecto ODSesiones de la UMU organizadas por el LiFE Invasaqua, distintas notas de prensa en medios de comunicación como “Aguas de Murcia y Anse renuevan el Convenio para el fomento de la biodiversidad en Murcia” (https://www.asociacionanse.org/aguas-de-murcia-y-anse-renuevan-el-convenio-para-el-fomento-de-la-biodiversidad-en-murcia/20190711/) y “El Zarcero Bereber nos enseña cómo debemos recuperar el bosque de Ribera” (https://www.asociacionanse.org/el-zarcero-bereber-nos-enseña-como-debemos-recuperar-el-bosque-de-ribera/20190924/), elaboración de 35 tweets sobre el convenio y sus resultados, elaboración de una web enlazada con la de Aguas de Murcia con la información actualizada sobre el convenio en tiempo real y elaboración de un vídeo sobre el desarrollo de las actuaciones de recuperación del bosque de ribera (https://www.youtube.com/watch?time continue=4&v=tZnnYKxwzFk).

- Regeneración de cauces mediante el caudal ecológico. Una parte del agua depurada en las EDAR va destinada a la recuperación ambiental de infraestructuras de alto valor, no solo ecológico sino también etnológico y tradicional para Murcia y su Huerta, como es El Merancho de los Giles que recibe el agua de la EDAR del RAAL.

Aguas de Murcia

2019

ODS 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Debido a 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, se aprueba en 2016 la implantación de un Sistema de Prevención de Riesgos Penales, Sistema Compliance, y en 2017, se aprueba el Código de Conducta y las distintas Políticas del Sistema de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.

Las Políticas que junto al Código Ético constituyen la Guía de Conducta establecida son las siguientes:

- Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de Cumplimiento Ambiental.
- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Relaciones Autoridades y Funcionarios.
- Política de viajes y liquidación de gastos de viaje y representación.
- Política Seguridad de la Información y Uso TIC. Normas de uso.
- Política Patrocinio y Mecenazgo.
- Política de Privacidad.
- Política de Ejercicio de Derechos.
- Estatuto Compliance Officer.
- Código de Conducta. Compliance.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y se encuentra disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de interés.

Este Código cumple con los criterios de:

- Claridad: Redactado en términos sencillos y comprensibles.
- Publicidad: Debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.
- Concreción: Detallando conceptos y evitando abstracciones.
- Actualización: Previniendo revisiones periódicas.
- Obligatoriedad: Estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética e íntegra se pueden realizar a través de cualquiera de las vías previstas a tal efecto:

- A dirección de correo electrónico: codigodeconducta@emuasa.es
- Por teléfono: 968 27 80 00 – Extensión 1700
- Presencialmente, acordando una cita con el Compliance Officer

Además, se dispone de un Protocolo de Acoso que recoge las medidas para prevenir, detectar y actuar ante cualquier caso que se pudiera producir, así como un procedimiento adecuado y eficaz para canalizar y resolver las denuncias y quejas en materia de acoso. Desde 2016 está disponible para cualquier persona trabajadora de la empresa el “Buzón de Acoso”, medida difundida por la Comisión de Igualdad.

Otro punto a destacar es el compromiso adquirido por la Dirección con el cumplimiento de la Ley, la Transparencia y la Ética, con la adopción de los siguientes mecanismos para su gestión:

- Proceso de adjudicación de contratos. Mecanismo que asegura el cumplimiento de los principios de: Publicidad, Concurrencia, Transparencia, Confidencialidad, Sostenibilidad, Igualdad y No discriminación. Estos principios de contratación son accesibles para todos los interesados y se encuentran disponibles en el contenido Plataforma de Contratación del Sector Público de la página web convirtiéndose en un 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. Se puede contactar a través de licitaciones@emuasa.es.

- Portal de Transparencia (https://www.emuasa.es): 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 el que se establecerán los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma, cumpliendo con lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Normativa que afecta al servicio. Posibilidad de consultar en la página web la normativa legal más importante que afecta de una forma directa o indirecta a la empresa.

- Informe de Desarrollo Sostenible. Informe realizado bajo el estándar Global Reporting Iniciative (GRI) Standars: Opción Exhaustiva. Esta elección, incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de la organización, convirtiéndose en la opción de mayor detalle y transparencia (Anexo Indicadores GRI).

- Informe de Rendición de Cuentas y Transparencia. Informe elaborado y verificado por una empresa independiente durante 2019 y correspondiente al ejercicio del año 2018.

ODS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

La constitución de convenios y colaboraciones permiten afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa. Para ello se establecen distintas Alianzas que impulsa la generación de proyectos y actividades con un impacto social positivo.

ASOCIACIONES

- Clúster de Smart Cities de la Región de Murcia.
- Asociación Española para la Calidad.
- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.
- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones.
- Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia.
- Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente.
- Círculo de Economía de la Región de Murcia.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales.
- Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia.
- Asociación Ibérica de Tecnologías sin Zanja.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

CONVENIOS Y COLABORACIONES

- Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.
- Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.
- Iniciativa de colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para el desarrollo de “Estrategia de Ciudad de Murcia 2030”.
- Adhesión a la Plataforma EsAgua.
- Adhesión a la declaración internacional de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos promovida en España por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS).

- Convenio de colaboración con las Universidades de: Murcia, Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad de Granada, Universidad de Santiago de Compostela.
- Convenio de colaboración con el Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente.
- Patrocinio de la Plataforma De Acción Social De La Universidad De Murcia.
- Pertenencia al grupo de trabajo del agua de EUROCITIES.
- Pertenencia al grupo de trabajo para la elaboración de la Agenda Urbana del Agua 2030 CORE GROUP.
- Convenio con la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE para el patrocinio de acciones de integración de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia.
- Pertenencia a la Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia AEMA.

CARTAS, PRINCIPIOS E INICIATIVAS EXTERNAS

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Pacto de Alcaldes.
- Un Millón de Compromisos por el Clima.
- Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP21.
- Declaración de Luxemburgo.
- Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Asimismo, se apuesta firmemente por el desarrollo de la economía local contribuyendo al avance en la participación de subcontratas y restos de servicios que inciden directamente en la actividad regional. En 2019, el gasto por compras y servicios de los 25 principales proveedores fue de 40.982.364,09 € (sin IVA) correspondiendo:

- Al 77,95 % del Volumen total de proveedores.
- Al 55,10 % del Volumen de facturación de proveedores locales.

Como años anteriores, el principal proveedor de Aguas de Murcia es Mancomunidad de Canales del Taibilla, proveedor local encargado del suministro del agua.

4.

INFORME DE VERIFICACIÓN

INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A.** (en adelante **AGUAS DE MURCIA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2019**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE MURCIA. SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos de este. El contenido del Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS. SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo con **Guías Standards**, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes

En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. Determinados indicadores temáticos ambientales han sido verificados teniendo en cuenta el informe de la verificación de emisiones de gases de efecto invernadero.
El resto de los datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2019.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- Dña. Cristina Pacheco Saelices

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. Se ha reformulado la información relativa al enfoque de gestión por tema material aportando mayor claridad a su exposición.

INFORME DE VERIFICACIÓN

2. Elevado compromiso de la organización con el medio ambiente y aplicación de diversos sistemas de gestión voluntarios con un claro enfoque de mejora, así como el cálculo de indicadores tales como la huella hídrica y la huella de carbono.

3. Aplicación de novedades con claro beneficio social tras la aprobación de las nueva ordenanza municipal de aguas en agosto de 2019.

4. Claridad y trazabilidad de la información contenida en la memoria.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de AGUAS DE MURCIA** credibilidad y calidad en la información aportada.

- Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE MURCIA** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
- Exhaustividad, **AGUAS DE MURCIA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019**
- Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE MURCIA** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

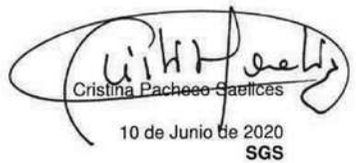
CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards.

- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA.**

- **AGUAS DE MURCIA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Cristina Pacheco Saelices

10 de Junio de 2020
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es

5.

INDICADORES GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 8

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 9

GRI 102-1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 9

GRI 102-2. ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS 10

GRI 102-3. UBICACIÓN DE LA SEDE 13

GRI 102-4. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES 14

GRI 102-5. PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA 15

GRI 102-6. MERCADOS SERVIDOS 16

GRI 102-7. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN 17

GRI 102-8. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES 19

GRI 102-9. CADENA DE SUMINISTRO 21

GRI 102-10. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO 22

GRI 102-11. PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN 23

GRI 102-12. INICIATIVAS EXTERNAS 24

GRI 102-13. AFILIACIÓN A ASOCIACIONES 26

2. ESTRATEGIA 27

GRI 102-14. DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES 27

GRI 102-15. PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES 29

3. ÉTICA E INTEGRIDAD 35

GRI 102-16. VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA 35

GRI 102-17. MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS 37

4. GOBERNANZA 38

GRI 102-18. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA 38

GRI 102-19. DELEGACIÓN DE AUTORIDAD 41

GRI 102-20. RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES 42

GRI 102-21. CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES 43

GRI 102-22. COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS 45

GRI 102-23. PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO 47

GRI 102-24. NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO 48

GRI 102-25. CONFLICTOS DE INTERESES 50

GRI 102-26. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE OBJETIVOS, VALORES Y ESTRATEGIA 51

GRI 102-27. CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO 52
GRI 102-28. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO 53
GRI 102-29. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES 54
GRI 102-30. EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO 55
GRI 102-31. EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES 57
GRI 102-32. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD 58
GRI 102-33. COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS 59
GRI 102-34. NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS 60
GRI 102-35. POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN 61
GRI 102-36. PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN 63
GRI 102-37. INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REMUNERACIÓN 64
GRI 102-38. RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL 65
GRI 102-39. RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL 66
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 67
GRI 102-40. LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS 67
GRI 102-41. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA 68
GRI 102-42. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS 69
GRI 102-43. ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 70
GRI 102-44. TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS 74
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES 77
GRI 102-45. ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS 77
GRI 102-46. DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA 78
GRI 102-47. LISTA DE TEMAS MATERIALES 81
GRI 102-48. REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN 83
GRI 102-49. CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES 84
GRI 102-50. PERIODO OBJETO DEL INFORME 85
GRI 102-51. FECHA DEL ÚLTIMO INFORME 86
GRI 102-52. CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES 87
GRI 102-53. PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME 88
GRI 102-54. DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI 89
GRI 102-55. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 90
GRI 102-56. VERIFICACIÓN EXTERNA 91

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 93
GRI 103-1. EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA 94
GRI 103-2. EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES 98
GRI 103-3. EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN 113
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS 115
GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO 116
GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO 116
GRI 201-2. IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO 117
GRI 201-3. OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN 120
GRI 201-4. ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO 121
GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO 122
GRI 202-1. RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL 122
GRI 202-2. PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL 123
GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 124
GRI 203-1. INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS 124
GRI 203-2. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS 126
GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 129
GRI 204-1. PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES 129
GRI 205. ANTICORRUPCIÓN 130
GRI 205-1. OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN 130
GRI 205-2. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN 131
GRI 205-3. CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS 133
GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL 134
GRI 206-1. ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA 134
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES 135
GRI 301. MATERIALES 136
GRI 301-1. MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN 136
GRI 301-2. INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS 137
GRI 301-3. PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO 138
GRI 302. ENERGÍA 139
GRI 302-1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN 139

GRI 302-2. CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN 141
GRI 302-3. INTENSIDAD ENERGÉTICA 143
GRI 302-4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO 145
GRI 302-5. REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 147
GRI 303. AGUA Y EFLUENTES 148
GRI 303-1. INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO 148
GRI 303-2. GESTIÓN DE LOS IMPACTOS RELACIONADOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA ... 152
GRI 303-3. EXTRACCIÓN DE AGUA 153
GRI 303-4. VERTIDOS DE AGUA 155
GRI 303-5. CONSUMO DE AGUA 157
GRI 304. BIODIVERSIDAD 158
GRI 304-1. CENTROS DE OPERACIONES 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
GRI 304-2. IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD 160
GRI 304-3. HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS 162
GRI 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 168
GRI 305. EMISIONES 172
GRI 305-1. EMISIONES DIRECTADS DE GEI (Alcance 1) 172
GRI 305-2. EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (Alcance 2) 178
GRI 305-3. OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (Alcance 3) 180
GRI 305-4. INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI 181
GRI 305-5. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI 182
GRI 305-6. EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO) 185
GRI 305-7. ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_X), ÓXIDOS DE AZUFRE (SO_X) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE 186
GRI 306. EFLUENTES Y RESIDUOS 188
GRI 306-1. VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO 188
GRI 306-2. RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN 191
GRI 306-3. DERRAMES SIGNIFICATIVOS 195
GRI 306-4. TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS 196
GRI 306-5. CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS 197
GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 198

GRI 307-1. INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL 198

GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 199

GRI 308-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES 199

GRI 308-2. IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS 200

GRI 400: NORMAS SOCIALES 201

GRI 401: EMPLEO 202

GRI 401-1. NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL 202

GRI 401-2. PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES 204

GRI 401-3. PERMISO PARENTAL 205

GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 206

GRI 402-1. PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES 206

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 207

GRI 403-1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO 207

GRI 403-2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES 208

GRI 403-3. SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO 210

GRI 403-4. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 212

GRI 403-5. FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 216

GRI 403-6. FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES 217

GRI 403-7. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES 218

GRI 403-8. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO 220

GRI 403-9. LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL 222

GRI 403-10. DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES 224

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 226

GRI 404-1. MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO 226

GRI 404-2. PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN 227

GRI 404-3. PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL 228

GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 229

GRI 405-1. DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS 229

GRI 405-2. RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES 231

GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN 232

GRI 406-1. CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS 232

GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 233

GRI 407-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO 233

GRI 408. TRABAJO INFANTIL 234

GRI 408-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL 234

GRI 409. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 235

GRI 409-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 235

GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 236

GRI 410-1. PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLITÍCAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS 236

GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 237

GRI 411-1. CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 237

GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 238

GRI 412-1. OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS 238

GRI 412-2. FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLITÍCAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS 239

GRI 412-3. ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 240

GRI 413. COMUNIDADES LOCALES 241

GRI 413-1. OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO 241

GRI 413-2. OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS –REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES 243

GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 244

GRI 414-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES 244

GRI 414-2. IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS 245

GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA 246

GRI 415-1. CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS 246

GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 247

GRI 416-1. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS 247

GRI 416-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 248

GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO 249

GRI 417-1. REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 249

GRI 417-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 250

GRI 417-3. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING 251

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 252

GRI 418-1. RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE 252

GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 253

GRI 419-1. INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO 253

ANEXO 254

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

a. Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A (EMUASA)

GRI 102-2. ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Descripción de las actividades de la organización.

b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.

RESPUESTA:

a. 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 instalaciones de regadío
- 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

Todas las actividades anteriormente mencionadas son desarrolladas a través de las siguientes áreas:

Asesoría Jurídica: Dirige y coordina los servicios jurídicos en materia de asesoramiento legal, defensa, contratación pública y privada y las actividades de cobertura de seguros, tramitación y gestión de riesgos con responsabilidad civil y; patrimonio de la empresa.

Dirección de Clientes: Es el contacto directo de la empresa con los clientes, comprende las siguientes tres actividades:

- *Atención al Cliente*. Gestión de contactos con los clientes, a través de cualquier canal; presencial y no presencial. Gestión de quejas y reclamaciones. Contratación.
- *Procesos Comerciales*. Procesos de back office; Lecturas, facturación, cobros y gestión de impagados.
- *Gestión Técnica de Clientes*. Gestión de los trabajos de inspección, de fraudes y gestión del parque de contadores, incluido la telelectura. Como función

trasversal, la Gestión Administrativa de Procesos (apoyo administrativo a la actividad y gestión de GOT-Gestión de Órdenes sobre el Terreno).

Existe una cuarta actividad que genera actividad trasversal al área, *Gestión de Clientes*, dotándola de información y gestionando la misma, control y mantenimiento de indicadores de procesos, de sistema de información, etc. Además, desde aquí nos relacionamos con los Grupos de Relación más importantes para Clientes: Organismos Públicos, Ayuntamiento, ESAMUR, Administradores de Fincas, Servicios de Consumidores y Usuarios, Tercer Sector, etc.

Dirección de Operaciones: Se subdivide en 4 Departamentos: Redes, Plantas, Seguridad y Control industrial; y Planificación y Obras. Cuenta entre sus competencias con la ejecución, explotación y mantenimiento de la infraestructura vinculada al ciclo integral del agua.

Además, esta Dirección gestiona servicios comunes a toda la organización: energía eléctrica, parque de vehículos, almacenes, mantenimiento general y suministros. De la Dirección de Operaciones cuelgan como Staff las actividades de PRL, I+D+i, Responsabilidad Social Corporativa y Sistemas de Gestión.

Dirección Económico-Financiera: Gestiona la contabilidad de la empresa.

Dirección de Sistemas de Información: Entre sus principales misiones se encuentra la creación y mantenimiento de software propio y la adquisición en el mercado de otros sistemas de aplicación. La formación necesaria para el uso, así como el asesoramiento continuo a todo el personal, es también competencia compartida con la Dirección de Recursos Humanos.

Dirección de RR.HH. y Comunicación: Su misión es administrar y gestionar las relaciones contractuales con el personal de la Empresa, así como su formación, selección, desarrollo y comunicación.

b. La marca principal de la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A, Empresa Mixta es “EMUASA” y “Aguas de Murcia”.

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, auditorias 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.

GRI 102-3. UBICACIÓN DE LA SEDE

a. Ubicación de la sede de la organización.

RESPUESTA:

a. Plaza Circular, 9. 30008 MURCIA

GRI 102-4. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.

RESPUESTA:

a. Desarrolla su actividad solo en el Término Municipal de Murcia (España), ámbito territorial de su competencia.

GRI 102-5. PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

RESPUESTA:

a. La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A es una sociedad de economía mixta, el 51% de sus acciones son de participación pública municipal Ayuntamiento de Murcia y el 49% restante por la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A perteneciente al grupo Suez Water Spain.

GRI 102-6. MERCADOS SERVIDOS

a. Mercados servidos, e incluir:

i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios;

ii. los sectores servidos;

iii. los tipos de clientes y beneficiarios;

RESPUESTA:

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

453.258 habitantes (1)

28 barrios

55 pedanías (2)

881,8 km²

Murcia	Era Alta	Los Ramos
Albatalía	El Esparragal	La Raya
Alberca	Garres y Lages	Rincón de Beniscornia
Algezares	Gea y Truyols	Rincón de Seca
Aljucer	Guadalupe	San Benito - Patiño
Alquerías	Javalí Nuevo	San Benito - Barrio del Progreso
La Arboleja	Javalí Viejo	San Ginés
Baños y Mendigo	Jerónimo y Avileses	San José de la Vega
Barqueros	Lobosillo	Sangonera la Seca
Beniaján	Llano de Brujas	Sangonera la Verde
Cabezo de Torres	Los Martínez del Puerto	Santa Cruz
Cañada Hermosa	Monteagudo	Santiago y Zaraiche
Cañadas de San Pedro	Nonduermas	Santo Ángel
Carrascoy	La Ñora	Sucina
Casillas	El Palmar	Torreagüera
Churra	Puebla de Soto	Valladolises
Cobatillas	Puente Tocinos	Zarandona
Corvera	El Puntal	Zeneta
Los Dolores	El Raal	

(1) Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 23 de enero de 2020.

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

GRI 102-7. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

a. Tamaño de la organización, e incluir:

i. **el número total de empleados;**

ii. **el número total de operaciones;**

iii. **las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público);**

iv. **la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital;**

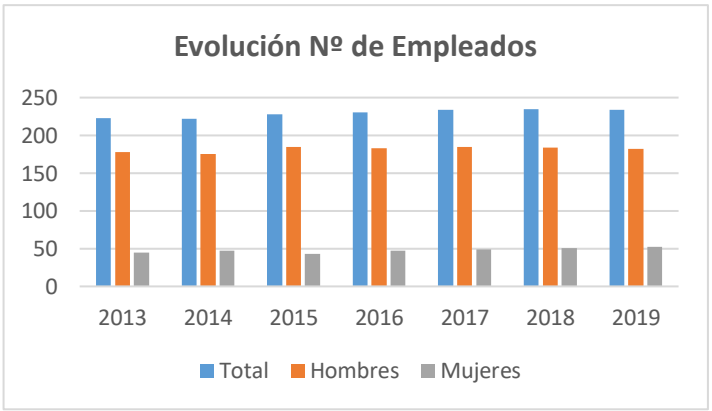
v. **la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.**

RESPUESTA:

a.

i. Número de empleados

Número de empleados			
Año	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
2013	178	45	223
2014	175	47	222
2015	185	43	228
2016	183	47	230
2017	185	49	234
2018	184	51	235
2019	**182**	**52**	**234**



ii. Número de operaciones

A 31/12/2019 el número de contratos vigentes es de **980**.
En 2019 se suministraron **30.851.857 m^3** de agua y se trataron en las depuradoras **41.553.755 m^3**.

iii. Ingresos netos

Ingresos Explotación netos	74.077.102
Activos totales	70.690.552

iv. Capitalización total

Patrimonio Neto	29.803.840
Deuda	34.343.837
Inversiones	2.700.605
Capitalización total	**70.690.552**

v. Cantidad de servicios que se ofrecen

El servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal y servicios asociados, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada y saneamiento. También se encarga del mantenimiento de las fuentes ornamentales, de los hidrantes contra incendios y de la red urbana de riego de jardines, entre otros.

GRI 102-8. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.

c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.

e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura).

f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.

RESPUESTA:

a.

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinidos ordinario T.C.	123	31	**154**	132	33	**165**
Indefinidos transformación T.C	40	18	**58**	36	15	**51**
Indefinidos ordinario T.P.	1	0	**1**	0	0	**0**
Jubilación parcial	10	0	**10**	9	0	**9**
Minusv. indefinido T.C.	1	0	**1**	1	0	**1**
Temporal circunstancias producción	5	1	**6**	1	2	**3**
Temporal por obra o servicio	1	1	**2**	0	0	**0**
Interinidad temporal	0	0	**0**	2	1	**3**
Prácticas temporal	1	1	**2**	3	0	**3**
	182	**52**	**234**	**184**	**51**	**235**

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

c.

JORNADA	CONTRATO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	% MUJERES	% HOMBRES
COMPLETA	Indefinidos TC	30	106	136	57,69	61,63
	Funcionarios	1	17	18	1,92	9,88
	Minusv. indefinido T.C.	0	1	1	0,00	0,58
	Indefinido TC. Transformación	18	40	58	34,62	23,39
	Prácticas	1	1	2	1,92	0,58
	Interinidad	0	0	0	0,00	0,00
	Temporal por circunstancias producción TC	1	5	6	1,92	2,91
	Temporal por obra o servicio TC	1	1	2	1,92	0,58
	TOTAL	**52**	**171**	**223**	**100,00**	**94,51**
PARCIAL	Indefinido TP Transformación	0	1	1	0,00	0,55
	Temporal Jubilación Parcial	0	10	10	0,00	5,49
	TOTAL	**0**	**11**	**11**	**0,00**	**6,04**
		52	**182**	**234**		

d. Una parte de la actividad se apoya en empresas locales para actividades no continuadas, campañas de limpieza, obras etc., de esta forma se contribuye de manera muy positiva a la creación de valor y al mantenimiento y generación de puestos de trabajo y de empresas en la Región.

e. No existen variaciones.

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

GRI 102-9. CADENA DE SUMINISTRO

a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

a. El Suministro del agua potable para su distribución al 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 , la cual establece que todos las contrataciones se deben realizar adjudicación a través del procedimiento de licitación. Todo este procedimiento está recogido en la documentación del Sistema de Gestión.

GRI 102-10. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO

a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:

- **i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones;**
- **ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado);**
- **iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.**

RESPUESTA:

a.

- **i.** Durante el año 2019 no se ha registrado ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación. No obstante, se han ampliado las redes de abastecimiento, saneamiento y urbana de riego en **2.588,09, 1.536,02 y 4.531,11 m** respectivamente.
- **ii.** No se han producido cambios en la estructura del capital social.
- **iii.** Con respecto a los proveedores se sigue aplicando la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). La aplicabilidad de esta ley garantiza los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos.
  Aguas de Murcia ha definido unos criterios claros y homogéneos en los procesos de contratación, en todo su desarrollo, desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación, hasta la finalización del mismo, incluida la adjudicación y facturación.

GRI 102-11. PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.

RESPUESTA:

a. Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficacia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé para 2019 realizar nuevas líneas de producto.

GRI 102-12. INICIATIVAS EXTERNAS

a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

RESPUESTA:

a. Listado de cartas, principios e iniciativas externas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Pacto de Alcaldes
- Un Millón de Compromisos por el Clima
- Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP25
- Declaración de Luxemburgo
- Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las NNUU

Pertenencia a asociaciones y principales entidades con las que se colabora:

- Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia
- Catedra de RSC de la Universidad de Murcia.
- Iniciativa de colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para el desarrollo de "Estrategia de Ciudad de Murcia 2030"
- Adhesión a la Plataforma EsAgua
- Adhesión a la declaración internacional de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos promovida en España por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Convenio de colaboración con distintas universidades y centros tecnológicos
- Patrocinio de la Plataforma De Acción Social De La Universidad De Murcia
- Pertenencia al grupo de trabajo del agua de EUROCITIES
- Pertenencia al grupo de trabajo para la elaboración de la Agenda Urbana del Agua 2030 CORE GROUP
- Convenio con la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE para el patrocinio de acciones de integración de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia

- Pertenencia a la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia AEMA

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/771023/771961/Politica+Integrada+maquetada+2017.pdf/152ad3be-a4fb-b641-1bcc-3d42ce585f59)
- Política de Biodiversidad
  (https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/Pol%C3%ADtica+Biodiverdidad.pdf/3bc8731b-4083-f1b4-339c-a6a08f133095)
- Política de Igualdad
  (https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/POL%C3%8DTICA+DE+IGUALDAD+%282+copias%29+%28ETT%29-1.pdf/88807378-e7dd-227a-3564-b5b91c3b7918)
- Política de Desarrollo Sostenible
  (https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/Politica+DS+maquetada.pdf/a8da4346-f794-afaf-32d6-83c767d2887e)
- Política de Seguridad y Salud Laboral
  (https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/CERTIFICADO+OHSAS+EMUASA+2016.pdf/8b1e5c30-fc91-b383-c667-d304d78518be)

GRI 102-13. AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.

RESPUESTA:

a.

ASOCIACIÓN
CLÚSTER DE SMART CITIES DE LA REGIÓN DE MURCIA
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA A POBLACIONES
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA
CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGIA Y EL MEDIO AMBIENTE
CIRCULO DE ECONOMIA DE LA REGION DE MURCIA
CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA REGIÓN DE MURCIA
ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍAS SIN ZANJA
RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

2. ESTRATEGIA

GRI 102-14. DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

RESPUESTA:

2019 ha sido un año plagado de acontecimientos para Aguas de Murcia, hitos que descubrirás a través de la lectura de este documento. Pero, antes de empezar con el relato, traemos a nuestra memoria la figura de José Albaladejo, Director Gerente de esta casa hasta septiembre del año sobre el que ahora hacemos balance. Pepe –pues así se hacía llamar por todos– puso en marcha todas las iniciativas y estrategias que vamos a exponer a continuación. Se trata de acciones, pequeñas y grandes, que siempre giran en torno al binomio personas y medioambiente. Es en ese contexto en el que tiene sentido recordar que 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), que se han convertido en los diecisiete cimientos sobre los que se apoya la empresa que queremos ser en 2030. Espero que tras leer este informe nos conozcas un poco mejor y, sobre todo, que hagas tuyos algunos de los compromisos que han motivado nuestras decisiones y que apoyamos en indicadores que evidencian la evolución. Y es que los ODS solo tendrán sentido si son compartidos.

Rafael Gómez
Director Gerente

CLIENTES

Digitalización. Contacto continuo, ágil y personalizado, fomentando el uso de nuevas tecnologías.

Accesibilidad. Medidas para conseguir la primera oficina de servicio público de acceso universal.
Colaboración con **FESORMU** y **ONCE**.

Nueva página web de EMUASA, con oficina virtual y más gestiones online.

Nuevas Tarifas. Tarifas más sociales:

- La tarifa social (tarifa plana de 5€/mes) ya no se limita a una cantidad anual.
- Mejoras en las tarifas para viviendas con más de cuatro miembros y para las familias numerosas monoparentales.
- Tarifas para familias en riesgo de exclusión, con todos sus miembros en situación de desempleo, con personas discapacitadas a su cargo y para víctimas de violencia de género.
- Exención de la tarifa de residuos reducida cumpliendo ciertos requisitos.

Apoyo a los más vulnerables. Colaboración con el Tercer Sector y participación en la Mesa de Pobreza Hídrica del Ayuntamiento de Murcia.

Renovación de contadores. El 96% tiene menos de 12 años.

OPERACIONES

Gestión de **3.825 Km** de la red de abastecimiento y saneamiento, que dan servicio a **190.156 clientes** del Municipio de Murcia 365 días al año las 24 horas de día.

Formularios para detectar y **limitar vertidos** producidos en episodios de lluvia por los sistemas de descarga de la red unitaria de drenaje (RD1290/2012).

Participación en los Comités de Crisis del Ayuntamiento de Murcia creados a raíz de la **DANA** (episodio de lluvia intensa más importante de los últimos años en el que se registraron lluvias acumuladas de 195 l/m2 y se atendieron más de 250 incidencias).

Sustitución del primer tramo de la C2 de la **red de abastecimiento** y propuesta de renovación en el próximo Plan de Actuación.

Planes de acción para la mejora del Rendimiento Técnico Hidráulico y reducción del Agua No Registrada.

Puesta en marcha de aplicaciones de gestión, mejora de los procesos en IAS, Abasgest, Panel ANR para validación y análisis rápido de datos.

Apuesta por el uso de la **tecnología más respetuosa** con el medio ambiente:

- Tecnología sin zanja, tanto para labores de mantenimiento como para la instalación de nuevas infraestructuras. Incremento de la actividad en un 17%.
- Obras con manga UVA: rehabilitación de 47 metros de ovoide de 800 mm.
- Rehabilitación con Spray Linning: 90 metros en el Puente Viejo.

El **Plan de Control Analítico** realizó un 7% más de determinaciones.

En el **Control de Abastecimiento**, el rendimiento de la operación fue del 111%.

La ETAP produce la equivalencia al consumo anual de 10 hogares y disminuye su ratio energético, siendo más eficiente, sostenible y generando menos emisiones.

DEPURACIÓN

Incremento del 8,2% de **caudales tratados** en las 15 EDAR: 41,55Hm3.

La **contaminación eliminada** en las EDAR aumentó un 8,04%: 11.159 Tm DBO_5.

El 11% del agua depurada en las EDAR fue **agua reutilizada**: 4,55 Hm3.

Incremento del 6,1% de la **producción de fangos** asociada a la actividad de depuración en EDAR: 31.129 Tm. Reutilización del 100% de los fangos deshidratados en la aplicación agrícola (16.623 Tm) y al compostaje (14.508 Tm).

Descenso del 1,2% en el consumo de **energía eléctrica** en la actividad de depuración: 15,51 GWh. El 49% de la energía consumida en las EDAR fue producida por la EDAR Murcia-Este: 6,56 GWh.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Cálculo y reducción de la **Huella de Carbono.** Finalización del Proyecto de Compenso de la Huella de Carbono.

Inicio del proyecto segundo Cálculo de la **Huella Hídrica**.

Certificación de la **ISO 50001** en la ETAP.

Implantación de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio bajo la **ISO 22301**.

ENERGÍA

Disminución del 2,94% en el consumo de energía total: 22,77 GWh.

Disminución del 3,79% en la energía comprada: 16,03 GWh.

Se mantiene la producción de energía renovable para autoconsumo (**'energía verde'**): 6.735 MWh.

Porcentaje de **autosuficiencia energética**: 36,69% -> 1 de cada 2,7 kWh que EMUASA consume ha sido producido en las fuentes de producción verde.

FLOTA VEHÍCULOS

Progresiva **reducción de emisiones** en 12 años:

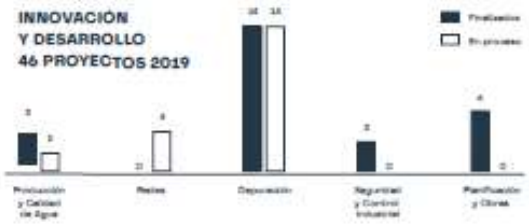
- Un **40%** menos de emisiones globales (toda la flota) que en 2008.
- Un **30%** menos de emisiones medias (por vehículo) que en 2008.

PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES (PRL)

Ninguna baja por accidente.

Instalación de 10 nuevos alcoholímetros.

Implantación de la **ISO 4500.**



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Firma del II Convenio de Colaboración con **ANSE** 'Fomento de la Biodiversidad para Integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Gestión de Aguas de Murcia'.

Implantación y puesta en marcha del **Proyecto Biobserva**.

Reconocimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas como **ejemplo de Buenas Prácticas** en ODS3 (Salud y Bienestar) por su iniciativa 'Exámenes médicos adaptados al género'.

GRI 102-15. PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

RESPUESTA:

a. Respecto a la identificación de riesgos y oportunidades la empresa utiliza distintos mecanismos para su detección y seguimiento:

- II Estudio de materialidad (2019-2020): Inquietudes de los grupos de interés de Aguas de Murcia. Las conclusiones de este estudio han sido analizadas y tenidas en cuenta para el diseño de la estrategia corporativa. Dicho estudio se realiza de forma bienal.
- Gestión de Riesgos operativos
- Encuesta Satisfacción del Cliente
- Estudio del Contexto de la Organización
- Evaluación de Aspectos Ambientales
- Plan APPCC
- Estudio de Proveedores
- Estudio de Clientes
- Mesas Sectoriales de Grupos de Interés

La identificación de RIESGOS, se obtiene a través de:

1. **DAFO** consensuado con la dirección de la empresa, tomando los datos del II Estudio de Materialidad, la Encuesta de Satisfacción del Cliente y el estudio realizado del Contexto de la Organización:

	OPORTUNIDADES	RIESGOS
Contexto Interno	**Fortalezas (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión)** 1. Calidad Eficiencia del Servicio 2. Tecnología e instalaciones 2.1. Redundancia de suministro en redes de transporte de agua 2.2. Automatización de la red 2.3. Informatización de la gestión 3. Gestión con clientes 4. Gestión del Agua 5. Tarifa Social 6. Gestión Medioambiental 7. I+D+i	**Debilidades (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión)** 1. Precio del agua 2. Sabor del agua 3. Injerencias políticas 4. Falta de transparencia 5. Falta de comunicación 6. Perdida de reputación 7. Déficit de infraestructuras hidráulicas (alcantarillado y depuración) 8. Dispersión de oficinas 9. Inversión en infraestructuras pendiente de aprobación por Administración Pública

	8. Reconocimiento como infraestructura crítica (Ley PIC) 9. Eficiencia energética 10. Generación Energía Verde 10.1. Cogeneración 10.2. Potencial fuentes de energía fotovoltaica 10.3. Generación Hidráulica 11. Grupo de trabajo multidisciplinar ISO 22000 e ISO 50001 consolidación del sistema de gestión de inocuidad y de eficiencia energética 12. Sensibilización de la organización en la gestión de la calidad del agua (PRG, formación,..) 13. Implantación del Sistema Compliance	10.Recepción de instalaciones de terceros (urbanizaciones, bombeos, nuevas edars,..) 11.Grandes averías en instalaciones 12.Rotación personal/Volumen actividades subcontratas
Contexto Externo	**Oportunidades (Factores externos positivos o favorables)** 1.Economía Circular 2.Mejorar comunicación sobre gobierno corporativo 3.Relaciones con la sociedad 4.Posicionamiento en reputación 5.Capacidad de incorporar nuevas tecnologías para la mejora del servicio 6.Entrada en vigor de la nueva normativa de contadores 7. Cambio de Normativa: 7.1. Entrada en vigor de la normativa de vehículos (Nuevo impuesto Diesel) 7.2. Revisión Directiva de Calidad del Agua y del RD 140/03 (PSA, nuevos parámetros,) 8. Participación en distintas Comisiones Técnicas 9. Flexibilidad de Recursos Hídricos	**Amenazas (Factores externos negativos o limitantes)** 1. Falta de agua 1.1 Reducción de la concesión 1.2 Aumento del gasto de la compra en alta 2. Acusaciones y Utilización Políticas 3. Problemas por interpretación de la Ley 4. Discrepancias accionariales 5. Presión de política tarifaria 6. Bioterrorismo/ ciberterrorismo 7. Falta de inversión pública en infraestructura 8. Baja alineación de los clientes con las nuevas tecnologías 9. Cambio Climático 10. Cambio de Normativa: 10.1. Legislación gestión Agua Pluvial (Adaptación al R. D. 1290/2012) 10.2. Nueva normativa de Reutilización 11. Precio de la Energía 12. Sequía/Inundaciones 13. Captación o Compra de agua fuera de especificaciones

Nota:
Las frases en color negro corresponden a los Riesgos y Oportunidades correspondientes a Calidad y Medio Ambiente.
Las frases en color naranja corresponden a los Riesgos y Oportunidades correspondientes a Eficiencia Energética.
Las frases en color azul corresponden a los Riesgos y Oportunidades correspondientes a la Inocuidad de los Alimentos.

Además durante 2019, se ha implantado el nuevo Sistema de Gestión ISO 22301 de Continuidad de Negocio, cuya certificación se ha obtenido a principios de 2020. El DAFO correspondiente a este nuevo Sistema es el siguiente:

Externo **Interno**

Ítem	Debilidad, Amenaza, Fortaleza y Oportunidad	Estrategia
Contexto Externo Entorno Político	Legislaciones promotoras de la resiliencia (LPIC)	E1
Contexto Externo Entorno económico, financiero, natural y competitivo	Experiencia Emuasa en la gestión del Agua	E3
Contexto Externo Entorno Social y Cultural	Consumidores y clientes más conscientes de la adecuada explotación de recursos hídricos	E3
	La percepción positiva que los clientes y consumidores tienen de la compañía (programas de sensibilización)	E3
Contexto Externo Entorno Tecnológico	Riesgos de Ciberseguridad.	E2
Contexto Externo Entorno Ambiental	Escasez de recursos hídricos	E1 / E2
Contexto Externo Entorno Legal y Reglamentario	Legislaciones promotoras de la resiliencia (LPIC)	E1
	Acciones deliberadas de terceros dirigidas a la actividad o a las personas (ataques terroristas, sabotaje a través del agua, calidad del recurso, ciberataque, etc), derivada de la protección de infraestructuras críticas.	E2

Ítem	Debilidad, Amenaza, Fortaleza y Oportunidad	Estrategia
Contexto Interno Actividades	El impacto de un incidente disruptivo en la gestión desde los CCOs	E1
Contexto Interno Actividades	El impacto de un incidente disruptivo en la producción de la ETAP	
Contexto Interno Organización	Dependencia existente del "servicio interno" Calidad del Agua y Laboratorio	E2
Contexto Interno Políticas, objetivos y Estrategias	Política del Sistema de Gestión	E4
	Gestión de Riesgos	E4
Contexto Interno El personal. Los Sistemas de Información	El Centro de Control Operativo como centro neurálgico de la gestión del agua.	E1
Contexto Interno Cultura de la organización.	Personal clave en la resiliencia de la compañía	E3

Leyenda de colores:

Debilidad	Amenaza	Fortaleza	Oportunidad

2. RIESGOS OPERATIVOS

Los riesgos operativos de la empresa se sacan de la aplicación Gestión de Riesgos Operativos.

Gestionar riesgos operativos supone identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y desarrollar planes de acción para mitigarlos.

Las áreas analizadas son Captación/Potabilización; Distribución; Alcantarillado; Depuración y Calidad del Agua.

Los riesgos definidos han sido agrupados para facilitar su identificación según sobre qué variable pueden tener mayor impacto:

- Riesgo Afectación al Servicio
- Riesgo Ambiental
- Riesgo Sanitario

- Riesgo Daños Personales
- Riesgo Afectación Imagen

El proceso de Gestión de los Riesgos Operativos comprende un ciclo anual de evaluación de riesgos operativos, planificación de acciones de mitigación y seguimiento de la implantación de las acciones resultantes.

Una vez realizada la evaluación, se detectan los riesgos y se redactan planes de acción.

3. EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Todas las actividades, productos y servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) pueden causar o potencialmente causar algún impacto significativo en el medio ambiente.

Para poder identificar cada uno de estos impactos, se utiliza la denominada Evaluación de Aspectos Medio Ambientales, donde se identifican aspectos significativos tanto directos como indirectos.

Aquellos que se detectan, son tratados como acciones a minimizar y se les realiza seguimiento en la aplicación PRG.

4. PLAN DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE PUNTOS CRITICOS (APPCC)

Al estar certificados en la ISO 22000; “Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos”, se posee un documento DI_095 “Identificación de Peligros, Evaluación Y Gestión de Riesgos (APPCC)”.

El objeto del presente se recoge en las tablas de identificación de peligros y evaluación de riesgos sanitarios del agua para cada una de las etapas, las tablas de gestión de los prerrequisitos operativos y las tablas de gestión de los puntos críticos de control. Por último, se relaciona la tabla de las acciones de mejora.

Este documento es revisado anualmente, siendo todas las acciones de mejora que pueden salir de él recogidas en el PRG.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS ASOCIADOS A CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Anualmente, y con motivo de la reciente implantación del Sistema de Continuidad de Negocio ISO 22301, se realiza un análisis de Riesgos de Infraestructuras relevantes de la organización a través de una herramienta informática denominada Continuity Risk Assessment.

De este análisis de riesgos se desarrollan los Planes de Continuidad y el Plan de Gestión de Incidentes y Emergencias.

6. PROVEEDORES

Existe un procedimiento PE-G-01 Proceso de Contratación (Contratos-CAF), donde se definen unos criterios claros y homogéneos para que, la gestión de Aguas de Murcia en los procesos de contratación mantenga, en todo su desarrollo, una trazabilidad desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación, en su caso, hasta la finalización del mismo, así como la facturación que en su ejecución se produzca.

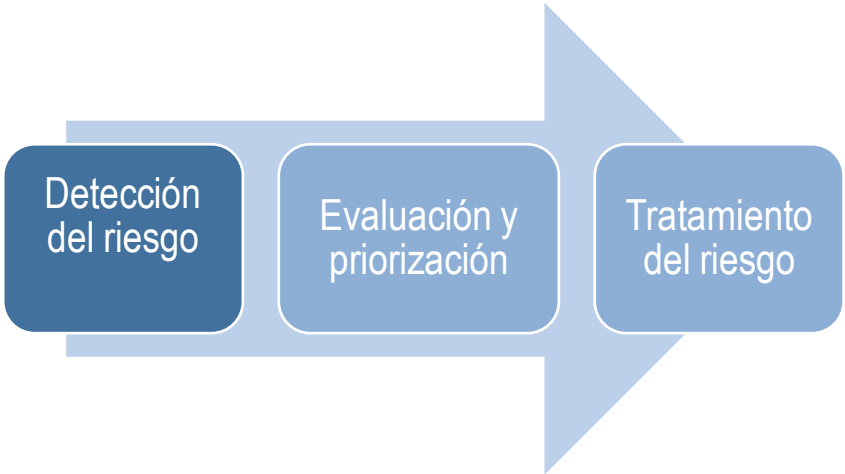
En el presente documento se establece la metodología a seguir durante los procesos de contratación, a los efectos de asegurar la trazabilidad de la gestión del contrato, desde su inicio hasta su finalización.

De esta forma se pretende asegurar que Aguas de Murcia cumple con los requisitos establecidos, tanto legales, como internos, en el desarrollo de sus actividades para hacer más transparente la gestión, de acuerdo a lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno" y en la “Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público”.

7. CLIENTES

Aguas de Murcia evalúa todos los aspectos que pueden estar relacionados con el cliente, analizando cada uno de ellos y dándoles un tratamiento para evitar el riesgo detectado.

Para gestionar adecuadamente los riesgos, la empresa va más allá de la perspectiva económica y considera específicamente todos aquellos riesgos que, por razón de su actividad, puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza.



A nivel de políticas de empresa dirigidas a la minimización de los riesgos detectados, se han publicado las siguientes:

- Política de gestión integrada
- Política de prevención de riesgos laborales

- Política de biodiversidad
- Política de igualdad
- Política de desarrollo sostenible
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de gestión de proveedores
- Política de auditorías internas
- Política de gestión de envío de comunicaciones comerciales
- Política de plazos de conservación de datos
- Política de uso de herramientas informáticas
- Política de ejercicio de derechos
- Política de privacidad
- Política de actuación en sector privado y conflictos de interés
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de relaciones autoridades y funcionarios
- Política patrocinio y mecenazgo
- Política seguridad de la información y uso TIC. Normas de uso
- Política de gestión de transferencia internacional de datos
- Código de conducta. Compliance

Respecto a la identificación de impactos, una vez que estos han ocurrido, sean del tipo que sean (sociales, medioambientales o económicos), se toman como un riesgo, actuando desde el Comité de Dirección y llevando la problemática al Consejo de Administración que serán los que den las directrices para solucionarlo.

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16. VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

RESPUESTA:

a. Con fecha 31/03/2017, 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, colaboradores,) en el desarrollo de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores o colaboradores externos. 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.

Asimismo, 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 al personal. Está formación se realizará de forma periódica, no solo como recordatorio de los principios éticos establecidos, sino también como consecuencia de las novedades legislativas y los sucesivos análisis de riesgos realizados.

El 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, figura que recae desde marzo de 2017 en el Director de Recursos Humanos. 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.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y lo tiene disponible para para su consulta en una aplicación documental, además está disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de interés.

https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta

Aguas de Murcia ha establecido como pilares de negocio las personas, la innovación y la responsabilidad corporativa. El marco de referencia para el ejercicio de la responsabilidad corporativa de Aguas de Murcia se basa en las siguientes premisas:

MISIÓN:

- Gestionar el Ciclo Integral de Agua en el municipio de Murcia con criterios de calidad, eficiencia, sostenibilidad medioambiental y rentabilidad para sus accionistas.

- Proporcionar a sus clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento de agua.

VISIÓN:

- Ser referente en la gestión del Ciclo Integral del Agua a nivel nacional, en condiciones de escasez del recurso.

VALORES:

- Excelencia en la prestación de servicios.

- Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

- Promoción de la comunicación y compromiso con los grupos de relación.

- Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

- Desarrollo de negocio basado en criterios de sostenibilidad económica, social y medioambiental.

Tiene 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.

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 los clientes y proveedores, y todos los interlocutores en el desarrollo de su actividad diaria.

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

GRI 102-17. MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS

a. Descripción de los mecanismos internos y externos para:

i. **solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización.**
ii. **informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.**

RESPUESTA:

a. Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética e íntegra se deben dirigir al Compliance Officer de Aguas de Murcia, a través de cualquiera de las vías previstas a tal efecto:

- A dirección de correo electrónico: **codigodeconducta@emuasa.es**
- Por teléfono: 968 27 80 00 – Extensión 1700
- Presencialmente, acordando una cita con Íñigo Unanue, Compliance Officer

Se dispone de un Protocolo de Acoso que recoge las medidas para prevenir, detectar y actuar ante cualquier caso de acoso que se pudiera producir, así como el procedimiento adecuado y eficaz para canalizar y resolver las denuncias y quejas en materia de acoso.

Además de lo expuesto en este indicador, se pueden realizar denuncias en la forma establecida en el Protocolo de Acoso o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

Desde 2016 está disponible en la intranet de la empresa el "Buzón de Acoso", a través del cual cualquier persona trabajadora podrá enviar un correo clicando en el enlace de *"Denuncia de Acoso".* Nadie podrá conocer la autoría del mismo, ya que no queda registrada la trazabilidad del mensaje. Este mensaje es gestionado en exclusividad por la Agente de Igualdad y Consejera del Protocolo de Acoso.

Esta medida fue difundida por la Comisión de Igualdad a través del correo electrónico a todo el personal de la empresa.

4. GOBERNANZA

GRI 102-18. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.

b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

a. El máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**, cuya composición en 2019 fue:

Consejo de Administración	
Presidente	José Ballesta Germán
Vicepresidente	Asunción Martínez García
Director Gerente	José Albaladejo Guillén
Secretario	Antonio Marín Pérez
Interventora	Mª Cecilia Milanés Rodríguez
Consejeros	Antonio J. Navarro Corchón
	José Guillén Parra
	Gabriel Enrique Ayuso Fernández
	Mario Gómez Figal
	José Ignacio Tornel Aguilar
	Jorge Sánchez Marín
	Juan Roca Guillamón
	Guillermo González de Olano
	Javier Segovia Pastor
	Juan Carlos Torres Rojo
	Francisco Javier Ybarra Moreno
	Inmaculada Serrano Sánchez

El 30 de Septiembre de 2019, y por acuerdo de la Junta General se cesó al anterior Consejo de Administración y se nombraron nuevos miembros, cuya composición es la siguiente:

Consejo de Administración	
Presidente	José Ballesta Germán
Vicepresidente	Mª Asunción Martínez García
Representante Legal	Rafael Gómez Villanueva (*)
Secretario	Antonio Marín Pérez
Interventora	Mª Cecilia Milanés Rodríguez
Consejeros	Antonio J. Navarro Corchón
	José Guillén Parra
	José Antonio Serrano Martínez
	Antonio Benito Galindo
	Mario Gómez Figal
	Inmaculada Ortega Domínguez
	Ginés Ruíz Maciá.
	Juan Roca Guillamón
	Javier Segovia Pastor
	Manuel A. Broseta Dupré (**)
	Guillermo González de Olano
	Inmaculada Serrano Sánchez
	Óscar Martínez Guzmán

(*) Nombramiento de fecha 30 de septiembre al fallecer el anterior Gerente José Albaladejo Guillén.

(**) Juan Carlos Torres, fue cesado por la Junta General por acuerdo de fecha 28 de octubre y sustituido por el nombramiento de la misma fecha, por Manuel A. Broseta Dupré.

El Consejo de Administración se renueva cada 4 años tras la constitución del Gobierno Municipal, no obstante, durante el trascurso de este tiempo a petición de los distintos grupos políticos se puede modificar alguno de sus consejeros.

De los 17 miembros del Consejo de Administración 4 de ellos son mujeres.

b. 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 Servicios Jurídicos: Responsables de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

Dirección Operaciones: Responsable de las actividades de producción, distribución, saneamiento, depuración, planificación y obras, responsabilidad social corporativa, prevención de riesgos laborales, sistemas de gestión y servicios generales.

Dirección de Clientes: Responsable de la gestión comercial y atención al cliente.

Dirección Sistemas de la Información: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa y el correspondiente soporte a usuario.

Dirección Recursos Humanos: Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de recursos humanos, administración de personal, formación y comunicación.

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.

GRI 102-19. DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.

RESPUESTA:

a. El Director Gerente 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.

El Director Gerente es nombrado por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. El Director Gerente podrá nombrar los restantes cargos, en régimen de delegación de facultades, los cuales constituyen el Comité de Dirección.

GRI 102-20. RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.

b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.

RESPUESTA:

a y b. La organización designa al Director como cargo responsable, el cual rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

GRI 102-21. CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales.

b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.

RESPUESTA:

a. y b. Los canales de comunicación con nuestros Grupos de Relación se consolidan año tras año, manteniendo constantes reuniones específicas e individuales con aquellos departamentos que en cada momento comuniquen interés.

Estas reuniones se registran en fichas para dejar constancia de la organización, Grupos de Relación al que pertenece, personal de la empresa que ha mantenido la reunión y el clima en el que se ha desarrollado la entrevista, así como el tema a tratar.

A final de año se recopila la información en un Registro de Reuniones con Grupos de Interés y se traslada al Comité de Dirección.

Pero el elemento diferenciador que ha caracterizado esta comunicación con todos aquellos que tienen relación con la compañía, se inició en 2018 y se ha consolidado en 2019.

Nos referimos a la constitución de mesas sectoriales donde en los denominados **Profesionales del Sector** se convoca a las organizaciones y entidades relacionadas con el aspecto operacional del ciclo integral del agua, donde se establece una comunicación bilateral donde se intercambian opiniones, demandas y se establecen opiniones y soluciones que contribuyen eficazmente a la mejora continua y a la solución de las distintas cuestiones que se plantean entre la Dirección de Aguas de Murcia y entre otros, representantes del Colegio de Economistas, Centro Tecnológico de la Energía y Medioambiente de la región, Colegio de Administradores de Fincas, Entidad de Saneamiento de la Región de Murcia, , Colegio Ingenieros Caminos, Asociación de Jóvenes Empresarios AJE Murcia, Confederación Hidrográfica del Segura, Asociación de Promotores Inmobiliarios (APIRM), Universidad de Murcia y de la Universidad Politécnica de Cartagena.

Las **Mesa Sectorial Social**, está integrada por una amplísima representación de la ciudadanía, como está formada por "CÁRITAS, CRUZ ROJA, CEPAIM, SECRETARIADO GITANO, FUNDACIÓN HABITO, PROYECTO HOMBRE, FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO, CERMI, Consumur, Thader, Asociación de Amas de Casa, Fundación Diagrama, Proyecto Hombre, Jesús Abandonado, las distintas oficinas de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, Asociación Columbares y Fundación FADE.

Las reuniones mantenidas con esta mesa, ha permitido garantizar el Acceso Universal del Agua a todos los ciudadanos, independientemente de su situación, porque de manera ágil y eficaz, se identifican todas las necesidades que van surgiendo para que nadie en el municipio de Murcia tenga impedimento alguno para acceder al agua con todas las garantías, que es junto con la optimización tecnológica del servicio y la protección del planeta, nuestra principal preocupación.

Tal y como se previó en 2018, en 2019 se ha creado la **Mesa de Administraciones Públicas** que no están representadas en las anteriores, como servicios municipales de Medioambiente, Parques y Jardines, Urbanismo, Servicio de Extinción de Incendios, Servicios Sociales Infancia y de Proyectos Europeos.

Estas reuniones periódicas entre las **Mesas Sectoriales** y la **Dirección de la Empresa** está coordinada por la responsable de RSC y dinamizada y arbitrada por la Cátedra de RSC de la UMU, quien levanta actas de las mismas como garantía de transparencia de las demandas y compromisos de ambas partes.

Se ha incrementado la participación en jornadas, foros y jornadas educativas dirigidas a nuestros grupos de interés sobre asuntos materiales, donde se informa sobre las actividades que desarrolla Aguas de Murcia

GRI 102-22. COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS

a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables:

i. **nivel ejecutivo o no ejecutivo;**

ii. **independencia;**

iii. **antigüedad en el órgano de gobierno;**

iv. **número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos;**

v. **sexo.**

vi. **afiliación a grupos sociales infrarrepresentados;**

vii. **competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales;**

Viii. **representación de grupos de interés.**

RESPUESTA:

a. La composición, competencias y antigüedad del órgano superior de gobierno se responde en el indicador GRI 102-18.

El órgano ejecutivo es el Comité de Dirección, formado por el Director Gerente y del que dependen los directores de las siguientes áreas:

- ✓ Área de Operaciones
- ✓ Área Jurídica
- ✓ Área de Clientes
- ✓ Área de Sistemas de la Información
- ✓ Área de Recursos Humanos y Comunicación
- ✓ Área Económico-Financiera

La antigüedad en el órgano ejecutivo oscila desde el año 2008, el más antiguo, al año 2015, el más reciente.

La descripción y funciones de este están definidas en el indicador GRI 102-18.

Está formado por la representación del grupo de interés, TRABAJADORES (Plantilla)

El 100% son hombres y con una edad media entorno a los 50 años.

Para más información consultar el Portal de transparencia disponible en la web de Emuasa: http://portaltransparencia.emuasa.es/

GRI 102-23. PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización.

b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.

RESPUESTA:

a y b. 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.

GRI 102-24. NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

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

b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo:

i. **participan los grupos de interés (incluidos los accionistas);**
ii. **se tiene en cuenta la diversidad;**
iii. **se tiene en cuenta la independencia;**
iv. **se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.**

RESPUESTA:

a. El proceso de nombramiento 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. Quien ocupe la Presidencia será elegido o elegida de entre la representación municipal y ostentará 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/as 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/as del socio privado son propuestos por su Dirección.

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

b.

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

- Administración Pública (a través del Ayuntamiento)
- Equipo humano (a través del socio privado)

- 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. 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.

iii. Si 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 EMUASA, más la participación de dos personas sin vinculación con las empresas del grupo.

iv. Si, todos los participantes en el órgano de gobierno disponen de formación y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

GRI 102-25. CONFLICTOS DE INTERESES

a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.

b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo:

i. **la afiliación a distintas juntas;**
ii. **la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés;**
iii. **La existencia de un accionista controlados;**
iv. **Las publicaciones de la parte relacionada.**

RESPUESTA:

a y b. 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 un conflicto 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, entendiendo por tales aquéllas 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 todos 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. Asimismo, se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

GRI 102-26. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE OBJETIVOS, VALORES Y ESTRATEGIA

a. Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

a. 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, Valores se aprueban por la Dirección de la empresa 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.

GRI 102-27. CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

a. Trimestralmente se reúne el Consejo de Administración. En él, la Dirección presenta los resultados del periodo, y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización. Además, éste puede reunirse de manera extraordinaria si fuese necesario.

GRI 102-28. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.

b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia.

c. Si dicha evaluación es una autoevaluación.

d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.

RESPUESTA:

El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la Dirección General. 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 sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, así como auditorias legales financieras y de seguridad y salud laboral, según OHSAS 18001 hasta mediados de 2019 y a partir de esta fecha según ISO 45001, ya que, durante este año se ha llevado a cabo el cambio de norma obteniéndose su correspondiente certificación. 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.

A lo largo de los ejercicios 2016 y 2017 se implantaron las medidas para implantar un sistema de prevención de riesgos penales, sistema Compliance (cumplimiento normativo), elaborando un “Mapa de Riesgos”, que fue presentado al Consejo de Administración y aprobado por éste en la reunión de fecha 23 de junio de 2017.

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 encuentra en fase de adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En el Consejo de Administración de fecha 21 de Diciembre de 2018 se aprobaron las nuevas Instrucciones Internas de Contratación (LIC) adaptadas a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9 de 8 de noviembre del 2017).

Aunque ha habido cambios en la composición del Consejo de Administración durante 2019, estos no han afectado al desarrollo de las actividades de la organización en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales.

GRI 102-29. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia).

b. Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

RESPUESTA:

a. Anualmente se realiza una Revisión del Sistema de Gestión de forma Integrada, donde se efectúa el análisis de los distintos Sistemas de Gestión implantados, y en el que participan todas las áreas implicadas. Es en esta revisión donde los participantes proponen una serie de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG.

b. Se responde en el indicador GRI 102-43.

GRI 102-30. EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

a. El Órgano Superior de Gobierno delega en la Dirección General, siendo esta la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la aplicación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales continúa liderando la implantación de un Sistema de Prevención de Riesgos Penales, Sistemas de Gestión y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Protocolo de Prevención de Riesgos Penales:

Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas, previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del mismo, en nombre o por cuenta de Aguas de Murcia y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: **codigodeconducta@emuasa.es**.

Es el Compliance Officcer el responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo penal de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Anualmente y gracias al impulso de la Dirección, se realizan auditorías ambientales por las normas ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según ISO 45001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Desde la implantación de las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se realiza un análisis del contexto de la Organización, identificando los riesgos relacionados.

A esté análisis de Contexto, se han añadido recientemente el cambio de versión de las normas ISO 22000:2018 e ISO 50001:2018, así como la implantación de la nueva norma ISO 22301:2012.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO y de la herramienta Continuity Risk Assessment

correspondiente al análisis de riesgos del Sistema de Continuidad de Negocio. Con estos procedimientos se cubren los riesgos ambientales y riesgos de seguridad, entre otros, identificados por la organización.

Se dispone también de un procedimiento para la evaluación de aspectos ambientales EVAM.

GRI 102-31. EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

RESPUESTA:

a. 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.

GRI 102-32. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.

RESPUESTA:

a. La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales quedan reflejados.

El informe se entrega a todos los/as miembros del Consejo de Administración.

El Departamento de Sistemas de Gestión coordina la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible.

GRI 102-33. COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

RESPUESTA:

a. En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, llegando al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización quienes detectan los asuntos relevantes de los Grupos de Interés de la empresa.

Aguas de Murcia garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

GRI 102-34. NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno.

b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.

RESPUESTA:

a y b. Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes se hacen llegar por el órgano superior de gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

- Aprobación de la realización de una auditoría externa de la gestión de la empresa, recepción del informe final y análisis de las conclusiones.
- Propuesta y aprobación de nuevas tarifas del servicio para el año 2019: que contemplan las distintas tarifas sociales aprobadas con anterioridad.
- Aprobación del XXX º y XXXI º Plan de Actuaciones de la empresa para los años 2018 y 2019 por un importe de 12.042.848 euros y aprobación del XXXII º Plan de Actuaciones para 2020 de 5.344.521,66 euros.
- Adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y su Reglamento 2018 con el nombramiento del nuevo Delegado de Protección de Datos en Septiembre de 2019.
- Adaptación a la nueva ley de contratos del sector público, con la definición de las Instrucciones Internas de Contratación.

GRI 102-35. POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes los tipos de remuneración:

i. **El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas,**
ii. **Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación;**
iii. **Las indemnizaciones por despidos;**
iv. **Los reembolsos;**
v. **Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados.**

b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

a.

- *Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno:*

Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los/as 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 está 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. Existe una herramienta que se emplea para el desarrollo profesional y personal del equipo de profesionales, que constituye un método sistemático y programado para

medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona empleada.

Se basa en la evaluación de las competencias adquiridas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento, innovación), realizada a través de entrevistas personales entre los integrantes del equipo y sus responsables directos.

Tras la evaluación se elaboran planes de acción para reforzar aquellas competencias que han sido identificadas como áreas de mejora a partir de los resultados de las valoraciones.

De forma puntual, durante 2019, no se ha realizado la evaluación del desempeño.

GRI 102-36. PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN

a. El proceso para determinar la remuneración.

b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección.

c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.

RESPUESTA:

a. La remuneración de la plantilla no sujeta a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior, se determina, en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo.

b. y c. El indicado Convenio se negocia con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

GRI 102-37. INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REMUNERACIÓN

a. Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración.

b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.

RESPUESTA:

a. y b. Grupo de Interés: **Personal** que integra la Organización.

La representación legal de la plantilla es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes. Es habitual que las secciones sindicales de EMUASA reciban asistencia jurídica y asesoramiento por parte de los sindicatos más representativos.

GRI 102-38. RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

a. Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

RESPUESTA:

a. Relación entre la retribución total anual de mejor pagado y la retribución media de toda la plantilla: **2,08**

GRI 102-39. RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

RESPUESTA:

a. En comparación con el 2018, en el año **2019** la media de los salarios abonados creció en un **2,72%**, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada de un **4,61%**.

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40. LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.

RESPUESTA:

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN	DESCRIPCIÓN
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Organismos públicos competentes: - Comunidad Autónoma - Ayuntamiento - Cuenca Hidrográfica del Segura - Mancomunidad del Taibilla - Ministerio para la Transición Ecológica - Otros
CLIENTES	190.156 Clientes y 453.258 Usuarios
PROVEEDORES	71 Principales Proveedores y Contratistas
COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD	- Colegios profesionales - Entidades docentes - Secciones sindicales -ONG Medioambiente -Empresas tercer sector y ONG -CROEM Y FREMM -Organizaciones de consumidores -Comerciantes -Peñas huertanas
PLANTILLA	Resto de la plantilla

GRI 102-41. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

RESPUESTA:

a. El 100% del personal está cubierto por convenio

TRABAJADORES/AS POR CONVENIO	AÑO 2019
PERSONAL ADHERIDO CONVENIO DE Aguas de Murcia	234

GRI 102-42. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.

RESPUESTA:

a. En este sentido se mantiene la descripción y la metodología para determinar quiénes son nuestros grupos de interés, ya que la actividad de la empresa sigue siendo la misma. Por tanto, recordamos que los grupos de interés de Aguas de Murcia son todos aquellos individuos o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa. Aunque la relación es más continuada con los de manera particular o profesional 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.

Para ello nos apoyamos en el método de los tres atributos que pueden ostentar los GGII: **legitimidad, poder y urgencia**, así como la periodicidad de las relaciones, **alta, media y baja** que la empresa mantiene con cada uno de ellos.

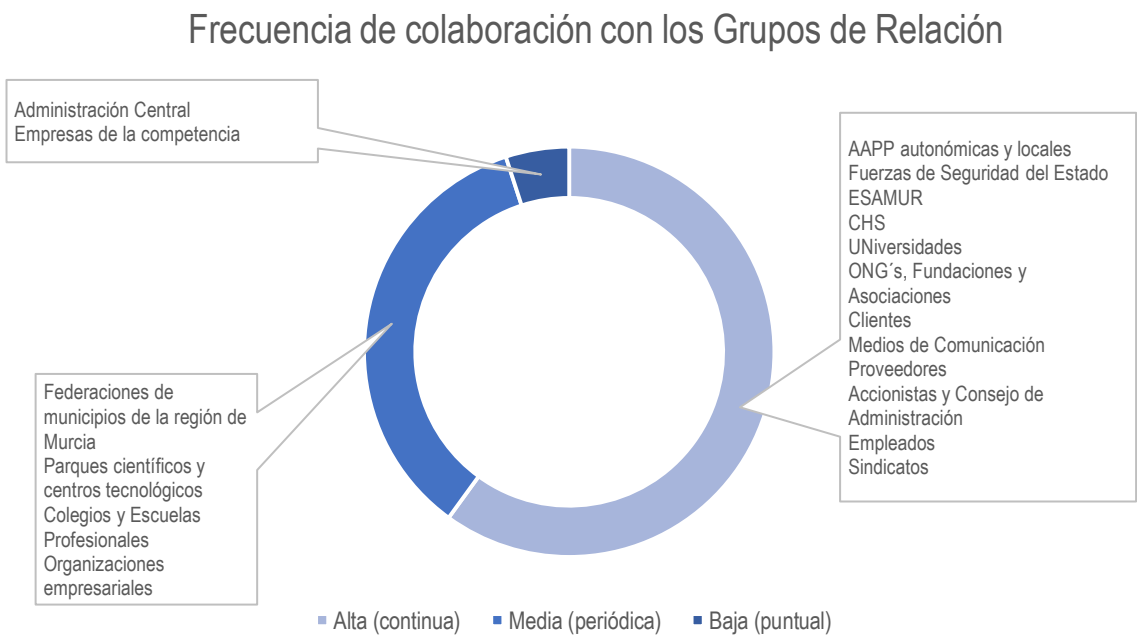
Como parte del grupo Suez, Aguas de Murcia tiene en cuenta el contenido del l Informe de Desarrollo Sostenible de Suez: http://desarrollosostenible.suezspain.es/es/ como complemento a la realidad del municipio de Murcia donde opera.

GRI 102-43. ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.

RESPUESTA:

a. Los GGII son prácticamente los mismos que los que aparecen en el IDS 2018, tanto en la frecuencia de colaboración para optimizar la gestión del ciclo integral del agua en el municipio, como en los atributos que poseen respecto a Aguas de Murcia.



GRUPOS DE RELACIÓN		
Grupos de relación	**Frecuencia de Colaboración**	**Asuntos de Relación**
Administración municipal y autonómica de la Región de Murcia	Alta	Actitud proactiva frente a cambios legislativos. Preocupaciones relativas a la calidad del agua. Ayudas a colectivos vulnerables.
Administración central	Baja	Optimización de recursos hídricos.

Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas residuales de la Región de Murcia	Alta	Gestión de Estaciones depuradoras de aguas residuales. Prorrogas y ampliación de convenios. Proyectos de I+D+i.
Confederación Hidrográfica del Segura	Alta	Autorizaciones de Vertido. Recursos Hídricos.
Mancomunidad de los Canales del Taibilla	Alta	Compra de agua en alta.
Policía local, bomberos y protección civil	Alta	Minimización de impactos de acometidas en vía pública. Comunicaciones sobre la ejecución de obras en el Municipio.
Organizaciones Empresariales: Confederación regional de Organizaciones Empresariales (CROEM), Federación Regional de Empresarios del Metal (FREMM)	Media	Análisis de entorno, relación a los cambios políticos, económicos y sociales.
Colegios y escuelas Oficiales	Media	Smart Cities, tarifas sociales, gestión sostenible del servicio.
Parques científicos y centros tecnológicos	Media	Colaboración en intercambio de tecnologías.
Universidades	Alta	Creación de Cátedras, proyectos I+D+i.
ONG´s, Fundaciones y Asociaciones	Alta	Problemática social, colaboración en ayudas a colectivos vulnerables. Convenios de colaboración para la biodiversidad. Proyectos de economía circular.
Clientes	Alta	Pago de recibos. Cambio de contadores. Facilidades de pago. Apoyo en la gestión de trámites. Beneficios sociales.
Medios de Comunicación	Alta	Calidad de agua. Prestación del servicio. Comunicación y contacto continuo con la empresa.
Proveedores	Alta	Calidad del producto servido.

		Requisitos para el cumplimiento con la legislación vigente en materia de sistemas de gestión integrados. Formas de pago.
Empresas de la competencia	Baja	Participación en asociaciones donde confluyen empresas del sector.
Consejo de Administración	Alta	Rendición de cuentas. Planes de inversión. Mejoras ambientales y sociales.
Plantilla	Alta	Formación. Comunicaciones internas. Prevención de riesgos laborales.
Asociaciones de ámbito europeo	Alta	Pertenencia al Grupo de expertos AGUA de EUROCITIES. Elaboración UWA2030. Informes sobre legislación europea de agua.
Administraciones europeas	Baja	
Sindicatos	Alta	Negociación del convenio colectivo.

Tal y como se acordó en 2017 y con el fin de que el Estudio de Materialidad sea bienal y se alterne con el Plan de Actuación con los GGII según sus resultados, en 2018 se llevó a cabo el **2º Estudio de Materialidad**, para valorar los asuntos materiales y analizar si tras las actuaciones desarrolladas en 2017 hay algún cambio respecto a la reputación corporativa de Aguas de Murcia, y es durante 2019 cuando se llevan a cabo las actuaciones para responder a los asuntos materiales que interesan a nuestros grupos de relación

Para poder comparar los resultados, ambos estudios comparten la misma metodología y se integran dentro de los proyectos de investigación y que se desarrollan en colaboración colaboración con la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.

Los grupos de relación que participaron en la determinación de los aspectos materiales para el proceso del II Estudio de Materialidad fueron:

Internos:

- 55 empleados tomados al azar (Empleados + Mandos Intermedios)

Externos:

- 104 clientes tomados al azar
- 34 proveedores tomados al azar

- Universidad de Murcia y Universidad Politécnica de Cartagena
- Colegio de enseñanza concertado
- Colegio de enseñanza público
- Instituto Público
- ANSE
- Ecologistas en Acción
- La Huertecica
- ASSIDO
- AECC
- CERMI
- Caritas Jesús Abandonado
- Cruz Roja
- Asociación de Amas de casa
- Asociación Columbares
- Federación de Peñas Huertanas
- Colegio Oficial de Economistas
- Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos
- CETENMA
- Colegio Oficial de Administradores de Fincas
- CES
- Dirección General del Agua
- ESAMUR
- Junta arbitral de consumo
- FACUA
- FAVEMUR
- Asociación de comerciantes de Murcia Centro
- CROEM
- AJE
- FREMM
- Sindicatos

GRI 102-44. TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS

a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir:

i. **cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes;**
ii. **los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.**

RESPUESTA:

a.

i. Gracias a los distintos canales de comunicación definidas en los indicadores anteriores (registro de reuniones específicas con distintos departamentos, reuniones colegiadas de las mesas sectoriales con la alta dirección, participación en proyectos de distintas asociaciones, campañas educativas, foros y jornadas) permite a Aguas de Murcia estar permanentemente en contacto e informados de sus necesidades y expectativas respecto de la empresa. Anualmente tanto el Comité de Dirección como Estrategia de Clientes corporativo valora el nivel de implicación y respuesta.

Revisión de los resultados del II Estudio de Materialidad de Aguas de Murcia

Junto con la Cátedra de RSC de la UMU se han revisado los resultados del II Estudio de Materialidad elaborado en 2018 a través de talleres con directivos y encuestas por correo electrónico y telefónicas a nuestros principales grupos de interés (plantilla, clientes, proveedores, medioambiente y comunidad local o sociedad).

Esta revisión se ha realizado con el fin de poner en marcha en nuestro sistema de gestión las actuaciones necesarias para satisfacer las demandas y cuestiones de relevancia que nos demandan nuestros grupos de relación respecto a distintos aspectos de nuestro trabajo.

Esta reflexión ha reflejado cómo ha cambiado el resultado de dicho Estudio en comparación con el realizado en 2016, debido a la influencia del entorno que nos rodea y las acciones llevadas a cabo por la empresa dirigidas a nuestros principales grupos de interés.

Por tanto, es una herramienta de ayuda a la hora de elaborar el IDS 2019, medir impactos de actuaciones pasadas y enfocar las futuras en materias tan importantes como el **Diálogo**, la **Reputación** y la **Responsabilidad Social Corporativa**; así como para actualizar los contextos de las certificaciones de calidad ISO, en cuya elaboración se ha participado activamente desde el departamento de RSC Y DS.

El Estudio de Materialidad se analizó en el CODIR y se elaboró un análisis DAFO y acciones para cada grupo de interés como respuesta a dicho análisis, dado que además del interés interno, es necesario para el IDS y para las distintas Certificaciones de Calidad.

ii.

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	ASUNTOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	COMPROMISOS ADQUIRIDOS (Requisitos adquiridos)	SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LOS COMPROMISOS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Organismos públicos competentes: -CCAA - AYUNTAMIENTO -CHS -MCT - MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA - SANIDAD - CNPIC - SERVICIOS DE EMERGENCIA Y RECUPERACIÓN - ÓRGANOS REGULADOES - ASOCIACIONES EMPRESARIALES DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS - OTROS	TODOS LOS DIRECTORES	- Cumplimiento de la Ley - Transparencia - Seguridad y calidad del servicio. - Eficiencia en la gestión - Protección del medioambiente. - I+D+i. - Cambio climático	- Actitud proactiva frente a cambios legislativos - Colaboración permanente - Colaboración público-privada - Aumento de control de la actividad -Contribución a los planes y Estrategias de ciudad sostenible. - Entrega de servicios en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Derivadas de las Leyes, RD Estatales, autonómicas y/o provinciales, o incluso municipales, que establecen las competencias para el mantenimiento del orden público, así como los derechos y obligaciones de los ciudadanos - Garantías sanitarias	- Real Decreto 140/2003, de 7de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano - Orden SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) (BOE n º 131 de 02/06/2005) para el desarrollo del RD 140/2003 - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas y su Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas - Resolución de 8 de septiembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se aprueban los nuevos contenidos mínimos de los Planes de Seguridad del Operador y de los Planes de Protección Específicos - Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (Directiva NIS) - Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información - Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable en Murcia - Reglamento Municipal del Servicio de Alcantarillado y Desagüe de las Aguas Residuales	- Transparencia - Anticipación a la normativa - Mantenimiento de la calidad del servicio - Colaboración permanente - Ética y buen gobierno - Protección y gestión ambiental. -Colaboración en planes y proyectos sostenibles	- Participación en distintos grupos de trabajo para aportar nuestros conocimientos en materia de agua, como tarifas sociales, plan de pobreza energética, plan de adaptación al cambio climático, Plan de Eficiencia Energética, Plan de infancia y adolescencia, dusi - Visitas guiadas - Campañas educativas---- - Representación de la gestión hídrica en organizaciones internacionales (EUROCITIES,CE, OCDE)
CLIENTES (VECINOS CERCANOS - **ISO 22301)**	190.156 CLIENTES Y 453.258 USUARIOS	DIRECTOR DE CLIENTES	- Transparencia - Tarifas sociales (evitar cortes por impago-continuidad del servicio) - Fomento de las energías verdes - Ética y buen gobierno - Calidad y seguridad del servicio - Concienciación ciudadana - Actividad y Tarifas - Inversiones - Cumplimiento de la Ley - Eficiencia en la gestión - Tratamiento quejas y reclamaciones	- Reducción Tarifa del agua - Mejora de la calidad/sabor - Reducir la burocracia en los trámites - Transparencia en los recibos - Lucha contra el fraude - Reducción de impagados - Mayor contacto con el cliente - Mayor concienciación sobre el uso responsable del agua. - Uso de clientes de canales no presenciales y nuevas tecnologías - Garantía de suministro. -Cumplimiento del contrato de prestación de servicios y el reglamento de condiciones del servicio - Recibir agua en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Garantías sanitarias	- Clausulas Contrato - Clausulas de Reglamento - Cumplimiento del Acuerdo Marco - Cumplimiento de los parámetros MBCO, RTO, MTPD - ISO 22000 Seguridad Alimentaria y su legislación aplicable - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible	- Calidad y eficiencia en la gestión - Innovación - Comunicación más efectiva - Mayor disponibilidad. - Flexibilidad - Accesibilidad universal - Información adaptada a las distintas capacidades - Continuidad del Negocio	- Reuniones periódicas con clientes singulares y grandes clientes - App control de consumos, línea gratuita de atención al cliente - Material didáctico y divulgativo sobre temas de interés como explicación del recibo o las tarifas sociales - Medición en continuo de la satisfacción del cliente (Customer Experience) - Elaboración de un plan de accesibilidad universal con ONCE
PROVEEDORES	50 PRINCIPALES PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	TODOS LOS DIRECTORES	- Eficiencia en la gestión - Calidad y seguridad - Cumplimiento de la Ley - Concienciación ciudadana - Tarifas sociales - Transparencia en la gestión - I+D+i - Protección del medioambiente - Acceso universal al agua - La gestión con los proveedores	- Ser más proactivos en la relación proveedores-empresa. - Permitir más acceso a todos los departamentos - Mejora del sistema de lecturas - Derivadas del contrato de prestación de servicio - Disponer de los conocimientos necesarios para la prestación adecuada del servicio - Disponer de las condiciones de trabajo y seguridad adecuadas para llevar a cabo el servicio por el que ha sido contratado	- Contratos de prestación de servicio. - Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales - Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, es Art.24 Coordinación de Actividades Empresariales y Art 32 bis Presencia de los Recursos Preventivos - RD 171/2004 de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales	- Diálogo y transparencia - Publicidad, libre concurrencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación - Prácticas sostenibles - Compras responsables - Selección equitativa y justa	- Perfil del contratante - Aplicación de la normativa de licitación pública - Reuniones presenciales. - Cláusula medioambiental y de DS - Convenios de investigación con universidades y centros tecnológicos - Cátedras de DS y de agua y sostenibilidad

COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD	- Colegios profesionales - Entidades docentes - Secciones sindicales - ONG MEDIOAMBIENTE - Empresas tercer sector y ONG - CROEM Y FREMM - Organizaciones de consumidores - Comerciantes Peñas huertanas - Familias Trabajadores (ISO 22301)	TODOS LOS DIRECTORES	- Tarifa social - Calidad y seguridad del servicio - Uso de energías renovables - Transparencia en la gestión - Satisfacción del cliente - Acceso universal al agua - Ética y buen gobierno - Protección del medioambiente - Cambio climático - Cumplimiento de la Ley - Bienestar de los familiares	- Mantenimiento de la transparencia - Continuidad en el apoyo a la comunidad - Calidad del agua - Reducción de tarifas - Mayor colaboración con ONGS - Entrega de servicios en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Información rápida y fiable	- Real Decreto 140/2003, de 7de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano - Orden SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) (BOE n º 131 de 02/06/2005) para el desarrollo del RD 140/2003. - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas y su Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas. - Clausulas de Reglamento - Cumplimiento del Acuerdo Marco - Cumplimiento de los parámetros MBCO, RTO, MTPD - ISO 22000 Seguridad Alimentaria y su legislación aplicable - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible	- Educación y sensibilización - Calidad de vida - Comunicación transparencia - Gestión sostenible del servicio - Protección ambiental. - Fomento de biodiversidad - Eficiencia energética y producción y uso de energías renovables - Protección a los más vulnerables -Creación de valor ccmpartido con la comunidad local. - Obtención de sellos Ministerio Calculo, Reduzco y Compenso - Comunicación en caso de necesidad	- Constitución de mesa de empresarios y organismos técnicos y mesas social con reuniones presenciales - Organización de jornadas específicas (tarifa social y calidad del agua potable) - Portal de transparencia - Campañas sociales, como la hemodonación, rifas solidarias y el teaming. Tarifa plana, convenios con ONGs, Aguas de Murcia solidaria - Convenios con ANSE para la integración de la recuperación de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia - Elaboración y publicación del IDS según Guía GRI STANDARS nivel Exhaustivo - Pacto mundial de NNUU - Plan de eficiencia energética
PLANTILLA	Resto de la plantilla	DIRECTOR RRHH Y COMUNICACIÓN	- Ética y buen gobierno - Calidad y seguridad del servicio - Transparencia en la gestión - Cumplimiento de la Ley - Eficiencia en la gestión - Concienciación ciudadana - Acceso universal al agua - Gestión del talento - Satisfacción al cliente - Salud financiera	- Mejora de la comunicación interna - Mayor participación en los proyectos de empresa. - Mejores incentivos y retribuciones. - Reducción de la factura del agua - Más formación y trayectoria profesional - Identificación de la plantilla con los objetivos de la empresa - Mayor inversión - Desarrollar sus actividades en las condiciones de seguridad adecuadas - Contar con la capacidad y conocimientos suficientes para la realización de los trabajos - Considerar la misión de la organización, sus metas, sus obligaciones y sus responsabilidades legales y reglamentarias como propias, contribuyendo a la eficacia de la gestión y a la consecución de los objetivos	- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. - Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. - RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible	- Seguridad y salud laboral - Formación y desarrollo - Igualdad y conciliación - Comunicación - Mejora interna -Prevención y Lucha contra el Acoso - Diversidad e Integración.	- Plan de formación - Plan de igualdad - Convenio colectivo - Fomento de hábitos saludables - Fomento del deporte - Flexibilidad horaria - Reconocimientos médicos específicos para el puesto y género de la plantilla
MEDIOS DE COMUNICACIÓN **(ISO 22301)**	Radios Locales Televisiones locales Twitter	EQUIPO DE COMUNICACIONES	Medios comunicativos que trasmiten noticias de interés social relevantes para un número elevado de personas, transmitidas de manera unipersonal y generalizada. Estos medios de comunicación pueden definir u orientar la corriente de opinión de la sociedad. La organización debe establecer las relaciones adecuadas para limitar el impacto reputacional ante las situaciones adversas	- Comunicación diligente - Estrategia de comunicación	-Políticas y directrices establecidas en EMUASA: - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de desarrollo sostenible. - Protocolo de comunicaciones		- Procedimientos de comunicación

El Plan de Relación elaborado a raíz del Estudio de Materialidad contempla una serie de medidas de las que se han llevado a cabo en 2019 las siguientes:

- Nuevo Portal de Transparencia.
- Jornadas de Gestión Social del Agua.
- Calidad del Agua en Aguas de Murcia.
- Material divulgativo para explicar los conceptos de la tarifa y de la factura del agua.
- Material divulgativo respecto a las distintas modalidades de tarifa social.
- Fomento de las Energía renovables.
- Escucha y diálogo con los Grupos de relación manteniendo reuniones presenciales.
- Plan de comunicación con clientes.
- Control de la Comunicación de los asuntos materiales.

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-45. ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.

b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia no tiene obligación de realizar estados financieros consolidados.

GRI 102-46. DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA

a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas.

b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe.

RESPUESTA:

a. Para la elaboración y determinación del contenido de esta memoria, se han seguido lo siguientes pasos:

PASO 1: Identificación.

Fase 1: Identificación de los asuntos que pueden ser relevantes en relación a los principios de sostenibilidad y de interés para los grupos de relación y su impacto tanto dentro como fuera de la organización. Se ha partido de los asuntos materiales identificados para empresas del sector del agua.

Tomando 29 aspectos materiales:

ASPECTOS GENERALES	TRANSPARENCIA	Que la empresa sea transparente en su gestión
	LEY	Cumplir la ley
	ÉTICA	Dirigir la empresa con ética e integridad
	DIÁLOGO	Tener una buena comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés
	COMUNICACIÓN	Hacer campañas de comunicación sobre las actividades que hace la empresa
	ECONOMÍA CIRCULAR	Impulsar y potenciar la economía circular
	SOSTENIBILIDAD	Ser referente en la gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez
ASPECTOS ECONÓMICOS	RENDIMIENTO TÉCNICO	Obtener el máximo rendimiento del agua, que no se pierda una gota
	INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA	Invertir en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental
	ACTIVIDAD Y TARIFAS	Centrarse en la actividad y en las tarifas, y no en otros aspectos

	SALUD FINANCIERA	Asegurarse de tener salud financiera a medio y largo plazo
	I+D+i	Preocuparse por tener la mejor tecnologías e I+D+i
	COMPRA SOSTENIBLE	Comprar a proveedores utilizando criterios sociales y medioambientales
	EFICIENCIA	Buscar la eficiencia en el servicio invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para la gestión del agua
ASPECTO SOCIAL	CONCIENCIACIÓN AGUA	Concienciar al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua
	TARIFA SOCIAL	Aplicar tarifas sociales para los clientes con menos recursos
	CALIDAD Y SEGURIDAD	Dar calidad y seguridad en el servicio que se presta.
	SATISFACCIÓN CLIENTE	Estar atentos a que los clientes estén satisfechos y atender bien las reclamaciones
	TRABAJO Y TALENTO	Preocuparse por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados con más talento
	COMPROMISO EMPLEADOS	Conseguir que los empleados se comprometan con la empresa
	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Aplicar medidas de seguridad y salud laboral
	DIVERSIDAD E IGUALDAD	Fomentar la diversidad e igualdad
	ACCIÓN SOCIAL	Compromiso con las asociaciones e instituciones de la ciudad de Murcia
	ONGs	Fomentar convenios con ONGS para colaborar con sus proyectos para los más desfavorecidos.
ASPECTO AMBIENTAL	ENERGÍAS RENOVABLES	Emplear energías renovables
	NO PERJUDICAR M.A.	Perjudicar lo menos posible el medio ambiente
	PROTEGER NATURALEZA	Desarrollar prácticas de protección de los recursos naturales y la biodiversidad
	CAMBIO CLIMÁTICO	Aplicar políticas contra el cambio climático
	RECICLAJE	Aplicar medidas de reciclaje de productos y reutilización de recursos

Nota:

- Las cuestiones marcadas en azul claro son aquellas incorporadas en el II Estudio de Materialidad.
- Las cuestiones marcadas en amarillo son aquellas con nueva redacción respecto al I Estudio de Materialidad.

- Las cuestionas marcadas en blanco son aquellas iguales que en el I Estudio de Materialidad.
- Ha sido eliminado respecto al I Estudio de Materialidad: Representación de los distintos colectivos en la representación de la Empresa (Accionistas, Trabajadores, Clientes…).

Fase 2: Validación de asuntos materiales y su cobertura (impacto interno y externo).

Junto con la Cátedra de RSC de la UMU se han revisado los resultados del II Estudio de Materialidad elaborado en 2018 a través de talleres con directivos y encuestas por correo electrónico y telefónicas a nuestros principales grupos de interés (plantilla, clientes, proveedores, medioambiente y comunidad local o sociedad).

Esta revisión se ha realizado con el fin de poner en marcha en nuestro sistema de gestión las actuaciones necesarias para satisfacer las demandas y cuestiones de relevancia que nos demandan nuestros grupos de relación respecto a distintos aspectos de nuestro trabajo.

PASO 2: Priorización.

Fase 3: Se elabora una encuesta para determinar la relevancia de los aspectos materiales elegidos. Obtención de la matriz de materialidad-Análisis DAFO.

PASO 3: Validación.

Fase 4: Valoración de la relevancia de los aspectos materiales identificados e identificación de las expectativas de los grupos de relación.

PASO 4: Revisión.

Fase 5: Jornada de revisión conjunta entre todas las áreas.

Este estudio de materialidad ha sido dirigido por la Catedra de RSC de la Universidad de Murcia (UMU).

GRI 102-47. LISTA DE TEMAS MATERIALES

a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.

RESPUESTA:

a. A continuación, se expone un listado de los 29 aspectos materiales que fueron utilizados para determinar los aspectos materiales relevantes. Se mejora la redacción para que sean más comprensibles para los Grupos de Interés y se incluyen algunos nuevos respecto al primer estudio, como por Ejemplo la Economía Circular:

Aspecto	Asunto
Aspectos Generales	1 Transparencia
	2 Ley
	3 Ética
	4 Diálogo
	5 Comunicación
	6 Economía Circular
	7 Sostenibilidad
Aspectos Económicos	8 Rendimiento Técnico
	9 Inversión Infraestructura
	10 Actividad y Tarifas
	11 Salud Financiera
	12 I+D+i
	13 Compra Sostenible
	14 Eficiencia
Aspecto Social	15 Concienciación Agua
	16 Tarifa Social
	17 Calidad y Seguridad
	18 Satisfacción Cliente
	19 Trabajo y Talento
	20 Compromiso Empleados
	21 Seguridad y Salud Laboral
	22 Diversidad e Igualdad
	23 Acción Social

	24 ONGs
Aspecto Ambiental	25 Energías Renovables
	26 No Perjudicar M. A.
	27 Proteger Naturaleza
	28 Cambio Climático
	29 Reciclaje

Finalizado el Estudio de Materialidad y analizado por la Dirección, junto con otros medios como encuestas de satisfacción de clientes, análisis de riesgos operativos y ambientales de la gestión y de su implicación en los distintos grupos de interés los Principales Aspectos Materiales fueron los siguientes:

Aspecto	Asunto
Aspectos Generales	Ley Transparencia Ética Economía Circular
Aspectos Económicos	Actividad y Tarifas
Aspectos Sociales	Calidad y Seguridad

GRI 102-48. REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.

RESPUESTA:

a. No ha habido reformulaciones.

GRI 102-49. CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES

a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

RESPUESTA:

a. Con respecto al Informe de Desarrollo Sostenible de 2018, no ha habido cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. Se mantiene el informe con alcance exhaustivo.

GRI 102-50. PERIODO OBJETO DEL INFORME

a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada.

RESPUESTA:

a. Año fiscal 2019.

GRI 102-51. FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

a. Si procede, la fecha del informe más reciente.

RESPUESTA:

a. Año fiscal 2018.

GRI 102-52. CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES

a. El ciclo de elaboración de informes.

RESPUESTA:

a. El ciclo de presentación de memorias es anual.

GRI 102-53. PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME

a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.

RESPUESTA:

a.

Atención al cliente 900 700 808

De lunes a viernes de 08:00 a 21:00

Página web www.emuasa.es

aguas@emuasa.es

sersostenibles@emuasa.es

GRI 102-54. DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI

a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes formulas:

RESPUESTA:

a. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: **Opción Exhaustiva.**

GRI 102-55. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe.

b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir:

i. **el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI);**
ii. **los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados;**
iii. **si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.**

RESPUESTA

a. El índice de contenidos GRI se encuentra definido en el inicio de este informe que va desde la página 1 hasta la página 7.

b. En este informe no se ha omitido ningún contenido GRI.

GRI 102-56. VERIFICACIÓN EXTERNA

a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.

b. Si el informe se ha verificado externamente:

i. **referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación.**

ii. **la relación entre la organización y el proveedor de la verificación.**

iii. **si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.**

RESPUESTA

a. 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.

b.

i. Se adjunta informe de verificación por empresa externa (ver anexo).

ii. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del Informe de Desarrollo Sostenible. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el Desarrollo Sostenible. La elección de dicha empresa pasará por el proceso de contratación siguiendo las instrucciones internas de contratación de Aguas de Murcia, dictadas al amparo del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

iii. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para el Informe de Desarrollo sostenible de la organización.

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 103-1. EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA

a. La explicación del motivo por el que el tema es material.

b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de:

i. **dónde se produce el impacto;**

ii. **la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.**

c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.

RESPUESTA:

a. Tras el estudio de materialidad realizado con una periodicidad bienal, en el que participaron los siguientes grupos de interés: directivos, empleados, clientes, proveedores y una selección de representantes de la sociedad y medio ambiente, las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analizó el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción del cliente, el resultado de los distintos riesgos operativos y ambientales de clientes y de proveedores identificados, se establecen los siguientes aspectos materiales relevantes en Aguas de Murcia:

Aspecto	Asunto
Aspectos Generales	Ley Transparencia Ética Economía Circular
Aspectos Económicos	Actividad y Tarifas
Aspectos Sociales	Calidad y Seguridad

b.

Impacto	Aspecto Material Relacionado	Implicaciones
Falta de Agua	Actividad y tarifas	Compra de Agua desalada
	Calidad y Seguridad	Mayor mantenimiento de redes/depósitos
		Mayor mantenimiento en contadores
	Economía circular	
		Problema Medioambiental y Social

	Ley, Transparencia y Ética	Concesión administrativa, Órgano Regulador, Legislación aplicable Huella Hídrica Buenas prácticas y concienciación social

Actuaciones para paliar el impacto: **Falta de Agua**

El agua es un bien escaso en la Región de Murcia. La insuficiencia e irregularidad de las precipitaciones es la causa de la falta de agua, lo que se traduce en unos cauces de desagüe que sufren profundos estiajes en los ya insuficientes caudales. Por ello Aguas de Murcia, posee distintas actuaciones para paliarla:

- Ejecución de un Plan de Emergencia para la Sequía.
- Control de la Red Urbana de Riego; siendo esta el conjunto de sondeos, instalaciones elevadoras y redes generales de tuberías, para distribución y suministro de agua subterránea, con destino a riego de zonas verdes y otros usos alternativos como el baldeo de calle.
- Cálculo de la Huella Hídrica y la Huella de Agua de toda la empresa.
- Reutilización y regeneración de aguas residuales para varios usos; ambientales, agrícolas o recreativos.
- Campañas de concienciación del Agua como bien escaso.

Aguas de Murcia actúa como experta y en representación del Municipio de Murcia en la gestión de escasez hídrica, trabajando en la elaboración de la UWA 2030; "La Agenda Urbana del Agua". Además, participa en distintas Comisiones Técnicas del Grupo Suez formada por expertos en la materia.

c. En la siguiente tabla, aparecen 29 aspectos materiales, relacionados con los 10 principios de Desarrollo Sostenible y su correspondencia con las preguntas de la GRI Standards, además aparecen en resaltados en azul los aspectos materiales que se han tomado como principales y unificados en los seis relevantes:

PRINCIPIOS de Desarrollo Sostenible	Aspecto Material	Indicador GRI
1 Buen gobierno y gestión ética	**- Transparencia** **- Ética** **- Ley**	102-2, 102-5, 102-7 al 102-10, 102-12 al 102-52, 102-54, 102-56, 103-1 al 103-3, 201-1 al 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 204-1, 205-1 al 205-3, 206-1, 307-1, 308-1, 308-2, 401-1 al 401-3, 402-1, 405-1, 405-2,

		406-1, 413-1, 413-2, 415-1, 417-1 al 417-3, 418-1 y 419-1
2 Equipo humano y desarrollo del talento	- Trabajo y Talento - Compromiso de los empleados - Seguridad y Salud Laboral - Diversidad e Igualdad	401-1 al 405-2, 410-1 y 406-1
3 Orientación al cliente	**- Actividad y Tarifas** **- Calidad y Seguridad del servicio** - Comunicación y diálogo con los grupos de interés - Comunicación de las actividades que realiza la empresa - Satisfacción de los clientes - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	102-12, 102-13, 102-15, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-33, 102-39, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 203-2, 413-1, 416-1 y 416-2
4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores	- Compras sostenibles - Inversión infraestructura	308-1, 308-2, 407-1 al 409-1, 412-3, 414-1 y 414-2
5 Respeto por el medio ambiente	- Concienciación sobre el uso del Agua - Aplicar políticas contra el cambio climático - Eficiencia - Uso de energías renovables - Perjudicación mínima del Medio Ambiente - Medidas de reciclaje y reutilización de recursos - Protección de los recursos naturales y biodiversidad **- Economía Circular** - Rendimiento Técnico - Sostenibilidad	301-1 al 308-2
6 Implicación social y derecho humano al agua	- Comunicación y diálogo con los grupos de interés - Comunicación de las actividades que realiza la empresa	102-12, 102-13, 102-15, 102-34, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1 al 103-3, 203-2,

	-Tarifas sociales para clientes con menos recursos - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	411-1, 412-1, 412-3, 413-1, 413-2 y 414-2
7 Innovación sostenible	- Tecnología e I+D+i - Rendimiento Técnico - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47 y 304-3
8 Relación con los grupos de relación	- Comunicación y diálogo con los grupos de interés - Comunicación de las actividades que realiza la empresa - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	102-2, 102-16, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46 al 102-49, 103-1, 103-2 y 203-2
9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social	- Sostenibilidad **- Economía Circular** - Rendimiento Técnico - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	102-10, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-32,102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 201-32, 204-1, 303-1, 303-2, 304-1 al 304-3
10 Rendición de cuentas y transparencia	- Salud financiera - Inversión infraestructura **- Transparencia**	201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2 y 308-1

GRI 103-2. EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

Para cada tema material,

a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.
b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.
c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente:

i. **Políticas**
ii. **Compromisos**
iii. **Objetivos y metas**
iv. **Responsabilidades**
v. **Recursos**
vi. **Mecanismos formales de queja y/o reclamación**
vii. **Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas**

Tema material **Ley**

Aguas de Murcia dispone de un Área Jurídica con distintos profesionales, los cuales velan por el cumplimiento de la ley en toda la organización. Asimismo, los distintos Jefes de Departamento aplican el cumplimiento de dicha ley en cada una de sus competencias.

También, con la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (Compliance Officer) se fortalece el esfuerzo realizado por la organización para el cumplimiento de la ley.

De esta forma y como consecuencia del compromiso adquirido con el cumplimiento de la Ley, se desarrollan distintos documentos y Políticas:

- Política de Privacidad
- Política de Ejercicio de Derechos
- Política de Cumplimiento Fiscal
- 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 y control 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

En la página web corporativa se pueden 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).

Tema material **Ética** y **Transparencia**

Actualmente, los conceptos de ética y transparencia van cogidos de la mano ya que sería prácticamente imposible hablar de ética sin ser transparentes y ser transparentes sin ser éticos. Por lo tanto, desde Aguas de Murcia se ha decido abordar conjuntamente estos dos temas materiales, poniendo para ello a disposición de todos sus grupos de interés los mecanismos de gestión éticos y transparentes que tiene implantada la organización. Para ello, se han adoptado diferentes mecanismos para su gestión:

Distintos Contenidos en la Página Web Corporativa

- 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 el que se establecerán 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.
- 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).

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.

Plan de Igualdad

Durante 2019, Aguas de Murcia se encuentra trabajando dentro del II 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 ejecutan una serie de acciones, 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 podemos encontrar la Política de Igualdad, 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.

Sistemas de 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. Posee un Sistema de Gestión Integrado y varios Sistemas que se enumeran a continuación:

- Gestión de la Calidad, según ISO 9001 (Año de certificación: 1996)
- Gestión Ambiental, según ISO 14001 (Año de certificación: 1998)
- Prevención de Riesgos Laborales, según ISO 45001 (Año de certificación: 2019, antigua certificación OHSAS 18001 desde el año 2007)
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación: 2012)
- Gestión Energética, según ISO 50001 (Año de certificación: 2015)
- Continuidad de Negocio, según ISO 22301 (Año de certificación Fase I: 2019 obteniéndose el certificado definitivo en 2020)

Destacar también 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 2019. Identificación de aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica. Iniciación durante 2019.
- Elaboración, Verificación por empresa externa y Publicación del Informe de Desarrollo Sostenible 2019. Ejercicio de transparencia donde rendimos

cuentas a los grupos de interés tales como empleados, proveedores, clientes, sociedad, …

Entre las distintas aplicaciones utilizadas para su gestión podemos destacar:

- EVAM: Evaluación de aspectos ambientales
- GRO: Gestión de riesgos Operativos
- PRG: Programa de Gestión
- PANDORA: Evolución y control de Indicadores
- GESDOCAL: Programa de Gestión Documental
- Aplicación de Evaluación de Proveedores: Evaluación de la satisfacción de los proveedores
- Continuity Risk Assessment: Evaluación de riesgos relacionados con Continuidad de Negocio

Tema material **Economía Circular**

En Aguas de Murcia se trabaja 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 así el desarrollo económico local.

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 medidas 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 en 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 2019, las depuradoras de Aguas de Murcia han permitido una reutilización de **41.553.755 m^3/año**. De este valor, el 10,75 % del agua ha sido reutilizada como uso agrícola, ambiental y/o recreativo y el 89,25 % restante ha sido devuelto 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 puede ser 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. Actualmente se encuentra en proceso de cálculo y verificación de la Huella de Hídrica correspondiente a 2019.

Reutilización de Fangos

Aplicando los principios de economía circular, la gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. En Aguas de Murcia el 100 % de los fangos producidos en las depuradoras es reutilizado siendo el **50 %** aplicado directamente en **agricultura** y el **50 %** restante en **compostaje**. Durante 2019, la producción de fangos deshidratados asociada a la actividad de depuración ascendió a **31.129 Tm M.H/año**, frente a las 29.328 Tm M.H/año registradas en 2018, lo que supone un incremento del 6,1%.

Generación de Energía Verde. Cogeneración

La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y la valorización de nuestros residuos para generar energía renovable.

Aguas de Murcia implementó 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. Para 2019, los valores obtenidos han sido de **6,56 GWh** para la producción de energía eléctrica en la Cogeneración, lo que supone el **49 %** de la energía consumida en dicha instalación.

Destacar que, durante 2019, la energía verde producida en la organización asciende a **8.353 MWh** y el porcentaje de "Autosuficiencia Energética" se sitúa en un **36,74 %**.

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 2019 la producción de biogás en el proceso de digestión anaerobia fue de **2.978.101 Nm^3/año**, de los cuales el **99,4%** del biogás producido fue **valorizado**, siendo el **98%** en los motores de cogeneración y planta de biometano.

Proyectos de I+D+i

La transición hacia la economía circular en la reutilización de aguas residuales, la obtención de energías renovables y la valorización de los residuos generados en la gestión del agua es posible gracias a la investigación e implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos.

Es por ello, que Aguas de Murcia, considera que los avances tecnológicos y la inversión en investigación en innovación científica son esenciales para encontrar soluciones a los desafíos actuales, desarrollando, en el transcurso de 2019, 46 estudios específicos y proyectos de investigación, de los cuales 21 han finalizado y 25 tendrán continuidad durante 2020.

Destacar que, a lo largo de 2019, se han realizado una serie de acciones variadas (proyectos, colaboraciones, ponencias, talleres, etc..) para la mejora de la Economía Circular. Entre ellas podemos resaltar:

- Estrategia Murcia 2030. Estrecha colaboración con el Ayuntamiento de participación activa en la elaboración de propuestas que den lugar a Innovación Social y respuestas reales a las necesidades de los ciudadanos.
- Cátedra del Agua y Sostenibilidad. Realizada junto a la Universidad de Murcia para el desarrollo de proyectos de investigación, actividades formativas y de divulgación en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.
- Curso de la Red de Cátedras Santander sobre RSC, ODS y Economía Circular. Cuyo objetivo era mostrar los planteamientos para avanzar hacia el modelo de economía circular poniendo el acento en la Economía Social como soporte y paraguas de los nuevos modelos económicos.
- Taller Neurociencia y Economía Circular de AEMA. Uso de las herramientas y técnicas de las neurociencias sobre la toma de decisiones en el ámbito de las estrategias de marketing, analizando como afectan al comportamiento del consumidor aplicado a conceptos de la economía circular.
- Ponencia "La Integración de la RSC y la Economía Circular en la Gestión Empresarial". Gestión sostenible del ciclo integral del agua basados en principios como la Economía Circular, los ODS de las NNUU y la RSC.
- Taller Design Thinking para la Economía Circular. Taller para fomentar la innovación y la ecoinnovación en las empresas.
- Webinar Formativa "Aproximación Territorial al modelo de Economía Circular". Proporciona el conocimiento sobre la Economía Circular y su aplicación en territorio para promover una gestión más eficiente de los flujos agua-energía-materias primas/residuos, involucrando a los principales actores y permitiendo pasar de un diagnóstico inicial a un conjunto de medidas concretas para su

implementación. Además de compartir las experiencias de empresas del Grupo que ya están trabajando en este ámbito que puedan servir de ejemplo en otros territorios.

- Colaboraciones con distintas universidades como la UPCT, UCAM, UV, UMU,…

Tema material **Actividad** y **Tarifas**

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 han determinado los controles y acciones necesarias para lograr la mayor eficacia en la gestión avanzada de redes ya que una de las actuaciones más prioritarias es el aprovechamiento hídrico mediante la reducción del ANR para evitar la pérdida de este recurso, en un contexto de escasez en el que nos encontramos.

Durante 2019, se han obtenido los siguientes datos un ANR de **4.617.832** m3/año y un RTH de **85,03** % respectivamente. Para ello se han realizado las siguientes actuaciones:

- Control en las conducciones de transporte mediante pruebas de presión y caudal
- Búsqueda activa de fugas
- Sectorización de la red
- Control de pérdidas aparentes mediante la revisión de alarmas de manipulación de módulos de telelectura, estudios de rendimientos de red, ..

Existen diferentes herramientas para el control y gestión de las actividades como:

- 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. Apertura de incidencias de mantenimiento de telemando.

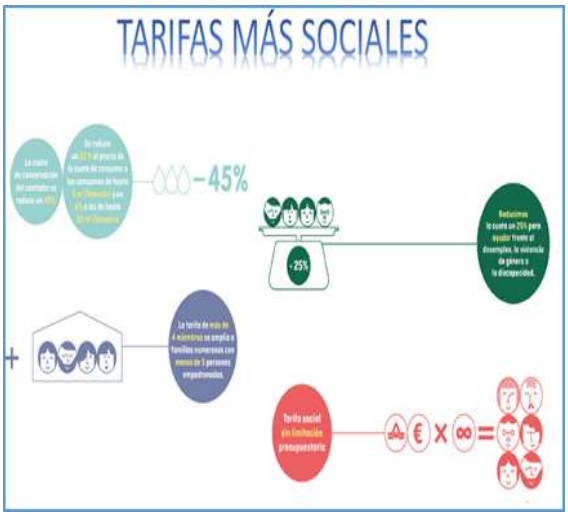
Sobre las tarifas destacar que el municipio de Murcia tiene uno de los precios de agua en origen más alto de España, directamente relacionado con los procesos productivos de elevado coste para la captación y por la escasez endémica del recurso. Además, por la peculiaridad del municipio posee una red de abastecimiento y alcantarillado muy extensa para poder dar cobertura a los 840 Km^2 de extensión de superficie, lo que provoca un aumento considerable en el coste de distribución debido al mantenimiento y explotación de redes.

El pasado 12 de Agosto de 2019, se publicó y entró en vigor la nueva Ordenanza municipal reguladora de tarifas que junto con los Reglamentos Municipales de Abastecimiento y Alcantarillado permiten una mejor ordenación del servicio y novedades como:

- Los contratos con consumos superiores a 2.400 m^3 año pasarán a ser facturados mensualmente, previa comunicación a los afectados.
- La sustitución de los contadores se realizará cuando lleven instalados más de 12 años.
- El plazo de pago voluntario de las facturas pasa a ser de 20 días desde la emisión.
- Las reclamaciones de facturas impagadas pasarán a ser notificadas por correo certificado.
- En las regularizaciones el pago se escalonará en un compromiso de pago que podrá ser de igual duración al periodo en que se extiendan las facturas indebidas y como máximo de un año.
- Se realizarán estimaciones en casos de averiados, y ausencia de lectura por cerrado o imposibilidad de acceso al contador.

Las tarifas especiales disponibles para los usuarios en 2019 son:

- **Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros**, con la que se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas.



- **Tarifa para pensionistas.** Los primeros 15 m^3 de consumo son totalmente gratuitos y hasta los 25 m^3 el precio por consumo de agua es muy reducido.

- **Tarifa Social,** lo que antes era el Fondo Social ahora se convierte en una Tarifa Especial sin limitaciones presupuestarias y dirigida a clientes en situación de vulnerabilidad económica. Una tarifa de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud.

- **Tarifa para comedores sociales**. Tarifa muy reducida y a tramo único para Organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones. Se incorporan clientes cuyo suministro da servicio a Bancos de Alimentos.

- **Tarifas sociales para otros colectivos.** Tarifa dirigida a colectivos que no opten por la Tarifa Social, y son las siguientes:

  - ✓ Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.
  - ✓ Familias con personas con discapacidad a su cargo
  - ✓ Víctimas de violencia de género.

- **Tarifa industrial**. Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.

- **Tarifa especial de fuga**. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente.

La entrada en vigor de estas nuevas tarifas supone 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.

Además, Aguas de Murcia desarrolla en su página web el **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.

Tema material **Calidad** y **Seguridad del Servicio**

En Aguas de Murcia trabajamos día a día para la prestación de un servicio seguro y de calidad, es por eso, que se implantan distintas acciones de mejora para aumentar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés. Entre estas acciones podemos destacar:

Compromisos de servicio al cliente. Herramienta utilizada para aumentar la calidad y satisfacción de nuestros clientes. Se adquieren cinco compromisos:

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

Implantación de iniciativas de mesas de trabajo con Organizaciones Empresariales, Organizaciones de Consumidores y Tercer Sector

Estas mesas de trabajo tienen como objetivo principal conocer y satisfacer las demandas y propuestas de mejora realizadas con distintas organizaciones. Fruto de estas reuniones se han definido diferentes líneas de trabajo que se han puesto en marcha o que están en pleno desarrollo como el acceso de familias no titulares del contrato de suministro a la tarifa plana del fondo social cuando las viviendas son cedidas por un tercero (organizaciones del tercer sector), el estudio piloto de instalación de telelectura en edificios con contadores interiores para su descentralización y las mejoras en la oficina virtual para clientes con multicontrato (administradores de fincas).

Encuestas de opinión

Se realizan dos tipos de encuestas una la Encuesta de Satisfacción del Cliente cuyo principal objetivo es conocer la satisfacción del consumidor final respecto al servicio, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora y otra la Encuesta Post Atención (Customer Experience) que tratan de conocer la opinión del cliente tras la atención en la gestión con Aguas de Murcia y los campos a mejorar en la prestación del servicio.

En 2019 los datos obtenidos en ambas encuestas indican un elevado grado de satisfacción del cliente con el servicio recibido. Una evolución del Net Promoter scores (NPS) del **1 %** y un **9,2 %** en la encuesta Post Atención respectivamente.

No obstante, Aguas de Murcia tiene previsto, implantado el sistema de encuestas en continuo, establecer un seguimiento y recopilación de opiniones para mejorar y realizar las iniciativas para satisfacer las demandas de los clientes.

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.

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, que sirven como elemento de aislamiento o sello mecánico para evitar la salida de olores al exterior.

Instalación de contadores con Telelectura

Servicio para controlar 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.

Servialertas

Se trata de un servicio de avisos multimedia totalmente gratuito, para mantenerte siempre informado sobre cualquier novedad en relación a tu contrato de suministro (averías, excesos de consumo, fugas, obras programadas, recordatorio de cita previa, etc).

Svisual

Servicio de vídeo-interpretación SVisual en lengua de signos española (lse), tanto presencial como telefónico. 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.

Averías e Incidencias

Mediante un adecuado mantenimiento de las conducciones y tuberías de abastecimiento y saneamiento, así como de todas las infraestructuras que las componen, damos 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.

La principal herramienta de control se realiza a través del Sistema de Telemando IAS que nos 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 nos aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red.

Además, se dispone de 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 actuadores vía remota por los Operadores de Telemando en el Centro de Control

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.

Durante 2019, se obtiene el valor de **99,991 %** 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 minimización de las pérdidas de agua por averías en la red.

iv y v. Para cada uno de los temas materiales detectados, es la Dirección de Aguas de Murcia quien tiene la responsabilidad ejecutiva, reuniéndose de manera planificada en

los denominados Comité de Gestión. En estos, se realiza, una revisión completa de cada uno de los sistemas implantados (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Medio Ambiente, Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria (Inocuidad), Sistema de Eficiencia Energética y del recién implantado Sistema de Continuidad de Negocio), donde se verifica que son suficientes los medios dispuestos para asegurar su eficiencia y su correcto funcionamiento, la coherencia con los objetivos establecidos, sus compromisos y la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en la percepción del cliente. Se verifica "la orientación a procesos" del Sistema, es decir, que en el conjunto de los procesos que lo conforman están bien identificados, suficientemente documentados y correctamente controlados a través de los indicadores en vigor. Se aplica en toda la organización el principio de "Mejora Continua".

Todas las decisiones adoptadas son trasmitidas a los correspondientes Responsables para la consecución de las líneas estrategias establecidas por la Dirección.

Asimismo, el Consejo de Administración y la Dirección de Aguas de Murcia adoptan prácticas de Buen Gobierno basadas en:

- Los valores en los que la organización asienta su identidad.
- El ejercicio de la ética como principio fundamental.
- La definición de objetivos basados para el diseño de las estrategias, la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades.

vi. Independientemente del tema material al que se refiera, Aguas de Murcia dispone de distintos mecanismos formales para la recogida de quejas y/o reclamaciones ya sean tanto a nivel interno como externo.

- Presencialmente en las Oficinas mediante Registro de Entrada y/o desde la aplicación de Quejas y Sugerencias de Aguas de Murcia.
- A través de la aplicación de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Murcia.
- A través de la página web en:
  - Reclamaciones (https://www.emuasa.es/reclamaciones-y-quejas)
  - Canales de Contacto (https://www.emuasa.es/canales-de-contacto)
- A través del teléfono de Atención al Cliente (900700808)
- A través del Buzón de Sugerencias (sersostenibles.es)
- A través de las redes sociales (twitter: @Emuasa y WhatshApp: 649400600)

vii: Aguas de Murcia dispone de una aplicación para la gestión de las acciones y proyectos encaminados a la mejora de estos asuntos materiales, en la tabla adjunta se destacan algunos de los más significativos.

LEY
Licitaciones de servicios
Resolución de las AAI de las depuradoras
Plan de legalización de Instalaciones de BT
Cumplimiento del nuevo Reglamento de Protección de Datos
Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público
Adaptación a los Planes de Seguridad del Agua (R.D. 902/2018)
Verificación/Cumplimiento del R. D. 1290/2012, Control de Aliviaderos
Consolidación de los Planes de Seguridad aprobados por el CNPIC
Consolidación del Plan de Protección Especifico (PPE)
ÉTICA Y TRANSPARENCIA
Acercamiento de la Gerencia, reuniones abiertas con Grupos Políticos
Campañas y acciones de comunicación con los Grupos de Relación
Actualización y Mantenimiento de la Página Web
Reuniones presenciales de las mesas sectoriales e individuales con los Grupos de Relación
Proyecto Centro de Atención al Visitante (CAV) en ETAP La Contraparada
Consolidación del Sistema Compliance
ECONOMÍA CIRCULAR
Aumento de Energía cogenerada y renovable
Sustitución de vehículos de flota con bajas/nulas emisiones
Fomento de la Biodiversidad (Instalación de hotel de insectos, nidos para quirópteros, adaptación de zonas ornamentales con especies autóctonas, ..)
Fomento de la factura sin papel
Campaña publicitaria ante la Sequia
Campaña publicitaria sobre consumo del agua del grifo
Actuaciones de concienciación para la reducción de residuos peligrosos
Implantación en la Depuradora Murcia Este de una planta de recepción y valorización de lodos de limpieza de alcantarillado
Proyecto de reutilización de agua freática vertida para riego de parques y jardines
Protección de la Avifauna de las líneas de alta tensión
Proyecto Reusagua. Obtención de un efluente de alta calidad para su reutilización mediante un proceso de fotocatálisis

ACTIVIDAD Y TARIFAS
Aplicación nuevas tarifas. Herramienta para la gestión del fondo social (STATUM)
Reducción del ANR
Sectorización de la red de vacío Acequia Aljada
Plan Director RUR. Modelización y sectorización RUR. Proyectos de ampliación y mejora
Construcción y puesta en marcha de producción de BIOMETANO
Mejora en los procesos de gestión de lecturas y gestión de impagados
Implantación de un Plan de Gestión Integral de Mantenimiento de alcantarillado (GIMA)
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO
Actualización y digitalización datos cliente
Plan estratégico telelectura
Gestión contactos canal Whatsapp
Página Web accesible y bilingüe
Reducción de quejas no conformes
Charlas sobre "Cultura de Calidad del Agua"
Análisis y selección de propuestas de mejora operativa de las instalaciones hidráulicas de Aguas de Murcia
Plan de mejora de acometidas críticas de saneamiento por continuos atranques
Definición de propuestas de renovación de grandes infraestructuras
Reducción de olores procedentes del alcantarillado en vía pública
Evolución mobility en GIOT. Desarrollo de versión de GIOT Móvil o similar, que permita reportar al cliente el estado de cualquier avería o queja, situación de expediente y aviso de obra en tiempo real

GRI 103-3. EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

Para cada tema material,

a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos:

i. **los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión;**
ii. **los resultados de la evaluación del enfoque de gestión;**
iii. **cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.**

a.

Aspectos	Asunto	Evaluación Eficacia/ Enfoque	Resultado de la Evaluación
Generales	1. Ley	Trabajos realizados en el cumplimiento a la Ley de contratos del Sector Público y al Reglamento RGPD Adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales	Cumplimiento de la legislación sin incidencias detectas
	2. Ética y Transparencia	Informe Desarrollo Sostenible e Inscripción en el Ministerio Portal de Empleo Portal de Proveedores Portal de Transparencia Consolidación del Sistema Compliance Código de Conducta Comunicación Externa (twitter, Notas de Prensa, …)	Se aprecia una buena respuesta por parte de los diferentes grupos de relación ante las medidas tomadas (Valoración positiva en Mesas Sectoriales y en la Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente)
	3. Economía Circular	Aumento del Índice de autosuficiencia Disminución de los ratios energéticos Valorización de los Lodos Valorización del Biogás	Mejora en los distintos ratios definidos
		Proyectos I+D+i	Gran número de proyectos de I+D+i lo que demuestra el compromiso de la organización con la Economía Circular

		Formación y Concienciación	Buena aceptación de la formación impartida
		Participación en diferentes eventos de Economía Circular	Consideración por empresas externas para la transmisión del conocimiento adquirido por Aguas de Murcia como empresa referente
Económicos	4. Actividad y Tarifas	Aumento del fondo social	Se incrementa el Fondo Social en un 14,60 % respecto 2018 y un 5,17 % el total de las bonificaciones realizadas mediante la aplicación de distintas reducciones a varios colectivos
		Bajada de tarifas	Aplicación de la reducción de tarifas a todos los clientes
		Microsectorización de Redes, búsqueda de fugas, mínimos nocturnos, panel ANR, …	Trabajo en continuo para la disminución del ANR introduciendo nuevas tecnologías
Sociales	5. Calidad y Seguridad del Servicio	Encuestas Anuales de Satisfacción del Cliente y Encuestas de Opinión	Mejora de los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente e incorporación de las Encuestas de Opinión
		Canales presenciales y no presenciales	Incorporación de gran variedad de canales de atención al cliente facilitando el contacto para la realización de gestiones con la empresa
		Servicio tanto de atención al cliente como control y monitorización del servicio 24/7	Trato más cercano y rapidez en la de resolución de problemas detectados

	Implantación del Sistema de Continuidad de Negocio, ISO 22301	Mayor control en la gestión de situaciones de crisis y mejora de la capacidad de recuperación operacional

GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS

GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

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".**

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.

RESPUESTA:

a.

	2018	2019
Valor Económico Directo Creado €(VEC))	**73.391.790**	**74.077.102**
Ingresos	73.391.790	74.077.102
Valor Económico Distribuido €(VED)	**79.767.242**	**75.033.724**
Costes Operativos	51.927.936	50.669.844
Salarios y beneficios sociales	15.052.141	15.430.077
Pagos a proveedores de capital	8.997.878	4.772.010
Pagos a gobiernos	2.597.451	2.357.486
Inversiones en la comunidad	1.191.836	1.804.307
Valor Económico Retenido (VER)	**- 6.375.452**	**-956.622**

b. No aplica

GRI 201-2. IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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 físico, regulatorio o de cualquier otro tipo;**
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 acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.**

RESPUESTA:

a. Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados; esto será de especial importancia en ciudades como Murcia, donde ya tradicionalmente se padece sequía y los acuíferos están explotados. Además, los períodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

Se deberá investigar sobre otras posibles vías de abastecimiento y nuevas posibilidades de reutilización de agua.

Pero de estos riesgos Aguas de Murcia ha sabido ver una gran oportunidad:

La escasez de recursos hídricos sumada al impacto ambiental derivado de la gestión integral del Ciclo del Agua, ha incentivado a la Dirección para poner en marcha políticas de sostenibilidad y eficiencia operacional desde prácticamente el comienzo de su actividad en el municipio. Esto se ha traducido en la aplicación de las tecnologías más innovadoras y eficientes, fruto en muchos casos de nuestra propia labor investigadora que se desarrolla en todas las áreas y que ha situado a Aguas de Murcia a la cabeza del sector a nivel nacional e internacional.

Podemos destacar como acciones:

ESTRATEGIA DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es una realidad que pondrá en riesgo la calidad de vida de la población en las ciudades si no se actúa de manera adecuada. Las ciudades deberán adaptarse a dicho cambio, donde los fenómenos meteorológicos extremos y la falta de agua e inundaciones junto con el aumento de las temperaturas pueden acarrear graves consecuencias para los ciudadanos.

Desde que el ayuntamiento firmó la Carta de los Alcaldes en 2008, se han desarrollado actuaciones de mitigación en las que Aguas de Murcia ha contribuido de manera significativa, reduciendo las emisiones derivadas de su actividad en el 100% de su ámbito de actuación, a través de la eficiencia y el ahorro energético que forman parte del Plan de Acción de Energía Sostenible 2020 de Murcia cuyos objetivos se superaron ya en 2015.

En 2016 el Ayuntamiento de Murcia suscribió un nuevo PACTO DE LOS ALCALDES PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA, comprometiéndose a elaborar una Estrategia Municipal de Adaptación al Cambio Climático e integrarla en sus políticas municipales a la vez que se ratificaba la reducción de emisiones de GEI en un 40% en el año 2030.

Esta estrategia prepara a la ciudadanía, los sistemas sectoriales y naturales futuros e incrementa su resiliencia.

En ella se fijan 5 prioridades, de las que el AGUA es la primera, 4 objetivos estratégicos, 11 metas, 25 líneas de actuación y 61 medidas para cumplir los objetivos estratégicos.

Su elaboración ha sido laboriosa y participativa, en la que Aguas de Murcia ha aportado todo su conocimiento en lo relativo a la gestión sostenible del ciclo integral del agua, así como todas las actuaciones necesarias para conseguir los objetivos y metas relacionados con las necesidades y usos del agua en la ciudad.

Durante 2019 se han llevado a cabo distintas acciones entre las que podemos destacar:

- **Presentación Estratégica de Mitigación del Cambio Climático del Municipio de Murcia.** Participación en la elaboración de los temas relacionados con el agua en la estrategia municipal del cambio climático de Murcia y del Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible 2030.
- **Presentación de AEMA en la COP 25 sobre Cambio Climático en Madrid.** Buenas prácticas donde se explicó la gestión sostenible de la EDAR Murcia Este.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE 2030

Como se refiere en el apartado anterior, Murcia elaboró el I PLAN DE ACCIÓN DE ENERGÍA SOSTENIBLE que pretendía conseguir una reducción de emisiones del 20 % en 2020.

Para continuar con las Políticas de Mitigación y conseguir el objetivo fijado de reducir un 40% de emisiones para el 2030, que se establece en el Pacto de los Alcaldes para el clima y la energía de 2016, junto con la Estrategia de Adaptación municipal al cambio climático se está elaborando el II PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE con un horizonte de 2030 incluyendo todas las medidas propuestas por Aguas de Murcia que conseguirán reducir emisiones en el ámbito de la gestión hídrica.

Además, durante el año 2019, se participa en:

- Elaboración del **Plan de Acción** para la Implantación de la Agenda 2030 de los objetivos de Desarrollo Sostenible en el Ayuntamiento de Murcia. Participación en la Mesa de Expertos para la elaboración de la Agenda 2030 de CARM.

GRI 201-3. OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN

a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones.

b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones:

i. **hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello;**
ii. **la base para llevar a cabo la estimación;**
iii. **cuándo se hizo la estimación.**

c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total.

d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.

e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.

RESPUESTA:

Se dispone de un Plan de Pensiones para toda su plantilla (Art. 32 Convenio de Aguas de Murcia).

El fondo está externalizado y queda adscrito al Fondo de Pensiones denominado "Pensiones Caixa 97, Fondo de Pensiones". Cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez permanente

Para personal fijo: la aportación mensual es de **40,93 €**

Para personal temporal: la aportación mensual es de **8,19 €**

La aportación anual para el año 2019 es de **106.659,96 €**

GRI 201-4. ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe 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 (ECA);**
vii. **incentivos financieros;**
viii. **otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.**

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

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

RESPUESTA:

a.

	2018	2019
Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)		
TOTAL	568.522	241.707

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

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

GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 202-1. RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL

a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo.

b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo.

c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo, En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza.

d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".

RESPUESTA:

a. La remuneración está establecida en base a lo dispuesto en las Tablas Salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Murcia, negociado con la representación legal de las personas trabajadoras. No existen diferencias por sexo en cuanto a las remuneraciones.

*Salario Mínimo es de **12.600 €/año***

*Salario Mínimo Aguas de Murcia **26.957,29 €/año***

El Ratio entre el salario de categoría inicial y el Salario Mínimo Interprofesional es de un ***213,95 %***.

b. No aplica.

c. No aplica, porque no existe ningún lugar que no tenga salario mínimo local.

d. No aplica.

GRI 202-2. PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.

b. La definición de "altos ejecutivos".

c. La definición geográfica de la organización para "local".

d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".

RESPUESTA:

a. El **66,7 %** de los directivos son locales. De las 6 personas que en Aguas de Murcia desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, 4 de ellas tienen fijado su domicilio en la provincia de Murcia y 2 de ellas tiene su domicilio en otra provincia.

b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.

c. El término "Local" lo interpreta en términos de radicado en la Región de Murcia.

d. Región de Murcia.

GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 203-1. INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

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

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

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

RESPUESTA:

a. La inversión total realizada en 2019 fue la siguiente:

	2019 (€ IVA no incluido)
Inversión total	**2.700.605,31**
Inmovilizado material	2.636.421,44
Inmovilizado intangible	64.183,87

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.

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

- Por un lado, se les mejoran las condiciones de acceso al servicio de agua potable.
- Por otro, se mejoran las condiciones del saneamiento o se dota de ese servicio a comunidades que no lo tienen. En este último caso 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.

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.

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realzada a contra-ciclo.

c. 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.

GRI 203-2. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

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

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

RESPUESTA:

a y b.

El Consejo de Administración aprobó un nuevo estudio de tarifas, que entraron en vigor el 13 de agosto de 2019 (Ordenanza reguladora de tarifas B.O.R.M. Nº 185, 12/08/2019), materializándose la apuesta por un modelo tarifario más social y equitativo. Dichas tarifas disminuyen con carácter general el precio de la cuota de consumo en un 20% para los consumos de hasta 5 m³ y un 4% a los de hasta 20 m³, pero además se mantienen y refuerzan las tarifas dirigidas a las familias más vulnerables, con la inclusión de familias numerosas especiales dentro de la tarifa de más de cuatro miembros, mejoras en la tarifa social (Tarifa Plana) sin limitación presupuestaria e incorporación de viviendas tuteladas de ONG y nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión como la de familias con todos los miembros en paro, las de familias con personas con discapacidad a su cargo y dirigidas a víctimas de violencia de género.

Además de lo establecido en el GRI 203-1, las tarifas especiales disponibles para los usuarios en 2019 han sido:

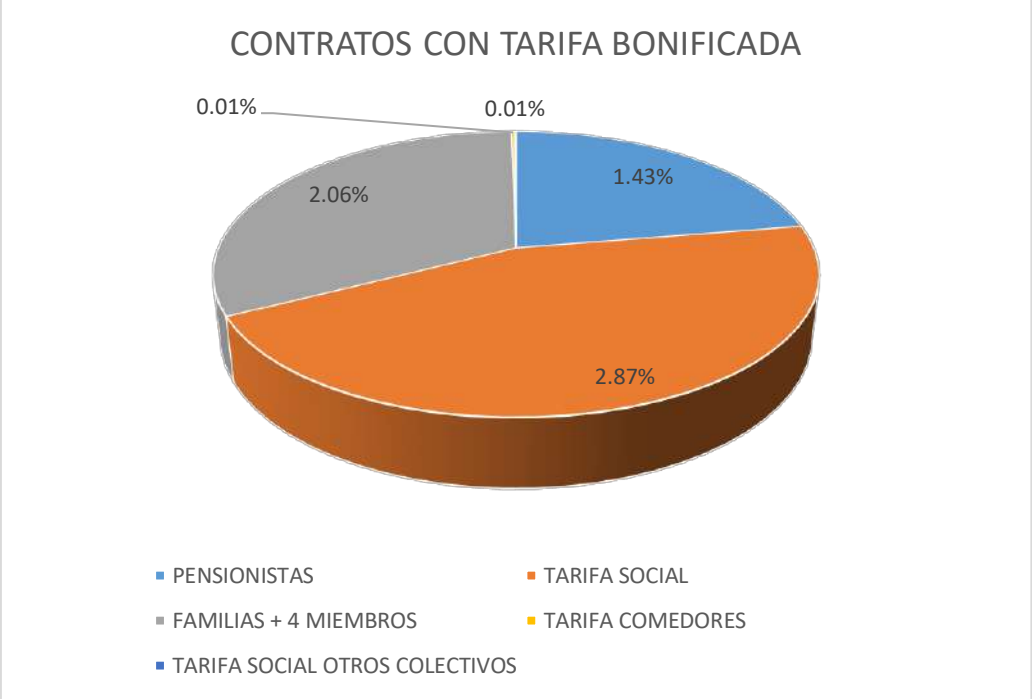
Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros, se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas, con la excepción de las Familias con título de Familia numerosa (monoparentales, con algún miembro con discapacidad, etc.)
Tarifa para pensionistas. Los primeros 15 m3 de consumo son totalmente gratuitos. Hasta los siguientes 25 m3, el precio por consumo de agua es muy reducido.
Tarifa industrial. Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.
Tarifa especial de fuga. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente. Como novedad se aumenta a dos fugas al año espaciadas en un bimestre.
Tarifa social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica y con nota positiva de los Servicios Sociales. Una tarifa sin limitación presupuestaria de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud, que como novedad posibilita la incorporación de viviendas tuteladas y cedidas a ONGs. Además, se soluciona la deuda superior a 6 meses hasta la fecha de aprobación del expediente.

Tarifa Social para otros colectivos, dirigida a clientes en otras situaciones personales no contempladas en la Tarifa Social, pensionista o más de 4 miembros,

- **Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.**
- **Familias con Personas con Discapacidad a su cargo.**
- **Víctimas de violencia de género.**

Tarifa para comedores sociales. Tarifa muy reducida y a tramo único para Organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.

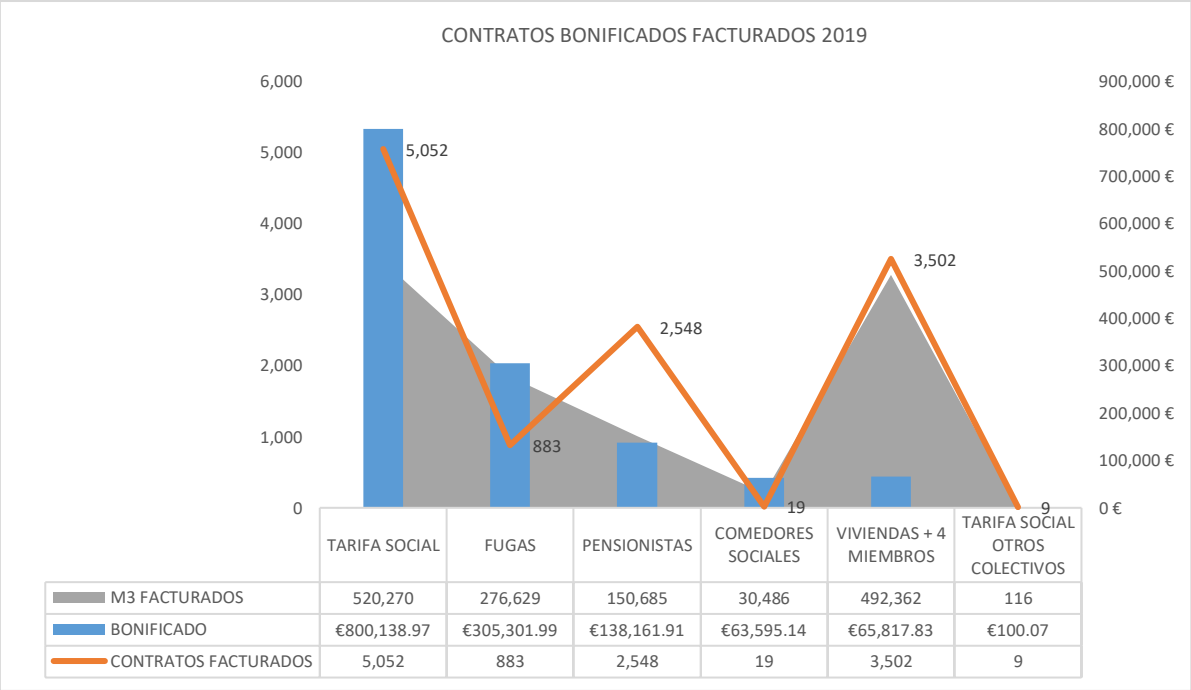
El número de contratos que disponían de tarifas bonificadas a final del 2019 era de **10.274**, lo que supone que el **6,38 %** de contratos disfrutan de alguna tarifa especial.



Distribución de tarifas bonificadas vs contratos domésticos

Durante el año 2019 se ha gestionado de forma conjunta la Tarifa Social y la Cuota Cero en la Tasa de Basura, lo que ha llevado a que 4.334 familias disfruten de la bonificación prevista en la Ordenanza Municipal de Tasa de Basura.

A continuación, podemos ver un cuadro representativo de los contratos bonificados a los que se ha facturado a lo largo del año 2019 algún bimestre con tarifa especial, donde tiene el mayor peso la Tarifa Social, las bonificaciones por fugas, los pensionistas, las viviendas con más de cuatro miembros y finalmente los comedores sociales. El montante total bonificado asciende a **1.373.115,91 €** y dando cobertura a un total de **39.874 personas**.



b. Del análisis del segundo estudio de materialidad señalar que, para la mayoría de los grupos de interés, señalan la tarifa social como aspecto material.

Además de la tarifa social, se realizan también bonificaciones a personas pensionistas, viviendas con + de 4 miembros y comedores sociales.

En la tabla adjunta se resume el porcentaje de prioridad para cada grupo de relación:

	Directivos/as	Empleados/as	Clientes/as	Proveedores/as	Sociedad	Gis(*)
TARIFA SOCIAL	0 %	0 %	4,50 %	12,75 %	7,07 %	6,08 %

Gis (*): media de los resultados obtenidos para cada aspecto estudiado para los distintos grupos de relación sin incluir los directivos.che

GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 204-1. PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local).

b. La definición geográfica de la organización para "local".

c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".

RESPUESTA:

a. El porcentaje de la muestra, los 25 proveedores principales, sobre el volumen total de proveedores de la empresa representa el **77,95 %.** De esos 25 proveedores, 14 son locales, cuyo volumen de facturación representan el **55,10 %** sobre el total de proveedores de la empresa.

b. Entendiéndose como proveedor local, aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.

c. Se ha considerado como operaciones más significativas aquellas realizadas con los 25 proveedores con mayor facturación realizadas todas en el municipio de Murcia.

GRI 205. ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-1. OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.

b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.

RESPUESTA:

a. En el marco de la prevención de riesgos penales e implantación de un sistema de Compliance (cumplimiento normativo) se elaboró el "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.

b. 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.

GRI 205-2. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

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

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

c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya 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.

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

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

RESPUESTA:

a. La totalidad de los miembros del órgano de gobierno de esta sociedad son conocedores 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 31/03/2017 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. Asimismo, 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).

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

d. 100%. Se comunica al 100% del Órgano de Gobierno. Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia. Ante la incorporación de nuevos consejeros, con fecha 23 de Diciembre de 2019, el Compliance Officer realiza entrega de las políticas del sistema, así como del Código de conducta, entrega documental acompañada de una exposición detallada del compromiso ético de la compañía.

e. Se ha formado de manera presencial a la totalidad de directivos, mandos y técnicos 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).

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 proveedores 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 un proveedor puede llegar a derivar en la rescisión del contrato.

Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en 102-16.

GRI 205-3. CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.

b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.

c. El número 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.

RESPUESTA:

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

GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL

GRI 206-1. ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA

a. El número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.

b. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias.

RESPUESTA:

a y b. No aplica

GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES

GRI 301. MATERIALES

GRI 301-1. MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por:

i. **materiales no renovables utilizados;**
ii. **materiales renovables utilizados.**

RESPUESTA:

a. Los materiales (reactivos) utilizados durante el periodo objeto de la memoria han sido los siguientes:

Consumo (kg/año) Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada

Cloro	17.250
Sulfato de aluminio	543.617
Polidadmac	15.540
Oxígeno	134.695
Clorito sódico	23.100
Polielectrolito	115

Consumo (kg/año) Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

Cloruro Férrico (Línea Agua)	8.700
Hipoclorito (Línea Agua)	33.750
Otros Reactivos (Línea Agua)	1.600
Cloruro Férrico (Terciario)	8.700
Hipoclorito sódico (Terciario)	110.000
Otros Reactivos (Línea Fango)	2.400
Polielectrólito catiónico Total	113.375
Polielectrólito catiónico polvo	113.375
Cloruro Férrico (Línea Fango)	290.040

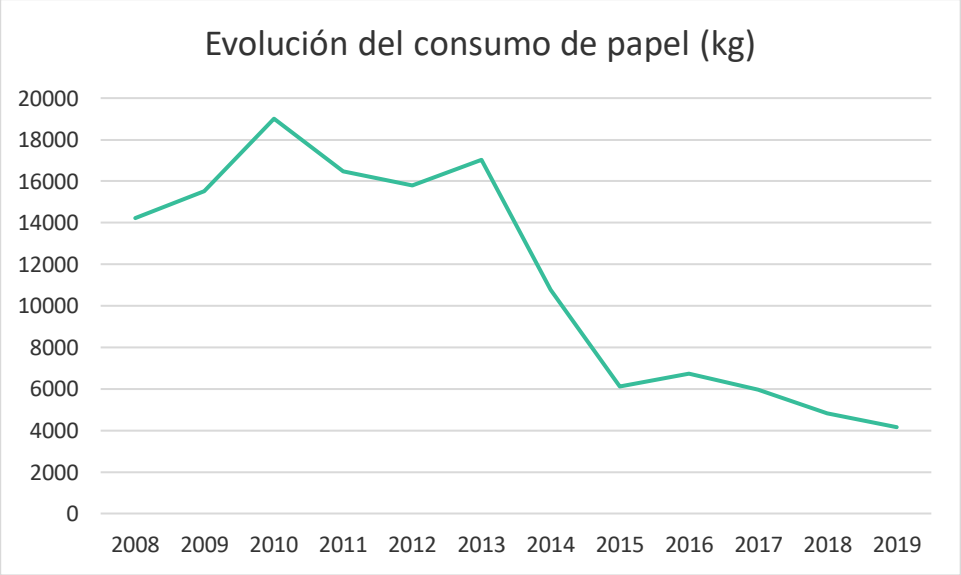
GRI 301-2. INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS

a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

a. Porcentaje de consumo de Papel Reciclado frente a consumo de Papel no reciclado:

Años	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Kg Papel No Reciclado	127,87	226,53	175,04	161,47	111,96
%	2,02	3,41	2,94	3,35	2,69
Kg Papel Reciclado	5.975,58	6.499,12	5.780,97	4.664,78	4.044,25
%	97,98	96,59	97,06	96,65	97,31
Total	**6.103,45**	**6.725,65**	**5.956,01**	**4.826,25**	**4.156,21**



GRI 301-3. PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO

a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.

b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.

RESPUESTA:

a y b. No aplica

GRI 302. ENERGÍA

GRI 302-1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

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.

b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

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**

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**

e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.

f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.

g. La fuente de los factores de conversión utilizados.

RESPUESTA:

a. Consumo total de combustibles de fuentes no renovables:

Combustible	Consumo 2019 (l/año)	Consumo 2019 (MegaJulios)
Gasóleo A	36.159,69	1.254.726,86
Gasolina Vehículos	13.154,11	509.064,05
GLP	1.485,05	73.806,98

Se estima el consumo de refrigeración/calefacción (Climatización) en un 60% del consumo total en Oficina:

Electricidad	Consumo 2019 (kWh)	Consumo 2019 (MegaJulios)
Climatización	245.696,40	884.507,04

b. No se consume combustible de fuentes renovables.

c. Consumo de electricidad:

Electricidad	Consumo 2019 (kWh)	Consumo 2019 (MegaJulios)
Depuración	8.475.122,97	30.510.442,69
Oficinas	409.494	1.474.177,99
Total Energía	**22.735.631**	**81.848.271,60**

d. No aplica

e. Consumo total de Energía: **81.848.271,60 MegaJulios**

f. 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. Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- 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.

GRI 302-2. CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.

b. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

c. La fuente de los factores de conversión utilizados.

RESPUESTA:

a. El consumo energético fuera de la organización ha sido el siguiente:

Vehículo	Km recorridos (2019)
Automóvil Gasolina	217.078
Automóvil Gasoil	516.037
Automóvil Gas	16.691

	Combustible(l)	Combustible (MegaJulios)
Gasolina	13.154,11	509.064,05
Diésel	36.159,69	1.254.741,24
Gas	1.485,05	36.407,48
TOTAL	**33.150,59**	**1.184.425,43**

b. Los datos utilizados, son los recopilados por el personal de la empresa. Kilómetros realizados inetínere con sus vehículos propios. No se tienen datos de las contratas que trabajan con la empresa.

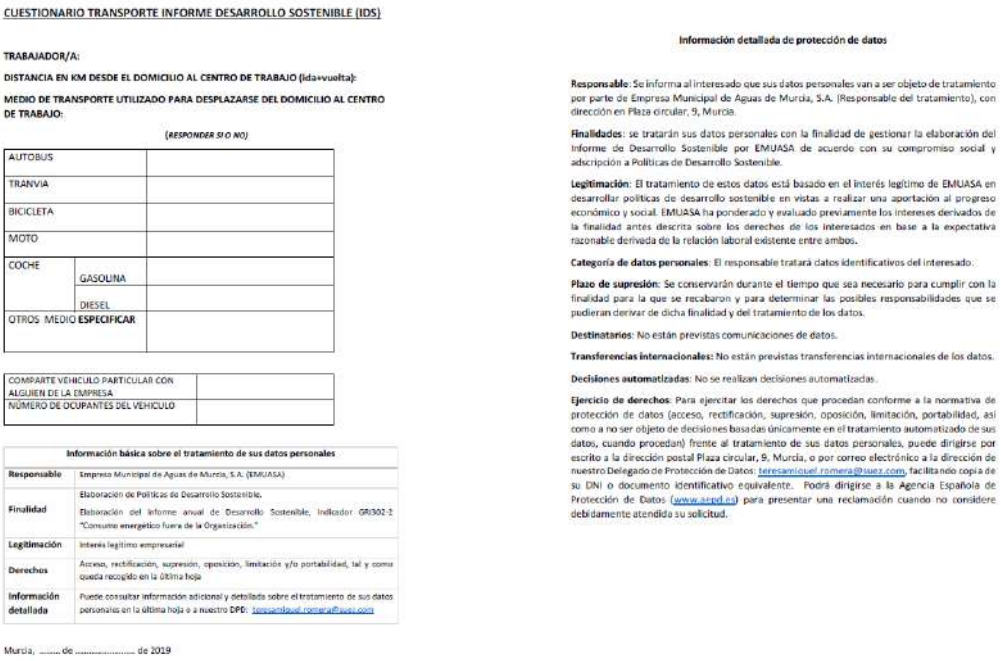
Se toma como base una media de consumo de 6 litros de gasolina o gasoil por cada 100 kilómetros.

Los factores utilizados han sido los siguientes:

Litros	MegaJulios
Gasolina	38,7
Diésel	34,7
Gas	24,5

Se realizó en 2019 una encuesta a los trabajadores, obteniendo los datos que quedan reflejados en el apartado a. Esta encuesta se repetirá bienalmente al igual que se realiza el Estudio de Materialidad.

La encuesta realizada en 2019 fue la siguiente:



CUESTIONARIO TRANSPORTE INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE (IDS)

TRABAJADOR/A:

DISTANCIA EN KM DESDE EL DOMICILIO AL CENTRO DE TRABAJO (Ida+vuelta):

MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PARA DESPLAZARSE DEL DOMICILIO AL CENTRO DE TRABAJO:

(RESPONDER SI O NO)

AUTOBUS		
TRANVIA		
BICICLETA		
MOTO		
COCHE	GASOLINA	
	DIESEL	
OTROS MEDIO **ESPECIFICAR**		

COMPARTE VEHICULO PARTICULAR CON ALGUIEN DE LA EMPRESA	
NÚMERO DE OCUPANTES DEL VEHICULO	

Información básica sobre el tratamiento de sus datos personales

Responsable	Empresa Municipal de Aguas de Murcia, S.A. (EMUASA)
Finalidad	Elaboración de Políticas de Desarrollo Sostenible. Elaboración del informe anual de Desarrollo Sostenible, Indicador GRI302-1 "Consumo energético fuera de la Organización."
Legitimación	Interés legítimo empresarial
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, tal y como queda recogido en la última hoja
Información detallada	Puede consultar información adicional y detallada sobre el tratamiento de sus datos personales en la última hoja o a nuestro DPD: teresamiguel.romera@suez.com

Murcia, ... de ..... de 2019

Información detallada de protección de datos

Responsable: Se informa al interesado que sus datos personales van a ser objeto de tratamiento por parte de Empresa Municipal de Aguas de Murcia, S.A. (Responsable del tratamiento), con dirección en Plaza circular, 9, Murcia.

Finalidades: se tratarán sus datos personales con la finalidad de gestionar la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible por EMUASA de acuerdo con su compromiso social y adscripción a Políticas de Desarrollo Sostenible.

Legitimación: El tratamiento de estos datos está basado en el interés legítimo de EMUASA en desarrollar políticas de desarrollo sostenible en vistas a realizar una aportación al progreso económico y social. EMUASA ha ponderado y evaluado previamente los intereses derivados de la finalidad antes descrita sobre los derechos de los interesados en base a la expectativa razonable derivada de la relación laboral existente entre ambos.

Categoría de datos personales: El responsable tratará datos identificativos del interesado.

Plazo de supresión: Se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Destinatarios: No están previstas comunicaciones de datos.

Transferencias internacionales: No están previstas transferencias internacionales de los datos.

Decisiones automatizadas: No se realizan decisiones automatizadas.

Ejercicio de derechos: Para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, puede dirigirse por escrito a la dirección postal Plaza circular, 9, Murcia, o por correo electrónico a la dirección de nuestro Delegado de Protección de Datos: teresamiguel.romera@suez.com, facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.

c. Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- 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.

GRI 302-3. INTENSIDAD ENERGÉTICA

a. El ratio de intensidad energética de la organización.

b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.

c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

RESPUESTA:

a. La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad.

En nuestro caso, la relación entre los MegaJulios/m^3 de agua depurada, de agua suministrada o de agua producida.

Actividad	Consumo 2019 (kWh)	Consumo 2019 (MegaJulios)
Potabilización	1.822.620	6.561.432
Distribución	1.708.036	6.148.929,60
Depuración	8.475.122,97	30.510.442,69
TOTAL	**12.005.778,97**	**43.220.804,29**

Actividad	Caudales 2019 (m^3)
Caudal Producido	6.358.367
Caudal Distribuido (Compra)	24.493.578
Caudal Depurado	41.553.755
TOTAL	**72.405.700**

Intensidad energética 2018 (MegaJulios totales/m^3 totales) = 0,59

b. La relación utilizada han sido el caudal producido (m^3) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m^3) a la población, más caudal

(m^3) de agua depurada. Caudales obtenidos de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.

c. Se ha toma de Energía consumida en la producción de agua potable, en la producción de agua distribuida y en la depuración de aguas residuales.

d. Se ha tenido en cuenta el consumo energético interno.

GRI 302-4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.

b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. Reducciones de consumo energéticos:

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Energía Consumida (kWh)	23.620.898	24.222.122	22.238.689	23.456.991	22.768.509

Durante 2019 los procesos donde se han reducido el consumo energético han sido en Potabilización, Depuración-Alcantarillado y RUR:

Energía Consumida (kWh)	Año 2018	Año 2019	Var (%)
Potabilización (ETAP)	2.087.815	1.824.270	-12,62 %
Depuración (EDAR) y alcantarillado (BRA-BRC-BRP-BRV-BTT-TMAR)s	18.750.243	18.274.747	-2,54 %
RED URBANA DE RIEGO (RUR)	312.204	264.962	-15,13 %

Actuaciones 2019

- Mejora de la eficiencia energética, aumento de instalación fotovoltaica y reducción de compra de energía eléctrica en la ETAP La Contraparada
- Construcción y puesta en marcha de una planta de producción de BIOMETANO con capacidad para producir 2.5 m^3/h
- Sustitución de los sistemas de aireación de las EDAR de pedanías por otros más eficientes

- Aumentar la producción de energía cogenerada en la EDAR Murcia-Este en 120.000 kwh
- 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
- Instalación de un nuevo CT para alimentar el tercer motor de cogeneración
- Renovación de las lamelas de una línea de la Decantación Primaria de la EDAR Murcia-Este
- Plan de renovación de bombas 2018
- Sectorización red de vacío Acequia Aljada
- Ejecutar el Plan de renovación de bombas 2019
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red
- Proyecto de remodelación turbina C2bis para visualización de la ciudadanía
- Incremento del uso de energías renovables mediante TC
- Estudio de proyectos de compensación de emisiones de la Huella de Carbono
- Huella de Carbono (Cálculo, Verificación e Inscripción)
- Certificación ISO 50.001 en ETAP La Contraparada y acciones de eficiencia energética relacionadas (bianual)
- Adaptación del Sistema de Gestión de eficiencia energética a la nueva versión de la norma ISO 50001:2018

b. Combustibles y electricidad.

c. Se toman los datos de referencia del año 2015.

d. Estas reducciones se toman como consumos totales anuales, los factores de conversión utilizados para el cálculo de emisiones son;

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- 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.

GRI 302-5. REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos.

b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

Siendo el producto vendido "suministro de agua", este indicador sería el mismo que el **GRI 302-4**

a. Ver apartado **a.** del Indicador GRI 302-4

b. Ver apartado **b**. del Indicador GRI 302-4

c. Ver apartado **b.** del Indicador GRI 302-4

GRI 303. AGUA Y EFLUENTES

GRI 303-1. INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

a. Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial (p. ej., impactos generados por escorrentía).

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.

c. Una descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua.

d. Una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico.

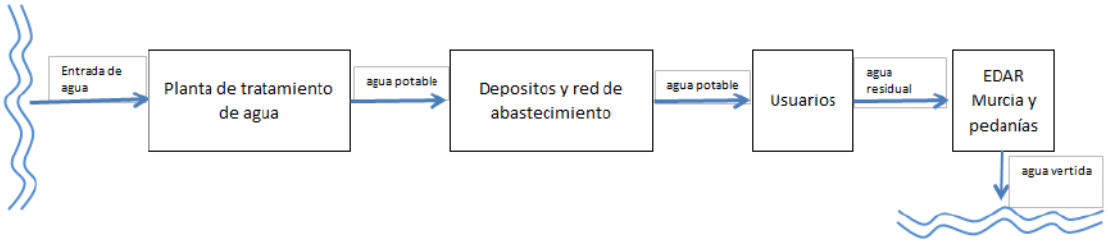
RESPUESTA:

a y b.

Los recursos hídricos que dispone Aguas de Murcia para el abastecimiento de agua potable tiene 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, utilizándose como referencia el protocolo de la WFN y la ISO 14046.

El sistema de producto estudiado incluye el ciclo de vida completo de la actividad de Aguas de Murcia, que desarrolla las siguientes funciones: la captación o recepción de agua y su potabilización en la ETAP; la distribución de agua potable; la recogida de aguas residuales y su tratamiento en EDARs; el uso parcial, en sus propias instalaciones, del agua tratada; y el vertido final a cauce, que en algunos casos es recogido por otros agentes sociales (agricultores y campos de golf) para su aprovechamiento.



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.

De esta forma, Aguas de Murcia se convierte en empresa pionera en el **Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica** realizando su primer Cálculo y Verificación en el año 2016 y encontrándose actualmente en fase de cálculo con los datos correspondientes a 2018.

Para el análisis del ciclo de vida se ha utilizado el Software Simapro, que permite calcular la Huella Hídrica y dispone de las bases de datos mñás importantes disponibles en el mundo (Ecoinvent, Industry Data, United States Life Cycle Inventory, LCA Food DK, European Life Cycle Database, etc). Y para la evaluación de los impactos potenciales se utilizaron las siguientes metodologías:

- La metodología de indicadores múltiples ILCD 2011 Midpoint+. Se han seleccionado las categorías de impacto relacionadas con el recurso agua, que son las siguientes:
  - Eutrofización del agua dulce (expresado como la cantidad de nutrientes que llegan al agua dulce, medido en kilogramos de fósforo equivalente). Proviene de la metodología ReCiPe
  - Eutrofización marina (expresado como la cantidad de nutrientes que llegan al mar, medido en kilogramos de nitrógeno equivalente). Proviene de la metodología ReCiPe
  - Ecotoxicidad del agua dulce (expresado como la fracción potencialmente afectada de especies integrada en el tiempo y volumen por unidad de masa de un producto químico emitido, medido en CTUe. Proviene de la metodología USEtox.
  - Disminución de los recursos hídricos (expresado como la escasez de agua dulce: cantidad escasa de agua utilizada, medido en m3 de agua equivalente). Proviene de la metodología Swiss Ecoscarcity 2006.
- La metodología de single issue, Hoekstra et al. 2012 V.1.02 (Water scarcity).
- La metodología de single issue, AWARE V. 1.00.

De todo este análisis, se puede concluir que la actividad de Aguas de Murcia tiene un efecto global positivo sobre la calidad y la cantidad del recurso agua en la cuenca del Segura, lo que resulta lógico, si se tiene en cuenta que, básicamente:

- Por un lado, recibe agua bruta, que trata para potabilizarla y servirla a la ciudad de Murcia, produciendo un vertido pequeño.

- Por otro, recibe aguas residuales y las trata para reducir su contaminación y permitir un vertido autorizado a cauce.

Es decir, la actividad de Aguas de Murcia se dedica a mejorar la calidad del agua que recibe, recibiendo suministros de agua de otra cuenca y de agua desalada, sufriendo pérdidas en la red de distribución y recibiendo aportes e infiltraciones en la red de saneamiento. Al final, el balance de la actividad de Aguas de Murcia es **positivo** para la cuenca del Segura, mejorando la disponibilidad de los recursos hídricos de la misma, en cantidad y calidad.

c y d.

La estrategia empresarial de la organización es el aprovechamiento del agua, siendo la escasez de este recurso una preocupación muy importante en la Región de Murcia. Por ello, posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que promueve un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, respeta la biodiversidad y mejora el comportamiento medioambiental, realizando programas de mejora y sensibilización, tanto externa como internamente. Promueve medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

Durante estos años se ha continuado aplicando las mismas medidas anteriormente utilizadas para su minimización dado que el resultado del primer análisis de Huella Hidríca fue favorable. Podemos destacar como acciones desarrolladas:

- Sistemas de Búsqueda de Fugas
- Microsectorización
- Gestión centralizada de la red
- Telelectura
- Producción de Energía Renovables
- Ahorro Energético
- Alternativas al Combustible Convencional
- Compra de Energía de Origen Renovable

En el cálculo que se está realizando actualmente, se está estudiando el análisis de los impactos no de forma global, como se hizo en el año 2016, sino por proceso. Este cambio en el método de cálculo proporcionará una información más detallada y permitirá tomar medidas más concretas para la minimización del recurso hídrico. Todo ello, con el objetivo de seguir avanzando en la reducción y optimización de los recursos hídricos mediante el aumento del rendimiento técnico y la disminución del agua no registrada, meta clave en la organización.

Destacar que, a lo largo de 2019, se han realizado distintas campañas de concienciación y buen uso del agua a toda la sociedad, como por ejemplo, campaña “Piensa en botellas de Agua” donde se incluían mensajes de ahorro de consumo y mensajes directos a través de las redes sociales en twitter (#aguaTips), página web, etc. También se ha realizado un video de difusión de la Huella Hídrica en Aguas de Murcia donde se explica su cálculo y su resultado.

GRI 303-2. GESTIÓN DE LOS IMPACTOS RELACIONADOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA

a. Una descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes y de cómo se determinaron dichos criterios mínimos, que incluya:

- **i. cómo se determinaron los criterios para las instalaciones situadas en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos;**
- **ii. cualquier estándar o guía desarrollada a nivel interno sobre la calidad del agua;**
- **iii. cualquier estándar específico del sector que se haya empleado;**
- **iv. si se tuvo en cuenta el perfil de la masa de agua receptora.**

RESPUESTA:

a. Todos los criterios de calidad de vertido de efluentes a los cauces o masas de aguas los establece la Confederación Hidrográfica del Segura, ya que nuestro término municipal no tiene mar. Por tanto, es dicho organismo, el encargado de establecer los criterios mínimos de calidad para cada uno de los vertidos en función del cauce donde se vierta y/o los tipos de uso de reutilización que se le dé al agua tratada.

- **i.** No existen zonas sin requerimientos locales sobre vertidos.
- **ii.** Los estándares utilizados son aquellos marcados por la Directiva 91/271/CEE sobre el Tratamiento de las Aguas Residuales Urbanas, modificada por la Directiva 98/15/CE, que define los sistemas de recogida, tratamiento y vertido de dichas aguas residuales urbanas. Esta Directiva fue transpuesta a la normativa española a través del Real Decreto Ley 11/1995 por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas, el Real Decreto 509/1996 que lo desarrolla, y el Real Decreto 2116/1998 que modificó el anterior.
- **iii.** Para el caso de que el agua se reutilice en vez de ser vertida a cauce, la normativa aplicable es el Real Decreto 1620/2007 por el que se establece el régimen jurídico de la reutilización de las aguas depuradas.
- **iv.** En la Directiva 91/271/CEE, ya se tiene en cuenta la zona en la que se realiza el vertido. Distinguiendo entre, zona normal, zona sensible o zonas menos sensible, y distinguiendo también entre el número de habitantes equivalentes de la aglomeración urbana. En función de estos parámetros se exige un tipo de tratamiento con o sin reducción de nutrientes.

GRI 303-3. EXTRACCIÓN DE AGUA

a. Extracción total de agua de todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:

i. **agua superficial,**
ii. **agua subterránea,**
iii. **agua marina,**
iv. **agua producida,**
v. **agua de terceros.**

b. Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:

i. **agua superficial,**
ii. **agua subterránea,**
iii. **agua marina,**
iv. **agua producida,**
v. **agua de terceros, y desglose de este total en función de las fuentes de extracción que figuran en los puntos i-iv.**

c. 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 ≤ 1000 mg/l),**
ii. **otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).**

d. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a y c. Extracción total de Agua:

Fuentes de captación de agua (Megalitros)	**Año 2016**	**Año 2017**	**Año 2018**	**Año 2019**	**Categoría**
Agua bruta propia superficial (agua producida)	6.571,274	6.547,839	6.162,920	5.938,086	Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)
Agua potable comprada superficial	21.846,765	23.044,465	23.483,322	24.493,578	Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)

Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)	902,284	933,309	887,216	739,963	Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)
Agua comprada de origen marino	47,486	0	0	0	---------

b. No aplica. No se realizan extracciones de agua de zonas con estrés hídrico.

d. Datos tomados de caudalímetros propios y de facturas de compra de agua.

GRI 303-4. VERTIDOS DE AGUA

a. Vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total según los siguientes tipos de destino, si procede:

i. **agua superficial,**
ii. **agua subterránea,**
iii. **agua marina,**
iv. **agua de terceros, y volumen de dicho total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.**

b. Un desglose del vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:

i. **agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l),**
ii. **otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).**

c. Vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total según las siguientes categorías:

i. **agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l),**
ii. **otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).**

d. Sustancias prioritarias que causan preocupación por las que se tratan los vertidos, incluidos:

i. **el método usado para definir las sustancias prioritarias que causan preocupación, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados,**
ii. **el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias preocupantes prioritarias,**
iii. **el número de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.**

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usados.

a.

EDAR	Uso Urbano (m^3/año)	Agricultura (m^3/año)	Deporte (m^3/año)	Medio ambiente (m^3/año)	Caudal reutilizado (m^3/año)	Caudal tratado (m^3/año)
EDAR Murcia-Este						36.953.000
EDAR La Murta						15.621
EDAR Baños y Mendigo		21.514			21.514	21.514
EDAR Cabezo de la Plata						3.662
EDAR Mosa Trajectum			35.629		35.629	42.567
EDAR El Escobar			16.986		16.986	16.986
EDAR Los Cañares	26.312		2.530		28.842	28.842

EDAR Hacienda Riquelme			64.368		64.368	64.368
EDAR El Valle			58.081		58.081	58.081
EDAR Barqueros		60.378			60.378	60.378
EDAR Nueva Corvera		125.853			125.853	135.812
EDAR El Raal				3.950.373	3.950.373	3.950.373
EDAR Los Martinez del Puerto		19.033			19.033	19.033
EDAR Sucina 2		173.649			173.649	173.649
EDAR Casas Blancas		9.869			9.869	9.869
TOTAL ANUAL	**26.312**	**410.296**	**177.594**	**3.950.373**	**4.545.575**	**41.553.755**

b. Todo el vertido de agua pertenece a la categoría de agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l).

c. Todo el vertido de agua pertenece a zonas con estrés hídrico de categoría agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l).

d. 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.** Para definir las sustancias prioritarias se han utilizado los criterios establecidos en la Directiva 2013/39/EU. Dicha directiva fue traspuesta 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.** Los límites quedan establecidos en las Normas de Calidad Ambiental.
- **iii.** 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 solo 1 de ellos supero 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 existente no son capaces de eliminarlas debiendo ser las medidas de contención en origen, esto es, prohibiendo o limitando su uso.

e. Datos tomados de caudalímetros propios y de analíticas realizadas por laboratorio tanto interno como externo.

GRI 303-5. CONSUMO DE AGUA

a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.

b. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas con estrés hídrico.

c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo en relación con la misma.

d. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector.

a. El consumo total de agua en la organización durante 2019 ha sido de **23,733 Megalitros**

b. No aplica. No se realiza consumo en zonas con estrés hídrico

c. No aplica

d. Se realiza medición directa a través de caudalímetros

GRI 304. BIODIVERSIDAD

GRI 304-1. CENTROS DE OPERACIONES 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

a. Para cada centro de operaciones 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, 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 centro de operaciones en Km^2 (u otra unidad, si corresponde);**
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 UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).**

RESPUESTA:

a. 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 Altanoa y Escalona	30

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m^2)
Depósito “El Valle”	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa 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 Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia. No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.

GRI 304-2. IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD

a. La naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a uno o más de los siguientes puntos:

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).**

b. Los impactos positivos y negativos significativos directos e indirectos con referencia a lo siguiente:

i. **las especies afectadas;**
ii. **la extensión de las zonas que han sufrido impactos;**
iii. **la duración de los impactos;**
iv. **la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.**

RESPUESTA:

a. y b. Síntesis de impactos, medidas adoptadas y propuestas adicionales en las instalaciones ubicadas en el Parque Regional de Carrascoy 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 Catedra 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.

GRI 304-3. HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

a. 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.

b. 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.

c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.

d. Los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.

RESPUESTA:

A y b. Durante el año 2016 se realizó con la Universidad de Murcia un estudio del impacto de la actividad de Aguas de Murcia en la Biodiversidad y se propusieron una serie de medidas para minimizar los posibles impactos. Se confirma que durante el año 2019 no ha habido cambios en este aspecto.

Además, existe un convenio de colaboración entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), el cual fue firmado a finales de año 2016 y ampliado, en el mes de Junio de 2019, con la firma de un segundo convenio.

Durante este periodo que abarca desde 2017 hasta 2019, se han ejecutado una serie de actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad, siendo la superficie de actuación actualmente de 1 ha.

c y d. Acciones desarrolladas durante 2019

1. Mantenimiento del Bosque de Ribera ETAP Contraparada

Realización de labores de mantenimiento necesarias para la conservación del bosque de ribera de la zona de Contraparada. Cabe destacar, que estas zonas se vieron afectadas por el episodio de lluvias extremas producidas por la DANA, las cuales no supusieron afección irreversible del arbolado, demostrando su adaptación a las crecidas del río.

Foto 1. Álamos tras la crecida del río Segura como consecuencia de la DANA.

Estas labores de mantenimiento han consistido en:

- Instalación de riego.
- Desbroce de caña en las zonas sin plástico y desbroce puntual para evitar el desarrollo de carrizo y otras especies vegetales no conformadoras del bosque de ribera.
- Trasplante de árboles para evitar afección a la toma de la acequia nueva de Churra.
- Ampliación de la zona inicialmente prevista realizando desbroces de rebrotes de carrizo y caña, riego con motobomba a cada plantón y reposición de marras.

Durante 2019, se ha procedido a la actualización de la documentación necesaria para tramitar ante el Ministerio de Transición Ecologica el COMPENSO.

2. Ampliación del Bosque de Ribera en la Depuradora Murcia- Este o ETAP Contraparada

Actuación pendiente de autorización por parte de la Comisaría de la Confederación Hidrográfica del Segura donde se ha solicitado actuar en dos zonas.

3. Seguimiento en los depósitos de la Pinada y el Aguilucho

Análisis del uso del bebedero artificial por parte de la fauna silvestre y evaluación de los depósitos como refugio potencial para Quirópteros.

Del seguimiento de los depósitos se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1. Especies capturadas para anillamiento en el bebedero artificial de La Pinada durante 2019.

Especie	Nº de capturas
Aeghitalos caudatus	8
Serinus serinus	1
Phylloscopus collybita	2
Total general	11

Tabla 2. Resultados de las estaciones de censo realizadas en las proximidades del bebedero de La Pinada durante 2019.

Paloma torcaz, Columba palumbus
Tórtola europea, Streptopelia turtur
Vencejo real, Apus melba
Vencejo pálido, Apus pallidus
Gaviota patiamarilla, Larus michahellis
Culebrera europea, Circaetus gallicus
Águila calzada, Hieraaetus pennatus
Gavilán común, Accipiter nisus
Busardo ratonero, Buteo buteo
Pito real, Picus sharpei
Cuervo grande, Corvus corax
Golondrina común, Hirundo rustica
Golondrina dáurica, Cecropis daurica
Avión común, Delichon urbicum
Carbonero garrapinos, Periparus ater
Herrerillo capuchino, Lophophanes cristatus
Carbonero común, Parus major
Mito común, Aegithalos caudatus
Mosquitero común, Phylloscopus collybita
Curruca cabecinegra, Sylvia melanocephala
Petirrojo europeo, Erithacus rubecula
Colirrojo tizón, Phoenicurus ochruros
Mirlo común, Turdus merula
Pinzón vulgar, Fringilla coelebs
Piquituerto común, Loxia curvirostra
Serín verdecillo, Serinus serinus
Escribano montesino, Emberiza cia

En ninguna de las inspecciones se observaron murciélagos entrando o saliendo del depósito del Aguilucho pero si se detectó presencia de estos animales en el depósito de la Pinada, registrando 28 secuencias diferentes.

4. Seguimiento del zarcero bereber

Seguimiento de esta ave para conocer las áreas de invernada y migración de la especie. Se trata de una buena especie indicadora del buen estado de salud de los bosques riparios en zonas semiáridas.

Los resultados del seguimiento del zarcero bereber se han presentado como comunicación en el Congreso de restauración de ríos (https://asociacionanse.org/download/94/) así como en el periódico la Verdad con una extensa noticia el día 23 de Septiembre de 2019.

Además, se ha establecido una colaboración con el Instituto Konrad Lorenz (KLIVV) de Viena, para iniciar una línea conjunta de investigación sobre esta especie.

5. Puesta en marcha y desarrollo del Biobserva

Realización de distintas sesiones de formación de avistamiento de aves del personal de la ETAP Contraparada. Los registros están subidos y accesibles en la plataforma web (https://biobserva.com/aguasdemurcia/observation/list).

6. Conservación de Polinizadores en Instalaciones de Aguas de Murcia

Se han realizado las siguientes acciones:

- Visita de las instalaciones por parte de un equipo de entomólogos para proponer medida de conservación de polinizadores.
- Adquisición de semillas para la conservación de polinizadores.
- Adquisición de refugios para abejas silvestres.
- En las Praderas de césped: diversificación con plantas con flor, creación de núcleo con menor frecuencia de siega, creación de núcleos de plantas perennes ornamentales con flor y plantación de núcleos de arbustos con requerimientos hídricos y con flores a modo de islas.
- En las zonas verdes y entorno de las plantas: plantación de masas de arbustos xéricos de interés para polinizadores y siembras de flora autóctona de interés para los polinizadores.
- Refugios para polinizadores: instalación de 2 hoteles de insectos grandes, instalación de 35 hoteles para abejas solitarias, ejecución de taludes para la reproducción de abejas minadoras y construcción de cajas específicas para abejas minadoras.

7. Voluntariado Ambiental, Educación Ambiental y Voluntariado Corporativo

Las actividades realizadas son:

- Apoyo al anillamiento del Zarcero Bereber en Contraparada (2/07/2019).
- Plantación con el voluntariado corporativo de Iberdrola (23/11/2019).

8. Divulgación

Los trabajos de divulgación desarrollados en el marco del convenio son los siguientes:

- Colaboración en el Congreso RestauraRíos 2019.
- Impresión de 1.000 ejemplares del "Atlas de Odonatos de la Región de Murcia".
- Jornadas del proyecto ODSesiones de la UMU organizadas por el LiFE Invasaqua.
- Distintas notas de prensa en medios de comunicación. Entre ellas podemos destacar:
  - "Aguas de Murcia y Anse renuevan el Convenio para el fomento de la biodiversidad en Murcia" (https://www.asociacionanse.org/aguas-de-murcia-y-anse-renuevan-el-convenio-para-el-fomento-de-la-biodiversidad-en-murcia/20190711/).
  - "El Zarcero Bereber nos enseña cómo debemos recuperar el bosque de Ribera" (https://www.asociacionanse.org/el-zarcero-bereber-nos-enseña-como-debemos-recuperar-el-bosque-de-ribera/20190924/).
- Elaboración de 35 tweets sobre el convenio y sus resultados.
- Elaboración de una web enlazada con la de Aguas de Murcia con la información actualizada sobre el convenio en tiempo real.
- Elaboración de un vídeo sobre el desarrollo de las actuaciones de recuperación del bosque de ribera (https://www.youtube.com/watch?timecontinue=4&v=tZnnYKxwzFk).

9. Regeneración de cauces mediante el caudal ecológico

La regeneración consiste en dotar a dichos cauces de un caudal permanente llamado caudal ecológico que permite auto depurarse siendo también fuente de agua para especies de su entorno y el riego de cultivos tradicionales de la zona.

Destacar que, una parte del agua depurada en las EDAR va destinada a la recuperación ambiental de infraestructuras de alto valor, no solo ecológico sino también etnológico y tradicional para Murcia y su Huerta, como es El Merancho de los Giles que recibe el agua de la EDAR del RAAL. Formando parte de la red de riego tradicional aun en uso por los regantes de la Huerta.

Es por esto que no toda el agua que se depura en las EDAR es devuelta al medio natural, concretamente a los cauces públicos.

GRI 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

a. El número 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.**

RESPUESTA:

a. 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	Anfibios	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	-	-	-
MAMÍFEROS				
Gato montés *Felis silvestris*	-	-	-	Vulnerable
Murciélago troglodita *Miniopterus schreibersi*	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Ratonero mediano *Myotis blythii*	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murciélago patudo *Myotis capaccinii*	II	En Peligro de Extinción	En Peligro	En Peligro
Ratonero grande *Myotis myotis*	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*	Migradora	Sí	Vulnerable	Vulnerable	En Peligro
Halcón peregrino *Falco peregrinus*	Nidificante	Sí	-	-	-
Bisbita campestre *Anthus campestris*	Invernante	Si	-	-	-
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 Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

GRI 305. EMISIONES

GRI 305-1. EMISIONES DIRECTADS DE GEI (Alcance 1)

a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

b. Los gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.

c. Las emisiones biogénicas de CO_2 en toneladas métricas de CO_2 equivalente.

d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir.

i. **la justificación de la selección;**
ii. **las emisiones en el año base;**
iii. **el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.**

e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.

f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.

g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO_2 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 gases de aislamiento SF6 de los centros de transformación eléctrica y sus componentes.
- Emisiones de CO_2 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 Martinez del Puerto, EDAR Mosa, EDAR Nueva Corvera y la EDAR El Trampolin, situadas en el municipio de Murcia.

Toneladas métricas de CO_2 equivalente (t CO_2/año) = **2.071,43**

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO_2, CH_4, N_2O y HFC.

c. De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO_2 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 CH_4, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO_2 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 N_2O y CH_4, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a t CO_2/año:

	Emisiones de Proceso	t CO_2/año
EDAR Murcia Este	Línea de Fango	1.109,53
	Línea de Agua	420,55
	Línea de Biogás	262,47
EDAR Pedanías	Línea de Agua	24,81
	Línea de Fango	4,96

d. El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2014.

En la siguiente tabla se recogen los factores de referencia para los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018:

FACTOR DE EMISIÓN

		2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**FUENTE**
Gasóleo C	kgCO_2/l	2,868	2,868	2,868	2,868	2,868	2,868	Ministerio para la Transición Ecológica (2019)
Gasóleo A	kgCO_2/l	2,544	2,544	2,539	2,520	2,493	2,467	Ministerio para la Transición Ecológica (2019)
Gasolina	kgCO_2/l	2,205	2,205	2,196	2,180	2,157	2,065	Ministerio para la Transición Ecológica (2019)

GLP vehículos	$kgCO_2/l$	1,671	1,671	1,671	1,671	1,671	1,671	Ministerio para la Transición Ecológica (2019)

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE MURCIA 2018 (tCO_2/año)

Alcance 1. Total emisiones directas (tCO_2/año)	**Emisiones de proceso**	1.822,32	**2.071,43**
	Otras	249,10	

e. 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 expresaran las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO_2 ($tonCO_2$), 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 de 2006 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 CO_2 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 CH_4 y N_2O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- ✓ Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH_4.
- ✓ Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N_2O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N_2O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

Emisiones de N_2O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

$$N_2O_{planta} = P \cdot T_{planta} \cdot F_{IND-COMM} \cdot EF_{planta}$$

N_2O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N_2O/año

P = población, habitantes

T_{planta} = grado de modernización de la EDAR, %. Se considera que todas EDAR son modernas (T_{planta}=1)

$F_{IND-COMM}$ = fracción de proteína industrial y comercial co-vertida en el agua de entrada. Se considera un valor por defecto de 1,25 (en el caso de que existan vertidos industriales). En caso de tratarse de vertidos básicamente residenciales, el valor de este parámetro será 1.

EF_{planta}= factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN_2O/·pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N_2O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ($F_{IND-COMM}$ = 1,00), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P, al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO5), de 60 gramos de oxígeno por día.

f. 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 CO_2 equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m^3 o kg de gas consumido). 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 N_2O, CH_4, R410A y R427A, así como el factor de emisión de N_2O del agua residual.

- Ministerio para la Transición Ecológica. Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2020). 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 C y Gasóleo A, y el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO).
- 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 el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y 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.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
ENERGÍA	Gasóleo C	2,868	$kgCO_2/l$	Ministerio para la Transición Ecológica (2020)
	Gasóleo A	2,467	$kgCO_2/l$	Ministerio para la Transición Ecológica (2020)
	Gasolina	2,065	$kgCO_2/l$	Ministerio para la Transición Ecológica (2020)
	GLP vehículos	1,671	$kgCO_2/l$	Ministerio para la Transición Ecológica (2020)
	Electricidad	0,00	$kgCO_2/kWh$	Suministros con GdO
	Electricidad	0,31	$kgCO_2/kWh$	Comercializadoras sin GdO (Ministerio para la Transición Ecológica 2019)
EMISIONES FUGITIVAS	R-410A	2.088	kg CO_2/kg gas	UE (2014)
	R-427A	2.138	kg CO_2/kg gas	UE (2014)

g. 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.

GRI 305-2. EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (Alcance 2)

a. El valor bruto-en función de la ubicación- de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

b. Si procede, el valor bruto-en función del mercado-de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO_2 equivalente.

c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.

d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:

i. **la justificación de la selección;**

ii. **las emisiones en el año base;**

iii. **el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.**

e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.

f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.

g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO_2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad

Toneladas métricas de CO_2 equivalente (t CO_2/año) = **0**

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO_2

c. El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2014.

d. 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 expresaran las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO_2 ($tonCO_2$), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

e. 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 CO_2 equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m^3 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.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

	FACTOR DE EMISIÓN		**FUENTE**
Electricidad	0,00	$kgCO_2/kWh$	Electricidad con GdO

f. 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.

GRI 305-3. OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (Alcance 3)

a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.

c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.

d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.

e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:

i. **la justificación de la selección;**
ii. **las emisiones en el año base;**
iii. **el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.**

f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.

g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

La empresa no cuantifica las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de Alcance 3.

GRI 305-4. INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI

a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.

b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.

c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

d. Los gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.

RESPUESTA:

a. 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 $KgCO_2/m^3$ de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO_2/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales $KgCO_2/m^3$ de agua suministrada

Magnitudes técnicas:

Población total servida de derecho (habitantes)	453.258
Volumen de agua suministrada (m3/año)	30.851.857
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m3/año)	41.567.732

De acuerdo con estas magnitudes de explotación, obtenemos los ratios e indicadores siguientes:

Emisiones de Proceso depuración (Kg CO2/m3 de agua tratada)	0,044
Emisiones Totales (Kg CO2/Clientes Servidos)	4,570
Emisiones Totales (Kg CO2/m3 de agua suministrada)	0,067

b. Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.

c. Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1, como las emisiones indirectas de Alcance 2.

d. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO_2, CH_4, N_2O y HFC.

GRI 305-5. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 equivalente.

b. Los gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.

c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).

e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. Las reducciones obtenidas en el año en estudio 2018, con respecto a los años anteriores han sido las siguientes:

	2019	**2018**	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**
Proceso de depuración	1.822,32	1.811,39	1.809,66	1.628,53	1.541,22	1.540,32
Combustibles vehículos	118,85	133,79	129,84	123,03	140,91	149,15
Combustibles equipos auxiliares	32,94	15,70	33,29	23,58	27,54	28,13
Gases refrigerantes	97,23	49,89	47,52	22,86	63,81	35,33
Extintores	0,086	0,139	0,216	0,09	0,11	0,58
Electricidad	0,00	0,00	0,00	151,81	660,83	953,54
TOTAL	**2.071**	**2.011**	**2.021**	**1.950**	**2.434**	**2.707**

Las emisiones registradas en 2019 con respecto a 2018 han sido un 3,01 % superior, esto es debido principalmente a:

- El aumento de las recargas de los gases refrigerantes respecto a años anteriores.
- La aplicación del FE del gasóleo C debido al cambio de normativa.

La reducción acumulada desde 2014 ha ascendido un 23,48 %. Hay que destacar que no se tiene capacidad plena de actuación sobre la evolución de las emisiones de proceso ya que, si bien se pueden 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.

Además, se han realizado distintas actuaciones encaminadas a la reducción:

- Aumento de Instalación fotovoltaica y reducción de compra de energía eléctrica en ETAP
- Sustitución del destructor de ozono en ETAP.
- Sustitución de bombas.
- Instalación de un nuevo CT para alimentar el tercer motor de cogeneración en EDAR Murcia Este
- Renovación de lamelas en la Decantación Primaria de la EDAR Murcia Este.
- Distintas campañas de sensibilización.

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO_2.

c. 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 2014.

d. 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 expresaran las emisiones GEI de Aguas de Murcia es la tonelada de CO_2 ($tonCO_2$), 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 de 2006 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 CO_2 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 CH_4 y N_2O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.

- ✓ Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH_4.
- ✓ Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N_2O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N_2O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

Emisiones de N_2O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

$$N_2O_{planta} = P \cdot T_{planta} \cdot F_{IND-COMM} \cdot EF_{planta}$$

N_2O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N_2O/año

P = población, habitantes

T_{planta} = grado de modernización de la EDAR, %. Se considera que todas EDAR son modernas (T_{planta}=1)

$F_{IND-COMM}$ = fracción de proteína industrial y comercial co-vertida en el agua de entrada. Se considera un valor por defecto de 1,25 (en el caso de que existan vertidos industriales). En caso de tratarse de vertidos básicamente residenciales, el valor de este parámetro será 1.

EF_{planta}= factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN_2O/·pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N_2O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ($F_{IND-COMM}$ = 1,00), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P, al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO5), de 60 gramos de oxígeno por día.

e. Las emisiones obtenidas durante 2019 corresponden al Alcance 1 sin reducirse durante dicho periodo. No se registran emisiones de Alcance 2, ya que el total de la electricidad consumida por la empresa procede de fuentes renovables.

GRI 305-6. EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)

a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluormetano) equivalente.

b. Las sustancias incluidas en el cálculo.

c. La fuente de los factores de emisión utilizados.

d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. No aplica. No se producen dichas sustancias.

b. No aplica. No se producen dichas sustancias.

c. No aplica. No se producen dichas sustancias.

d. No aplica. No se producen dichas sustancias.

GRI 305-7. ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_X), ÓXIDOS DE AZUFRE (SO_X) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE

a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes:

i. **NO_X**
ii. **SO_X**
iii. **Contaminantes orgánicos persistentes (COP)**
iv. **Compuestos orgánicos volátiles (COV)**
v. **Contaminantes del aire peligrosos (HAP)**
vi. **Partículas (PM)**
vii. **Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes**

b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.

c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a.

Emisiones directas atmosféricas- Focos localizados (t)

	2015	2016	2017	2018	2019
HCl	0,15	0,30	0,52	0,52	0,52
CO	1,56	2,75	19,39	15,81	20,98
NO_2	1,39	9,68	54,06	54,21	33,94
N_2O	31,72	31,42	55,62	56,66	56,92
SO_2	7,71	6,29	11,10	11,70	11,31
NH_3	0,004	0,004	0,08	0,06	0,02
COT	3,08	13,45	16,72	40,23	47,52
Partículas	0,38	0,39	0,73	0,29	0,19

b.

Compuesto	Método	Norma
Monóxido de Carbono (CO)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Óxidos de Azufre (SO2/SOx)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Óxido de Nitrógeno (NO2/NOx)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Ácido clorhídrico (HCl)	UV VIS	UNE EN 1911:11
Carbono orgánico total (COT)	FID	UNE EN 12619:13
Óxido nitroso (N2O)	CG/TCD (Cromatografía de gases con detector de conductividad térmica.)	Procedimiento interno no acreditado
Amoniaco (NH3)	ULTRAVIOLETA VISIBLE	Método EPA CTM-027
Partículas	GRAVIMETRIA	UNE-ISO 9096:2005

c. No se toma ninguna fuente para el cálculo, ya que son mediciones realizadas por un laboratorio externo acreditado.

GRI 306. EFLUENTES Y RESIDUOS

GRI 306-1. VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO

a. El volumen total de vertidos de agua programados y no programados por:

i. **Destino;**
ii. **calidad del agua, incluido el método de tratamiento;**
iii. **si el agua fue reutilizada por otra organización.**

b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

RESPUESTA:

a.

i. e iii.

A continuación, se exponen los distintos caudales de tratamiento de las EDAR, así como su destino y reutilización:

EDAR	Uso Urbano (m^3/año)	Agricultura (m^3/año)	Deporte (m^3/año)	Medio ambiente (m^3/año)	Caudal reutilizado (m^3/año)	Caudal tratado (m^3/año)
EDAR Murcia Este						36.953.000
EDAR La Murta						15.621
EDAR Baños y Mendigo		21.514			21.514	21.514
EDAR Cabezo de la Plata						3.662
EDAR Mosa Trajectum			35.629		35.629	42.567
EDAR El Escobar			16.986			16.986
EDAR Los Cañares	26.312		2.530		28.842	28.842
EDAR Hacienda Riquelme			64.368		64.368	64.368
EDAR El Valle			58.081		58.081	58.081
EDAR Barqueros		60.378			60.378	60.378
EDAR Nueva Corvera		125.853			125.853	135.812
EDAR El Raal				3.950.373	3.950.373	3.950.373
EDAR Los Martinez del Puerto		19.033			19.033	19.033
EDAR Sucina 2		173.649			173.649	173.649
EDAR Casas Blancas		9.869			9.869	9.869
TOTAL ANUAL	**26.312**	**410.296**	**177.594**	**3.950.373**	**4.545.575**	**41.553.755**

ii. Todo el caudal depurado cumple con los parámetros establecidos en la Concesión de Vertidos fijadas por la Confederación hidrográfica del Segura. Dichos límites permiten asegurar que la calidad del vertido se encuentre en condiciones óptimas para su reutilización o aportación como cauce ecológico a la cuenca hidrográfica.

Los métodos de tratamiento utilizados se detallan a continuación:

EDAR	Pretratamiento	Tratamiento Biológico	Decantación	Tratamiento Terciario	Tratamiento de fangos
EDAR Murcia Este	X	Fangos activos convencional con eliminación de nutrientes A20 modificado	X	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR La Murta	X	Fangos activos y eliminación de nitrógeno. Mezcla completa con zona anóxica	X	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Baños y Mendigo	X	Fangos activos y eliminación de nitrógeno. Mezcla completa sin zona anóxica	X	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Cabezo de la Plata	X	Fangos activos en aireación prolongada. Mezcla completa sin zona anóxica	X	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Mosa Trajectum	X	Fangos activos en aireación prolongada. Carrusel tipo orbal	X	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR El Escobar	X	Fangos activos de aireación prolongada tipo Carrusel	X	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Los Cañares	X	Fangos activos con Biorreactor de Membranas BRM	------	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR Hacienda Riquelme	X	Fangos activos con Biorreactor de Membranas BRM	------	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR El Valle	X	Fangos activos con Biorreactor de Membranas BRM	------	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR Barqueros	X	Fangos activos en aireación prolongada. Mezcla completa sin zona anóxica	X	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Nueva Corvera	X	Fangos activos de aireación prolongada tipo Carrusel	X	Filtración de arena, ultravioleta y desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR El Raal	X	Fangos activos de contacto-estabilización. Flujo pistón	X	Desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR Los Martinez del Puerto	X	Fangos activos y decantación secundaria. Mezcla completa sin zona anóxica	X	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR Sucina 2	X	Fangos activos de aireación prolongada tipo Carrusel	X	Filtración de arena y desinfección con hipoclorito	Deshidratación
EDAR Casas Blancas	X	Fangos activos con aireación prolongada. Mezcla completa con zona anóxica	X	Desinfección con hipoclorito	Espesamiento
EDAR El Trampolin	X	Fangos activos con aireación prolongada tipo OXYMOP. Mezcla completa sin zona anóxica	X	Decantación lamelar y desinfección con hipoclorito	Espesamiento

b. Para la obtención de estos valores, se cuenta con caudalímetros propios a salida de planta.

GRI 306-2. RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:

i. **Reutilización**
ii. **Reciclaje**
iii. **Compostaje**
iv. **Recuperación, incluida la recuperación energética**
v. **Incineración (quema de masa)**
vi. **Inyección en pozos profundos**
vii. **Vertedero**
viii. **Almacenamiento en el sitio**
ix. **Otros (que debe especificar la organización)**

b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:

i. **Reutilización**
ii. **Reciclaje**
iii. **Compostaje**
iv. **Recuperación, incluida la recuperación energética**
v. **Incineración (quema de masa)**
vi. **Inyección en pozos profundos**
vii. **Vertedero**
viii. **Almacenamiento en el sitio**
ix. **Otros (que debe especificar la organización)**

c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de residuos:

i. **Eliminación directa por parte de la organización o confirmación directa de cualquier otro modo**
ii. **Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos**
iii. **Valores predeterminados por la organización del contratista de eliminación de residuos**

RESPUESTA:

A y b. Existen varios centros productores de residuos peligrosos y no peligrosos.

Estación de Tratamiento de Aguas Potables La Contraparada:

TIPO DE RESIDUO	PELIGROSIDAD	CANTIDAD (Kg)	DESTINO	GESTOR
Residuos Sólidos Urbanos (Papel, Plásticos, Orgánica)	No	7.500	Gestión separativa según tipología	Cespa
Absorbentes y trapos contaminados	Si	41	Valorización Energética	SGR
Disolventes orgánicos no halogenados	Si	23	Valorización Energética	SGR
Envases vacíos de metal contaminados	Si	21	Reciclado de metales	SGR
Envases vacíos de plástico contaminados	Si	16	Recuperación de materiales plásticos	SGR
Aerosoles técnicos vacíos	Si	3	Recuperación de metales	SGR
Residuos de análisis de laboratorio	Si	511	Incineración en tierra	SGR
Aceites usados	Si	500	Reciclaje	Santoil
Lodos de clarificación de agua	No	320.130	Compostaje	SGR
Carbón activo	No	34.380	Vertedero	SGR

Estaciones Depuradoras de aguas Residuales:

TIPO DE RESIDUO	PELIGROSIDAD	CANTIDAD (KG)	DESTINO	GESTOR
Aceites Usados	Si	4.860	Regeneración	Santoil,S.L
Aerosoles vacíos	Si	11	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Baterías de Litio	Si	1	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR

Biosanitarios especiales	Si	55	Esterilización por vapor	BIOSTOP
Carbón activo contaminado	Si	2.926	Valorización energética	SGR
Cartuchos de resina de intercambio iónico	Si	10	Valorización energética	SGR
Disolventes orgánicos halogenados	Si	100	Reciclado o recuperación	SGR
Disolventes orgánicos no halogenados (White Spirit)	Si	293	Recuperación o regeneración de disolventes	Safety Kleen
Envases vacíos de plástico contaminados	Si	113	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas	SGR
Envases vacíos de vidrio contaminados	Si	70	Reciclado o recuperación materias inorgánicas	SGR
Envases vacíos metálicos contaminados	Si	2	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Envases vacíos metálicos de aceite mineral	Si	120	Reciclado o recuperación de metales y compuestos	SGR
Material Eléctrico obsoleto	Si	34	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Material contaminado con productos químicos	Si	1.093	Valorización energética	SGR
Pilas alcalinas	Si	15	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Pilas botón	Si	0	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	SGR
Reactivos de Laboratorio	Si	180	Incineración en tierra	SGR
Soluciones ácidas	Si	65	Neutralización	SGR
Soluciones básicas	Si	45	Neutralización	SGR

Tubos fluorescentes	Si	2	Reciclado o recuperación	SGR
Sales Inorgánicas Sólidas	Si	7.713	Neutralización	SGR
Lodos de limpieza de alcantarillado	No	409.820	Vertedero	Licuas
Basuras	No	995.650	Vertedero	Cespa GR
Arenas	No	303.340	Vertedero	Cespa GR
Lodos EDAR	No	14.439.080	Compostaje	Cespa GR
Lodos EDAR	No	13.694.450	Aplicación directa	Biomasa del Guadalquivir
Lodos desnatados de depuradora	No	34.960	Vertedero	Cespa GR

c. La empresa posee varios centros productores de residuos así como centros de almacenamiento de residuos, como son los siguientes:

- ETAP La Contraparada
- EDAR Murcia Este
- EDAR El Raal
- EDAR Nueva Sucina

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.
- Comunicaciones previa de Grandes Productores de Residuos NO Peligrosos > de 1000 toneladas.
- Autorización de Gran Productor de Residuos Peligrosos.
- Notificaciones de Retiradas de Residuos Peligrosos.
- Documentos de control y seguimiento.
- Libros de registro.

El tratamiento 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.

GRI 306-3. DERRAMES SIGNIFICATIVOS

a. El número y el volumen total de los derrames significativos registrados.

b. La siguiente información adicional para cada derrame, de los que informara la organización en sus estados financieros:

i. **ubicación del derrame;**
ii. **volumen del derrame;**
iii. **material del derrame, clasificado por: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua), derrames de combustible (superficies de suelo o agua), derrames de residuos (superficies de suelo o agua), derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización).**

c. Impactos de los derrames significativos.

RESPUESTA:

a. No se ha producido derrames significativos durante el 2019. No obstante, la empresa cuenta con protocolos de acción para dar solución en el caso de que se produjera.

GRI 306-4. TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS

a. El peso total de cada uno de los siguientes:

i. **Residuos peligrosos transportados**
ii. **Residuos peligrosos importados**
iii. **Residuos peligrosos exportados**
iv. **Residuos peligrosos tratados**

b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países.

c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

RESPUESTA:

a. La empresa no traslada, no importa, no exporta, ni trata residuos peligrosos, toda la gestión de los residuos peligrosos producidos en la empresa, la realizan transportistas autorizados.

b. No existe ningún residuo producido en la empresa que sea transportado internacionalmente.

c. No aplica.

GRI 306-5. CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS

a. Los cuerpos de agua y los hábitats relacionados que se ven significativamente afectados por los vertidos de agua y/o escorrentías, e incluir:

- **i. El tamaño del cuerpo de agua y del hábitat relacionado;**
- **ii. Si el cuerpo de agua y el hábitat relacionado se consideran áreas protegidas a niveles nacional o internacional;**
- **iii. El valor para la biodiversidad, como el número total de especies protegidas.**

RESPUESTA:

a. Durante el 2019 no se han producido afecciones a los cuerpos de agua en tiempo seco, y las únicas afecciones puntuales son las derivadas por los desbordamientos del sistema unitario de alcantarillado debido a las escorrentías por lluvias intensas.

- **i.** El cuerpo relacionado es el río Segura, cuya calidad es muy buena a lo largo del año. Se trata de un río de 325 km que recorre las provincias de Jaén, Albacete, Murcia y Alicante. Se trata de un curso de gran relevancia territorial al atravesar una zona semiárida. La cuenca aborda unos 19.000 km^2. Las instalaciones se encuentran en la zona hidráulica "Vega Media" según la zonificación realizada por la Confederación Hidrográfica del Segura. Esta zona tiene una extensión de 412 km^2.
- **ii.** No se tratan de áreas protegidas a nivel nacional ni internacional. Únicamente, la desembocadura está considerada como Lugar de Importancia Comunitaria (LIC) como parte de la Red Natura 2000. Este espacio, “Dunas de Guardamar”, se sitúa aguas abajo a más de 50 km.
- **iii.** En la zona de proyecto se encuentran diversas especies protegidas por la Ley 7/95, de 21 de abril, de fauna silvestre de la Región de Murcia. Destacamos las siguientes especies cuya presencia es probable:

    - **Especies en Peligro de Extinción:** la Nutria (Lutra lutra).
    - **Especies Vulnerables:** el Murciélago patudo (Myotis capaccinii).
    - **Especies de Interés Especial:** el Martinete (Nycticorax nycticorax), el Avetorillo (Ixobrychus minutus), el Avión zapador (Riparia riparia), el Murciélago grande de herradura (Rhinolophus ferrumequinum) y el Tejón (Meles meles).

GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 307-1. INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL

a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:

i. **El valor monetario total de las multas significativas;**
ii. **El número total de sanciones no monetarias;**
iii. **Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.**

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. Durante el 2019, no se registra ningún Expediente Sancionador Administrativo con relevancia medio ambiental.

b. No aplica.

GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

GRI 308-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.

RESPUESTA:

a. Debido a la implantación del Sistema de Gestión Ambiental que Aguas de Murcia posee y, a la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público, como entidad de capital mixto con mayoría pública, el **100 %** de los proveedores son seleccionados y evaluados de acuerdo con criterios ambientales. Dichos criterios ambientales se encuentran definidos en el Pliego de Condiciones y bien, puede ser, mediante la acreditación de la implantación de cualquier Sistema Ambiental y/o el compromiso de cumplimento de Buenas Prácticas en materia ambiental por parte del proveedor seleccionado.

GRI 308-2. IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales.

b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.

c. Los impactos ambientales negativos significativos-potenciales y reales- identificados en la cadena de suministro.

d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos-potenciales y reales- con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.

e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos negativos –potenciales y reales- con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

RESPUESTA:

a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.

b. No hay proveedores con impactos ambientales negativos significativos.

c. No se identifican impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro durante el 2019.

d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales negativos significativos.

e. No se ha dejado de trabajar con ningún proveedor por este motivo.

GRI 400: NORMAS SOCIALES

GRI 401: EMPLEO

GRI 401-1. NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

RESPUESTA:

a.

TAMAÑO PLANTILLA POR EDAD Y SEXO

2019	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	4	4
Entre 30 y 50 años	71	32
Más de 50 años	107	16
Total	**182**	**52**

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO

2019	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	2	1
Entre 30 y 50 años	8	3
Más de 50 años	5	0
Total	**15**	**4**

Nota: Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia

b.

BAJAS POR EDAD Y SEXO

2019	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	2	1
Entre 30 y 50 años	3	0
Más de 50 años	12	2
Total	**17**	**3**

TASA ROTACIÓN = BAJAS / N º EMPLEADOS

AGUAS DE MURCIA 2019
8,55%

Nota: Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia

GRI 401-2. PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

a. Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos. Estas incluyen, como mínimo:

i. **seguro de vida;**
ii. **asistencia sanitaria;**
iii. **cobertura por incapacidad e invalidez;**
iv. **permiso parental;**
v. **provisión por jubilación;**
vi. **participación accionaria;**
vii. **otros.**

b. La definición utilizada para "lugares de operación significativos".

RESPUESTA:

a. Todas las prestaciones sociales referidas en el convenio se ofrecen también al personal temporal o con jornada parcial.

b. Lugar de Operación significativos: Municipio de Murcia.

GRI 401-3. PERMISO PARENTAL

a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.

b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.

c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.

d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.

e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.

RESPUESTA:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados/as con derecho a baja por maternidad/paternidad	5	0	5
Empleados/as disfrutaron baja por maternidad/paternidad	5	0	5
Empleados/as que se reincorporaron y permanecieron tras baja	5	0	5
Empleados/as que es reincorporaron, permanecieron tras baja y siguen 12 meses después	5	1	6
Excedencias tras maternidad y paternidad	0	0	0

GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 402-1. PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES

a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.

b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.

RESPUESTA:

a. Se aplica el plazo establecido en el artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores donde se indica que "La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual deberá ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad".

b. El convenio colectivo de Aguas de Murcia, no especifica preavisos distintos al Estatuto de los Trabajadores.

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya:

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 puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.**

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.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que tiene en cuenta los requisitos legales que dimanan de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales. En 2007, la Dirección decide adaptar dicho Sistema de Gestión al estándar OHSAS 18001. Y más tarde, tras la aparición el pasado Marzo 2019 de la norma ISO 45001 “Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, se procede a la migración del certificado OHSAS 18001 a ISO 45001, obteniéndose la certificación con fecha 29 de Noviembre de 2019.

b. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cubre la totalidad de trabajadores, actividades y centros de trabajo que opera Aguas de Murcia.

GRI 403-2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control 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.**

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.

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.

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.

RESPUESTA:

a. 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 Willian T. Fine para la evaluación general y métodos específicos según riesgos basados en Reglamentos, Guías Ténicas del INSST, Notas Técnicas de Prevención del INSST, etc.

Estos procesos se garantizan mediante la designación de técnicos en Prevención de Riesgos Laborales de nivel superior en las especialidades preventivas de Seguridad Industrial, Higiene industrial y Ergonomía y Psicosociología. La especialidad de Vigilancia de la Salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. La formación de estos técnicos se complementa de manera continua en todas las áreas que les aplican.

Como consecuencia de las evaluaciones se planifican las medidas de corrección de las desviaciones detectadas, designando responsables y medios necesarios.

b. Aguas de Murcia tiene implantada una metodología, recogida en la documentación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, para que los trabajadores 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 sensibilizacion oportunas, sin admisión de transgresiones de las normas que puedan poner en peligro al trabajador o a terceros.

Además hay establecido un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que incluye un Codigo 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 Officcer. También añadir, que dentro del II Plan de Igualdad vienen recogidos aspectos relativos a la protección de los trabajadores en determinadas situaciones.

c. 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 los trabajadores propios, externos o de terceras personas, como consecuencia de nuestra actividad. Está politica 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 al trabajador paralizar su actividad e informar a sus superiores en caso de que vea amenazada su integridad personal por una situación de este tipo, sin temor a represalias.

d. 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.

GRI 403-3. SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de SUEZ SPAIN. Dispone de 2 técnicos de Prevención de Riesgos Laborales propios que forman parte del servicio y se ocupan de la gestión técnica y el control activo de los riesgos laborales.

Las responsabilidades específicas son:

- Promover, con carácter general, la prevención en la empresa.
- Asesorar a la Dirección sobre la adecuada implantación del SGPRL.
- Asesorar a la línea de mando sobre la adopción de medidas preventivas.
- Publicar y difundir la Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Proponer la planificación anual a la Alta Dirección y hacer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar la memoria de las actividades preventivas desarrolladas en la empresa.
- Realizar las evaluaciones de riesgos y estrategias de medición preliminares conforme a sus especialidades preventivas.
- Proponer medidas preventivas para el control y reducción de los riesgos a la vista de los resultados de la evaluación.
- Diseñar las líneas de actuación para la confección del Plan de Prevención y su periodicidad, generalmente mediante programa anual, de manera que la Dirección de la Empresa esté en condiciones de tomar decisiones y establecer su aprobación.
- Realizar acciones de formación e información a los trabajadores, conforme a las necesidades que se vayan detectando.
- Vigilar el cumplimiento de la planificación preventiva específica y el programa de gestión de Prevención de Riesgos, tanto de las acciones propias como del resto de afectados en las distintas Áreas y Departamentos.
- Coordinar y colaborar con los Servicios de Prevención Ajenos con los que se tienen actividades externalizadas.
- Investigar los accidentes e incidentes y proponer medidas correctoras para evitar su repetición. Se investigarán también los daños en salud que sufran los

trabajadores para determinar la posible relación o influencia de las condiciones de trabajo, aunque inicialmente no esté definida.

- Elaborar y hacer el seguimiento de las estadísticas de siniestralidad.
- Mantener la documentación del SGPRL, detectar las necesidades de generar nuevos documentos, realizar en su caso o coordinar las revisiones que vayan siendo necesarias.
- Colaborar con las empresas contratistas y de servicios para que vayan mejorando la implantación de sus sistemas de prevención.
- Colaborar con las distintas administraciones y organizaciones sociales en general, en todas aquellas acciones que se promuevan de cara a mejorar el nivel de información, formación y mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de aumentar la eficacia de la actividad preventiva y reducir los índices de siniestralidad, no solamente propios si no del resto de sectores económicos.
- Participar con voz pero sin voto en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- Divulgar e implantar “Nuestras Reglas que Salvan” para evitar la ocurrencia de accidentes mortales.

También, se dispone de canales de comunicación y participación de los trabajadores para que realicen las sugerencias y aportaciones, que desde su punto de vista consideren oportunas.

GRI 403-4. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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 de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.

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 y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.

RESPUESTA:

a. Los aspectos de consulta y participación de los trabajadores 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 de los Delegados 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 los representantes de los trabajadores 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 los representantes de los trabajadores que incluyan, 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 PRL, será objeto de consulta previa con la representación de los trabajadores 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 de los trabajadores, 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 a los trabajadores 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 los Delegados de PRL y las charlas de seguridad.
  - La determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y los 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, informe de Revisión por la Dirección.

A fin de facilitar la participación de los trabajadores 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 R.D. 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 los trabajadores 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 de los trabajadores se utilizará el Manual de Bienvenida, las Charlas de Seguridad, etc. La empresa difundirá la información de seguridad y salud laboral a los trabajadores que no hayan podido participar (por estar ausentes realizando otros trabajos, por incapacidad temporal, por turnos de trabajo, etc.) mediante carpetas con el contenido impreso, aplicaciones informáticas, correo-e, grabaciones o cualquier otro medio.

j) Enfatizar la participación de los trabajadores en:

- La determinación de los mecanismos para su consulta y participación: a través de Delegados 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. Aguas de Murcia dispone de un Comité de Seguridad y Salud formado por 3 Delegados de Prevención, designados por y entre los representantes de los trabajadores, y 3 trabajadores designados por la empresa. A este comité asisten con voz pero sin voto los representantes sindicales y los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, que se reune 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 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.

GRI 403-5. FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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 riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.

RESPUESTA:

a.

AREA DE CTO.	NOMBRE DEL CURSO	DURACION
SEGURIDAD Y SALUD	Auditores Internos ISO 45001:2018	14
	Básico Prevención Recursos Laborales 60 Horas	60
	Carga, Descarga y Transporte de Mercancías Peligrosas	2
	Conducción Segura y Eficiente	6
	Consejos de Ergonomía	1
	Curso ISO 45001:2018	3
	Escuela de Espalda	4
	Evaluación Exposición a Sulfuro SH_2 en EDAR Murcia Este	2
	Formación Primera Incorporación o Cambio de Puesto Prevención de Riesgos Laborales	1,5
	Funciones y Responsabilidades de la Dirección y Línea de Mando y actuaciones de la Alta Dirección en la ISO 45001	3
	Hacia su eficacia y más allá	10
	Investigación Hipos	4
	Liderazgo en Seguridad y Salud para Directivos	14
	Prevención de Riesgos Laborales en Oficinas y PVD	10
	Prevención del Acoso Laboral	4
	Riesgos Biológicos	4
	Simulacro de Emergencia en EDAR Murcia Este	2

GRI 403-6. FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.

b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca 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 cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.

RESPUESTA:

a. La organización permite el acceso de todos los trabajadores a los servicios 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. Además, Aguas de Murcia, dispone para todos sus trabajadores de un sistema de contribución financiera para cuestiones médicas que cuentan con ayudas por odontologia, gafas, plantillas ortopedicas, protesis permanentes y similares, todas ellas, recogidas en el convenio.

b. Actualmente se realizan reconocimientos ginecologicos y de prostata voluntarios para aquellos trabajadores que lo deseen.

Además durante 2019, para mejorar la salud psicoemocional, se impartió formación a todo el personal en materia de acoso laboral y, a lo largo del año, desde la Unidad de Prevención (UPRAM) de la empresa, también se han realizado divesas charlas de comunicación y divulgación de hábitos saludables como beneficios de realizar actividad fisica, de realizar pausas cortas durante la jornada de trabajo, de llevar una alimentación equilibrada,....

GRI 403-7. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES

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 relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.

RESPUESTA:

a. 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 evalua su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

Los técnicos responsables de la obra o servicio revisan la información aportada por las contratas 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 contratas y trabajadores autónomos 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 contratas/ subcontratas la siguiente información:

- Riesgos específicos de las actividades desarrolladas por las mismas que puedan afectar a los trabajadores de otras empresas.
- Acreditación por escrito de la realización de la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.
- Relación de trabajadores 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, Declaración de Conformidad CE.
- Otros, según procedimiento específico.

De cada trabajador 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 a los trabajadores 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 contratas/ subcontratas 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 celebra con las contratas/subcontratas 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 subcontratas principales.
- Representantes de Aguas de Murcia con responsabilidad en la obra.

GRI 403-8. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos:

- **i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.**
- **ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.**
- **iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.**

b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.

c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a. 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. Los 234 trabajadores de Aguas de Murcia, el 100 % de los empleados, 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 realizados por personal propio como de empresas contratistas.

ii. El 100 % de los trabajadores de Aguas de Murcia (234 empleados) y de las empresas de servicios que trabajan para ella está sujeto al programa de auditoría interna.

iii. El 100 % de los trabajadores de Aguas de Murcia (234 empleados) y de las empresas contratistas y de servicios que realizan actividades para ella está sujetos a certificación del sistema dentro del ámbito de la coordinación de actividades empresariales.

b. El 100 % de las actividades realizadas por trabajadores propios o externos está cubierto por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, no existen trabajadores excluidos.

c. Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 403-9. LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

a. Para todos los empleados:

i. **El número y la tasa de fallecimiento resultantes de una lesión por accidente laboral.**
ii. **El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).**
iii. **El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.**
iv. **Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.**
v. **El número de horas trabajadas.**

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

i. **El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.**
ii. **El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).**
iii. **El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.**
iv. **Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral.**
v. **El número de horas trabajadas.**

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando:

i. **Cómo se determinan dichos peligros.**
ii. **Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.**
iii. **Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.**

d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

e. Si las tasas se han calculado por cada 200.000 o por cada 1.000.000 horas trabajadas.

f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a.

i. *Nº y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral* = 0
ii. *Nº y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = 0*
iii. *Nº y Tasa de lesiones por accidente laboral registrable* = 3 (leves sin baja)
iv. *Tipos de lesiones*: Introducción de cuerpo extraño en ojo, caída al mismo nivel y corte

v. *N º horas trabajadas* = 341.202

b.

i. *N º y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral* = 0
ii. *N º y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = 0*
iii. *N º de lesiones por accidente laboral registrable* = 2 (con baja) y
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable = (2/368.568) *1000000 = 5,42
iv. *Tipos de lesiones*: 1 Sobreesfuerzo y 1 Agresión
v. *N º horas trabajadas* = 368.568

d. Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

e. Las Tasas son calculadas por cada 1.000.000 de horas trabajadas

f. No se excluye ningún tipo de trabajador

g. Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 403-10. DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

a. Para todos los empleados:

i. **El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.**
ii. **El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.**
iii. **Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.**

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

i. **El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.**
ii. **El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.**
iii. **Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.**

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando:

i. **Cómo se determinan dichos peligros.**
ii. **Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.**
iii. **Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.**

d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

a.

i. *Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral* = 0
ii. *Número de dolencias y enfermedades laborales registrables* = 0
iii. *No aplica*

b.

i. *Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral* = 0
ii. *Número de dolencias y enfermedades laborales registrables* = 0
iii. *No aplica*

c.

i. Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

ii. No se han producido lesiones por accidente con grandes consecuencias durante 2019.

iii. No se han tomado medidas específicas para disminuir el riesgo por dolencia o enfermedad durante 2019.

d. No se excluye a ningún trabajador.

e. Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1. MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:

i. **sexo;**
ii. **categoría laboral.**

RESPUESTA:

a.

	Hombres	$\overline{X}$ ***Hombres***	***Mujeres***	$\overline{X}$ Mujeres	**TOTAL**	$\overline{X}$ **TOTAL**
Titulados Grado Superior	1.195	41,21	303	30,30	1.498	38,41
Titulados Grado Medio	361,50	21,26	26,50	13,25	388	20,42
Mandos intermedios	196	16,33	47,50	11,88	243,50	15,22
Of. Administrativos	853	10,66	333	13,88	1.186	11,40
Of. Operarios	302	10,07	0	0	302	10,07
Resto Plantilla	304,50	21,75	189,5	15,79	494	19
TOTAL	**3.212**	**17,65**	**899,50**	**16,97**	**4.111,50**	**17,57**

GRI 404-2. PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.

b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

RESPUESTA:

a.

	Hombres	*Mujeres*	HORAS TOTALES
COMPETENCIAS	0	0	0
SEGURIDAD Y SALUD	1272,50	300	1572,50
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	733,5	228	961,5
CALIDAD DEL AGUA	153,5	60	213,5
REDES DE ABASTECIMIENTO	0	0	0
ECONOMICO-FINANCIERO	273	0	273
GESTIÓN Y DESARROLLO RRHH	8	1,50	9,50
IDIOMAS	214,50	136,50	351
CLIENTES	6	16	22
DEPURACIÓN	104,50	68,50	173
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ÁREA JURIDICA	59	29	88
CURSOS MULTIVALENTES	0	0	0
OFIMATICA	387,50	61	448,50
TOTAL	**3.212**	**899,50**	**4.111,50**

b. En Aguas de Murcia no se han aplicado planes de empleabilidad ni de gestión de los últimos años de carrera profesional por el hecho de que las carreras profesionales de los empleados y empleadas de esta plantilla alcanzan la jubilación en esta misma empresa. No se ha producido ningún despido desde 2015 y no se prevé la toma de este tipo de decisión en los próximos años. En Aguas de Murcia, las salidas de las personas mayores de 50 años (franja que tomamos con referencia para los planes de empleabilidad), se han producido en todos los casos con más de 61 años y se ha pasado siempre a una de estas tres situaciones: jubilación parcial, jubilación anticipada o jubilación ordinaria.

GRI 404-3. PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

RESPUESTA:

a. Durante 2019 no se han realizado evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional.

GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1. DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad:

i. **sexo;**
ii. **grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;**
iii. **otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).**

b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad:

i. **sexo;**
ii. **grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;**
iii. **otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).**

RESPUESTA:

a.

DIRECCIÓN		
	H	**M**
Menor 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	2	0
Más de 50 años	4	0
Total	**6**	**0**
Total %	**100 %**	**0 %**

b.

	TITULACIÓN SUPERIOR		**TITULACIÓN GRADO MEDIO**		**MANDOS INTERMEDIOS**		**OF. ADMINISTRATIVOS**	
	H	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**
Menor 30 años	1	0	0	0	0	0	0	1
Entre 30 y 50 años	12	7	4	1	2	0	22	16
Más de 50 años	10	3	13	1	10	4	58	7
Total	**23**	**10**	**17**	**2**	**12**	**4**	**80**	**24**
Total %	**69,70 %**	**30,30 %**	**89,47 %**	**10,53 %**	**75 %**	**25 %**	**76,92 %**	**23,08 %**

	OF. OPERARIOS		RESTO PLANTILLA	
	H	**M**	**H**	**M**
Menor 30 años	1	0	2	3
Entre 30 y 50 años	19	0	10	8
Más de 50 años	10	0	2	1
Total	**30**	**0**	**14**	**12**
Total %	**100 %**	**0 %**	**53,85 %**	**46,15%**

PERSONAL CON DISCAPACIDAD		
	H	**M**
Menor 30 años	0	1
Entre 30 y 50 años	1	1
Más de 50 años	6	1
Total	**7**	**3**
Total %	**70 %**	**30 %**

GRI 405-2. RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.

b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".

RESPUESTA:

a. El convenio de Aguas de Murcia establece que la remuneración esté asociada a la categoría profesional y no al género de la persona, por lo que no existen diferencias de salario.

b. Lugares con operaciones significativas: Municipio de Murcia.

GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN

GRI 406-1. CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.

b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:

i. **caso evaluado por la organización;**
ii. **aplicación de planes de reparación en curso;**
iii. **planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;**
iv. **caso que ya no está sujeto a acciones.**

RESPUESTA:

a. Durante el 2019, no se han detectado casos de discriminación.

GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

GRI 407-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO

a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos:

i. **el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor;**
ii. **los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.**

b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.

RESPUESTA:

a. No se ha detectado ningún caso indicado en el apartado durante 2019.

b. No aplica.

GRI 408. TRABAJO INFANTIL

GRI 408-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL

a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de:

i. **trabajo infantil;**
ii. **trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso.**

b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a:

i. **tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;**
ii. **países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.**

c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA:

a. No aplica

b. No aplica

c. No aplica

GRI 409. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

GRI 409-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

a. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a:

i. **tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;**
ii. **países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.**

b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

RESPUESTA:

a. No aplica

b. No aplica

GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

GRI 410-1. PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLITÍCAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS

a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.

b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.

RESPUESTA:

a. No aplica a Aguas de Murcia, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

b. La empresa de servicios de seguridad privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan servicios en la organización.

GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

GRI 411-1. CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

a. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.

b. El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:

- **i. caso revisado por la organización;**
- **ii. aplicación de planes de reparación en curso;**
- **iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;**
- **iv. caso no sujeto a acciones.**

RESPUESTA:

a. No aplica

b. No aplica

GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 412-1. OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.

RESPUESTA:

a. Sin actividad Internacional

GRI 412-2. FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLITÍCAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

a. El número total de horas -durante el periodo objeto del informe- dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe- reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

RESPUESTA:

a y b. Durante el año 2019 no se ha realizado formación en derechos humanos.

GRI 412-3. ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.

b. La definición de "acuerdos de inversión significativos".

RESPUESTA:

a. y b. No aplica, por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos.

GRI 413. COMUNIDADES LOCALES

GRI 413-1. OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO

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;**
ii. **evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;**
iii. **contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;**
iv. **programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;**
v. **planes y participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés,**
vi. **comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;**
vii. **consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;**
viii. **procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.**

RESPUESTA:

En el 100% de los centros se ha implantado alguna de estas acciones.

Para la evaluación y vigilancia del impacto ambiental:

Se dispone de certificación en ISO 14001, Huella de Carbono y Sistema de Gestión Energética bajo la ISO 50001, la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

Durante el año 2019 se amplía el alcance de la ISO 50001 incluyendo la ETAP La Contraparada.

En 2018 se trabajó en la nueva licitación para la repetición en 2019 del Cálculo de la Huella Hídrica bajo los estándares Water Footprint Netwok e ISO 14046 donde se analizan los impactos ambientales relacionados con el recurso agua.

Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional.

Se dispone de un comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.

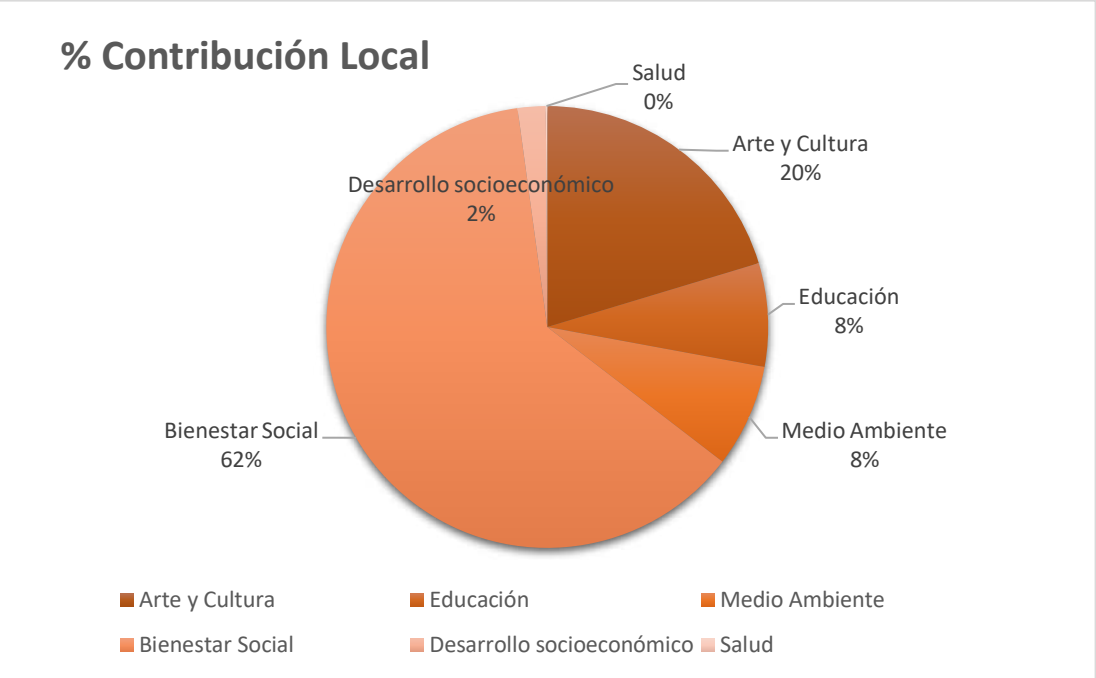
AGUAS DE MURCIA dispone además de certificación en ISO 45001. La aplicación de este estándar permite evaluar de forma continua y sistemática los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral de los trabajadores además de sistematizar la información

obtenida de los órganos de participación y consulta de forma que se utilicen en la mejora continua de Aguas de Murcia en el área de seguridad y salud de los trabajadores. En este sentido se han desarrollado acciones concretas en este ámbito (Memoria de actividad 2019).

En cuanto a la participación y consulta con los grupos de interés

Se indica en 102-43 las reuniones con los grupos de interés y la periodicidad de las mismas.

Aguas de Murcia ha destinado 713.423 euros a la realización de acciones sociales; a esta cantidad hay que añadir la tarifa social y las tarifas bonificadas cuyo importe de las ayudas fue de 1.067.813,92 euros lo que hace un total de **1.804.306,92 euros**.



En el grafico que se adjunta se resumen las acciones realizadas en beneficio de la comunidad y su cuantificación, así como el tipo de acción y el porcentaje sobre el total.

GRI 413-2. OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS – REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales- en las comunidades locales, e incluir:

i. **la ubicación de las operaciones;**
ii. **las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.**

RESPUESTA:

a. No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

GRI 414-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.

RESPUESTA:

a. Al 100% de los proveedores se les solicita el certificado de estar al corriente de la Seguridad Social y copia de los TC1 y TC2, convenientemente actualizados.

GRI 414-2. IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.

b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.

c. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales- identificados en la cadena de suministro.

d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales- con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.

e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales significativos negativos –potenciales y reales- con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

RESPUESTA:

a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA

GRI 415-1. CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS

a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos –financieras o en especie- que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/beneficiario.

b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

a. No se realizan aportaciones económicas de esta naturaleza.

El Mapa de Riesgos presentado por el Compliance Officer al Consejo de Administración y aprobado por éste en fecha 23/06/2017 analiza la probabilidad de un delito de Financiación ilegal de partidos políticos (artículo 304 bis del Código Penal). En este sentido, "se prohíbe toda financiación de partidos políticos o sindicatos que no se encuentre respaldada por la Ley de Financiación de Partidos Políticos 8/2007, de 4 de junio". Para mayor abundamiento, el Mapa de Riesgos propone como medida de control lo siguiente: "Al tratarse de una sociedad mixta, se recomienda no realizar aportaciones de ningún tipo a partidos políticos ni a sindicatos". El Compliance Officer considera que esta acción está ejecutada (con revisión en continuo).

b. No aplica

GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

GRI 416-1. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.

RESPUESTA:

a. Para controlar la calidad del agua potable suministrada, el 100% del agua suministrada, sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello por lo que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

Además, se dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria bajo la norma ISO 22000 que asegura la inocuidad del agua suministrada y tiende a la mejora continua.

GRI 416-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe, por:

i. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;**
ii. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;**
iii. **casos de incumplimiento de códigos voluntarios.**

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA.

a. No aplica en 2019.

b. Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 417-1. REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios:

i. **el origen de los componentes del producto o servicio;**
ii. **el contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social;**
iii. **el uso seguro del producto o servicio;**
iv. **la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales;**
v. **otros (explicar).**

b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.

RESPUESTA

No aplica puesto que el principal producto de la empresa no se etiqueta, si bien se publica información, con periodicidad mensual, sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Murcia (**www.emuasa.es**).

Anualmente se lleva a cabo un plan analítico conforme a la legislación vigente y aprobado por la Autoridad Sanitaria. Además, Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión Certificado de Seguridad Alimentaria (Inocuidad de los Alimentos), en el cual se realizan auditorías de forma periódica.

GRI 417-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por:

i. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;**
ii. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;**
iii. **casos de incumplimiento de códigos voluntarios.**

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. No aplica en 2019.

b. Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417-3. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por:

i. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;**
ii. **casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias,**
iii. **casos de incumplimiento de códigos voluntarios.**

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. Durante 2019, no se ha producido ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing.

b. Aguas de Murcia no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1. RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE

a. El número total de reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:

i. **reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización;**
ii. **reclamaciones de autoridades regulatorias.**

b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. y b. Durante 2019, no ha habido reclamaciones relacionadas con la privacidad o fuga de datos de clientes.

c. Aguas de Murcia no ha tenido reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad o fuga de datos de clientes.

GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 419-1. INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO

a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:

i. **el valor monetario total de las multas significativas;**
ii. **el número total de sanciones no monetarias;**
iii. **los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.**

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

a. No se han impuesto multas en el periodo analizado.

b. Aguas de Murcia no ha tenido incumplimientos de las leyes o normativas en los ámbitos social y económico.

c. No aplica.

Aguas de Murcia