



AGUAS DE MURCIA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

INFORME
**DESARROLLO
SOSTENIBLE
2023**

www.emuasa.es

PRESENTACIÓN



Inmaculada Serrano

Directora General

Los informes de desarrollo sostenible son una herramienta eficiente a la hora de recapitular acciones y resultados, son la respuesta que nos reafirma en quiénes somos, qué hacemos y sobre todo... cómo lo hacemos.

Y si enumerar debemos, el 2023 destaca, un año más, por la implementación del programa **CONTIGO, enfocado a encontrar soluciones personalizadas** al universo de clientes al que servimos. Vulnerables, familias numerosas, colectivos con alguna discapacidad visual o auditiva, sin olvidar a nuestros mayores. Como novedad las visitas que empezamos a cursar a los diferentes centros de mayores con el objetivo de ofrecer toda la información práctica en la resolución de dudas y consultas para la reducción de la brecha digital.

Además, siendo fieles a nuestro **espíritu de escucha activa**, hemos impulsado, una vez más, este año, las mesas sectoriales con CO-

LEGIOS PROFESIONALES Y TERCER SECTOR con la intención de conocer de cerca las necesidades de la ciudadanía, para optimizar el servicio prestado y establecer convenios de colaboración convencidos del poder de las alianzas.

Otro hito clave es el **fomento del consumo del agua del grifo**, con la realización de un documental sobre cata ciudadana, cuya proyección se celebró por todo lo alto con la asistencia de grupos de relación y población en general. Como maestro de ceremonias contamos con la presencia de José Luis Gallego, periodista y divulgador medioambiental.

En línea con la sostenibilidad, en 2023 seguimos trabajando con ANSE (Asociación Naturalistas del Sureste) para convertir las plantas de tratamiento de agua en nichos de biodiversidad autóctona y, a su vez, compensar las inevitables emisiones de CO2 a través del

mantenimiento de las masas forestales del bosque de ribera del río Segura cercanas a nuestras instalaciones.

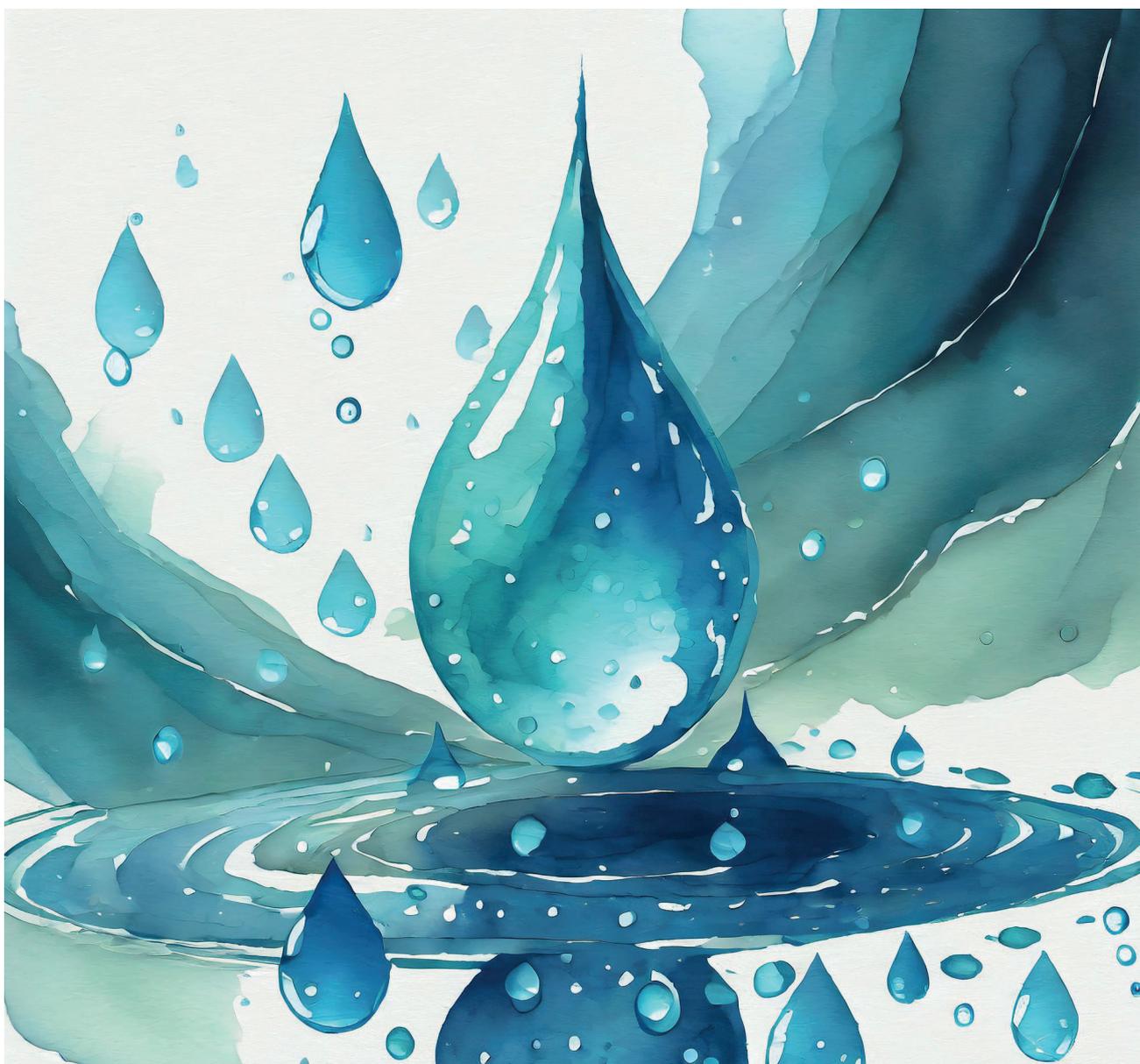
Y si hablamos de instalaciones, es obligado comentar el incremento conseguido en la EDAR MURCIA ESTE para la generación de energía renovable a través de la técnica de codigestión, así como el Plan Director de Energía Renovable centrado en el aumento del índice de autosuficiencia eléctrica mediante la implementación de sistemas fotovoltaicos.

También, en materia de seguridad sanitaria hemos implementado exitosas medidas de vigilancia como la disminución de los tiempos de residencia del agua en la red de abas-

tecimiento, la mejora tecnológica de control de los sistemas de cloración y la adaptación a las novedades del Real Decreto 3/2023 para garantizar la calidad del agua.

Como resumen podemos decir que, el año 2023 ha sido el año **de la transformación**, del cambio de modelo hacia un servicio más personalizado a nuestros clientes, además de trabajar por una ciudad más preparada contra los efectos del cambio climático, consiguiendo un gran avance en innovación gracias al **Proyecto de Construcción de Resiliencia Climática** en la región mediterránea, dónde hemos recopilado y evaluado datos para promover soluciones basadas en la naturaleza.

Este sin duda es nuestro gran reto.



NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Se continua con la hoja de ruta definida en años anteriores en materia de Desarrollo Sostenible donde se materializan los 10 Compromisos Estratégicos, definidos en la Política de Desarrollo Sostenible, con responsabilidad ambiental, social y económica como empresa, y contribuyendo a su vez a la consecución de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Lucha contra el cambio climático



Acceso al agua, un derecho universal



Alianzas como motor



Concienciación social



Preservación del agua



Equidad y personas



Del lineal a circular



Entornos seguros y saludables



Protección de la biodiversidad



Innovación con impacto

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DIRECTORA GENERAL	2
NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	4
CONTENIDOS GENERALES. Contenidos sobre la Organización	9
Contenido 2-1. Detalles organizacionales	10
Contenido 2-2. Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11
Contenido 2-3. Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	12
Contenido 2-4. Actualización de la información	13
Contenido 2-5. Verificación externa	14
Contenido 2-6. Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	16
Contenido 2-7. Empleados	20
Contenido 2-8. Trabajadores que no son empleados	22
Contenido 2-9. Estructura de gobernanza y composición	23
Contenido 2-10. Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27
Contenido 2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno	29
Contenido 2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	30
Contenido 2-13. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	31
Contenido 2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	32
Contenido 2-15. Conflictos de interés	33
Contenido 2-16. Comunicación de inquietudes críticas	35
Contenido 2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	36
Contenido 2-18. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	37
Contenido 2-19. Políticas de remuneración	39
Contenido 2-20. Proceso para determinar la remuneración	41
Contenido 2-21. Ratio de compensación total anual	42
Contenido 2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	43
Contenido 2-23. Compromisos y políticas	44
Contenido 2-24. Incorporación de los compromisos y políticas	48
Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos	51
Contenido 2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	53
Contenido 2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas	55
Contenido 2-28. Afiliación a asociaciones	56
Contenido 2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés	57
Contenido 2-30. Convenios de negociación colectiva	59
CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES	61
Contenido 3-1. Proceso de determinación de los temas materiales	62
Contenido 3-2. Lista de temas materiales	68
Contenido 3-3. Gestión de los temas materiales	69
CONTENIDOS TEMÁTICOS	109
1. Transparencia en la Gestión	111
Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido	112
Contenido 201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	113
Contenido 201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno	115
Contenido 203-1. Inversiones en infraestructuras y proyectos apoyados	116
Contenido 203-2. Impactos económicos indirectos significativos	118

2. Ética e Integridad	121
Contenido 205-1. Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	122
Contenido 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	123
Contenido 205-3. Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	126
3. Calidad del Servicio	127
Contenido 404-1. Promedio de horas de formación al año por empleado	128
4. Cumplimiento de la Legislación Vigente	131
Contenido 207-2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	132
Contenido 207-3. Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	133
Contenido 306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	134
Contenido 403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	137
Contenido 403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	138
Contenido 403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	140
Contenido 403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	144
Contenido 403-6. Promoción de la salud de los trabajadores	146
Contenido 403-7. Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales	147
Contenido 403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	149
5. Medio Ambiente	151
Contenido 302-1. Consumo de energía dentro de la organización	152
Contenido 302-3. Intensidad energética	155
Contenido 302-4. Reducción del consumo energético	157
Contenido 303-1. Interacción con el agua como recurso compartido	159
Contenido 303-3. Extracción de agua	164
Contenido 303-4. Vertido de agua	165
Contenido 304-1. Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	168
Contenido 304-2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	169
Contenido 304-3. Hábitats protegidos o restaurados	171
Contenido 304-4. Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	180
Contenido 305-1. Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	184
Contenido 305-2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	189
Contenido 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	191
Contenido 305-4. Intensidad de las emisiones de GEI	194
Contenido 305-5. Reducción de las emisiones de GEI	195
6. Grupos de Interés	198
Contenido 413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	199
ÍNDICE GRI	203
DECLARACIÓN DE USO GRI	211
DECLARACIÓN VERIFICACIÓN	212

CONTENIDOS GENERALES

Contenidos sobre la organización

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

Contenido 2-1. Detalles organizacionales

La organización debe:

a. indicar su nombre legal;

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

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

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

c. indicar la ubicación de su sede central;

Plaza Circular, 9, 30.008 Murcia.

d. indicar en qué países opera.

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



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

La organización debe:

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

No aplica.

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

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

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

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

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

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

No aplica.

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

La organización debe:

a. especificar el periodo objeto del informe y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad;
Año fiscal 2023 con frecuencia anual.

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

El periodo objeto del informe financiero está alineado con el periodo objeto del informe de sostenibilidad correspondiendo al año natural 2023.

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

La información presentada corresponde a los datos obtenidos en 2023.

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

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

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

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

En el año 2023, para los clientes se implanta una App “AguaContigo” en la cual a través de ella los clientes pueden realizar cualquier consulta.

Contenido 2-4. Actualización de la información

La organización debe:

a. presentar actualizaciones de la información presentada en períodos objeto de informes anteriores y explicar:

- i. los motivos de las actualizaciones;
- ii. el efecto de las actualizaciones.

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

Contenido 2-5. Verificación externa

La organización debe:

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

La política de Aguas de Murcia respecto de las empresas proveedoras de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:

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

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

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

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

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

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

En la verificación se ha comprobado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La organización debe:

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

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

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

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

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

La organización realiza las siguientes actividades:

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

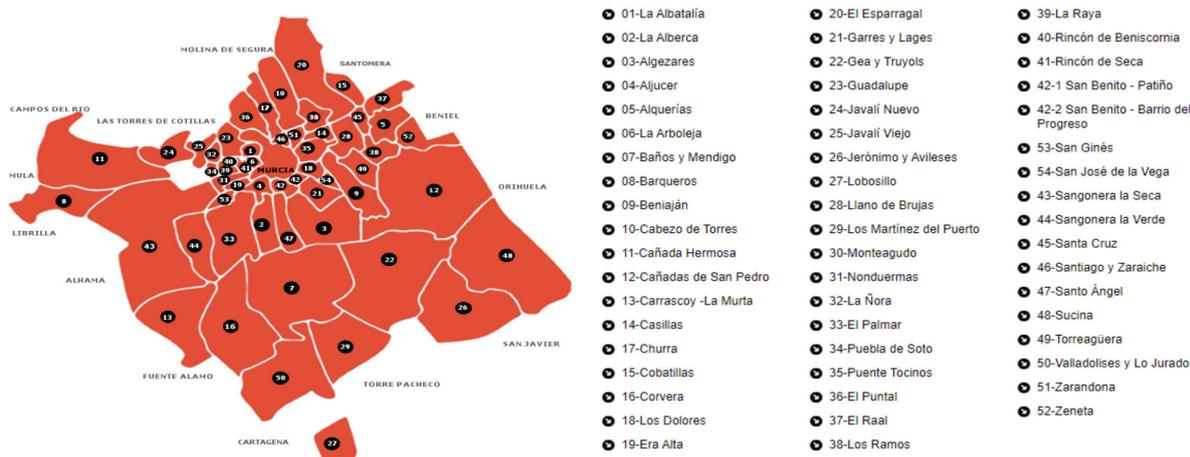
Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa son:

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

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

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

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



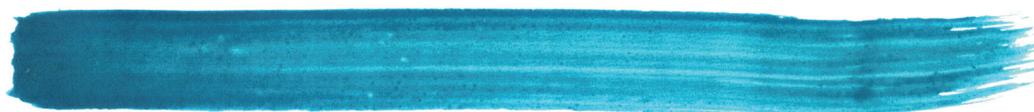
Fuente: Ayuntamiento de Murcia. <http://www.murcia.es/web/portal/pedanias>

DATOS DEL MUNICIPIO (2024)	nº
HABITANTES	469.177 (1)
BARRIOS	28 (2)
PEDANÍAS	55 (2)

(1) Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) a fecha 12 de febrero de 2024.

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

En 2023 se suministraron 32.607.411 m3 de agua



ii. la cadena de suministro de la organización;

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

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

En cuanto al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de abastecimiento de agua potable, de agua subterránea para riego y de saneamiento, así como resto de suministros y contratación de servicios se aplica, desde 2018, la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público. En el año 2023 Aguas de Murcia mantuvo relaciones comerciales con 319 empresas proveedoras. Principalmente, los tipos de actividades relacionadas con los productos y servicios de la organización que se llevan a cabo con nuestras empresas proveedoras son:

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

La naturaleza de las relaciones comerciales con nuestra proveeduría suele ser a largo plazo mediante licitación y adjudicación del contrato correspondiente. A 31/12/2023, el número de contratos vigentes con empresas proveedoras era de **464**.

El valor monetario estimado de los pagos realizados a nuestras empresas proveedoras fue de **69.924.542,96€** en el año 2023.

La ubicación geográfica en la que se encuentran las empresas proveedoras, en función de la facturación total (IVA incluido) del año 2023, es la siguiente:

Ubicación	Proporción, según facturación total (IVA incluido)
REGIÓN DE MURCIA	65,54%
RESTO DE ESPAÑA	34,31%
FUERA DE ESPAÑA	0,15%
TOTAL	100,00%

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

Durante 2023 el número de personas clientes atendidas fue de **197.807**, siendo las actividades las englobadas en el ciclo integral del agua en el término Municipal de Murcia. La naturaleza de las relaciones comerciales puede ser a corto, medio o largo plazo, en función de las necesidades de dichas personas clientes.

c. indicar otras relaciones comerciales pertinentes;

No aplica

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

Durante el año 2023 no se ha registrado ningún cambio ni en la actividad ni en la estructura del capital social de la Organización.

No se ha recibido ninguna instalación, en cuanto a las redes, éstas se han ampliado de la siguiente forma:

- Red de Abastecimiento: **1.658 m.**
- Red de Saneamiento: **1.028 m.**
- Red Urbana de Riego: **1.082 m.**

Contenido 2-7. Empleados

La organización debe:

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

Año	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2023	162	61	223
2022	169	60	229
2021	175	57	232

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

b. indicar el número total de:

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

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

	2023		2022		2021	
	H	M	H	M	H	M
Empleados fijos	151	57	153	56	157	54
Empleados temporales	11	4	16	4	18	3
TOTAL	162	61	169	60	175	57

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

No aplica

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

	2023		2022		2021	
	H	M	H	M	H	M
Empleados a tiempo completo	155	59	160	59	164	56
Empleados a tiempo parcial	7	2	9	1	11	1
TOTAL	162	61	169	60	175	57

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

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

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

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

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

El personal empleado a tiempo parcial en su totalidad, exceptuando una persona empleada, es temporal. Son empleados con contrato de jubilación parcial.

La persona empleada fija a tiempo parcial es por conciliación personal.

El resto de contratos de empleados temporales se deben:

- 1) la mayoría de ellos a procesos de selección por seis meses prorrogables para después convertirlos en indefinidos pasado ese período.
- 2) Necesidades puntuales de la organización para sustituir personal de baja por enfermedad, vacaciones, permisos y licencias por nacimiento de hijo.
- 3) Prácticas para trabajar en proyectos.

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

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

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

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

Contenido 2-8. Trabajadores que no son empleados

La organización debe:

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

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

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

Con empresas proveedoras tenemos contratados servicios de mantenimiento como puede ser la limpieza, mantenimiento de equipos de ventilación, impresoras, jardinería, compra de equipos...

Con empresas contratistas se realizan obras civiles.

No tenemos el control del número total de personal empleado ni los datos para reflejarlos en el informe.

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

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

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

No procede.

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

En 2023 se ha contado con personal becario (prácticas no laborales) procedente de Centros de Formación profesional y universidades, realizan tanto prácticas curriculares (coste 0) como prácticas extracurriculares, prácticas en modalidad dual, o acuerdos con el servicio de empleo de Murcia (con coste).

En 2023 tuvimos un total de 18 becarios. De los becarios tenemos los acuerdos firmados.

También se han realizado 12 contrataciones de personal procedente de empresas de trabajo temporal (ETT). Han sido servicios prestados puntualmente para sustituir a personal de la empresa con bajas por enfermedad, licencias por nacimiento de hijo y períodos de vacaciones.

Los servicios son prestados por horas, en 2023 se prestaron un total de 2.074 horas.

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

Contenido 2-9. Estructura de gobernanza y composición

La organización debe:

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

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

Los órganos de gobierno y administración son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

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

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

La responsabilidad directa e inmediata sobre toda la organización y actividades de la Empresa recae en la Directora Gerente, que rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

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

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

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

El Consejo de Administración durante el año 2023 se ha reunido en tres ocasiones con la finalidad de tratar los impactos de la Organización. Celebrándose en las siguientes fechas:

- 27 de marzo.
- 3 de octubre.
- 4 de diciembre.

Además en 2023, el Comité de Dirección se ha reunido al menos una vez al trimestre.

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

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

El máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**, cuya composición en 2023 fue, tras el resultado de las elecciones municipales celebradas en mayo, la siguiente:

Consejo de Administración	
CARGO	NOMBRE
Presidente	José F. Ballesta Germán
Vicepresidenta	Juan José Alonso Sanz
Directora Gerente	María Inmaculada Serrano Sánchez (No consejera)
Secretario	Antonio Marín Pérez (No consejero)
Interventora	M ^a Cecilia Milanés Hernández (No consejera)
Consejeros/as	Antonio Navarro Corchón
	José F. Muñoz Moreno
	Carmen Fructuoso Carmona
	José Guillén Parra
	Rebeca Pérez López
	José Mariano Orenes Bastida
	Juan Roca Guillamón
	María Monzó Llopis
	Manuel A. Broseta Dupré
	Rubén Ruíz Arriazu
	Federico Ramos de Armas
	Jorge Ferrándiz Leal
	Andrés Guerrero Martínez

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

El cargo de consejero tiene una duración estatutaria de cuatro años, por tanto la renovación del Consejo de Administración, legalmente, se renueva cada 4 años, si bien el personal consejero designado por el socio público cesa en su cargo al perder la condición de concejal del Ayuntamiento. No obstante, durante el transcurso de este tiempo, la Junta General puede cesar y nombrar personal consejero conforme a los Estatutos Sociales.

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

Durante el año 2023, se suceden dos modificaciones en el Consejo de Administración: la primera el 27 de marzo, cese de los consejeros D. Ginés Ruiz Maciá y D. Javier Segovia Pastor y nombramiento de D. Miguel A. Benito López. La segunda modificación del Consejo de Administración y actual es el 4 de octubre de 2023, como consecuencia de la constitución de la nueva corporación municipal tras las elecciones municipales de mayo.

La antigüedad del personal miembro del Consejo de Administración oscila desde el año 1993, el más antiguo, al año 2023, el más reciente. De los 17 miembros del Consejo de Administración 4 de ellos son mujeres. Ninguno de los cargos que pueden ostentar los distintos Consejeros afecta a la capacidad de los miembros para cumplir sus obligaciones dentro de la organización.

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

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

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

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

Directora Gerente: 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 Directora Gerente cuenta con el apoyo de las siguientes Direcciones:

Secretario General: Coordina todo lo concerniente y relativo al Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas de la Sociedad, incluida la asistencia a los mismos. Además, dentro de sus cometidos, el Secretario General desempeña el cargo de Responsable de Cumplimiento Normativo (Compliance Officer) y de Delegado de Protección de Datos (DPD).

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

Dirección de Clientes y Comunicación: Responsable de la atención al cliente, procesos comerciales, gestión técnica de clientes, relaciones institucionales y pedanías, desarrollo de negocio gestión y de la Comunicación y Relación con los Medios, así como la Responsabilidad Social Corporativa y la Acción Social.

Dirección de Servicios Generales: Responsable de dirigir y coordinar las funciones transversales que dan servicio a la organización como son: Área Jurídica y Contratación, Área de Digitalización y Transformación Tecnológica, Administración Técnica y Servicios Generales, Recursos Humanos y Sistemas de Gestión e Informe de Desarrollo Sostenible.

- Dirección de Digitalización y Transformación Tecnológica: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, así como la infraestructura y arquitectura de elementos informáticos y el correspondiente soporte al personal usuario. Responsable de la seguridad de la información, de las instalaciones y de los accesos de las personas. Así como el mantenimiento de los sistemas de OT (Operational Technology) y mejora de los procesos de toda la organización.
- Dirección Jurídica y Contratación: Responsables de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

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

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

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

La organización debe:

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

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

Los miembros del Consejo de Administración son quince, ocho en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Murcia) y otros siete en representación del socio privado (Hidrogea Gestión de Aguas de Murcia, S. A.). Forman parte del Consejo de Administración por prescripción estatutaria en calidad de no consejeros, el Secretario y la Interventora del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, que asisten con voz pero sin derecho a voto a las sesiones del Consejo. La Presidencia la ostenta el Excmo. Sr. Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Murcia que dispone en los Consejos del voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

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

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

El personal consejero del socio privado son propuestos por su Dirección.

Además de las incapacidades, prohibiciones e incompatibilidades fijadas con carácter general por las leyes mercantiles, no podrán ejercer el cargo de administradores quienes estuvieran afectados por cualquier otra causa de incompatibilidad prevista en la normativa que resulte de aplicación.

Tanto los consejeros del socio público como los del socio privado han de nombrarse por la Junta General de Accionistas.

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

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

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

- Administración Pública (a través del Ayuntamiento).
- Comunidad Local, Proveedores, Clientes (a través de su voto eligiendo a la representación política que constituye la Corporación Municipal que participa directamente en la elección del órgano de gobierno).

ii. diversidad;

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

iii. independencia;

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

iv. competencias pertinentes para los impactos de la organización;

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

Contenido 2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno

La organización debe:

a. indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización;

La persona que preside el órgano superior de gobierno (Consejo de Administración) es quien ocupa la alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Murcia. Este no ocupa un puesto ejecutivo, pero ejerce las facultades que los Estatutos Sociales le confieren. El Presidente del Consejo de Administración será considerado como Presidente de la Sociedad y le corresponderá velar por el cumplimiento de los acuerdos del Consejo, al cual representa permanentemente, y ejercer la inspección de los servicios.

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

No aplica.

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

La organización debe:

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

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

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

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

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

- i. si el máximo órgano de gobierno se involucra en la participación de los grupos de interés en este proceso y, de ser así, de qué manera;
- ii. cómo considera el máximo órgano de gobierno los resultados de estos procesos;

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

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

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

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

De forma trimestral la Directora Gerente reporta al personal administrador a través de los Consejos de Administración.

Así mismo, el Comité de Dirección se reúne de forma periódica para tratar la eficiencia de todos los procesos de la organización.

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

Se trabaja por promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de una conducta profesional e íntegra se relacionan asimismo de manera respetuosa y transparente con la clientela y personal proveedor, y todo el personal interlocutor en el desarrollo de su actividad diaria. Asimismo, consciente del impacto de sus actuaciones en el entorno, se llevan a cabo de forma respetuosa con el medio ambiente y con la comunidad en la que trabaja.

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

La organización debe:

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

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

El Consejo de Administración delega, por acuerdo adoptado, por mayoría de $\frac{3}{4}$ del número de miembros del Consejo, según el artículo 30 de los Estatutos Sociales, formalizando dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. La responsabilidad de la gestión de los impactos no se delega en ningún alto ejecutivo del Consejo de Administración.

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

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

La Directora Gerente, como cargo delegado, rinde cuentas de manera trimestral ante el Consejo de Administración, aunque durante el ejercicio 2023, sólo se ha reunido en tres ocasiones debido a que se celebraron elecciones municipales.

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

La organización debe:

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

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

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

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

Contenido 2-15. Conflictos de interés

La organización debe:

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

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235. Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de 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 las personas clientes y de escasa relevancia, entendiéndose 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 la totalidad de los miembros del Consejo con su nombramiento declaran, bajo su responsabilidad, ante el Consejo de Administración que no están incurso en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo. Declaración que anualmente vuelven a formular con carácter previo a la obtención del informe de auditoría de Cuentas Anuales. Asimismo, se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

Aguas de Murcia mantiene una política de transparencia en las relaciones con el sector privado tendente a impedir cualquier conflicto de interés, garantizando que las decisiones comerciales de la compañía respondan, exclusivamente, al desarrollo de su actividad profesional de forma excelente.

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

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

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

al Consejo de Administración.

Desde siempre, la Sociedad ha hecho de la ética un eje imprescindible para la mejora de sus resultados y su competitividad, llevando muchos años comprometida con la lucha contra la corrupción y el fraude. Su Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad en su sesión de 3 de marzo de 2017, constituye el marco de referencia en las conductas y acciones, tanto individuales como colectivas, de todos sus Profesionales y recoge los principios y valores de la Sociedad como obligaciones que vinculan a todos sus Profesionales en el ejercicio de sus responsabilidades.

Es de aplicación a todo el conjunto de profesionales de la entidad, es decir, a todos los miembros del Consejo de Administración, personal directivo, personas trabajadoras e incluido todo el personal interino o eventual que preste servicios de cualquier índole o actividad laboral.

La dirección y el Consejo de administración de Aguas de Murcia son los primeros garantes de la aplicación del Código Ético y con este propósito se han dotado de los instrumentos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de su aplicación y la detección de las infracciones de sus normas, implementando un sistema de control a través de su Modelo de Compliance.

Merece especial mención el Plan de Medidas Antifraude (PMA) firmado en noviembre de 2022 y la Declaración Institucional de su política antifraude que recoge los compromisos por parte de la entidad dentro del PRTR (Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia). Este plan de medidas antifraude contempla también el procedimiento a seguir para el tratamiento de los posibles conflictos de interés teniendo en cuenta que si bien la existencia de un posible conflicto de interés no determina necesariamente la existencia de fraude no resolver ese conflicto de interés a tiempo sí podría llevar a una situación de fraude.

La totalidad de Profesionales de Aguas de Murcia asume este compromiso con los estándares más altos en el cumplimiento de las normas jurídicas, éticas y morales y su adhesión a los más estrictos principios de integridad, objetividad y honestidad, siendo toda la actividad opuesta al fraude y la corrupción en cualquiera de sus formas.

Además, desde junio de 2023 está implantado el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN, conforme a las exigencias de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Cualquier persona de Aguas de Murcia que tenga conocimiento de una actuación que constituya un incumplimiento de alguna de sus normas de actuación deberá ponerlo en conocimiento del "Compliance Officer" por cualquiera de las siguientes vías establecidas a tal efecto:

- Complimentando el formulario del canal interno del Sistema Interno de Información:
<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta> (<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1731069?access=%2BInIX8AwIF%2FkPHtck1%2Bcw7969xzIddkH1rGdmXhqIjE%3D>)
- Remitiendo un e-mail a la dirección: codigodeconducta@emuasa.es.
- Informando telefónicamente al "Compliance Officer": 968 27 80 00; Ext.: 1400.

Contenido 2-16. Comunicación de inquietudes críticas

La organización debe:

a. describir si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno y, de ser así, de qué manera.

Las inquietudes críticas se comunican a través de los distintos Consejos de Administración celebrados a lo largo del periodo del informe. Estas inquietudes quedan recogidas en las actas resultantes de la celebración de dichos Consejos de Administración.

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

Está establecido por acuerdo del Consejo la celebración de una sesión al trimestre, en las que, por parte de la Gerencia, se presentan al Consejo todos los aspectos e inquietudes críticas que pueden afectar al funcionamiento de la Organización en sus aspectos económicos, prestación del servicio, tecnológicos, medioambientales y sociales.

Durante el ejercicio 2023 se ha dado cuenta y sometido a la consideración del Consejo, en cada una de las sesiones celebradas, los aspectos económicos relacionados con el seguimiento del incremento de costes en el ámbito de gestión de la empresa. Además del desequilibrio económico que estos incrementos de coste están ocasionado en la marcha económica de la empresa. Todo esto ha originado una propuesta de la revisión tarifaria y la definición de un plan de viabilidad.

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

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

A lo largo del ejercicio 2022, se acordó por el Consejo de Administración, concurrir con el “Proyecto Integral de Digitalización de Aguas de Murcia” a la 1ª Convocatoria del PERTE, una vez publicada en el BOE del 30 de septiembre de 2022 la Orden TED/934/2022. Este proyecto quedó muy cerca de ser seleccionado. Ante la consulta al MITERD acerca de la puntuación recibida, el personal responsable de evaluación del proyecto, indicó la necesidad de buscar alianzas con otros organismos y municipios que busquen la transferibilidad del proyecto, aumente la atención al reto demográfico e incremente la colaboración entre los distintos actores en la gestión del ciclo integral del agua. Así en el ejercicio 2023 se acuerda concurrir a la 2ª convocatoria del PERTE, abordando los elementos mejorables del primer proyecto. Este segundo proyecto llamado AQUA3 se presenta en agrupación de los tres municipios: Murcia, Alcantarilla y Abanilla. Los municipios de Alcantarilla y Abanilla se presentan a través de su gestora HIDROGEA Gestión de Aguas de Murcia, S.A.

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

La organización debe:

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

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

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

La organización debe:

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

La Sociedad será administrada y regida por el Consejo de Administración el cual asume, además, la representación social y tiene plenitud de facultades. Con independencia de las facultades que en cada caso o en forma genérica le confiera el Consejo de Administración, la Directora Gerente tendrá, por derecho propio, la responsabilidad directa e inmediata sobre toda la organización y actividades de la Empresa (artículo 32 de los Estatutos Sociales).

La Directora Gerente con periodicidad, aproximadamente, trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éstos se evalúa a la dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales así como sobre las decisiones adoptadas. En el ejercicio 2023 sólo se han podido celebrar tres reuniones debido a las elecciones municipales que supusieron un cambio en la corporación municipal y por tanto del Consejo.

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

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

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

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

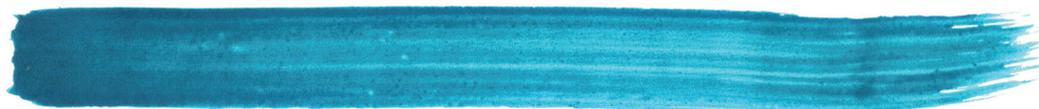
Además, en 2019 se implantó la norma de Continuidad de Negocio, ISO 22301, obteniéndose el certificado correspondiente a principios de 2020. La gestión bajo esta norma garantiza la continuidad del servicio y la disminución del impacto económico de un posible incidente disruptivo.

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

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

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

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



En el ejercicio 2023, se trabaja en la redacción de un Procedimiento interno de subvenciones de Aguas de Murcia que se prevé poner en marcha durante el año 2024. Este procedimiento además del desarrollo de un Plan de Medidas Antifraude específico para subvenciones, establece los procedimientos de control y registro interno que tratan de velar por la correcta imputación presupuestaria y registro contable de las operaciones aplicando la legislación vigente en materia tributaria, mercantil y contable.

Además, en este año se aprueba la implantación del Sistema Interno de Información (SII) por el Consejo de Administración (27/03/2023) para dar cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

En cuanto a las políticas de control y cumplimiento normativo, se actualiza la Política de Patrocinio y Mecenazgo, con un procedimiento de control y de garantía de las acciones, a tal fin se crea un Comité que conocerá de las acciones que superen los 5.000 euros. Hay que añadir que las que superan los 80.000 euros necesitan de una previa aprobación del Consejo, como control adicional.

Contenido 2-19. Políticas de remuneración

La organización debe:

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

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

• Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno

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

• Políticas de remuneración para la Dirección

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

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

No existe la retribución en acciones para la Dirección.

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

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

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

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

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

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

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

Contenido 2-20. Proceso para determinar la remuneración

La organización debe:

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

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

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

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

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

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

En la negociación colectiva participan consultorías externas que asesoran a las distintas secciones sindicales. Se trata de personal asesor de los principales sindicatos que no tiene vinculación alguna con el órgano de gobierno ni sus altos ejecutivos.

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

No procede.

Contenido 2-21. Ratio de compensación total anual

La organización debe:

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

Año	Ratio Compensación Total Anual
2021	2,18
2022	2,21
2023	2,15

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

Año	Ratio del porcentaje de incremento de la compensación Total anual
2022	0,29
2023	0,38

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

Los datos son recopilados de un informe generado de la aplicación de Gestión de Personal y nóminas utilizada en RR.HH.

Para el cálculo se ha incluido todo el personal que durante el año 2023 formó parte de la plantilla de la empresa.

Para el personal con contrato temporal se ha anualizado su salario.

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

Para el personal jubilado parcialmente, se ha anualizado el salario.

Para el personal que ha disfrutado de licencia por nacimiento de hijo, se ha completado su salario al 100%.

Cumpliendo lo establecido en los Presupuestos Generales del Estado se ha aplicado a todo el personal de Aguas de Murcia una subida salarial de un 3,5 % para el año 2023 respecto a los salarios de 2022.

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

La organización debe:

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

Este Contenido se encuentra informado al inicio del documento en la presentación de la Directora General página 1.

Contenido 2-23. Compromisos y políticas

La organización debe:

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

Con fecha 31 de Marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia aprobó el Código de Conducta para la organización, marco de actuación que asegura la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de la totalidad de profesionales y personas colaboradoras 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 (personal administrativo, directivo, empleado y colaborador) en el desarrollo de todas sus actividades, tanto dentro de la Organización como en las distintas actuaciones con las personas usuarias, empresas proveedoras o personal colaborador externo. Sirve de orientación en el desarrollo diario de las actividades profesionales, reflejando las normas que son de aplicación y los valores corporativos, e incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas sus relaciones.

La persona responsable de informar, comunicar y proponer actualizar el código de conducta, de forma periódica, en aplicación de las recomendaciones legales al respecto o atendiendo a la propia evolución y necesidades de la entidad, será el Compliance.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y lo tiene disponible para su consulta en una aplicación documental (Gesdocal), además está disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de interés, así como de cualquier persona que desee acceder a la misma (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>). Igualmente, el personal de nuevo ingreso firma "Cláusulas Éticas" en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del Sistema de Compliance.

Asimismo, durante 2023, se ha implantado un nuevo mecanismo de ausencia de fraudes y conflictos de interés los cuales ha supuesto la introducción de novedades en el sistema interno de información (canal ético, protocolo de investigaciones internas y régimen disciplinario aplicable). De esta forma, desde el 13 de Junio de 2023, está implantado en la organización el Sistema Interno de Información (SII) conforme a las exigencias de la nueva normativa aprobada (Ley 2/2023, de 20 de Febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción). Este Sistema consiste en un conjunto integrado, constituido por los siguientes elementos:

- Una Política del Sistema, que enuncia los principios generales complementado con la Política de Privacidad del Sistema.
- Un Procedimiento de Gestión del Sistema.
- El nombramiento de una persona como Responsable del Sistema. En este caso, recae en la figura del Compliance Officer.
- Un Canal Interno para recibir comunicaciones.
- Un Registro de actuaciones.

b. describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos, lo que incluye

- i. los derechos humanos reconocidos internacionalmente que el compromiso contempla;
- ii. las categorías de grupos de interés, incluidos los grupos de riesgo o los grupos vulnerables, a los que la organización presta especial atención en el compromiso.

Aguas de Murcia firmó durante el mes de noviembre de 2022 el III Plan de Igualdad, cuyo objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral. En él se describen unas series de acciones a ejecutar, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad. Durante 2023, Aguas de Murcia contó con un 3,14% de personal con discapacidad acreditada en plantilla, cumpliendo con el cupo de reserva establecido en la LGD (Ley General de Discapacidad), que establece un mínimo del 2% de personas empleadas con discapacidad.

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

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

Igualmente, conscientes con el compromiso enfocado a la mejora continua en beneficio de las personas más vulnerables, en 2023, se inicia la implantación del nuevo “Sistema de Gestión de Organización Comprometida con las Personas Mayores” orientado a ofrecer un producto de calidad, con una atención y un servicio personal, basado en la excelencia, proximidad, accesibilidad, comunicación, responsabilidad e innovación. Esta implantación es fruto de una reflexión interna que se enlaza con el programa Contigo, iniciado en 2022, y cuyo objetivo es dar un paso más en la experiencia de los clientes y clientas, cambiando el modelo de atención.

Otras acciones destacables realizadas a lo largo de 2023 han sido:

- Colaboración con la “Asociación Me acuerdo de ti” a través de la campaña “El valor de la compañía: Vivir sin soledad”. Iniciativa surgida del Centro de Mayores de Javalí Viejo.
- Colaboración con ADECCO durante la celebración de la semana de la discapacidad
- Diferentes donaciones (Centros de Mayores, Asociaciones como Astrapace y Jesús Abandonado, etc.).

Además, merece una mención especial el reconocimiento obtenido mediante el “Distintivo de Igualdad de la Región de Murcia” otorgado por el trabajo realizado por la Igualdad y por un futuro libre de violencia.



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

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

- Política de Gestión Integrada

https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/Pol%C3%ADtica+de+Gesti%C3%B3n+Integrada+ABRIL_2024.pdf/cbb54490-101f-ce46-5e74-a949ce88a946?t=1713784782371

- Política de Biodiversidad

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

- Política de Equidad

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

- Política de Desarrollo Sostenible

<https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/POLITICA+DE+DESARROLLO+SOSTENIBLE.pdf/47f6ba6-b3fd-64c0-885c-cdc7c5cabe30?t=1669113850348>

- Política de Seguridad y Salud Laboral

https://www.emuasa.es/documents/771023/54718631/Pol%C3%ADtica_y_salud-v4.pdf/043e958d-f1ff-f1d7-2f3a-4c86151ab091?t=1694674101526

- Código de conducta

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

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

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

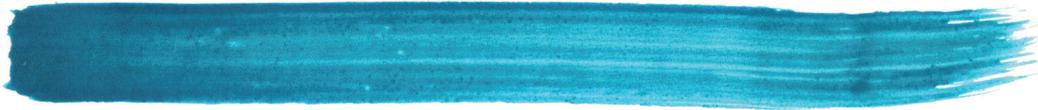
e. indicar la medida en que los compromisos y políticas son de aplicación a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales;

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

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

Aguas de Murcia anima en todas sus relaciones comerciales al cumplimiento de sus políticas y compromisos incluyendo dentro de las licitaciones el siguiente párrafo:

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



f. describir cómo se comunican los compromisos y políticas a [trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes](#).

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

- En diferentes secciones de la página web.
- En cada uno de los centros e instalaciones de la organización.

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

Contenido 2-24. Incorporación de los compromisos y políticas

La organización debe:

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

i. cómo asigna responsabilidades para aplicar los compromisos en los diferentes niveles de la organización;

La Organización para garantizar el cumplimiento de una conducta empresarial responsable cuenta principalmente con dos áreas:

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

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

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

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

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

Además, se cuentan con las siguientes figuras independientes:

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

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

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

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

Todos los sistemas implantados, ya sean de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, eficiencia energética, inocuidad y continuidad de negocio, así como las verificaciones de Huella de Carbono, Huella Hídrica o Desarrollo Sostenible, permiten a través de sus auditorías,

tanto internas como externas, integrar los compromisos y políticas adquiridas así como realizar el análisis del grado de ejecución de las mismas. Para ello, se definen y planifican distintas acciones a realizar a lo largo del año, las cuales son recogidas en la aplicación corporativa correspondiente, y es en esta aplicación donde se realiza el seguimiento, análisis y evaluación de la eficacia.

Además de las auditorías anteriormente mencionadas, se realiza anualmente una Auditoría de cuentas cuyos resultados son presentados al Consejo de Administración para su aprobación.

Por otra parte, la figura del Compliance Officer promueve e impulsa activamente la difusión y el cumplimiento de la normativa penal de la Sociedad, del Código de Conducta y demás normativa interna, sistema integrado de control interno y de gestión de riesgos para la prevención de delitos.

En el ejercicio 2023, con la implantación del Sistema Interno de Información, que establece la obligación de contar con un canal de denuncias adaptado a las exigencias de la Ley 2/ 2023, se nombra responsable del Sistema Interno de Información al responsable de "Compliance" de la empresa, que velará por el cumplimiento del protocolo de investigaciones internas relativas al quebrantamiento del código de conducta y demás normativa asociada.

En octubre de 2023 se elabora y se aprueba el III Plan de Igualdad y el II de Protocolo para la detección, prevención y actuación frente al acoso. Queda así recogido el compromiso de Aguas de Murcia de considerar la igualdad como principio regulador de las relaciones laborales a través de acuerdos, medidas, protocolos de actuación en materia de acoso, planes de formación y planes de igualdad, en los cuales se comenzó a trabajar en 2010.

La Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, nos ha otorgado el Distintivo de Igualdad de la Región de Murcia, reconocimiento a las buenas prácticas y se obtiene la consideración de PUNTO VIOLETA para nuestra sede central, como otra forma de actuar frente a la Violencia Machista.

En el ejercicio 2023, con la aprobación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del derecho de la Unión.

La finalidad de la norma es la de proteger frente a represalias a las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados. En cumplimiento de lo establecido, Aguas de Murcia ha implementado el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.

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

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

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

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

cumplimiento ambiental y fiscal, ... cuestiones prioritarias y fundamentales definidas por la Dirección.

De entre las últimas formaciones impartidas podemos destacar:

Compliance

- Experto en Compliance Officer.
- Como hacer programas de Compliance.
- Formación en materia de compliance. Prevención de Riesgos Penales.
- Compliance y competencia: Perspectiva del licitador.
- Compliance y relaciones con terceros. Gestión de riesgos.
- Compliance y conflictos de interés.
- Compliance. Cumplimiento normativo penal.
- Claves para la implantación de un programa normativo penal.
- Los Fondos Next Generation EU y su impacto en las entidades Locales.
- Canales de denuncia del Informante. Ley 2/2023 de Protección de los informantes.
- Compliance 2023. Training program.

Igualdad y Acoso laboral

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

Protección de Datos personales

- Reglamento General de Protección de datos.
- Retos para la Protección de datos en el momento actual.
- Ejercicios Arco y brechas de datos personales. Tips para su correcta gestión.
- Delegado de Protección de datos.en Compliance Officer.

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

Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos

La organización debe:

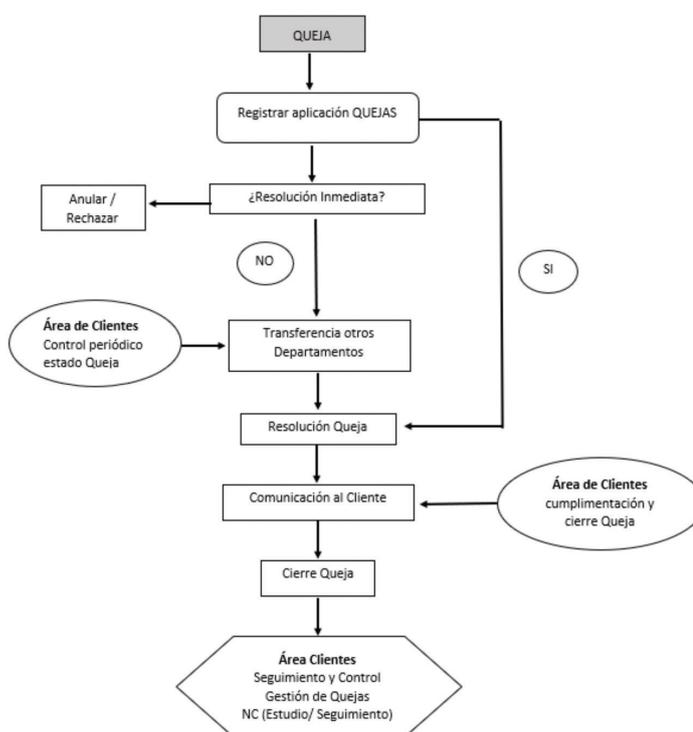
a. describir sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido;

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

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

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

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



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

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

d. describir cómo se cuenta con la participación de los grupos de interés que son los usuarios previstos de los mecanismos de quejas y reclamación para el diseño, la revisión, la operación y la mejora de estos mecanismos;

En la Junta Arbitral de Consumo están representadas las principales organizaciones de consumidores y usuarios, por lo que el contacto con las mismas es fluido permitiendo a la organización conocer el parecer de las asociaciones de forma directa, al margen de la firma de convenios de colaboración que se puedan firmar de forma individualizada.

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

Tal y como establece el Procedimiento de Quejas y Reclamaciones el seguimiento de la eficacia se realiza a través de la definición y análisis de evolución de indicadores tales como % Quejas recibidas, % No Conformidades, etc.

También se realiza seguimiento a través de los resultados obtenidos en la Encuesta anual de Satisfacción del Cliente y en el Índice de Promotores Netos (NSP).

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

La organización debe:

a. describir los mecanismos para que los individuos:

- i. soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable;
- ii. planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.

Una de las novedades más importantes en este ejercicio 2023, es la aprobación del Sistema Interno de Información (SII) por el Consejo de Administración (27/03/2023) para dar cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

El SII se trata de un conjunto integrado, constituido por varios elementos (art.5.2):

1. Política del Sistema, que enuncia los principios generales.
2. Procedimiento de gestión del Sistema.
3. Nombramiento de la persona Responsable del Sistema (Compliance officer de Aguas de Murcia).
4. Canal Interno para recibir comunicaciones. Publicado en la página web.
(<https://centinela.lefebvre.es/publicconcept/1731069?access=%2BlnIX8AwlF%2FkPHtck1%2Bcw7969xzliddkH1rGdmXhqIJE%3D>)
5. Registro de las actuaciones.

Se complementa con la Política de Privacidad del Sistema.

La implantación del nuevo sistema se realizó el 13 de junio de 2023, cumpliendo con el trámite previo de consulta a los representantes de los trabajadores el 25 de mayo de 2023.

Podrán hacer uso de los canales internos de información de Aguas de Murcia quienes posean información obtenida en el marco de una relación laboral, profesional o mercantil de prestación de bienes o servicios, sean personas físicas o jurídicas, y en particular y de forma muy especial, las siguientes:

- a) Cualquier profesional de Aguas de Murcia o la representación legal de sus trabajadores.
- b) Cualquier persona que haya mantenido una relación laboral con Aguas de Murcia aunque ésta haya finalizado.
- c) Cualquier persona que trabaje bajo la supervisión de Aguas de Murcia, en particular contratistas, subcontratistas y proveedores.
- d) Cualquier persona cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección.

Los sistemas internos de información constituyen el medio preferente para comunicar infracciones muy graves o graves de naturaleza administrativa cometidas en el desempeño de las actividades propias de la compañía. También constituyen el medio preferente para comunicar hechos

constitutivos de delito, así como cualquier acción u omisión que pueda constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y esté recogida en el artículo 2.1 a) de la ley 2/2023. Aguas de Murcia incentivará su uso preferente, sin perjuicio de informar sobre el derecho que asiste a sus profesionales de utilizar los canales externos de información previstos legalmente.

Queda fuera del ámbito de aplicación del procedimiento del SII, la gestión, tratamiento y respuesta de las informaciones que se reciban a través de los canales éticos, y que tengan por objeto resolver dudas referentes a la interpretación, alcance y aplicación de la normativa interna de prevención de riesgos de incumplimiento normativo implantado por Aguas de Murcia (Código ético, Políticas, Procedimientos integrantes de su Modelo de compliance), estas pueden comunicarse utilizando el buzón ccodigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.

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

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

Adicionalmente, el afectado o interesado, en relación a sus datos personales, de acceso, rectificación, limitación, supresión, oposición, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, y a su portabilidad, puede ejercer sus derechos a través del correo electrónico dpd@emuasa.es.

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

La organización debe:

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

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

Durante el año 2023, no se registró ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación.

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

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

No aplica.

c. describir los casos de incumplimiento significativos;

No aplica.

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

No aplica.

Contenido 2-28. Afiliación a asociaciones

La organización debe:

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

ASOCIACIONES

CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGÍA Y DEL MEDIO AMBIENTE (CETENMA)

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA (AEMARM)

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍA SIN ZANJA (IBSTT)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA URBANA (AGA)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE REUTILIZACIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA (ASERSA)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)

CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE MURCIA (CROEM)

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

La organización debe:

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

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

Las categorías de los grupos de interés identificadas son:

- **Plantilla de Aguas de Murcia.**
- **Clientes.**
- **Proveedores.**
- **Medios de comunicación.**
- **Ayuntamiento de Murcia.**
- **Sociedad**, un compendio de las asociaciones y organizaciones representativas de la Comunidad local.

Algunos de los GGRR identificados han sido divididos en subgrupos por tener características diferentes, detallando más si cabe las necesidades, expectativas y opiniones respecto de la gestión de Aguas de Murcia.

En 2023 se continúa con la división del grupo CLIENTES en domésticos e industriales o grandes consumidores. También la subdivisión de PROVEEDORES de obras y servicios, ya que sus opiniones difieren entre sí lo suficiente.

Así mismo, en 2023 se mantiene la descripción y la metodología para determinar quiénes son los grupos de interés de Aguas de Murcia, ya que la actividad de la empresa sigue siendo la misma. Por tanto, volver a recordar que éstos son todas aquellas personas o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa, manteniendo mayor frecuencia con los que comparten más ámbitos con la gestión sostenible del ciclo integral del agua, sin menoscabo de procurar siempre a todos la debida atención que garantice la adecuada respuesta a sus intereses, expectativas y demandas, recogidas en las distintas vías de comunicación implementadas a tal efecto.

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

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

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

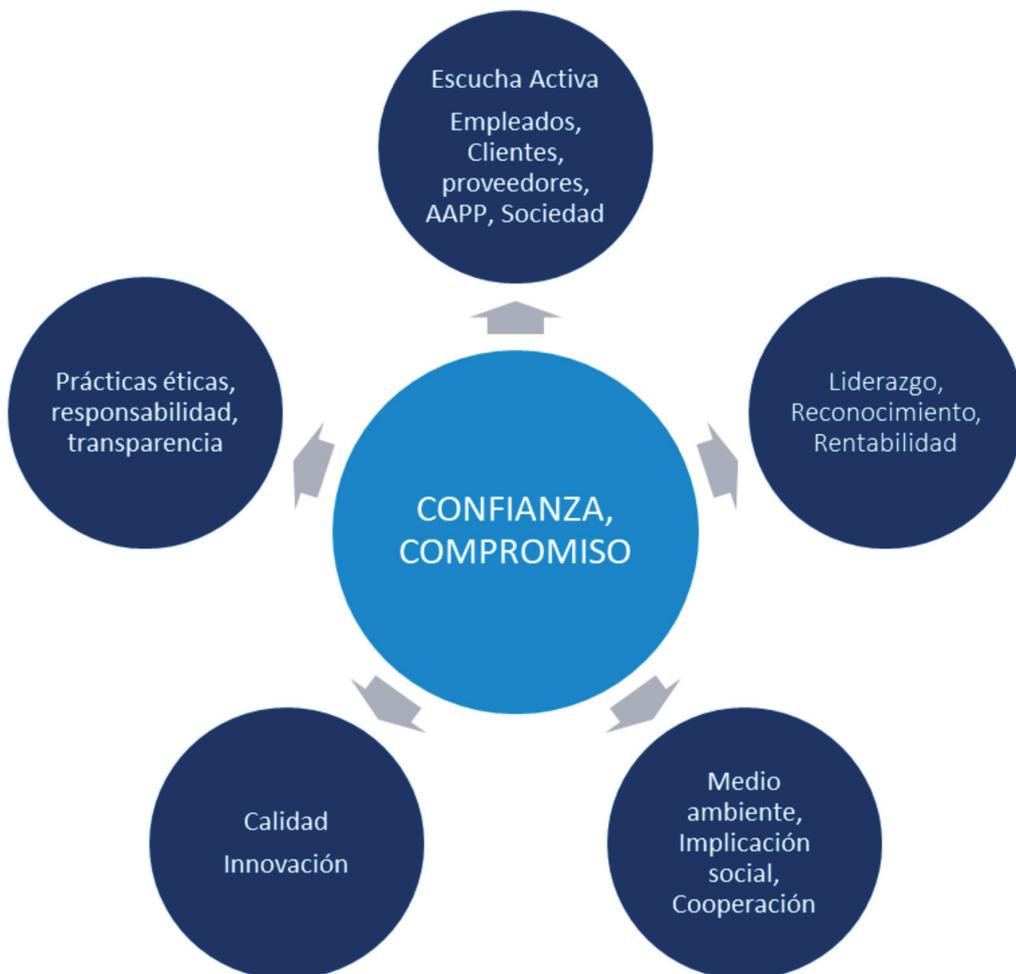
En 2023, el propósito de la participación de los grupos de interés sigue siendo fundamental para el buen hacer de la empresa, obteniendo la información necesaria no sólo para satisfacer sus necesidades y expectativas sino para analizar el contexto en el que opera. Los canales de comunicación bidireccionales que se han puesto en marcha sirven también para hacerles partícipes de la gestión de la empresa, ya que presta un servicio de carácter público básico para la ciudadanía en su totalidad.

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

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

Aguas de Murcia ha estudiado la mejor manera de optimizar la comunicación y participación de los grupos de interés. La clave está en la participación y escucha activa, así como en la comunicación transparente en todas las áreas de la empresa, que sirve a su vez para comprobar que la participación es provechosa tanto para la empresa como para las partes interesadas, a través de las distintas reuniones presenciales mantenidas periódicamente a nivel individual y colectivo en las mesas sectoriales. En 2023 destaca de manera especial este diálogo y sus resultados, estableciendo alianzas para la colaboración futura entre los GGRR y la empresa, detallado en el apartado diálogo y comunicación con los grupos de interés.

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



Contenido 2-30. Convenios de negociación colectiva

La organización debe:

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

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



AGUAS DE MURCIA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

The background is an abstract composition of various shades of blue and white. A large, sweeping brushstroke in a vibrant blue color dominates the upper right portion of the image. Below this, the background transitions into a lighter, more textured blue with white highlights, suggesting a sky or a misty atmosphere. At the bottom, there are dark, silhouetted shapes that resemble a landscape or a body of water, with some lighter blue areas that could be reflections or a beach. The overall style is painterly and expressive.

CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES

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

La organización debe:

- a. describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales, incluido:
 - i. cómo ha identificado sus impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas sus actividades y relaciones comerciales;
 - ii. cómo ha priorizado los impactos sobre los que informar en función de su importancia.

Dado que el objeto, la gestión y el contexto de Aguas de Murcia no ha cambiado respecto de 2022, las cuestiones objeto de consulta en el Estudio de Impacto continúan derivando del mismo análisis previo sobre los asuntos materiales y de impacto de la compañía en distintos ámbitos, provenientes de:

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

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

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

Igualmente en el Estudio de Materialidad realizado a principios de 2023 no se detectaron cambios significativos respecto a los 32 aspectos materiales o de impacto, del estudio anterior, relacionados con la empresa y su gestión, los cuales han sido validados por el Consejo de Dirección de Aguas de Murcia. Este estudio se realiza cada dos o tres años.

ASPECTOS O TEMAS GENERALES

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

ASPECTOS O TEMAS ECONÓMICOS

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

ASPECTOS O TEMAS SOCIALES

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

ASPECTOS O TEMAS AMBIENTALES

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

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

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

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

Resultando:

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

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

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

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

Para la priorización de los impactos:

Al igual que se detalló el año pasado, se ha elaborado un cuestionario común de recogida de información para todos los grupos de interés con el fin de analizar la opinión sobre el impacto de los asuntos materiales previamente identificados.

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

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

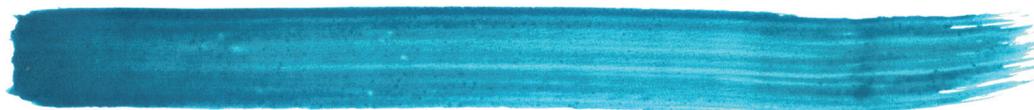
Ese es el verdadero valor útil para el estudio, el valor discriminante y que se va buscando. No se debe pedir que ordenen muchos (3 es suficiente) y es útil que previamente los hayan valorado todos de 0-10 para que piensen y conozcan todos los asuntos.

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

Proceso de valoración del impacto atribuido a los distintos aspectos materiales:

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

$$\text{La valoración total del impacto} = (\text{IMP}_01 \times 3) + (\text{IMP}_02 \times 2) + (\text{IMP}_03 \times 1)$$



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

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

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

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

Contenido 3-2. Lista de temas materiales

La organización debe:

a. enumerar sus [temas materiales](#);

Los temas materiales obtenidos del IV Estudio de Materialidad han sido los siguiente:

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

CALIDAD EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA

CUMPLIMIENTO DE LA **LEGISLACIÓN** VIGENTE

IMPULSO A LA **ECONOMÍA CIRCULAR**

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIONES DE ESCASEZ

COMUNICACIÓN Y **DIÁLOGO** CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DE AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL

COMUNICACIÓN CON CLARIDAD DE LOS CONCEPTOS DE LA TARIFA, LOS COSTES OPERACIONALES ASOCIADOS AL SUMINISTRO, ALCANTARILLADO Y DEPURACIÓN DEL AGUA Y CÓMO ESTOS COSTES REPERCUTEN EN EL USUARIO

ALIANZAS CON ACTORES CLAVE, CON EL FIN DE APORTAR EN LA SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS Y NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA

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

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

Este informe no presenta ningún cambio respecto al informe anterior ya que ambos utilizan el IV Estudio de Materialidad que estará vigente para el periodo 2023-2025.

Contenido 3-3. Gestión de los temas materiales

La organización debe:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Análisis de las necesidades de mantenimiento y ampliación de infraestructuras hídricas y aprobación del correspondiente Plan de Actuaciones (2022-2023).
- Búsqueda de subvenciones para mejorar las infraestructuras (PERTE).
- Implantación de distintos Sistemas de Gestión para garantizar el servicio prestado como Continuidad de Negocio, ISO 22301, Seguridad Alimentaria, ISO 22000, entre otros.
- Búsqueda de fugas.
- Micro sectorización de la red.

c. describir sus políticas o compromisos en relación al tema material; d. describir las medidas adoptadas para gestionar el tema y los impactos asociados, lo que incluye: las medidas adoptadas para prevenir o mitigar impactos negativos potenciales;

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

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

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

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

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

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

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

1. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

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

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

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

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

- *Cálculo y Verificación Huella de Carbono 2023 bajo la Norma ISO 14.064:2019.* Cálculo que permite identificar aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- *Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica bajo la Norma ISO 14.046:2014 con periodicidad quinquenal.* Próximo cálculo previsto 2026 con los datos correspondientes al periodo 2025.
- *Elaboración, Verificación por empresa externa y Publicación en la página web del Informe de Desarrollo Sostenible y Publicación, desde 2013, de todos los Informes de Desarrollo Sostenible realizados en el portal de Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo y Economía.* Ejercicio de transparencia donde se rinde cuentas a los grupos de interés tales como personal empleado, proveedores, clientes, sociedad, ...

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

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

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

2. ÉTICA E INTEGRIDAD

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

- Código de Conducta. Define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos son una parte central de la estrategia y el desarrollo (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).
- Canal Ético. Medio para informar de cualquier incumplimiento o riesgo derivado del incumplimiento del código de conducta garantizando la confidencialidad.
- Sistema de Riesgos Penales (Compliance). Sistema donde 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, asumida por el Secretario General.
- Sistema Interno de Información (SII). Sistema implantado en 2023 para la ausencia de fraudes y conflictos de interés que da cumplimiento a los nuevos requerimientos de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Customer Counsel. Figura que tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

En 2022 se aprueba el III Plan de Igualdad, cuyo objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como evitar cualquier tipo de discriminación

laboral. Para ello se definen una serie de acciones a ejecutar, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad, en cada uno de los ámbitos objeto de análisis en el diagnóstico de la situación de la organización, realizado previamente. Este Plan de Igualdad estará vigente hasta Noviembre de 2026.

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

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

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

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

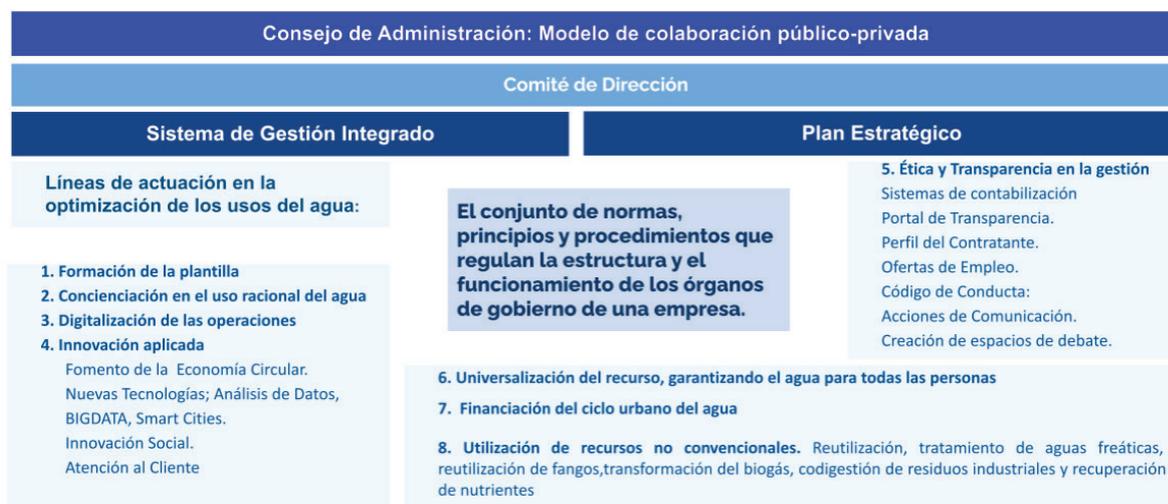
3. CALIDAD EN EL SERVICIO

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

a) Impulso en las directrices de la empresa

Aguas de Murcia ha incorporado en su modelo de gestión la Planificación Estratégica, un proceso sistemático de reflexión interna y autoevaluación con el propósito de establecer los objetivos clave a alcanzar a largo plazo y definir las líneas de actuación esenciales para su consecución.

La planificación estratégica se suma a los órganos de gestión de la empresa dentro del modelo de colaboración público-privada, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, así como al Sistema de Gestión Integrado, para conformar un modelo de gobernanza integral, coherente y que permite dar respuesta tanto a los requerimientos actuales como a las necesidades y retos del futuro inmediato.



Para la elaboración del **Plan Estratégico** de Aguas de Murcia, proyectado hasta 2030, se ha planteado un proceso de consulta y recogida de información procedente de la dirección de la entidad, de los grupos de interés y de documentos de referencia en el sector, como paso previo al establecimiento de los objetivos a largo plazo.

A partir de esta información se ha realizado un diagnóstico siguiendo la metodología DAFO, que implica un análisis interno para identificar las principales fortalezas y debilidades de la empresa, y un análisis de factores externos para determinar cuáles son las principales amenazas y oportunidades que ha de afrontar la organización en el futuro inmediato.

Como resultado de ese proceso de análisis interno y externo, Aguas de Murcia ha definido una serie de **objetivos y líneas estratégicas** a partir de los cuales se desarrollan cada uno de los proyectos e iniciativas de mejora de las distintas áreas de la empresa.

El Plan Estratégico se estructura en torno a cuatro grandes pilares estratégicos:

- **Transformación Tecnológica y Digital.**
- **Implicación Social.**
- **Naturalización de la Ciudad.**
- **Gestión del Talento.**

y a dos ejes estratégicos transversales:

- uno en la base, que constituye la **Solvencia Económica y Financiera** de la empresa para garantizar tanto su continuidad como el desarrollo e implementación de todos los proyectos futuros.
- una **Estrategia de Comunicación** interna y externa que defina los correspondientes Planes de Comunicación y de Relación con los grupos de interés, y que de respuesta de forma coherente a las necesidades comunicativas de la empresa.

En torno a estos pilares y ejes estratégicos se definen una serie de líneas estratégicas que recogen las necesidades y retos identificados. Para cada una de estas líneas se definen múltiples proyectos e iniciativas enfocadas a alcanzar los objetivos estratégicos. Cada una de esas iniciativas tienen asignados sus correspondientes indicadores con el fin de poder realizar un correcto seguimiento y una revisión periódica del grado de avance del Plan por parte de la Dirección.

b) Servicio Operacional

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

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

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

Durante 2023, se han obtenido los siguientes datos:

- Agua No Registrada (ANR): **5,54 Hm³/año.**
- Rendimiento Técnico Hidráulico (RTH): **83,01 %.**

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

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

Otras medidas adoptadas a destacar son:

Tecnología sin Zanja

Apuesta clara por el uso de la tecnología sin zanja, tanto para labores de mantenimiento y prevención como para la instalación de nuevas conducciones. El empleo de estas tecnologías presenta múltiples ventajas:

- Menor afección al entorno urbano.
- Menor dependencia del clima.
- Mayor seguridad en el trabajo al eliminar los riesgos en zanjas.
- Reducción del coste social al disminuir las molestias a los ciudadanos ante la mínima o nula interrupción del tráfico rodado o la afección a otros servicios.
- Menor contaminación al utilizar recursos de forma más sostenible.
- Mejor tratamiento de los residuos que tecnologías tradicionales.

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.

Averías e Incidencias

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



Averías e incidencias

900 700 501

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

Horario de atención:

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

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

Las principales herramientas de control son:

- Sistema de Telemando IAS que proporciona en tiempo real el estado de funcionamiento de la red. Desde el Centro de Control se operan las válvulas reguladoras que estabilizan y modulan la presión en función de las necesidades del suministro y aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red.
- La aplicación SCADA, consistente en una plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas, que permite la visualización de las señales de cada estación. Este programa permite la interacción con los operadores vía remota por el personal Operador de Telemando en el Centro de Control.

Durante 2023, se obtiene el valor de **3,2 horas** sobre el indicador de Tiempo medio de interrupción suministro por cortes. Este valor nos indica el impacto sobre la ausencia de suministro a nuestros clientes y, por tanto, las posibles molestias que se pudieran producir, siendo en ambos casos mínimos.

Implantación de los Sistemas de Gestión ISO 22.000 e ISO 22.301

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

La implantación de un plan de Seguridad del Agua permite:

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

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

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

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

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

Algunos de los beneficios del mismo son:

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

c) Servicio al Cliente

El aumento del grado de satisfacción de los grupos de interés es uno de los objetivos claves en Aguas de Murcia. Para ello, se han implantado a lo largo de los años distintas acciones de mejora con la finalidad de conseguir un servicio seguro y de calidad. Pero conscientes de la evolución digital en la que nos encontramos y en aras a ofrecer la mejor de las experiencias a nuestros clientes, hemos revisado y ampliado los compromisos con los clientes.

Entre estas acciones podemos destacar:

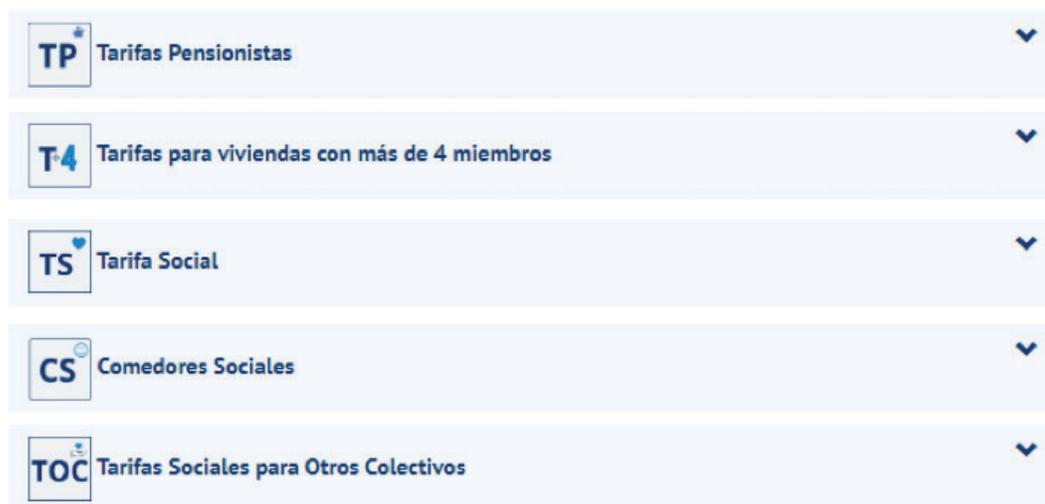
Compromisos de servicio al cliente

Hemos pasado de cinco compromisos a once, lo que permitirá aumentar la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

1. Instalación de contador.
2. Respuesta a quejas y reclamaciones.
3. Aviso de exceso de consumo.
4. Respuesta en 48 horas a Gestiones OV.
5. Aviso de posible fuga.
6. Aviso de corte programado.
7. Refacturación por fuga.
8. No cortamos a clientes vulnerables.
9. Atención preferente Senior y Accesibilidad en Oficina.
10. Ejecución de acometida máximo en 20 días.
11. Reposición del suministro por avería en 8 horas.

Tarifas

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



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

- **Tarifas para pensionistas:** dirigida a personas que poseen como única renta una pensión y los ingresos totales de la unidad familiar no superan el Salario Mínimo Interprofesional. Los primeros 15 m³ de consumo son totalmente gratuitos.
- **Tarifas para viviendas con más de 4 miembros:** aplicación a las viviendas que tengan empadronadas a más de cuatro personas en la misma, o estando empadronados menos de 5 personas la unidad familiar disponga de Título de Familia Numerosa. Se adecúan los bloques de consumo en función del número de personas empadronadas en la vivienda, evitando penalizaciones por exceso de consumo.
- **Tarifa Social:** se da cobertura a familias en situación de vulnerabilidad acreditada ya que garantiza la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua potable y alcantarillado. Se establece una tarifa de 5 €/mes más los impuestos correspondientes que cubre el abastecimiento mínimo domiciliario en función del número de personas que componen la unidad familiar hasta un máximo de 110 litros por habitante y día.
- **Comedores Sociales:** tarifa especial para Entidades constituidas sin ánimo de lucro (ONGs, Fundaciones y Asociaciones) en cuyos centros, residencias, locales e instalaciones se suministre agua y se dispensen o atiendan servicios de comedor social y/o bancos de alimentos.
- **Tarifas sociales para Otros Colectivos:** familias con todos sus miembros en situación de desempleo, familias con personas con discapacidad a su cargo o víctimas de violencia de género.

Estas tarifas suponen un descenso importante en el precio del agua y dan cobertura a un colectivo más amplio garantizando el acceso al agua de todas aquellas personas en situación de vulnerabilidad. Durante 2023, se han beneficiado de este tipo de tarifas más de **44.000 personas destinando un importe de 1.255.921,92 €.**

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

Canales de Atención

En Aguas de Murcia somos conscientes de la importancia de proporcionar la mejor experiencia a nuestros clientes, por ello ponemos a su disposición un abanico de canales de atención.

• Canal presencial en oficina

Al existir distintos canales que permiten realizar cualquier tipo de gestión o consulta, el canal presencial habitualmente se utiliza para gestiones singulares.

Con carácter general es necesaria **Cita Previa**, ya que permite a los clientes optimizar y organizar su tiempo, evitándoles esperas innecesarias. No obstante, se atiende sin cita previa a personas mayores o con problemas de accesibilidad que necesitan de acompañamiento, además de determinadas gestiones que requieren de una atención inmediata.

El horario de atención en nuestra oficina de Pza. Circular, 9 es de lunes a viernes de 08:00 a 13:30 horas.

• Canales No presenciales

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

- Canal de Atención Telefónico: 968 562 706 / 900 700 808 de lunes a viernes de 08:00 a 21:00. Al que hemos incorporado una cola específica de atención preferente para mayores de 65 años.
- Teléfono de Averías e incidencias: 900 700 501 (24 horas al día los 365 días del año).
- Web www.emuasa.es: a través del formulario **Contáctanos** o del Área de clientes (24 horas/365 días del año).
- Autolectura del contador: 900 567 676 teléfono gratuito (24 horas/365 días del año).
- X (Twitter): @EMUASA_Clientes. Horario de respuesta: de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
- Instagram: [aguasdemurcia](https://www.instagram.com/aguasdemurcia). Horario de respuesta: de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
- Registro general: de lunes a viernes de 08:00 a 13:30.

AGUAS DE MURCIA

Gestiones Online Tu Servicio Tu Agua Contadores Nuestro Compromiso

Inicio / Tu Servicio / Atención al cliente

CANALES DE CONTACTO

A través de nuestra web

- Gestiones en línea
- Consultas
- Enviar documentación

Por Teléfono

Atención al cliente	Averías e Incidencias	Autolectura del contador
968 562 706 / 900 700 808	900 700 501	900 567 676
Para realizar tus consultas o gestiones	Si tienes alguna incidencia, te informaremos sobre el tipo de avería, su importancia y la duración aproximada de la intervención.	Teléfono gratuito
Horario de atención	Horario de atención	Horario de atención
Lunes a viernes de 08 a 21h	A tu disposición 24 horas al día, 365 días del año.	Las 24h del día, 365 días al año.

Cita previa

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

[Solicita tu cita previa](#)

Continuamos ofreciendo a nuestros clientes la máxima facilidad para realizar sus gestiones, para ello contamos con la Cita Previa Telefónica y también la Videollamada, cuya finalidad es que el cliente sea atendido personalmente sin necesidad de acudir físicamente a la oficina.

The screenshot shows the 'Cita Previa' (Advance Appointment) system interface. At the top, it says 'Cita Previa Sistema de gestión de citas previas' and 'AGUAS DE MURCIA'. Below this is a navigation bar with 'Inicio / Solicitud de cita'. The main content area is titled 'Solicitud de cita' and is divided into two columns: 'Selección' and 'Información del servicio'. In the 'Selección' column, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Servicio (C) campo obligatorio' and has 'ALTA SUMINISTRO Y CAMBIO DE TITULAR' selected. The second is labeled 'Canal (C) campo obligatorio' and has 'Videokonferencia' selected, which is highlighted with a red box. Below these are 'Cancelar' and 'Siguiente' buttons. The 'Información del servicio' column contains a warning: '¡¡MUY IMPORTANTE!! Ten en cuenta que para realizar cualquier gestión, necesitarás disponer de la documentación adecuada a cada caso. Repásala siempre antes Para determinadas gestiones le recomendamos el uso del canal de atención telefónica u oficina virtual'. At the bottom, there is contact information: 'Atención al cliente: Centro de Atención Telefónica: 900 700 808 (de lunes a viernes de 8:00h a 21:00h) Contáctanos' and 'Derechos reservados © 2022'.

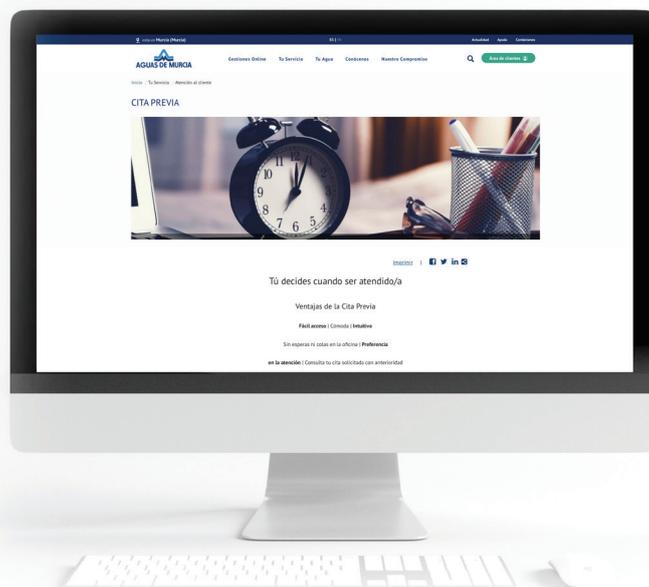
Área de Clientes de Página Web

En nuestra página web www.emuasa.es se encuentra disponible toda la información de interés para el cliente referente a Aguas de Murcia y en particular a las gestiones o consultas que necesite realizar. También se publica todo lo concerniente a la información prevista en el RD 3/2023 sobre calidad del agua de consumo.

Nuestros clientes pueden encontrar toda la información sobre tarifas, compromisos con el cliente, obras en curso, documentación necesaria para la contratación, etc. y un apartado de gestiones online.

También desde la web se puede solicitar cita previa en oficina y acceder a la oficina virtual:

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



Oficina Accesible

Contamos con una oficina de atención al cliente 100% accesible desde el año 2019, año en el que se inició el Proyecto de Accesibilidad Universal en la Oficina Central de la organización. Para ello, contamos con dos puestos de información; uno para personas con movilidad reducida y otro para personas sordas.



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

Actualmente, se dispone de la certificación de accesibilidad de la web con nivel de Doble-A WCAG 2.0.

Svisual

Este es un servicio de videointerpretación en lengua de signos española (Lse), tanto para atenciones presenciales como telefónicas. De esta forma, las personas sordas o con discapacidad auditiva podrán ponerse en contacto y realizar sus gestiones con Aguas de Murcia.



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

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

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

Firma digital

Durante el año 2023 se integra la firma digital en el sistema informático comercial y por lo tanto en los diferentes procesos de contratación, lo que se ha traducido en una mayor agilidad de las gestiones, eliminación de papel y la menor movilidad de los clientes e instaladores.

Todos los procesos y gestiones comerciales que se pueden realizar a través de los canales no presenciales pueden formalizarse a través de firma digital, aportando la documentación necesaria a través de esta misma vía.

Programa Contigo

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

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

Con todo ello, hemos logrado:

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



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



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

Implantación del modelo de empresa comprometida con personas mayores

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

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

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

En este ámbito, hemos incorporado una gestión preferente para las personas mayores de 65 años tanto en atención presencial como telefónica. Además hemos proporcionado formación específica en la atención a personas mayores a todas las personas que conforman nuestros equipos de atención al cliente.

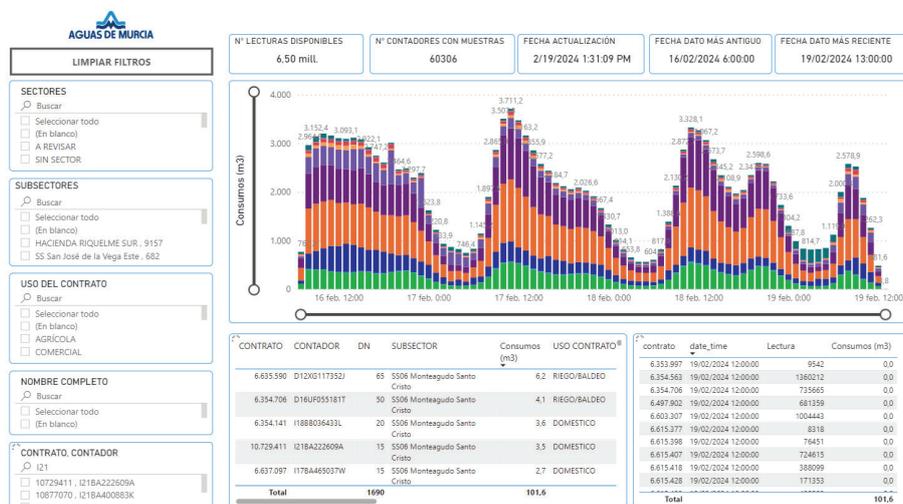
Actuaciones frente a malos olores

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

Instalación de contadores con Telelectura

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

Durante 2023, hay que destacar, la mejora operativa en los informes de consumos horarios registrados por telelectura y la mejora de la red de a través de la colocación de nuevos concentradores y cambios de tecnología de 1G a 2G.



Además, durante este 2023 se ha modificado la forma de acceder al informe de Power Bi por parte del Ayuntamiento, portal para realizar el control de consumo y detección temprana de cualquier anomalía que pudiera afectar a las propias instalaciones. Con la instauración de este sistema se consigue detectar mediante alarmas vía email el posible consumo excesivo o fuga durante las 24 h todos los días del año.



Servialertas

Servicio de avisos totalmente gratuito para mantener al cliente informado de todo lo que afecta a su contrato de suministro. Este servicio se puede activar a través del área de clientes de la página web o llamando al teléfono gratuito de atención al cliente 900700808.

Inicio / Tu servicio / Servicios al cliente

ALERTAS MULTIMEDIA



Imprimir | [f](#) [X](#) [in](#)

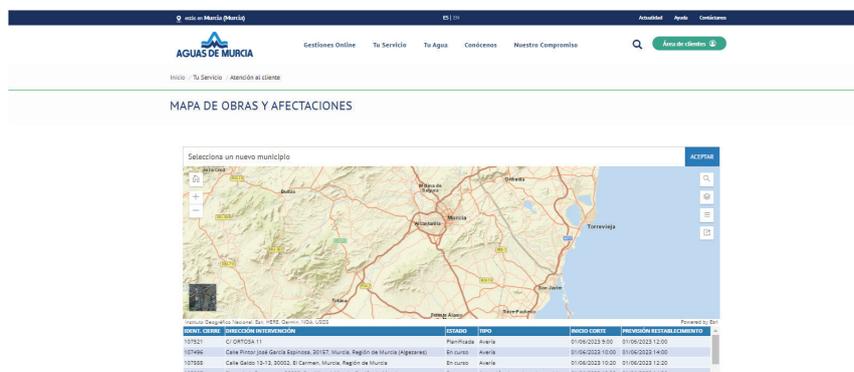
Alertas multimedia

Atención a usuarios sobre Calidad del Agua

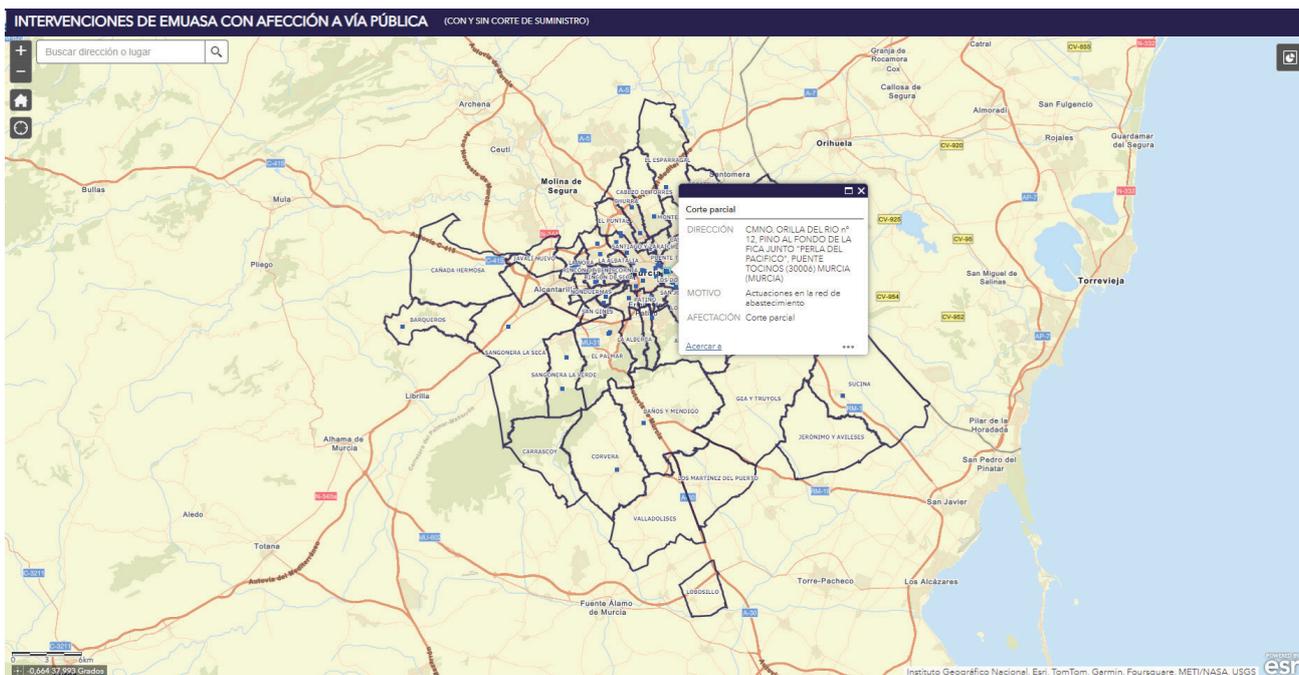
Servicio enfocado a dar respuesta, desde el Departamento de Calidad de Agua, a todas las consultas y dudas, que, sobre este tema, pueda poseer cualquier usuario.

Mapa de Obras y Afectaciones

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

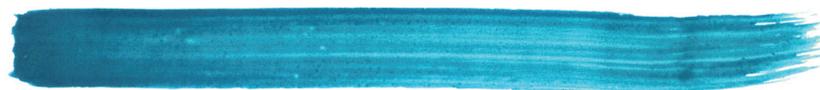


Adicionalmente, durante el año 2023 se ha añadido la visualización del mapa de "Intervenciones EMUASA", donde se indica los puntos de actividad diaria de la empresa que pueden ser de interés al ciudadano.



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

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



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

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

4. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

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

La Unidad de Contratación, integrada en el Servicio Jurídico, ajusta la misma a la Ley de Contratos del Sector Público y al Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero garantizando una correcta aplicación de la legalidad en materia contractual. Además se ha dotado de un Plan de Medidas Antifraude que garantiza la ausencia de fraudes y de conflicto de interés en la gestión de fondos europeos así como se ha implantado, durante 2023, un Sistema Interno de Información conforme a las exigencias de la Ley 2/2023.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

público que gestiona.

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

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

- Política de Privacidad.
- Política de Patrocinio y Mecenazgo.
- Política de Relaciones Autoridades y Funcionarios.
- Política de Privacidad del Sistema Interno de Información.
- Política del Sistema Interno de Información y Protección
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de Ejercicio de Derechos.
- Política de Derechos de los interesados.
- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Auditoría Interna.
- Política de Cumplimiento Ambiental.
- Código de Conducta. Compliance.
- Estatuto Compliance Officer.

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

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

5. MEDIO AMBIENTE

Dentro de este apartado se tratarán los siguientes temas materiales:

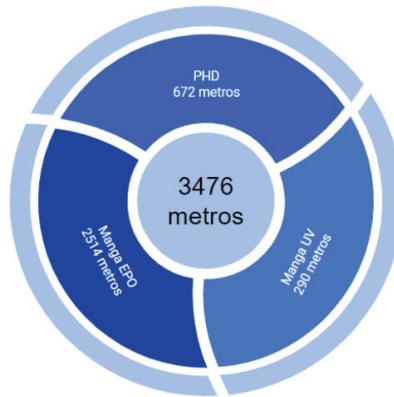
- Impulso de la economía circular.
- Gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez.
- Inversión en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.

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

Tecnología sin Zanja

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

Durante 2023, se han obtenido los siguientes resultados:



Reutilización y Retorno del Agua

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

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

Durante 2023, las depuradoras de Aguas de Murcia han tratado **44.125.174 m³**. De esta cantidad, se han reutilizado de forma directa **680.361 m³** devolviéndose el resto a cauce público. Es decir, el agua depurada que no se utiliza se retorna al río o a cauce natural, tratando de alterar lo mínimo posible los sistemas naturales.

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

Reutilización de Fangos

La gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. Durante 2023, la producción de fangos deshidratados asociada a la actividad de depuración ascendió a **29.895,7 Tm M.H/año**, lo que representa un incremento del **5,1%** respecto a 2022.

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

Generación de Energía Verde. Cogeneración

Aguas de Murcia implantó en 2014 un sistema de cogeneración de energía en la planta de depuración de aguas residuales Murcia Este. Esta instalación permite la automatización de un

sistema de cogeneración de energía a partir del biogás que se produce en el proceso de digestión de fangos de la propia planta. Actualmente, la planta se encuentra funcionando a pleno rendimiento obteniéndose valores alrededor del 50 % de la energía consumida y del 100 % de las necesidades de calor. En 2023, se obtuvieron los siguientes valores:

- **Consumo energético:** 14,68 GWh/año (reducción del 5,8 % frente a los 15,53 GWh/año registrados en 2022).
- **Energía consumida en la actividad de depuración** generada en la planta de Cogeneración de Murcia Este y placas fotovoltaicas (Murcia Este y Baños y Mendigo): 47 %.
- **Producción de energía eléctrica en Cogeneración** de la EDAR Murcia Este: 6,62 GWh (5,56 GWh generados en 2022).
- **Energía consumida** en la EDAR Murcia Este proveniente **de la planta de Cogeneración:** 55 %.
- **Autosuficiencia energética** de la EDAR Baños y Mendigo: 71 % del consumo energético.

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 para consumo calorífico propio de la depuradora.

En el año 2023 la producción de biogás en el proceso de digestión anaerobia fue de **3.083.853,16 Nm³/año**, un 20 % superior que el año 2022, de los cuales el **99,1% del biogás producido fue valorizado**, siendo el 98,2% valorizado en los motores de cogeneración (producción de energía eléctrica y térmica), y el 1,8% restante se usó en la caldera para la generación de calor.

Proyectos de Innovación

Aguas de Murcia, con su trayectoria en la administración del ciclo urbano del agua, ha progresado hacia un enfoque basado en el conocimiento, reconociendo que los desarrollos tecnológicos y la inversión en investigación e innovación son cruciales para hallar soluciones a los desafíos económicos y ambientales emergentes. Por ello, su labor investigativa se centra en metas alineadas con el Plan Estratégico Corporativo:

- **Adaptación al Cambio Climático.** Investigamos para adelantarnos a las consecuencias más evidentes del cambio climático, como las sequías extensas y lluvias torrenciales, así como otros eventos adversos, incluyendo terremotos, implementando en nuestras estructuras diseños y materiales innovadores.
- **Economía Circular.** Nos enfocamos en fomentar la economía circular, a través de la adopción y mejora de tecnologías y procedimientos operativos que optimicen el uso de recursos y minimicen el impacto ambiental. Buscamos reducir el consumo de energía, disminuir la utilización de materiales, y la generación de desechos, además de encontrar formas de reutilizar o valorizar los residuos producidos por nuestras actividades, contribuyendo así al desarrollo económico local.
- **Nuevas Tecnologías; Análisis de Datos, BIG-DATA, Smart Cities. Digitalización.** Trabajamos e innovamos para que nuestra actividad repercuta de forma positiva en el bienestar ciudadano. Activando y propulsando las nuevas tecnologías Smart City, BIG DATA, ciberseguridad, tecnología 5G, etc.
- **Innovación Social.** Trabajamos para conseguir una innovación social, término utilizado para referirse a un conjunto de soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales.
- **Atención al Cliente.** Mejoramos y perfeccionamos procedimientos para asegurar la calidad y la seguridad sanitaria. Conscientes de la necesidad de contar con herramientas para evaluar y

medir los riesgos, buscamos acortar los tiempos de respuesta y garantizar un manejo efectivo de los problemas, con el fin de brindar un servicio al cliente de alta calidad.

Durante 2023, se han desarrollado **21 estudios específicos** y proyectos de investigación, de los cuales, 5 han finalizado y 16 tendrán continuidad durante 2024. Los proyectos más relevantes son:

- **LIFE CONQUER.** El objetivo de este proyecto es promover la economía circular mediante el desarrollo de un sistema para reutilizar aguas subterráneas contaminadas infiltradas en zonas residenciales, manteniendo los nutrientes necesarios y eliminando la salinidad, para fines de riego en la ciudad de Murcia. Se mantienen los nitratos como fertilizante y se eliminan las sales convirtiéndolas en hipoclorito sódico el cual será usado en las distintas depuradoras, para desinfección del agua de salida de las plantas. Este proyecto contribuirá a la transformación de las plantas de tratamiento de aguas en biofactorías, es decir, en instalaciones eficientes para la obtención de agua, energía y materiales que pueden ser reutilizados. Se estima que, gracias al uso de aguas regeneradas para el riego de parques y jardines la huella hídrica y el consumo energético quedan reducidos en los siguientes valores:

- Reducción de más del 11% de la huella hídrica total.
- Reducción de más del 15% del consumo total de energía.

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



- **Piloto renovación de Acometidas mediante Sistema de Tecnología sin Zanja.** Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales adecuados de manera económica y efectiva, disminuyendo las molestias ocasionadas a los ciudadanos.

- **CODIGESTATO.** Proyecto de investigación donde se realizan distintos ensayos de codigestión con los residuos de fábricas de golosinas. El propósito de este proyecto es mejorar los procesos de codigestión en la EDAR Murcia Este, incrementando la producción de biogás generado y la sostenibilidad energética de la EDAR.

- **AQUACORP.** El proyecto tiene como objetivo principal el desarrollo y la implementación de un sistema innovador para la monitorización y control de la calidad del agua. Está basado en tecnología de imágenes ópticas externas, permite evaluar la calidad del agua de manera no intrusiva, sin requerir contacto directo con ella. Gracias a AQUACORP se conseguirá desarrollar un sistema de alerta temprana y control continuo, mantener la precisión en las medidas de parámetros fisicoquímicos, se reducirán los costes de implementación y de mantenimiento y la transición a la gestión del riesgo de forma preventiva.

- **CARDIMED.** Este proyecto busca desarrollar la resiliencia climática en la región biogeográfica del Mediterráneo, unificando los esfuerzos individuales de regiones y comunidades de diferentes países y continentes. Esto se logrará mediante el despliegue de la infraestructura digital para mejorar los procesos de recopilación y evaluación de datos, proporcionando datos abiertos a todos los actores involucrados en la cadena de valor de las Soluciones basadas en la Naturaleza (SBN) e integrando funciones cruciales para la Resiliencia Climática.
- **H2020 WQeMS.** Proporciona a las empresas y administraciones responsables del suministro de agua, un servicio de emergencia para la vigilancia de la calidad del agua superficial aplicando los productos satelitales de Copernicus, el programa de observación de la tierra de la Unión Europea.
- **Life Nirvana.** Recuperación de los acuíferos contaminados por nitratos mediante la inyección de nanopartículas de hierro.
- **Cloro BI.** Mejora de la gestión y difusión de los datos del control analíticos del abastecimiento, mediante la herramienta Microsoft Power BI.
- **Osmosis potable.** Proyecto para determinar la viabilidad técnica, económica y operacional, de la implantación de un equipo de osmosis inversa en el tratamiento de potabilización de la ETAP La Contraparada.

Autorización de Reutilización efluente EDAR Murcia-Este

La Confederación ha dado el visto bueno a la concesión de reutilización de Murcia Este, pero para ello hay que realizar un plan director de reutilización en donde se pueda instalar en la EDAR Murcia este un tratamiento terciario, para poder regenerar el agua y usarla tanto en parques/jardines como en otros usos.

Ensayos de codigestión

Durante el 2023 se continuó con las pruebas de cosustratos a escala real, se fue aumentando de forma controlada la dosis inyectada en los digestores hasta llegar a los 250 m³/semana. La producción de biogás fue un 20% superior a la del año 2022.

Autorización ambiental integrada EDAR Murcia-Este (AAI)

En el año 2023, se recibió propuesta de resolución con las prescripciones técnicas y con fecha 11 de diciembre se remitió el informe de subsanación.

Biodiversidad

En 2021, se firma el tercer convenio de colaboración titulado “Fomento de la Biodiversidad para contribuir al fomento de los ecosistemas terrestres (ODS 15) en el ámbito de Aguas de Murcia” entre la Universidad de Murcia y la Organización para los años 2021-2022 . Consecuencia de dicha firma, durante 2023, se realizan las siguientes actuaciones a destacar:

Acción 1. Mantenimiento de masas forestales de Contraparada

Mantenimiento de las plantaciones realizadas en años anteriores en la zona de la ETAP La Contraparada mediante la realización de desbroces, entutorado y reposición de marras.



Acción 2. Ampliación de bosque de ribera de Contraparada

Realización de plantación con diferentes especies (sauces, álamos, fresnos, saúcos, tarays y almeces) en el talud del río Segura a su paso por esta zona y dotación de riego por goteo.

Acción 3. Seguimiento biológico y naturalización

Acción 3.1. Seguimiento en bebederos y depósitos

Continuación con la realización del muestreo y reconocimiento de la fauna que visita los puntos de agua habilitados.

Acción 3.2. Marcaje y seguimiento de águilas calzadas (*Hieraaetus pennatus*)

Acción 3.3 Check list de polinizadores.

Realización de un inventario de las especies de abejas silvestres citadas en la bibliografía para la Región de Murcia, las especies identificadas en diferentes colecciones entomológicas y las encontradas en los muestreos que se han realizado en diversas localidades de la Región.

En total, se han recopilado 2.065 citas de abejas, que incluyen 359 taxones (349 especies y 10 subespecies) de los que 126 son citados por primera vez para la Región de Murcia. Además, una especie ha sido citada por primera vez para la Península Ibérica.

Acción 3.4. Plataforma de censos Biobserva y Stop Invasoras

Continuación con la realización de censos de aves en las instalaciones de la organización así como eliminación de especies exóticas invasoras, principalmente Lantana camara sustituidos por otras especies como mirtos o álamos.



Acción 3.5. Trabajo para el fomento de polinizadores y naturalización de las instalaciones
Continuación con la revisión de los refugios instalados en 2021 para páridos, paseriformes y murciélagos anillando a los pollos más grandes para poder realizar un seguimiento a largo plazo de sus movimientos ya que estas especies juegan un papel fundamental en el control de plagas agrícolas, e incluso, en el control de los insectos molestos para la población.



Además, tanto en la EDAR Murcia Este como en la ETAP de la Contraparada se ha continuado trabajando en la renaturalización de las zonas verdes.

Se han llevado diferentes especies para diversificar las zonas de césped, sobre todo especies herbáceas de bajo porte atractivas para los polinizadores. Entre ellas se encuentran la menta, que ha sido plantada sobre todo en la EDAR Murcia-Este, y otras especies como la margarita *Bellis perennis*, *Hypericum* o el girasol enano (*Helianthus annuus*).



Acción 4. Divulgación

Publicación de noticias sobre las actividades realizadas durante 2023 como 'Hoteles' para abejas y cajas nido para murciélagos: así se regenera la flora y fauna en Murcia (<https://www.laverdad.es/murcia/ciudad-murcia/refugios-crean-vida-murcia-20230604073215-nt.html>).

6. INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS

Respecto al tema material de Inversión en infraestructuras, tuberías y obras, durante el año 2023, se han realizado distintos gastos para mejorar las infraestructuras existentes o realizar nuevas infraestructuras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental.

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

Plan de Actuaciones

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

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

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

Principales bloques de actuación:

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

Los aspectos más relevantes del plan son:

1. Se dotará de servicio de abastecimiento y saneamiento a zonas que carecen del mismo.
2. Se eliminarán problemas derivados de las inundaciones en determinadas calles mediante interconexiones de red y refuerzo de los sistemas de drenaje.
3. Instalación y rehabilitación de redes.
 - a. 2.951 m de nuevas redes de saneamiento entre las ampliaciones y renovaciones.
 - b. 2.140 m de nuevas redes de abastecimiento entre las ampliaciones y renovaciones.

4. Rehabilitación estructural del depósito de La Paloma con una capacidad de 19.000 m³, infraestructura crítica en el sistema de agua potable que abastece las pedanías del sudoeste de Murcia.
5. Adaptación de la potabilización del agua de acuerdo a las nuevas exigencias europeas.
6. Reducción del impacto ambiental del servicio
 - a. Incremento de generación de energía renovable de 1,36 GWh anuales.
 - b. Reducción del impacto ambiental de los alivios a cauce público en tiempo de lluvia.
7. Fomento de la economía circular mediante actuaciones de renovación y rehabilitación que permiten ampliar la vida útil de las redes, a la vez que se mejora la fiabilidad y continuidad del servicio.

Este Plan de Actuaciones, aprobado en diciembre de 2021, con un horizonte de ejecución bienal (años 2022-2023), ha continuado con su ejecución a lo largo de 2023.

Recuperación del Mar Menor

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



Para cumplir con los objetivos que marca la subvención, se ha proyectado la ejecución de un total de 5 actuaciones, 1 de tipología A (levantamientos cartográficos, inspecciones, modelización y monitorización de los sistemas de saneamiento existentes) y 4 de tipología B (mejora, rehabilitación o construcción de nuevos elementos de los sistemas de saneamiento, tanto unitario como separativo). Estas actuaciones se distribuyen en las 7 pedanías del municipio que se encuentran dentro de la cuenca vertiente del Mar Menor.

A lo largo de 2023 se ha procedido a la definición detallada de la totalidad de las 5 actuaciones y a la licitación de 4 de ellas, previendo que su ejecución se realice en 2024.

PERTE de digitalización del ciclo del agua

A lo largo del año 2023 se ha estado trabajando en las convocatorias de subvenciones del PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua.

En febrero de 2023 Aguas de Murcia concurreó a la **primera convocatoria de subvenciones** en

conurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y financiado por la Unión Europea mediante los Fondos NextGenerationEU.

El PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA presentado tenía como objeto dar respuesta a los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la empresa, un documento en el que ya se establece que la transformación tecnológica y digital es uno de los ocho pilares básicos en los que debe apoyarse la gestión de la sociedad para poder abordar los riesgos y oportunidades que se le plantean a la organización y al propio servicio de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración de la ciudad de Murcia en el periodo 2020 – 2030. Esta utilización masiva de la tecnología permitía abordar grandes retos, tales como una gestión sostenible certificada enfocada a la calidad del servicio, garantizar el suministro a un coste asumible para los usuarios en un contexto de elevada escasez de recursos hídricos y elevado precio de adquisición de materia prima, y alcanzar una gran capacidad de resiliencia frente a acontecimientos abruptos y sucesos derivados del cambio climático.

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

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

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

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

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

En agosto de 2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado, la Orden TED/919/2023, de 21 de julio, por la que se modifican las bases reguladoras de la Orden TED/934/2022, de 23 de septiembre, por

la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas por concurrencia competitiva para la elaboración de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua y la primera convocatoria de subvenciones (2022) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; y se aprueba la **segunda convocatoria de subvenciones** (2023).

En noviembre de 2023 se publicó la resolución definitiva de esta primera convocatoria de subvenciones (2022), en la cual EMUASA no fue seleccionada como beneficiaria. No obstante, todo este trabajo realizado sirvió de base para la elaboración de la documentación requerida para la segunda convocatoria, tal y como se detalla a continuación.

En diciembre de 2023, Aguas de Murcia e Hidrogea concurren a esta segunda convocatoria de subvenciones con el PROYECTO AQUA 3, que afecta a todas las infraestructuras del ciclo del agua existentes en los tres municipios que componen el ámbito territorial del proyecto: Abanilla, Alcantarilla y Murcia.

El proyecto contempla la ejecución de un total de 49 actuaciones de tipo A (todas las tipologías, excepto A6 y A7), B (todas las tipologías) y C (todas las tipologías), de acuerdo con la nomenclatura establecida en el artículo 5 de la Orden.

Para su diseño se han tenido en cuenta los cuatro objetivos transversales del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y, mediante el empleo de las tres herramientas fundamentales que marca el PERTE de digitalización del ciclo del agua (digitalización, innovación y formación) se conseguirá, tras el desarrollo de las 49 actuaciones que lo componen, mejorar la gestión del servicio de abastecimiento, saneamiento y depuración de los tres municipios, tanto desde el punto de vista de gestión técnica del servicio, aumentando la fiabilidad del servicio y su resiliencia, reduciendo los costes de explotación, como en su vertiente ambiental, disminuyendo el impacto sobre el medio ambiente que ejerce su prestación. Todo ello a través de la consecución de los cuatro objetivos específicos identificados en el PERTE de digitalización del ciclo del agua, que son:

1. Mejora del conocimiento de los usos del agua.
2. Aumento de la transparencia en la gestión del uso del agua.
3. Cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos en la planificación hidrológica.
4. Generación de empleo de alta cualificación técnica.

El proyecto también contribuirá directamente a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente al ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento), al ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), y al ODS 13 (Acción por el Clima).

7. GRUPOS DE INTERÉS

Dentro de este apartado se tratarán los siguientes temas materiales:

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

a) Comunicación con claridad de los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales

Durante 2023 se han adoptado diferentes medidas relacionadas con este tema material como son:

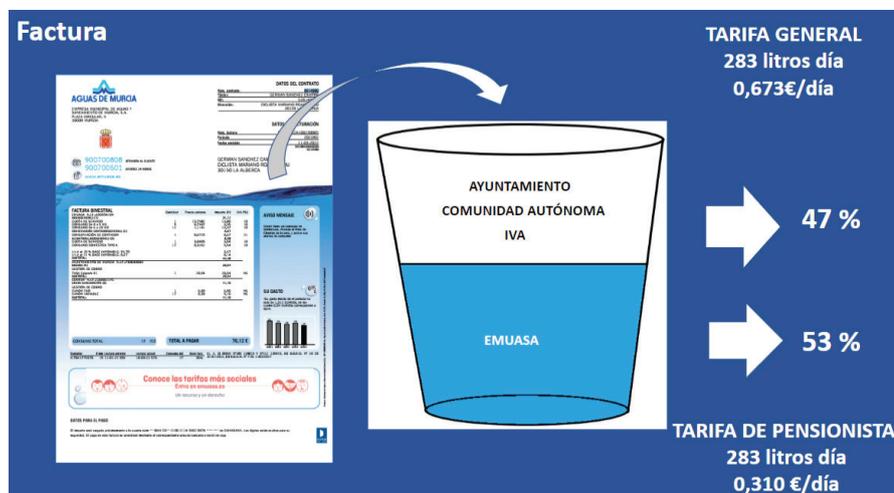
Programa CONTIGO

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

2023. Se han impartido charlas divulgativas en 5 Centros de Mayores completando así la información del programa contigo a las Juntas Directivas de las 55 pedanías y 19 Juntas de Distrito. También se ha ofertado en coordinación con el Servicio de Mayores del Excmo. Ayuntamiento, la celebración de talleres específicos a los usuarios de los centros de mayores, realizando un taller relacionado con tarifas, factura y consumo responsable.

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

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



- Talleres. Se informa de los distintos talleres que pueden solicitar desde los Centros de Mayores y a través de la Concejalía de Mayores gracias al Convenio firmado para esta iniciativa.

2024. Durante el año, tenemos previsto realizar talleres específicos a demanda de las Juntas Directivas de Mayores transmitiendo los valores de Contigo. Los talleres ofrecidos son:

- Tarifas, facturas y consumo responsable.
- Calidad del agua.

Contenido específico en página web

En la página web existe un apartado (<https://www.emuasa.es/entiende-tu-factura>) donde se explican los conceptos de la factura y ayuda a entender cada uno de los bloques que la conforman.

Asimismo, se indican unas aclaraciones a tener en cuenta:

- Está compuesta por una cuota fija de servicio y un importe variable según el consumo.
- Incluye todos los costes derivados del ciclo urbano del agua.
- Contiene tasas ajenas: **Servicio de recogida de basuras (Ayuntamiento de Murcia)** y la depuración de aguas residuales **Canon de Saneamiento (ESAMUR)** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- La factura de Aguas de Murcia se emite bimestralmente o mensualmente para grandes consumidores.

Redes Sociales y Medios de Comunicación

Conscientes de la importancia que supone una correcta comprensión por parte de los clientes de los conceptos de la factura, ya en 2016, se elaboró un vídeo explicativo, didáctico y sencillo donde se explican los mismos de forma clara y concisa. Este vídeo está disponible tanto en la página web como en el canal YouTube.



Son numerosos los ejemplos de comunicación asociados a los costes operacionales realizados a través de distintos medios de difusión durante 2023:

La primera fase del Plan Director contempla la instalación de módulos con una potencia de 337 kw

Los primeros pasos se han dado con la instalación de placas fotovoltaicas en la EDAR de Murcia, en la zona de Aguas de Murcia.

Aguas de Murcia inicia su apuesta por la energía fotovoltaica

La empresa pone en marcha su Plan de Energía Renovable con la instalación de placas en depuradoras, estaciones de bombeo y oficinas

La empresa municipal Aguas de Murcia, encargada de gestionar el servicio de agua del municipio a través de Emusaa, ha hecho una apuesta por la energía verde y ha dado el paso para poner en marcha su Plan Director de Inversión de Energía Renovable, una iniciativa que esta semana ha llegado hasta su sede central, en la Plaza Caballero de Murcia, donde ha comenzado la instalación de una serie de placas fotovoltaicas para abastecer de energía a este emblemático edificio.

Esta instalación, donde se encuentra el 'ventanal' de toda la red de abastecimiento de agua de la capital de la Región, se ha iniciado en la primera fase del Plan Director de Inversión de Energía Renovable, que contempla la instalación de placas fotovoltaicas en depuradoras, estaciones de bombeo y oficinas.

El servicio integral de agua en el municipio tiene como objetivo garantizar el suministro de agua en La Constitución, depuradora de aguas residuales, estaciones de bombeo, oficinas y viviendas, y todos ellos serán gestionados por Emusaa, una empresa energética, de saneamiento. De ahí que se haya planteado como objetivo hacer un convenio de colaboración con la energía para reducir su consumo y asegurar el porcentaje de energía renovable en el suministro de los diferentes servicios que presta para este municipio.

Monitorización en tiempo real

Uno de los proyectos consiste en la monitorización en continuo de puntos de vertido de saneamiento en la **cuenca del Mar Menor** (Gea y Truyols, Sucina, Avileles y Corvera). Para ello se instalarán sistemas de medición en continuo de la carga contaminante de los vertidos, para medir la turbidez y la conductividad, en cada punto de vertido autorizado en la cuenca del Mar Menor, de forma que se mejorará el sistema existente, ya que se podrá controlar la calidad del efluente vertido en tiempo real.

En esta medida se van a **invertir 150.000 euros** y gracias a ella se tendrá un control en tiempo real de la calidad del agua que se vierte, pudiendo actuar de forma inmediata si se detecta algún parámetro fuera de lo común, señala Julio García.

Dos nuevos colectores

Agua de Murcia también ha previsto **dotar de saneamiento** al núcleo de población de Los Vidales, de Lobosillo (en las inmediaciones de la rambla del Albuñón) mediante la instalación de un colector, estación de bombeo e impulsión. Otro segundo colector será para el núcleo conocido como La Granja, también en Lobosillo, ya que estas viviendas no cuentan con red de saneamiento y este se lleva a cabo mediante fosas sépticas, con el riesgo de filtraciones que esto implica para el medio natural.

El director de Planificación y Obras de Aguas de Murcia, **Sergio Pascual**, apunta que estos dos colectores tendrán un coste de unos 800.000 euros, la mitad del presupuesto de los cinco proyectos.

Emusaa echa mano de la tecnología sin zanja para renovar tuberías

La empresa aprovecha este mes para cambiar varios tramos de conducciones de saneamiento en las calles Vidrieros, Constitución y Gaspar de la Peña

La tecnología sin zanja, explican desde Emusaa, es menos costosa, más respetuosa con el entorno urbano, no afecta a servicios colindantes y permite una mayor rapidez en la ejecución de los trabajos.

Si hace unos días los trabajos se centraron en la calle Vidrieros, en el barrio de San Antonio, ayer comenzaron en la avenida de la Constitución y de allí se trasladará a la calle Gaspar de la Peña, cerca del Malecón.

En el primer caso se renovará 50 metros de un colector de la zona, tras constatar «el pésimo estado de la red», indican fuentes de la empresa municipal. Este colector se encuentra a 3,5 metros de profundidad y está degradado casi en su totalidad, con alto riesgo de colapso,

lo que afectaría tanto al tráfico como a ciudadanos y comercios. El sistema escogido es el de rehabilitación continua mediante un tubo, siendo las mismas fuentes por el interior de la conducción existente, a través de los pozos de registro, se instala un encamisado de Polietileno Reforzado con Fibra de Vidrio (PRFV), lo que le otorga resistencia estructural propia a la nueva tubería. «Esto garantiza la impermeabilidad de la conducción y el aumento de su vida útil por 50 años», destacan desde la empresa.

Ayer se iniciaron los trabajos en la avenida de la Constitución, aprovechando también las obras de movilidad que el Ayuntamiento desarrolla en esta vía. El objetivo es cambiar 12 metros de un colector que discurre bajo la avenida, y su presencia, en de nuevo, reforzar sus condiciones y alargar la vida útil de las mismas, con lo que se evitan posibles roturas y/o afectaciones en los años venideros.

En la calle Gaspar de la Peña, los operarios de Emusaa procederán a renovar 75 metros de tubería de saneamiento.

Rehabilitación de colectores

Otro de los proyectos para proteger el Mar Menor consiste en la rehabilitación de colectores mediante tecnología sin zanja en varios puntos de **Corvera, Gea y Truyols, Baños y Mendigo, Los Martínez del Puerto, Jerónimo y Avileles y Sucina**. El técnico de Desarrollo Sostenible de Aguas de Murcia recuerda que «esta red de saneamiento se remonta a las décadas de 1970-1980, por lo que hay puntos en los que está en mal estado y presenta grietas que debemos reparar para evitar filtraciones».

Esta actuación beneficiará a más de 6.500 habitantes, gracias a la rehabilitación de casi **2.000 metros de tuberías**, unas obras que se harán con tecnología sin zanja para reducir las molestias, lo que permite reparar los colectores sin necesidad de romper la calzada, evitando cortes de tráfico, molestias a los vecinos y reduciendo el tiempo empleado en los trabajos.

b) Comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés y Alianzas con actores claves

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

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

Como viene sucediendo desde su reactivación tras la pandemia, se han mantenido las Mesas de Diálogo con los Grupos de Interés, con la convocatoria de dos reuniones al año, convocadas con el fin de recabar demandas y opiniones de las instituciones y organismos que representan a los principales Grupos de Relación sobre qué aspectos la compañía puede mejorar. Por ejemplo la Mesa Sectorial Social junto a la Mesa de Pobreza Hídrica del Ayuntamiento detecta todas las situaciones de vulnerabilidad que necesitan las bonificaciones y tarifas sociales que permiten el acceso al agua potable y al saneamiento universal, contribuyendo al ODS 6. Estas Mesas deben ser un fiel reflejo de la ciudadanía por lo que siempre que se detecta alguna nueva representación de interés se incluye en ellas. Este es el caso de la representación de los hosteleros y restauradores de la región de Murcia en la Mesas de Profesionales y de la representación de las Personas Mayores en la Mesa del Tercer Sector. Como siempre, la información obtenida en las reuniones es analizada por la compañía de forma continua y sistemática, encontrándose dicha información y sus conclusiones plasmadas en diferentes informes, tanto públicos como privados.

Cabe destacar el trabajo realizado por algunas de las representaciones de las Mesas Sectoriales para establecer convenios bilaterales para desarrollar líneas de colaboración.

En este último Estudio de Materialidad realizado destacamos la novedad de distinguir entre Clientes domésticos y grandes consumidores o clientes industriales. También se hace distinción entre proveedores de obras y de servicios, por considerar que sus necesidades y por tanto opiniones pueden ser diferentes. En esta ocasión se ha profundizado en las opiniones de las administraciones públicas, fundamentalmente en los representantes municipales de barrios y pedanías.

Realizado cada dos años para poder apreciar cambios sustanciales en los contextos donde opera la empresa municipal, estos estudios suponen una precisa fuente de información para determinar los asuntos materiales de cara a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible según la guía GRI y diseñar los planes de sostenibilidad y las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible de la organización.

Así mismo son fundamentales para conocer y ponderar los riesgos reales y potenciales de cada asunto, el análisis DAFO y del contexto interno y externo en el que opera Aguas de Murcia. Esta información se usa en distintos informes externos e internos, entre los que, destacan las Cuentas Anuales y Memorias anuales de Desarrollo Sostenible, publicadas en la página Web, y todas las auditorías de las certificaciones de los sistemas de calidad implantados.

Por último, se continúa con el Proyecto #AguasdeMurciaContigo”, el cual se ha enriquecido sensiblemente con las aportaciones de los grupos de interés en las reuniones de las mesas sectoriales y del último estudio de materialidad, con nuevos objetivos para desarrollar en años sucesivos.

Participación en eventos

Con nuestra presencia y participación en foros, jornadas y congresos seguimos contribuyendo tanto a la comunicación de las actividades de la empresa como al diálogo con toda la sociedad.

A continuación se enumeran algunos ejemplos de participación en eventos durante 2023:

Se continúa con el patrocinio y participación en la segunda edición del Proyecto ODSesiones de la Universidad de Murcia, consistente en dedicar un mes a cada ODS, organizando distintas actividades para que los alumnos universitarios conozcan la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, las experiencias de las empresas socialmente responsables que contribuyen a cumplirla y que participen junto al profesorado y las organizaciones del tercer sector en actividades relacionadas para que se impliquen ahora y en el futuro. Como hemos comentado en anteriores ediciones de este informe, en cada ODS Aguas de Murcia participa y comunica sus políticas y actuaciones que contribuyen a alcanzar los numerosos ODS en los que afecta positivamente nuestra gestión sostenible del ciclo del agua y la acción social que desarrolla. Resaltar que este proyecto ODSesiones ha sido seleccionado para implantarse en los alumnos de todas las universidades españolas a través de la Confederación de Rectores de las Universidades Españolas CRUE.

Participación en el bloque “La Responsabilidad Social Corporativa en grandes empresas” del Master de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia, donde se explica a los alumnos la experiencia empresarial de organizaciones socialmente responsables. Concretamente la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión sostenible del ciclo integral del agua.

Asistencia al acto protocolario del reconocimiento de la Universidad de Murcia a las empresas patrocinadoras de Cátedras, en el caso de Aguas de Murcia la de Responsabilidad Social Corporativa y la Cátedra de Agua y Sostenibilidad.

Participación en los distintos eventos de la Semana de Economía Circular organizados por la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia, AEMA.

También organizado por AEMA, Aguas de Murcia patrocina una nueva jornada de emprendimiento verde ECODAY y participa como jurado en la elección de los proyectos finalistas y ganadores. Este año el premio se ha compartido entre dos proyectos de reciclado de ropa y de creación de arte a partir de naturales orgánicos reciclados.

Continúan los desayunos de los miembros de la Junta directiva de AEMA con distintos representantes de las Administraciones y de partidos políticos para tratar temas relacionados con los intereses de la asociación, como la reunión con el Consejero de Medio Ambiente para el análisis de la nueva normativa en gestión de residuos, entre otros.

Participación en la Comisión de Residuos de AEMA para la revisión de la normativa de residuos estatal previa a la participación en el Consejo Asesor de Industria de la Región de Murcia.

Como socio desde 2009, hemos continuado participando en las actividades organizadas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como en la Asamblea Anual, a través de la Red Española, contribuyendo de forma importante a sus 10 Principios Universales.

En el ámbito de la acción social, nuestra participación en eventos y reuniones con diferentes ONG como Cruz Roja, Banco de Alimentos, Cáritas o Jesús Abandonado sigue siendo una actividad prioritaria, haciendo donaciones o colaboraciones en sus proyectos.

Sirvan como ejemplos destacados las donaciones a las organizaciones y la colaboración con la Escuela de Hostelería de Cáritas en los eventos organizados por Aguas de Murcia, como la presentación del taller de escucha ciudadana sobre el agua del grifo en la Filmoteca Regional. Este evento, dirigido a la ciudadanía, fue una gran oportunidad para promover el consumo del agua del grifo por ser el

agua más ecológica y segura por la cantidad de controles analíticos a lo largo de todo el sistema de producción y distribución hasta los puntos de consumo.

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

En cuanto a la integración de la diversidad como valor, este año se ha participado en el I Foro de Talento y Diversidad organizado por la Fundación CEPAIM, donde se expuso la política de integración de la diversidad en la empresa.

Aguas de Murcia fue invitada también a participar en el I Seminario “Murcia despierta en sostenibilidad”, un encuentro para explorar las dimensiones sociales, económicas, institucionales y ambientales de la sostenibilidad organizado por el medio de comunicación nacional el Diario.es.

Se ha colaborado con la Fundación ADECCO para formar a la plantilla de Aguas de Murcia en aspectos de la integración laboral de personas con distintas capacidades con motivo de la celebración de la Semana de la Discapacidad.

Se ha colaborado y participado en el I Festival DISTOPÍA, para a través de distintas actividades, concienciar a la población de los riesgos que conllevan no ser sostenibles, pudiendo desencadenar en un futuro distópico donde nadie quisiera estar.

En la misma línea y por segundo año se ha colaborado en el patrocinio del evento el “Jardín Secreto, donde se demuestra que se pueden unir diversión y respeto al medioambiente”.

Establecimiento de Alianzas Clave

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

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

Ya se ha comentado que la pluralidad del Consejo de Administración, junto con la dualidad del accionariado público y privado de Aguas de Murcia, enriquece el proceso de toma de decisiones, garantizando por un lado la vocación de servicio público prestado a los ciudadanos y el desarrollo de políticas de acción social y por otro la investigación y transferencia tecnológica necesaria para situar a Aguas de Murcia a la cabeza de la gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez hídrica.

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

La pertenencia a la Junta Directiva de la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia, AEMA, es otra de nuestras alianzas estratégicas gracias a la cual hemos celebrado diferentes actividades de interés y que hemos enumerado en este mismo apartado. En el futuro seguiremos colaborando en proyectos estratégicos de empleabilidad relacionada con sectores verdes, como la gestión de residuos o la instalación de placas solares.

Se mantienen como estratégicos en nuestro modelo de creación de valor los convenios que

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

En cuanto a nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, mantenemos el copatrocinio de la Cátedra de RSC, cuyos equipos de investigadores colaboran con la empresa en la realización de investigaciones, estudios, buenas prácticas y otras actividades que garantizan la innovación social y la relación con los grupos de interés de manera continua y eficaz.

Se sigue perteneciendo a la Red de Cátedras del Agua de AGBAR, a la que contribuimos con dos de las 10 cátedras que la conforman. Recordar que La Red de Cátedras tiene como principal objetivo contribuir a una “Transición Ecológica y Justa”, que permita promover soluciones innovadoras para la mitigación y la adaptación al cambio climático, todo ello sin dejar a nadie atrás, atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad.

En ella participan las siguientes cátedras universitarias:

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

Sin olvidar el compromiso de Aguas de Murcia con la solidaridad, uno de los ejes de la política de acción social corporativa. Gracias a los contactos y reuniones mantenidas con las organizaciones del tercer sector, hemos establecido convenios de colaboración a programas y proyectos solidarios de toda índole, como los establecidos con la Asociación Pupaclown de payasos de hospital, cuya labor con los niños hospitalizados y con la reinserción de pacientes jóvenes de larga duración es tan necesaria. Y el apoyo a la Fundación Soy como Tú, que trabaja en contra de la estigmatización de las personas con enfermedades mentales, apoyando su gymkhana fotográfica, donde pacientes, familiares y amigos comparten actividad para fomentar la integración de las personas con enfermedades mentales, dentro de la Semana de Salud Mental.

De forma resumida, se enumeran a continuación las principales donaciones, colaboraciones, patrocinios y convenios realizados durante 2023:

DONACIONES

Médicos sin fronteras
Donación TEAMING EMUASA

Asociación Cultural de Carnaval Llano de Brujas
Donación Carnaval

Asociación Carnaval Cabezo de Torres
Donación Carnaval

Astrapace
Donación JORNADAS GASTRONÓMICAS

Club de la Tercera edad de San José Obrero de El Raal
Donación CENTRO DE MAYORES

Patronato Jesús Abandonado
Donación MAGIC LINE. CARRERA SOLIDARIA 26.03.2023

Club de la Tercera edad de San José Obrero de El Raal
Donación FIESTAS CULTURALES SAN JOSÉ OBRERO

Club de Balonmano San Lorenzo

Orfeón Murciano Fernandez Caballero

Asociación Rafiki África
Concurso Aguas de Murcia Solidaria edición. XIII

ONG Entreculturas
Concurso Aguas de Murcia Solidaria edición XIV

Banco de alimentos del Segura (BASMUR) RIFA NAVIDAD

COLABORACIONES

Ayuntamiento de Murcia
CONVENIO SOCIOCULTURAL

Universidad de Murcia CONVENIO PARA FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Asociación Monteagudo Frontera de Reinos
COLABORACIÓN EN "LA FORTALEZA EN VELA" EN EL CASTILLO DE MONTEAGUDO

Fed. Murciana de la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Thader Consumo.
COLABORACIÓN THADER CONSUMO-EMUASA

Fundación Soycomotu
COLABORACIÓN EN "LA IV GYMKHANA FOTOGRÁFICA 2023. CIUDAD DE MURCIA"

Ayuntamiento de Murcia
COLABORACIÓN CELEBRACIÓN DE LAS FIESTAS DE PRIMAVERA DE MURCIA 2023

Asociación Me acuerdo de ti
COLABORACIÓN PROYECTO "VIVIR SIN SOLEDAD" (mayores- Javalí Viejo)

Federación Regional de Peñas Huertanas
COLABORACIÓN ACTIVIDADES DE PEÑAS HUERTANAS

Asociación Certamen Internacional de tunas Barrio del Carmen
COLABORACIÓN CERTAMEN INTERNACIONAL DE TUNAS

Asoc. de Creadores y Artistas PALIN
COLABORACIÓN FERIA DEL LIBRO MURCIA 2023

Asociación A.N.S.E.
COLABORACIÓN "Fomento de la Biodiversidad para Contribuir a los Ecosistemas Terrestres (ODS15) en el Ámbito de Aguas de Murcia"

Fundación Festival de Cine Fantástico de la Región de Murcia. Sombra
COLABORACIÓN DEL I DISTOPIA, FESTIVAL DE CINE Y MEDIO AMBIENTE

PUPACLOWN
COLABORACIÓN DE OBRA DE TEATRO INFANTIL EN SU ESPACIO ESCÉNICO

ADECCO
COLABORACIÓN EN LA SEMANA DE LA DISCAPACIDAD

Universidad de Murcia
COLABORACIÓN PROYECTO ODSESIONES

Universidad de Murcia
COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE MURCIA . RSC CÁTEDRA

PATROCINIOS

Suricatta entertainment, S.L.
PATROCINIO DE LA II EDICIÓN DEL EVENTO EL JARDÍN SECRETO EL 13 DE MAYO DE 2023

Producciones y Eventos Monkey, SLU
PATROCINIO "NOCHES DEL MALECÓN"

Universidad de Murcia
BIENVENIDA UNIVERSITARIA

CONVENIOS MARCOS DE COLABORACIÓN

Convenio de Colaboración con la Federación Regional de empresarios de Hostelería y Turismo (HOYTÚ)
OBJETO: ESTABLECER LÍNEAS DE COLABORACIÓN, CON ACCIONES CONJUNTAS QUE FOMENTEN EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Convenio de Colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia.
OBJETO: ESTABLECER LÍNEAS DE COOPERACIÓN ENTRE LAS DOS ENTIDADES

Convenio de Colaboración con el Colegio de Administradores de Fincas de Murcia (COAFMU)
OBJETO: ESTABLECER LÍNEAS DE COOPERACIÓN ENTRE LAS DOS ENTIDADES

Convenio de Colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
OBJETO: ESTABLECER LÍNEAS DE COOPERACIÓN ENTRE LAS DOS ENTIDADES

De cara al 2024 se trabajará en dar un paso más en estas alianzas entre las organizaciones, universidades, organismos oficiales y públicos para seguir trabajando de manera conjunta en la sostenibilidad y resiliencia del municipio de Murcia y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, aprovechando el poder transformador del agua para crear una sociedad más diversa, justa e inclusiva.

Encuestas de Satisfacción

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

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

- Conocer el nivel de satisfacción de las y los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora.
- Captar los requerimientos de los clientes. Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para la empresa.

- Difundir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramienta de trabajo eficaces para los destinatarios de la información.

Actualmente, se realizan varios tipos de encuestas:

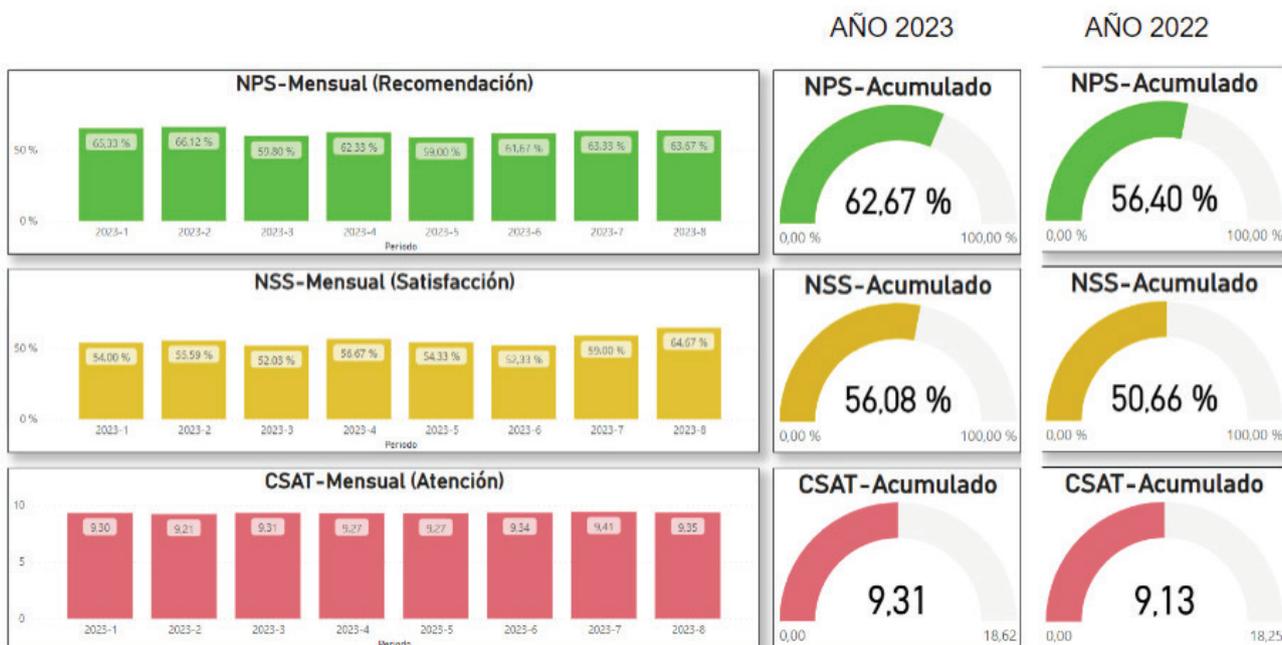
- **Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente (STIGA).** Su objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Murcia. La puntuación obtenida en 2023 ha sido de **7,85** puntos.



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

- **Encuesta CX 2022-2023.** Mide cómo se relaciona una empresa con sus clientes en todos los aspectos del recorrido. En gran parte, es la suma total de todas las interacciones que tiene un cliente con la organización.

Si analizamos los resultados obtenidos en 2023 respecto 2022 se observa una mejoría en todos y cada uno de los indicadores analizados (NPS NSS Y CSAT).



NPS: Fidelidad y Lealtad con la Compañía a largo Plazo
NSS: Nivel de Satisfacción tras la gestión y atención
CSAT: satisfacción de un cliente con los productos, servicios o experiencias con una marca

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

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

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

The background of the page is an abstract composition of thick, expressive brushstrokes in various shades of teal, turquoise, and deep blue. The strokes are layered and curved, creating a sense of movement and depth. The overall effect is reminiscent of a close-up view of a textured surface or perhaps a stylized representation of water or a sky. The colors transition from lighter, almost white highlights at the top to darker, more saturated blues at the bottom.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

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

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

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

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

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

The background features a dynamic, abstract composition of flowing, wavy lines in various shades of blue, from light sky blue to deep navy blue, with occasional white highlights. The lines create a sense of movement and depth, resembling ocean waves or a stylized, fluid landscape.

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

	2021	2022	2023
Valor Económico Directo Creado €(VEC)	75.607.371	79.094.761	70.314.476
Ingresos	75.607.371	79.094.761	70.314.476
Valor Económico Distribuido €(VED)	76.803.310	81.280.152	85.285.805
Costes Operativos	52.113.548	56.747.805	59.928.656
Salarios y beneficios sociales	16.173.395	15.972.030	16.163.526
Pagos a proveedores de capital	3.993.412	4.589.918	5.767.126
Pagos a gobiernos	2.379.265	2.395.440	1.906.989
Inversiones en la comunidad	2.143.690	1.574.959	1.519.508
Valor Económico Retenido (VER)	-1.195.939	-2.185.391	-14.971.329

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

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

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

SEQUÍA

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

La situación actual de sequía supone que la compra de agua sigue siendo una importante amenaza para la Sociedad. El agua procedente de las desalinizadoras suple la falta de recursos de la Cuenca y de la procedente del trasvase Tajo-Segura.

El agua desalada se consolida como recurso para garantizar el suministro a la población, adquiriendo cada vez más importancia en la Cuenca. En este último año hidrológico su producción se ha incrementado en un 1,54%.

Los costes de producción de este agua son sensiblemente superiores, lo que puede suponer en el futuro un incremento en la tarifa aplicada para la compra del agua.

Otro posible riesgo, son las restricciones en el suministro de agua provocadas por la sequía que pudiesen reducir nuestra facturación.

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

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

LLUVIAS TORRENCIALES

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

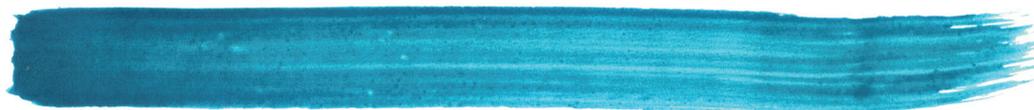
MITIGACIÓN A NIVEL MUNICIPAL DEL EFECTO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

Todo esto ha fomentado la necesidad de potenciar políticas de reutilización en la gestión del recurso. En la búsqueda de fuentes alternativas para el riego de estas nuevas zonas verdes, en crecimiento de la ciudad, se ha trabajado, durante el año 2023, en las gestiones necesarias para dotar a la EDAR Murcia Este de autorización para reutilizar el agua de salida para el riego de jardines, **4.078.576 m³** anuales, además se están buscando recursos financieros para hacer realidad dicho proyecto de reutilización.

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

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



Contenido 201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

	2021	2022	2023
Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)	309.224	369.690	8.319.408
TOTAL			

*Durante el presente ejercicio, con fecha 2 de junio de 2023, se firmó el convenio entre la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales (ESAMUR), y el Excmo. Ayuntamiento de Murcia, cuyo objeto es fijar el régimen jurídico y económico de las transferencias de financiación destinadas a la gestión, mantenimiento y explotación de las instalaciones de depuración (EDAR) del término municipal de Murcia con cargo al canon de Saneamiento. EMUASA, tras la firma del dicho Convenio, registra el importe de las transferencias de financiación como subvenciones de explotación, mientras que en el ejercicio 2022, en base al anterior convenio, el importe está recogido en el concepto "servicios de depuración". A cierre del ejercicio, el saldo correspondiente a dicha transferencia de financiación se registra por importe de 8.237.973,11 euros.

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

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

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

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

Contenido 203-1. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el grado de desarrollo de las inversiones significativas en [infraestructuras y servicios apoyados](#).

La inversión total realizada en 2023 fue la siguiente:

	2023 (€ IVA no incluido)
Inversión total	6.340.565
Inmovilizado material	6.319.276
Inmovilizado intangible	21.289

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

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

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

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

afectados por lo que hay una renovación del entorno de las inversiones.

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

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

En el marco del Plan de Actuaciones de Aguas de Murcia, destacan las siguientes actuaciones ejecutadas a lo largo del año 2023:

- AMPLIACIÓN DE LA RED DE SANEAMIENTO EN RINCÓN DE LOS COBOS DE EL RAAL Y CALLES CANALÓN Y MUÑOZ DE SANGONERA LA VERDE, que permitirá dotar del servicio de alcantarillado a comunidades que no disponen del mismo
- RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO EN DIVERSAS UBICACIONES (CALLE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DE RINCÓN DE SECA, CALLE PEDRO VALDIVIA DE SAN JOSÉ DE LA VEGA, CALLE MALECÓN I Y CARRIL SENDA ALTA DE LA RAYA, ...), optimizando los servicios de abastecimiento y saneamiento en la zona, lo cual redundará en una mayor garantía en la prestación de dichos servicios.
- REHABILITACIÓN DE LA CONDUCCIÓN DE LA TRAÍDA TRAMO FC-1200 EN MOLINA DE SEGURA Y LORQUÍ, que mejorará la fiabilidad de la operación del sistema de abastecimiento en alta y por ende redundará en un incremento en la garantía en la prestación del servicio al ciudadano.
- REHABILITACIÓN (RENOVACIÓN POR AVERÍA) TRAMO COLECTOR ALCANTARILLADO S-1, MARGEN DERECHA DEL REGUERÓN, JUNTO CAMINO DE TIÑOSA, SAN JOSÉ DE LA VEGA, MURCIA, que mejorará la fiabilidad de la operación del sistema de saneamiento en alta y por ende redundará en una mejor garantía en la prestación del servicio al ciudadano.
- INTERCONEXIÓN COLECTOR AVDA DEL PROGRESO CON COLECTOR PERIMETRAL SUR. BARRIO DEL PROGRESO, MURCIA, que mejorará el funcionamiento hidráulico de la red de saneamiento en la zona urbana, aumentando la capacidad de captación de escorrentía superficial y evacuación en tiempo de lluvia.
- CAMBIO DE REJILLAS DE CANALES DE DRENAJE EN CASCO HISTÓRICO DE MURCIA (PLAZA DE SANTO DOMINGO Y DE LOS APÓSTOLES) Y MEJORA DEL DRENAJE URBANO EN MURCIA Y PEDANÍAS, que, mediante la ejecución de elementos de captación de aguas pluviales (rejillas e imbornales) y redes de canalización, permitirán mejorar el sistema de drenaje y evacuación en aquellos puntos donde se detectan acumulaciones de agua superficial en episodios de lluvias.
- MEJORA ESTRUCTURAL DEL DEPÓSITO DE LA PALOMA: Destaca esta actuación iniciada en 2023 que, dada su envergadura, continuará a lo largo de 2024 y que, mediante la rehabilitación interior de sus cámaras, permitirá extender la vida útil de este depósito que abastece a 14 pedanías del sur del municipio de Murcia, redundando en una mejor prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable al ciudadano.

[c. si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.](#)

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

Contenido 203-2. Impactos económicos indirectos significativos

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

Se identifican los siguientes impactos económicos:

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

- Dinamización del sector de la construcción, tanto en el ámbito de empresas ejecutoras de obra como en el ámbito de consultoría de servicios de obra civil y de infraestructuras hidráulicas .
- Mejora de las condiciones sociales, al dotar de los servicios de agua y saneamiento a entornos que carecen de ellos.
- Mejoras de las condiciones medioambientales, al dotar de los servicios de alcantarillado a entornos que, al carecer del mismo, adoptan diversas alternativas para la evacuación de las aguas residuales, como puede ser el empleo de fosas sépticas y otras similares .
- Sostenimiento del empleo en empresas proveedoras de obras y servicios.

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

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

En 2023 este impacto fue de 1.255.921,92 € distribuidos en:

- **Tarifa Social:** 973.453,45 €.
- **Tarifa Pensionistas:** 115.114,48 €.
- **Tarifa viviendas más de cuatro miembros:** 108.003,83 €.
- **Tarifa Comedores Sociales:** 58.284,66 €.
- **Tarifa Social otros colectivos:** 1.065,50 €

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

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

con esa equidad, sectores y grupos más vulnerables que tengan opción a tarifas más equitativas que la tarifa general según su situación económica y social.

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

El proyecto de transformación de atención al cliente nace a raíz de la pandemia de la Covid-19. La Organización adapta sus canales de atención para dar respuesta a una necesidad con motivo de la pandemia: canales más digitales, no presencial, ágiles y finalistas. Medidas principales dirigidas a mantener el servicio sin necesidad de desplazamientos.

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

Los impactos económicos indirectos positivos son:

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

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

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

- Encuesta del Observatorio de Servicios Urbanos

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

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

Los resultados obtenidos en 2023 pueden consultarse en el siguiente enlace: https://www.osur.es/wp-content/uploads/2023/05/np_v-barometro_murcia_vf-.pdf

- Índice de referencia NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

Como se ha comentado anteriormente en este informe, Aguas de Murcia pertenece a un grupo

empresarial, a nivel grupo es medido este índice para todos los servicios, sirviendo de benchmark para la evaluación de la satisfacción y propuesta de mejora.

En 2023 el NPS ha obtenido el valor del 21% (25% en 2022). Aunque se observa una disminución, se encuentra en valores muy óptimos y por encima de la media a nivel sectorial.



ÉTICA E INTEGRIDAD

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. [la cantidad total y el porcentaje de operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción.](#)

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

b. [Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos.](#)

En relación a la corrupción, se considera que existe un riesgo alto en relación al cohecho y al tráfico de influencias; y riesgo medio para el caso de la corrupción entre particulares. Es por ello que, en el último trimestre de 2020, la empresa impartió el curso “La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador”, destinado al personal técnico, mandos y personal directivo, es decir, las personas que participan en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas, la formación de “Compliance y relaciones con terceros. Gestión de Riesgos”, y en 2022, la formación sobre “Compliance y conflictos de interés”.

Durante el año 2022 y 2023 no se identifican nuevos riesgos que afecten al sistema del cumplimiento normativo ni al mapa de riesgos aprobado. Se continúa con la formación a la plantilla de conocimientos del cumplimiento normativo, prestando especial atención a las novedades legislativas que le puedan afectar.

Concretamente en el ejercicio 2023 se realiza la siguiente formación: “Claves para la implantación de un programa normativo penal” y “Canales de denuncia. Ley 2/2023 de Protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción” ambos dirigidos a la totalidad de la plantilla, “Los Fondos Next Generation EU y su impacto en las entidades locales” dirigido a cinco personas del área jurídica y “Compliance training program” de Veolia destinado al área de dirección y compliance.

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

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

En el ejercicio 2023 se ha actualizado la política de Patrocinio y Mecenazgo, introduciendo un procedimiento de gestión y aprobación de estas operaciones con la finalidad de garantizar su transparencia, cumplimiento legal y cumplimiento de los procedimientos internos y así asegurarlas en el interés de la empresa, sus empleados y de los mismos beneficiarios de dichas operaciones. Se crea un Comité de Patrocinio y Mecenazgo que deberá conocer de aquellas acciones que superen los 5.000 euros.

Durante este ejercicio 2023 también se han introducido novedades en su sistema interno de información (canal ético, protocolo de investigaciones internas y régimen disciplinario aplicable) que constituye una pieza fundamental de su modelo de identificación, prevención y reacción ante los riesgos de incumplimiento normativo vinculados con su actividad. La reciente aprobación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción ha venido a transponer la Directiva (UE) 2919/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019. La nueva normativa sanciona ahora unas obligaciones legales que hasta ahora Aguas de Murcia se había libremente impuesto a sí misma como elemento básico de su modelo de organización y control. Sin embargo, aunque en lo sustancial, tanto la estructura como la gestión del sistema de información cumplía con los nuevos requerimientos legales, se realizaron los ajustes necesarios para su completa adecuación

al nuevo marco legal y a una plena implantación del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN. Así, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido se elaboran y aprueban los siguientes documentos que junto con la implantación del Canal y nombramiento de la persona responsable conforma el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII):

- POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES.
- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES ÉTICOS DE AGUAS DE MURCIA.
- POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.

El responsable del SII, es el Compliance Officer de Aguas de Murcia.

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

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

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

El 100% de los miembros pertenecientes al Consejo de Administración en el que se encuentran representados ambos socios accionistas de la sociedad, Ayuntamiento de Murcia e Hidrogea (Grupo Agbar) se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

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

El 100%. Se comunica al 100% del Órgano de Gobierno. Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia. La nueva Corporación Municipal como resultado de las elecciones locales celebradas el 28 de mayo de 2023, se ha constituido en Sesión Plenaria del 17 de junio de 2023. Como consecuencia se producen cambios en la composición del Órgano de Gobierno de la Sociedad.

En sesión del Consejo de Administración de 3 de octubre de 2023 toman posesión los nuevos consejeros, a los que se les hace una breve presentación de la empresa, así como una descripción de los Deberes y Obligaciones de los Consejeros.

Todo el Órgano de Gobierno quedó instruido sobre el Código ético y documentación del Sistema Compliance.

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

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

El 100%. Se ha formado de manera presencial a la totalidad del personal directivo, mandos y personal técnico de Aguas de Murcia. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas). Además de la formación general, a finales de 2020, se impartió el curso de “La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador”. Este curso estaba destinado a personal técnico, mandos intermedios y personal directivo ya que son las personas implicadas en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas. En 2021, se imparte la formación de “Compliance y relaciones con terceros”. Gestión de Riesgos” y en 2022 “Compliance y Conflictos de Interés”. En 2023, “Claves para la implantación de un programa normativo penal” y “Canales de denuncia de la Ley 2/2023 de Protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción” ambos dirigidos a la totalidad de la plantilla y “Los Fondos Next Generation EU y su impacto en las entidades locales” y “Compliance training program” de Veolia destinado a la dirección y área de compliance.

Para el 2024 se han programado los siguientes cursos: “Convivencia de Canales de Comunicación en la organización” y “ Aspectos básicos de Compliance digital”.

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

The background is a complex watercolor composition. It features a light, textured blue wash at the top, transitioning into a series of darker, more saturated blue layers that resemble torn paper or thick paint strokes. Scattered throughout are numerous water droplets of various sizes, some with sharp highlights and soft shadows, giving a sense of freshness and movement. The overall effect is organic and artistic.

CALIDAD DEL SERVICIO

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

- i. género;
- ii. categoría laboral.

Horas de formación por categoría y sexo						
2022						
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	TOTAL	TOTAL
TOTAL HORAS	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA
Dirección	215,25	30,75	20,00	20,00	235,25	29,40
Mandos	748,50	29,94	313,25	28,48	1061,75	29,49
Personal Técnico	628,75	23,29	139,00	19,86	767,75	22,58
Personal Administrativo	760,00	20,54	612,00	15,30	1372,00	17,81
Personal Operario	1040,75	14,26	34,00	34,00	1074,75	14,52
TOTAL	3.393,25	20,08	1.118,25	18,63	4.511,50	19,70

Horas de formación por categoría y sexo						
2023						
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	TOTAL	TOTAL
TOTAL HORAS	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA
Dirección	388,00	55,42	27,50	27,50	415,50	51,93
Mandos	781,50	32,56	380,00	29,23	1161,50	31,39
Personal Técnico	766,00	28,37	113,00	14,13	879,00	25,11
Personal Administrativo	503,00	15,24	761,00	20,03	1264,00	17,77
Personal Operario	276,00	3,89	36,00	36,00	312,00	4,33
TOTAL	2.714,50	16,76	1.317,50	21,60	4.032,00	18,08

Durante el año 2023, se ha reducido el N° total de horas con relación al año anterior, debido a reducirse el número de horas realizadas en formación de Prevención de Riesgos Laborales. No obstante ha habido un incremento de formación en el área Jurídica, y se ha incrementado también el número de horas realizadas por mujeres, pasando de un 18,63% a un 21,6%.

En 2023, se ha incrementado el N° total de acciones formativas realizadas respecto a 2022.



A watercolor illustration featuring a silver faucet on the left, with a stream of water flowing downwards. A hand is positioned below the faucet, cupping the water. The background is a mix of blue and green washes, suggesting water and nature. The overall style is artistic and soft.

CUMPLIMIENTO DE LA
LEGISLACIÓN VIGENTE

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Organización dispone de un Código Ético, y desde junio de 2023 tiene implementado un Sistema Interno de Información, con un canal interno para recibir la información (CII) sobre acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, y demás actuaciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023. Están comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social, así como las infracciones que afecten a los intereses financieros y a las normas en materia de competencia de la Unión Europea. El canal se encuentra bajo la administración del Responsable del SII que es el Compliance officer de la empresa. Está publicado y es accesible en la página web de EMUASA en la siguiente dirección: <https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>.

c. una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal que incluya, si procede, un enlace o referencia a la declaración de verificación o informe de verificación externa.

En 2023 se realizó la última revisión fiscal por una empresa consultora externa.

Contenido 207-3. Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. Una descripción del enfoque en cuanto a la participación de los grupos de interés y la gestión de las inquietudes de los grupos de interés en materia fiscal, incluidos:

i. el enfoque en cuanto al compromiso con las autoridades fiscales;

Relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales y de total colaboración en todo aquello que se nos requiere.

ii. el enfoque en cuanto a la defensa de las políticas públicas en materia fiscal;

La empresa se posiciona en defensa de las políticas públicas en materia fiscal, aplicando la normativa, que supone la aportación de la empresa a los recursos necesarios para que el Estado pueda desarrollar todas sus actividades necesarias para el bien común.

iii. los procesos para recopilar y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés, incluidos los grupos de interés externos.

Los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés son varios:

- Buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.
- Reuniones mantenidas con los grupos de interés.
- Mesas Sectoriales.
- Mecanismos definidos en el portal de transparencia para la relación con la ciudadanía.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.

Contenido 306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. acciones, incluidas medidas de circularidad, tomadas para prevenir la generación de residuos en las actividades propias de la organización y aguas arriba y aguas abajo en su cadena de valor, y gestionar los impactos significativos de los residuos generados.

Aguas de Murcia, con su experiencia en la gestión del ciclo urbano del agua, ha evolucionado a una gestión basada en la innovación y sostenibilidad, trabajando en pro de la economía circular, mediante la implantación y el desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y en la transformación de los residuos en materias de alto valor, como el agua regenerada, las energías limpias, el biodiesel y el abono agrícola. Este compromiso queda patente en la definición por la Dirección del Plan Estratégico 2021-2030, así como la inversión realizada en diversos proyectos de investigación enfocados a la minimización, reutilización y valorización de los residuos. Entre las acciones realizadas podemos destacar:

- *PROYECTO LIFE CONQUER*. Proyecto para fomentar el residuo cero por el tratamiento selectivo de aguas freáticas contaminadas con nitratos y sales, para su uso en riego de parques y jardines.
- *LIFE WARRIOR*. Proyecto de reutilización de agua de conformidad con el nuevo marco regulatorio europeo para el riego agrícola (Water Reuse Adaption Regulation Agro).
- *PROYECTO CARDIMED*. Estudio de la viabilidad de Sistemas de Drenaje Sostenible (SUDS), avanzando hacia la resiliencia climática y fortaleciendo la economía circular a través de la reutilización de recursos en la región mediterránea.
- *RENOVACIÓN DE ACOMETIDAS MEDIANTE SISTEMA DE TECNOLOGÍA SIN ZANJA*. Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales evitando la producción de residuos.
- *Reutilización del 100% de lodos generados en el proceso de Depuración* destinados a compostaje o aplicación directa a agricultura no siendo gestionados como residuos.
- *Reutilización del agua depurada* para uso agrícola, urbano y recreativo siendo el resto utilizada para mantenimiento del cauce natural.
- *Obtención de Energía* a partir del biogás producido en el proceso de Depuración.
- *Comunicación a los Grupos de Interés* de los beneficios de beber agua del grifo en relación a la disminución de la generación de residuos.

Aguas de Murcia @EMUASA_Clientes · 7 jun.
 Con el mes de #junio da comienzo, para muchos, el verano, el calor, las visitas a la playa o a la piscina 🌊.
 RECUERDA 📌 mantente hidratado 💧 estés donde estés.
 #BebeAguaDelGrifo



2 5 147



DE MURCIA | Bebe Agua del Grifo. Juntos cambiamos el futuro

88 suscriptores

Susíbeme

12

Compartir

Descargar

Guardar

Aguas de Murcia @EMUASA_Clientes · 6 jun.
 Si necesitas hacer cualquier gestión #NoPresencial con #EMUASA... ¿te contamos cómo! 📌

El mes de los IMPACTOS en medios

Hemos estado **ON AIR** en 3 ocasiones...

MÁS DE UNO
 REGIÓN DE MURCIA
 con Julián Vígara
 Lunes 14 de 12:00 a 13:00

Han contado los beneficios de **#BebeAguaDelGrifo** y transmitido los valores de **#CONTIGO**

ÁNGELES PEDRO
Martínez
Alvarán

INMA
Serrano

Ha puesto en valor la **calidad del agua**, nuestra inversión en infraestructuras y la **sostenibilidad**

Con motivo del Día Mundial del Agua organizamos un...

TALLER DE ESCUCHA CIUDADANA SOBRE EL AGUA DEL GRIFO

¡PINCHA EN LA FOTO PARA VERLO!

Agua mineral VS Agua del grifo

A través de una **cata**, ciudadana y de expertos, los participantes han podido debatir sobre las bondades y los **beneficios de beber agua del grifo**.

Durante el evento, se pusieron en valor la **sostenibilidad**, la **calidad** y el **sabor**. Todo ello con el fin de **incentivar un cambio y desmontar prejuicios** sobre el agua.

Nota: Todas estos proyectos y acciones se encuentran desarrolladas en mayor profundidad dentro del Contenido 3-3 Medio Ambiente.

Además, anualmente, se realiza una Evaluación de Aspectos Ambientales a través de una aplicación corporativa, EVAM, donde se analiza, entre otros, el aspecto de residuos y sus impactos tomándose las medidas necesarias para su reducción y minimización. Como resultado de esta evaluación se han llevado a cabo las siguientes acciones entre otras:

- Fomento de la disminución del uso del papel en pro de la digitalización.
- Formación y concienciación a todo el personal en materia de residuos para su minimización.
- Análisis de cambio de envase, mayor tamaño y retornable al proveedor.

b. si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestiona los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas.

Todos los residuos generados en la organización son gestionados, bien directamente a través de gestores autorizados, o bien, a través de un tercero, como por ejemplo en el caso del fibrocemento. Para estos tipos de residuos, el modo de gestión queda definido en el contrato de adjudicación al cual se le hace un seguimiento a la vez que se reportan las evidencias de dicha gestión (certificados de retirada o gestión de los residuos) para garantizar el cumplimiento con la legislación vigente.

c. los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.

Existen distintas aplicaciones donde se realiza el seguimiento de la gestión de los residuos.

Para Residuos Peligrosos:

- **SIVA.** Residuos peligrosos generados en los cuatro puntos de almacenamiento:
 - ETAP La Contraparada.
 - EDAR Murcia Este.
 - EDAR El Raal.
 - EDAR Nueva Sucina.

En cada uno de los centros productores se posee la siguiente información que suministra el gestor autorizado de residuos tanto peligrosos como no peligrosos:

- Contrato con cada uno de los gestores autorizados.
- Número de Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos.
- Notificaciones de Retiradas de Residuos Peligrosos.
- Documentos de control y seguimiento.
- Libros de registro.

Los tratamientos y destinos vienen determinados por el gestor autorizado, valorándose para su elección el destino que les dé a los mismos. Esta elección viene definida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas de la contratación.

- **GIOT.** Para Fibrocemento

Para Residuos No Peligrosos:

- Aplicación **Web del Gestor.**
- **SIVA.**
- **GIOT.**
- Según **definición del personal Técnico Responsable** solicitando evidencia de su gestión.

Contenido 403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una declaración sobre si se ha implementado un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que indique:

- i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos;
- ii. si el sistema se ha implementado con base en estándares/directrices reconocidos de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.

Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que tiene en cuenta los requisitos legales que dimanaban 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 de 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.

Durante el año 2023 se ha realizado la auditoría externa anual de seguimiento del certificado que tiene validez hasta 2025. Además, todos los años se realizan auditorías internas en los distintos procesos bajo los criterios de la norma ISO 45001 para verificar la adecuación y actuar en caso de detectar desviaciones.

b. una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cubre la totalidad de la plantilla, actividades y centros de trabajo que opera Aguas de Murcia.

Contenido 403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los procesos empleados para identificar [peligros relacionados con el trabajo](#) y evaluar [riesgos](#) de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de controles a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique.

i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo:

ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el [sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo](#).

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales dispone de un procedimiento para la identificación y evaluación de dichos riesgos, en él se describe la estrategia y sistemática para llevarla a cabo. El procedimiento de evaluación aplicado es el de William T. Fine para la evaluación general y métodos específicos según riesgos basados en Reglamentos, Guías Técnicas del INSST, Notas Técnicas de Prevención del INSST, etc.

Estos procesos se garantizan mediante la designación de personal técnico en Prevención de Riesgos Laborales de nivel superior en las especialidades preventivas de Seguridad Industrial, Higiene industrial y Ergonomía y Psicología. La especialidad de Vigilancia de la Salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. La formación de este personal técnico se complementa de manera continua en todas las áreas que le aplica.

Como consecuencia de las evaluaciones se planifican las medidas de corrección de las desviaciones detectadas, designando responsables y medios necesarios. A estas medidas técnicas se les hace seguimiento desde la UPRAM, que está en contacto con el distinto personal responsable para realizar las aclaraciones y asesoramiento que precisa.

La revisión del Sistema de Gestión de prevención de riesgos laborales se realiza en el Comité de Prevención, que está formado por la Dirección de la empresa. Este Comité se reúne periódicamente para realizar seguimiento y evaluación de las medidas implantadas, y corregir las desviaciones que se pueden presentar en base a los accidentes, incidentes detectados, evolución del programa de gestión, etc.

b. una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias.

Aguas de Murcia tiene implantada una metodología, recogida en la documentación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, para que las personas trabajadoras puedan notificar peligros, riesgos o incidentes que permitan avanzar en la mejora de las condiciones de trabajo. Esta metodología se engloba dentro del concepto de "CULTURA JUSTA", que acepta el error humano

como parte de la gestión del riesgo que ha de tender no solo a minimizarlo sino también a evitarlo, a través de las acciones de formación y sensibilización oportunas, sin admisión de transgresiones de las normas que puedan poner en peligro a la persona trabajadora o a terceros.

Otro aspecto de participación de los trabajadores y mejora de comunicación en temas de PRL son las Charlas de Seguridad que se realizan en los distintos departamentos. En ellas los mandos intermedios divulgan información sobre accidentes, incidentes, buenas prácticas de trabajo en otras empresas del Grupo y diferentes aspectos de gestión presentes en el entorno de trabajo, con la finalidad de implementar aquello que pueda ser de utilidad y evitar la repetición de hechos no deseados en general. Este es un foro de participación y análisis conjunto entre mandos y trabajadores, en el que se comunican riesgos cuando procede y se aportan soluciones a los mismos.

En 2023 se ha aumentado un 20% el número de comunicaciones de riesgos e incidentes respecto al año anterior, ascendiendo hasta 30 los comunicados. Todos se han estudiado e investigado y se han propuesto medidas preventivas, 12 se encuentran resueltos y el resto se están gestionando.

Además hay establecido un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que incluye un Código de Conducta donde se vela por el cumplimiento de distintas normas de actuación como respeto a las personas, igualdad de oportunidades, derechos colectivos y profesionales, conflictos de interés, no competencia, etc... La figura responsable de este sistema es el Compliance Officer. También añadir, que dentro del III Plan de Igualdad vienen recogidos aspectos relativos a la protección de las personas trabajadoras en determinadas situaciones.

[c. una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.](#)

Existe una Política de Seguridad y Salud Laboral donde se plasman los valores adquiridos por la organización para evitar la producción de daños en la salud de las personas trabajadoras propias, externas o de terceras personas, como consecuencia de nuestra actividad. En Mayo 2023 se publicó la versión 6 de la Política de Seguridad y Salud Laboral del Grupo AGBAR. En Aguas de Murcia se revisó y adaptó para converger en sus estrategias y objetivos. Tras su análisis en el seno del Comité de Prevención para verificar la idoneidad, se sometió a consulta y participación del Comité de Seguridad y Salud y se distribuyó a todo el personal a través de Gesdocal. Además, está en nuestra web. También, está establecido un procedimiento de actuación ante riesgo grave e inminente, que permite a la persona trabajadora paralizar su actividad e informar a sus superiores en caso de que vea amenazada su integridad personal por una situación de este tipo, sin temor a represalias.

[d. una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.](#)

Igualmente, se dispone de un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes que permite llegar a las causas para implantar medidas correctoras. Se investigan tanto los accidentes e incidentes de personal y actividades propias como de empresas contratistas. La investigación de aquellos incidentes que tienen un alto potencial de gravedad los denominamos HIPO,s (High Potential) y se le aplica la misma metodología que a los accidentes aunque no hayan causado daño. Esta metodología está basada en HOF (Factores Humanos y Organizacionales) y permite un análisis mucho más amplio para llegar al origen de las causas.

Cuando se producen accidentes o incidentes está establecido en el proceso de investigación una revisión de la evaluación de riesgos, para analizar si es necesario modificar o aumentar las medidas preventivas que aplican.

Contenido 403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los procesos de [participación y consulta de los trabajadores](#) para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del [sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo](#), así como la provisión de acceso y la comunicación a los trabajadores de la información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.

Los aspectos de consulta y participación de las personas trabajadoras están enfocados a garantizar que la información relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales se comunica y llega al personal, a sus representantes y a otras partes interesadas. Estas consultas se llevan a cabo mediante:

- Consultas formales a través del Comité de Seguridad y Salud y del personal Delegado de Prevención.
- Participación del personal en la identificación de peligros y en la evaluación y control de los riesgos.
- Iniciativa para fomentar entre el personal las actividades de consulta, revisión y mejora de la Prevención de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo.
- Comunicaciones internas o externas. Mediante esta herramienta se informa a la representación de las personas trabajadoras de todos los aspectos necesarios para el desarrollo de sus competencias y facultades recogidas en el artículo 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Consultas a la representación de las personas trabajadoras que incluyen, por ejemplo, la implicación en la investigación de accidentes e incidentes, inspecciones de seguridad del puesto de trabajo, etc.
- Reuniones con el personal y otras partes interesadas como contratistas o empresas de servicios.
- Difusión del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, documentación del Sistema de Gestión de PRL, Memoria Anual, etc.

El personal y sus representantes participan en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos haciendo llegar sugerencias o propuestas a través de los mecanismos de comunicación establecidos.

De acuerdo con lo establecido en el art. 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, será objeto de consulta previa con la representación de las personas trabajadoras de la empresa:

- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Objetivos de Seguridad y Salud Laboral de ámbito local.
- Los nuevos procedimientos o instrucciones técnicas específicas de la empresa.
- La Planificación Anual.
- El proyecto y la organización de la formación en materia preventiva.
- Los cambios en la planificación y organización del trabajo en la empresa y la introducción de

nuevas tecnologías, en lo relacionado con las consecuencias que pudieran tener para la seguridad y salud del personal, derivadas de la elección de los equipos, la determinación y adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo.

- La relación de puestos de trabajo en donde los reconocimientos médicos resulten obligatorios.
- La relación de puestos de trabajo exentos de riesgo para trabajadoras embarazadas (art. 26 LPRL).
- Enfatiza la consulta al personal en:
 - La asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización según sea aplicable.
 - La determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos: Evaluación de Riesgos.
 - El establecimiento de los objetivos de la seguridad y salud laboral, y la planificación para lograrlos: en las reuniones con el personal Delegado de PRL y las charlas de seguridad.
 - La determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y las empresas contratistas (procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales).
 - La determinación de a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación: indicadores de incidentes, accidentes, visitas de seguridad, formación, etc.
 - La planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios programas de auditoría.
 - El aseguramiento de mejora continua: Comunicados de riesgos, nuevas tecnologías, buenas prácticas, indicadores de accidentabilidad y control de riesgos e informe de Revisión por la Dirección.

A fin de facilitar la participación de las personas trabajadoras y sus representantes, la empresa tomará las disposiciones oportunas para:

- a. Proporcionar los medios y facilitarles la formación preventiva necesaria para el ejercicio de sus funciones. La formación mínima al respecto será la correspondiente a las funciones de nivel básico, establecida en el anexo IV apartado A) del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- b. Avisar con la antelación suficiente de la realización de las evaluaciones de riesgos, así como de las mediciones ambientales de contaminantes químicos y agentes físicos.
- c. Facilitar el acceso a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo, con la excepción de la información médica de carácter personal.
- d. Comunicar los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas y de las mediciones de contaminantes químicos y de agentes físicos.
- e. Comunicar los daños producidos a la salud de las personas trabajadoras de manera inmediata.
- f. Comunicar que tienen a su disposición el formulario de comunicación de riesgos.
- g. Proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación: mediante las Charlas de Seguridad, Tablones de SSL, Paneles, etc.
- h. Proporcionar el acceso oportuno de todo el personal al sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, mediante la aplicación Gesdocal.
- i. Determinar y eliminar los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse. Para minimizar el efecto de la dispersión territorial del personal se utilizará el Manual de Bienvenida, las Charlas de Seguridad, etc. La empresa difundirá la información de seguridad y salud laboral al personal que no haya podido participar (por estar ausente realizando otros trabajos, por incapacidad temporal, por turnos de trabajo, etc.) mediante carpetas con el contenido impreso, aplicaciones informáticas, correo electrónico, grabaciones o cualquier otro

medio.

j. Enfatizar la participación de las personas trabajadoras en:

- La determinación de los mecanismos para su consulta y participación: a través del personal Delegado de Prevención de Riesgos Laborales.
- La identificación de los peligros y la evaluación de riesgos y oportunidades de mejora (Evaluación de Riesgos).
- La determinación de las acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud laboral (Planificación de la Actividad Preventiva).
- La determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la formación y su evaluación: a través de la matriz de formación por puesto y del procedimiento de formación.
- La determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo.
- La determinación de medidas de control y su implementación y usos eficaces: Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- La investigación de los incidentes y no conformidades, y la determinación de las acciones correctivas: procedimiento de investigación de accidentes y de no conformidades.

b. si existe algún [comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad](#), una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité; si ese fuera el caso, el motivo por el que esto ocurre.

Aguas de Murcia dispone de un Comité de Seguridad y Salud formado por 3 personas Delegadas de Prevención, designadas por y entre la representación de las personas trabajadoras, y 3 personas trabajadoras designadas por la empresa. A este Comité asisten con voz pero sin voto la representación sindical y el personal técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, que se reúne regularmente con una frecuencia trimestral, y de forma extraordinaria si surge la necesidad.

Este Comité de Seguridad y Salud como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tiene las competencias y facultades recogidas en el artículo 39 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, así como aquellas otras que se deriven de los acuerdos alcanzados con la unidad de prevención creada en la empresa, siendo competente para:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, la organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención y el proyecto y organización de la formación en materia preventiva.
- b) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental.

Durante el 2023, el Comité de Seguridad y Salud ha realizado 3 reuniones ordinarias y 1 reunión de presentación del informe sobre la Evaluación de Riesgos Psicosociales y el Plan de Acción derivado, los temas tratados se pueden seguir en las correspondientes actas, las cuales se remiten por correo electrónico a todo el personal.

En todas las reuniones se realiza una revisión de la siniestralidad, índices, investigación de los accidentes e incidentes, propios y de contratistas, así como la documentación de VEOLIA (Alertas de Seguridad, BUENAS PRÁCTICAS, HIPO,s etc.), documentación del sistema, consultas, comunicados de riesgos más relevantes, etc.

El Comité de Seguridad y Salud (CSSL) está representado por su presidente en el Comité de Prevención de Riesgos Laborales. Este traslada al resto de los miembros del CSSL, los temas tratados y las decisiones adoptadas, igualmente traslada las sugerencias de los representantes de los trabajadores al Comité de PRL.

Contenido 403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.

A continuación, se presenta el desglose de los cursos en Prevención de Riesgos Laborales realizados durante el año 2023 dentro de la formación planificada. El cómputo global de horas de formación realizado ha sido de 803,5 horas, repartidas entre 642 trabajadores asistentes a los mismos, algunos han realizado varias acciones formativas, esto supone un aumento del 36,9% sobre las horas realizadas el año anterior. Este menor número de horas se explica en parte al no haberse realizado los cursos de nivel básico por encontrarse en fase de licitación el contrato para la adjudicación del servicio de formación con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA). Se llevará a cabo su impartición a lo largo de 2024.

Los cursos impartidos corresponden a las necesidades detectadas con las que se confeccionó el Programa de Formación 2023 recogidas a su vez en el Programa de Gestión PRL, adaptada a los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo. Resaltar la actualización del curso de liderazgo en seguridad y salud de VEOLIA que se ha impartido a 7 técnicos en modalidad presencial. Se han impartido también cursos de implantación de procedimientos sectoriales sobre trabajos frente a altas temperaturas, trabajos en caliente, espacios confinados, permisos de trabajo y trabajos en altura. Con motivo del incremento de siniestralidad con carácter grave que se detectó a lo largo de 2023, desde la Dirección de Seguridad y Salud se desplegó una formación sobre los Estándares de Gestión de Trabajos de Alto Riesgo de VEOLIA, en particular Espacios Confinados, Trabajos en Altura y Tránsito en el Trabajo mediante plataforma MEET.

El desglose de los cursos realizados es el siguiente:

Nombre del Curso	Inicio	Fin	Duración	Proveedor/ Ponente
Riesgos específicos del puesto de trabajo	19/01/2023	19/01/2023	2,5	Interno
Eventos de alto potencial de peligrosidad en zanjas con interferencias de servicios	10/03/2023	10/03/2023	1	Veolia
Revisión del procedimiento sectorial de permisos de trabajo. Aplicación Prosafety	28/03/2023	28/03/2023	1,5	Interno
Planes de Autoprotección y evacuación de oficinas. Simulacro de emergencia	17/05/2023	17/05/2023	1	Interno
Presentación reglas que salvan a facilitadores	23/01/2023	23/01/2023	0,5	Interno

Nombre del Curso	Inicio	Fin	Duración	Proveedor/ Ponente
Actualidad sociolaboral, PRL y actuación de la inspección de trabajo	09/02-2023	09/02/2023	2	Ibermutua- mur
Herramientas informáticas en la evaluación ergonómica	28/02/2023	28/02/2023	4	ISSL
Lanzamiento reglas que salvan vidas a facilitadores	02/03/2023	02/03/2023	1,5	Interno
Prevención del Riesgo de exposición al ruido	16/05/2023	16/05/2023	1	Interno
Reglas que salvan vidas. Veolia 2023	03/05/2023	03/05/2023	0,5	Veolia
Trabajos frente a altas temperaturas	30/05/2023	30/05/2023	1	Veolia
Formaciones LSS 2023	08/06/2023	08/06/2023	4	Agbar
Recomendaciones trastornos musculoesqueléticos	27/07/2023	27/07/2023	1	Agbar
Técnicas de relajación y meditación	29/06/2023	29/06/2023	1	Agbar
Implantación instrucción de Trabajo IS-T-15 "Trabajos en Caliente"	20/09/2023	20/09/2023	1	Interno
Refresco: Liderazgo en seguridad y salud G3	28/09/2023	28/09/2023	1,5	Veolia
Seguridad en espacios confinados lugares con atmósferas potencialmente peligrosas	18/10/2023	18/10/2023	2	Interno
HRMS 3-4 Espacios confinados y trabajos en altura	02/11/2023	02/11/2023	1	Veolia
HRMS-0 "Introducción a los Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo" y HRMS 1- "Tránsito en el Trabajo"	31/10/2023	04/12/2023	1	Veolia/ Interno
Formación inicial PRL	09/01/2023	09/01/2023	2	Interno

En cuanto a formación inicial, se ha impartido cursos a 9 trabajadores que se han incorporado con contrato laboral a Aguas de Murcia en distintos departamentos y 12 alumnos en prácticas.

Este año se ha alternado la formación presencial y el canal on-line, esto ha permitido usar las ventajas de cada una de estas modalidades formativas en función de las necesidades de cada una de las acciones realizadas. Esto favorece la asistencia a las formaciones minimizando tiempos de desplazamientos entre centros y mejor adaptación a turnos de trabajo.

Se continúan impartiendo los vídeos de inducción a trabajadores, tanto para trabajadores propios como para contratados y alumnos en prácticas.

Contenido 403-6. Promoción de la salud de los trabajadores

La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo está controlado por la organización:

a. una explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.

La organización permite el acceso de la totalidad de la plantilla a los servicios médicos y programas voluntarios de fomento de la salud durante la jornada de trabajo previa cita médica concertada con el centro médico que realiza dicho servicio. Cuando la persona trabajadora ha de asistir a una consulta médica en jornada de trabajo lo solicita y se le autoriza a ausentarse por el tiempo necesario. Además, Aguas de Murcia dispone para todo su personal de un sistema de contribución financiera para cuestiones médicas que cuenta con ayudas para odontología, gafas, plantillas ortopédicas, prótesis permanentes y similares, todas ellas, recogidas en el convenio.

b. una descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.

Durante 2023, para mejorar la salud general del personal, se ha continuado con la divulgación de hábitos saludables a través de la plataforma del mismo nombre de Agbar, a la que estamos adheridos, y se han realizado diversas comunicaciones lanzadas desde la UPRAM. Así mismo, se han realizado charlas de comunicación y divulgación tales como beneficios de realizar actividad física, de realizar pausas cortas durante la jornada de trabajo, Buenos Hábitos Nutricionales, Prevención del Dolor de Espalda, Mindfulness,

Se realizan además, actividades deportivas de tiempo libre para aquellas personas que lo deseen a través de la Mesa del Deporte. De esta forma, se organizan rutas guiadas de senderismo, distintas competiciones deportivas como pádel, ciclismo, etc. Todo esto beneficia las relaciones personales y el clima fuera del ambiente de trabajo habitual, lo que redundará también en la mejora de la salud mental.

Contenido 403-7. Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con sus operaciones, productos o servicios a través sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.

El impacto de la seguridad y salud en las relaciones comerciales tiene que ver con los servicios y obras subcontratados para el correcto desarrollo de la actividad. Este aspecto se desarrolla en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 24), en el Real Decreto 171/97 y en la norma ISO 45001.

De manera general, y previo a la contratación de una obra o servicio, se evalúa su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

El personal técnico responsable de la obra o servicio revisa la información aportada por las contratadas 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 contratadas y personal autónomo la siguiente información:

- Riesgos del centro de trabajo, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Normas a seguir en relación con la coordinación preventiva.
- Otros, según procedimiento al respecto.

Por otra parte, se solicita a las contratadas/ subcontratadas la siguiente información:

- Riesgos específicos de las actividades desarrolladas por las mismas que puedan afectar al personal de otras empresas.
- Acreditación por escrito de la realización de la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.
- Relación de personas trabajadoras que van a realizar los trabajos contratados.
- Documentación sobre las máquinas/equipos de trabajo con características especiales a utilizar durante el desarrollo de las tareas: marcado CE y Declaración de Conformidad CE.
- Otros, según procedimiento específico.

De cada persona trabajadora se dispone de:

- Acreditación por escrito de que han recibido la información sobre los riesgos del centro, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Acreditación por escrito de que han recibido la formación e información necesarias en prevención.
- Registro de entrega de los equipos de protección individual necesarios para las tareas que van a

realizar.

- Certificados de aptitud médica, en caso de ser legalmente necesarios para la actividad a realizar.
- Autorizaciones para el manejo de equipos de trabajo.
- Otros, según procedimiento específico.

En el caso de que se proporcione al personal de empresas contratistas maquinaria, equipos, productos, materias primas, útiles, etc. Aguas de Murcia les hace entrega de la siguiente documentación:

- Manual de operación y mantenimiento de los equipos de trabajo.
- Fichas de Seguridad de productos químicos.
- Normas de seguridad de las instalaciones con reglamentación específica.
- Instrucciones de uso y mantenimiento de EPIs.
- Otros, según procedimiento específico.

De la información y documentación entregada a las contratatas/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 realiza con las contratatas/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.

Además se dispone de un servicio de Coordinación de Seguridad y Salud en obras de construcción en las que Aguas de Murcia es promotora, para el cumplimiento de RD 1627/97 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción. Cuando Aguas de Murcia no es promotora de las obras, este servicio actúa como Asistencia Técnica.

En cuanto al impacto para la salud y seguridad que la actividad puede tener ante clientes u otras partes interesadas, aspecto no solamente integrado en la gestión preventiva, sino en la del resto de Sistemas de Gestión que tiene implantados Aguas de Murcia, se revisan las condiciones de las instalaciones, procesos, ejecución de los trabajos, se realizan simulacros de emergencia, etc., y se adoptan medidas preventivas o correctoras cuando se detectan desviaciones.

Contenido 403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. si la organización ha implementado un [sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo](#) basado en requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos;

Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado en la norma ISO 45001. Además, se realizan auditorías reglamentarias cada 2 años al desarrollar actividades recogidas en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención. En 2023 se han realizado 4 auditorías, 2 internas, una externa reglamentaria y otra de seguimiento de la certificación ISO 45001.

i. la cantidad y el porcentaje de los empleados y trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema.

Las 223 personas trabajadoras de Aguas de Murcia (a fecha de 31-12-2023), el 100 % del personal empleado, así como el personal de las empresas contratistas están cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

El alcance de este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral comprende todos los centros de trabajo y actividades desarrolladas por la empresa y se encuentra integrado con el resto de Sistemas de Gestión implantados, tanto actividades realizadas por personal propio como de empresas contratistas.

ii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría interna;

El 100 % del personal de Aguas de Murcia (223 personas trabajadoras) y de las empresas de servicios que trabajan para ella está sujeto al programa de auditoría interna. Estas se programan por lo general anualmente con la finalidad de cubrir todas las actividades durante el período de certificación del Sistema de Gestión de PRL ISO 45001 que es de 3 años. En 2023 se realizaron dos Auditorías internas al Departamento de Depuración. La primera en junio, se realizó siguiendo los criterios de ISO 45001 y en Septiembre se volvió a realizar otra para verificación del nivel de implantación de los Estándares de Gestión en Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR) de VEOLIA, grupo empresarial al que pertenecemos. Por otra parte, todos los años se realizan Auditorías Externas de seguimiento por la entidad certificadora como se ha indicado, las cuales se realizaron durante el mes de noviembre.

iii. la cantidad y el porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo, están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa.

El 100 % del personal de Aguas de Murcia (223 personas trabajadoras) y de las empresas contratistas

y de servicios que realizan actividades para ella están sujetos a certificación del sistema dentro del ámbito de la coordinación de actividades empresariales.

b. si hay trabajadores excluidos por este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión.

El 100 % de las actividades realizadas por el personal propio o externo está cubierto por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, no existen personas trabajadoras excluidas.

c. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema cuyo documento base es el Manual del Sistema de Gestión de PRL.

A watercolor illustration of a serene natural scene. In the center, a waterfall cascades over a rocky ledge into a pool of water. The water is depicted with various shades of blue and green, reflecting the surrounding environment. The waterfall itself is rendered with vertical streaks of white and light blue, suggesting movement and foam. The background is filled with dense, vibrant green foliage, with some areas showing yellow and orange tones, possibly representing sunlight filtering through the trees. The overall style is soft and painterly, with visible brushstrokes and a rich, textured appearance. The text 'MEDIO AMBIENTE' is centered over the waterfall area in a clean, white, sans-serif font.

MEDIO AMBIENTE

Contenido 302-1. Consumo de energía dentro de la organización

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

Combustible	Consumo 2021		Consumo 2022		Consumo 2023	
	(l/año)	(MegaJulios)	(l/año)	(MegaJulios)	(l/año)	(MegaJulios)
Gasóleo	26.767,50	928.821,59	23.834,76	827.056,67	33.882,37	1.175.704,73
Gasolina	15.502,68	599.953,70	17.418,32	674.088,96	18.021,73	697.440,93
GLP	140,50	6.982,84	0,00	0,00	0,00	0,00

b. el consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

No se consume combustible de fuentes renovables.

c. en julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:

- i. consumo de electricidad.
- ii. consumo de calefacción.
- iii. consumo de refrigeración.
- iv. consumo de vapor.

Electricidad	Consumo 2021 (MWh)	Consumo 2022 (MWh)	Consumo 2023 (MWh)
Potabilización (ETAP)	1.840	1.715	1.720
Distribución	2.067	2.151	2.304
Depuración y Alcantarillado	13.125	13.504	11.576
Oficinas	397	417	391
RUR	363	379	429
Total Energía Comprada	17.792	18.166	16.420
Energía Autogenerada	6.252	5.725	6.859
Total Energía Consumida	24.004	23.891	23.279

Se estima el consumo de refrigeración/calefacción (Climatización) en un 60 % del consumo total en Oficina:

Electricidad / Climatización	Consumo 2021 (MWh)	Consumo 2021(MWh)	Consumo 2022(MWh)
	238,2	250,2	234,6

d. en julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:

- i. la electricidad vendida.
- ii. la calefacción vendida.
- iii. la refrigeración vendida.
- iv. el vapor vendido.

No aplica.

e. el consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.

Consumo total 2021 (MWh)	Consumo total 2021 (MJ)
24.044	86.558.400

Consumo total 2022 (MWh)	Consumo total 2022 (MJ)
23.891	86.006.912

Consumo total 2023 (MWh)	Consumo total 2023 (MJ)
23.279	83.804.400

f. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Se han seguido los procedimientos del sistema de gestión de la eficiencia energética según ISO 50001 auditados por una empresa certificadora. Así como los procedimientos de toma de datos para el cálculo de la Huella de Carbono, verificación realizada según la norma ISO 14064.

g. la fuente de los factores de conversión utilizados.

No aplica.

Contenido 302-3. Intensidad energética

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el ratio de intensidad energética de la organización.

La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad. En nuestro caso, la relación entre los MegaJulios/m³ de agua depurada, de agua suministrada o de agua producida.

Actividad	Consumo 2021 (MWh)	Consumo 2021 (MegaJulios)	Consumo 2022 (MWh)	Consumo 2022 (MegaJulios)	Consumo 2023 (MWh)	Consumo 2023 (Mega-Julios)
Potabilización	1.840	6.624.000	1.715	6.174.000	1.720	6.190.553
Distribución	2.067	7.441.200	2.151	7.743.600	2.304	8.294.879
Depuración	13.125	47.250.000	13.504	48.614.400	11.576	41.675.252
Oficinas y RUR	760	2.736.000	417	1.501.200	820	2.951.965
Autogenerada	6.252	22.507.200	5.725	20.609.312	6.859	24.693.507
TOTAL	24.044	86.558.400	23.891	86.006.912	23.279	83.806.156

Actividad	Volumen 2021 (m3)	Volumen 2022 (m3)	Volumen 2023 (m3)
Volumen Producido	6.527.660	6.410.015	6.363.823
Volumen Distribuido (Compra)	25.108.856	25.276.899	27.066.894
Volumen Depurado	41.962.499	43.843.937	44.125.174
TOTAL	73.599.015	75.530.851	77.555.891

Intensidad energética = (MegaJulios totales/m3 totales)

Actividad	Intensidad Energética
2021	1,176
2022	1,138
2023	1,080

b. los parámetros (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.

La relación utilizada ha sido el caudal producido (m³) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m³) a la población, más caudal (m³) de agua depurada. Magnitudes obtenidas de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.

c. los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

Se ha incluido la Energía consumida en la producción de agua potable, en la producción de agua distribuida y en la depuración de aguas residuales.

d. si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

Se ha tenido en cuenta el consumo energético interno.

Contenido 302-4. Reducción del consumo energético

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.

Energía Consumida	Año 2021	Año 2022	Año 2023
MWh	24.044	23.891	23.279
MJ	86.558.400	86.006.912	83.806.156

Durante 2023, los procesos donde se ha reducido el consumo energético han sido en Oficinas y Depuración y alcantarillado, aumentando el consumo en el resto de los procesos:

Energía Consumida	Año 2021		Año 2022		Año 2023		Var (%)
	mWh	mJ	mWh	mJ	mWh	mJ	
Potabilización (ETAP)	1.840	6.624.000	1.715	6.174.000	1.720	6.190.000	0,27%
Distribución (BPA-BPB-DPAP-TMAP)	2.067	7.441.200	2.151	7.743.600	2.304	8.294.879	7,12%
Depuración (EDAR) y alcantarillado (BRA-BRC-BRP-BRV-BTT-TMAR)	13.125	47.250.000	13.504	48.614.400	11.576	41.675.252	-14,27%
RED URBANA DE RIEGO (RUR)	363	1.306.800	379	1.364.400	429	1.544.252	13,18%
Oficinas	397	1.429.200	417	1.501.200	391	1.407.713	-6,23%

Actuaciones 2023

- Anulación del Depósito de La Ñora.
- Implementación plataforma CREApro para regulación de aire en el reactor biológico a partir de medición de amonio en la EDAR Murcia Este.
- Instalación de una bomba de recirculación externa de alta eficiencia en el reactor biológico de la EDAR Murcia Este.
- Instalación de una nueva bomba de agua bruta en la EDAR de El Raal.
- 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 (aumento de la cogeneración).
- Instalación de Fotovoltaicas para autoconsumo en varias ubicaciones.
- Renovación de bombas de agua residual con menor eficiencia energética y/o mayor número de incidencias operativas.
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red.
- Reducción consumo energético 2021 ámbito ISO 50001 con respecto a la línea de base.
- Instalación de modem en tarificadores e integración iZEUS o similar.
- Mejora del reporte en continuo de la energía consumida y generada en instalaciones Aguas de Murcia.
- Plataforma de Gestión Integral de la Energía.
- Impulso a la descarbonización y renovación de la flota de vehículos:
 - Renovación de vehículos con etiqueta ambiental “B” por etiqueta “0” o “Eco” .
 - Reducción en, al menos, dos vehículos de la flota eliminando vehículos preferentemente con etiqueta ambiental “B”, o sin etiqueta.
- Renovación y reducción de la flota de vehículos 2023.
- Huella de Carbono 2022 (Cálculo, Verificación e Inscripción) bajo la norma ISO 14064:2020
- Compensación de emisiones de la Huella de Carbono a través de proyectos ya inscritos o en otros Países.

b. los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

Combustibles y electricidad.

c. la base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

Se toman los datos de referencia del año 2017.

d. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Estas reducciones se toman como consumos totales anuales.

Contenido 303-1. Interacción con el agua como recurso compartido

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. una descripción de cómo la organización interactúa con el agua, incluidos el modo y el lugar en el que se extrae, consume y vierte el agua, y los impactos relacionados con el agua que la organización haya ocasionado o contribuido a ocasionar, o que estén vinculados directamente con las operaciones, productos o servicios a través de relaciones comerciales (por ejemplo, impactos ocasionados por escorrentía), y, b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas.

Los recursos hídricos que dispone Aguas de Murcia para el abastecimiento de agua potable tienen dos orígenes diferentes: Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT) y el agua recibida a través de las infraestructuras del Traspase Tajo-Segura (tratada en la planta ETAP), ambas de origen superficial.

Este agua es distribuida a través de una serie de conducciones repartidas por todo el municipio que proporcionan suministro en cada punto de servicio. Una vez utilizada por los clientes, dicha agua, vuelve a nuestras redes de alcantarillado hasta una de las 16 depuradoras existentes, en función de la localización del punto de suministro, donde es tratada y vertida al río. Hay que tener en cuenta, además, la extracción de una pequeña cantidad de agua subterránea utilizada para el riego de parques y jardines.

Es por ello, y conscientes de los problemas existentes en la Región de Murcia relacionados con el recurso agua, la Dirección decidió realizar el cálculo tanto de la Huella Hídrica como de la Huella de Agua de las actividades de la organización relacionadas con el ciclo del agua, cumpliendo los requisitos y principios establecidos en la Norma UNE-EN ISO 14046:2014.

El objetivo del cálculo de Huella de Agua en general, y de la Norma ISO 14046 en particular, es evaluar e informar de la Huella de Agua de productos procesos y organizaciones, con transparencia, consistencia, reproducibilidad y credibilidad, basándose en el concepto de Análisis de Ciclo de Vida. En este caso, el Análisis del Ciclo de Vida corresponde al municipio de Murcia, ya que todas las actividades realizadas por la organización están desarrolladas dentro de dicho término.

El sistema estudiado incluye el ciclo de vida completo de la actividad de Aguas de Murcia, cuya gestión se organiza en los siguientes procesos: la captación o recepción de agua y su potabilización en la ETAP; el almacenamiento y abastecimiento de agua potable; la recogida de aguas residuales y su tratamiento en EDARs; el vertido final a cauce, y el consumo directo e indirecto de la organización en sus instalaciones y en los productos combustibles utilizados.

De esta forma, Aguas de Murcia se convierte en empresa pionera en el **Cálculo y Verificación de la Huella de Agua y Huella Hídrica** realizando su primer Cálculo y Verificación en el año 2016 y volviendo a recalcular y verificar el impacto sobre el recurso agua en 2018 y 2020 estando previsto el siguiente cálculo para **2025**. Actualmente, se está trabajando en el **Plan de Acción** de mejoras detectadas en los dos últimos cálculos.

DNV
Declaración de Conformidad

Número de certificado:
PRUN-16222-2019-AST-ESP

Vigencia:
31 octubre 2021

Se verifica que la **Huella Hídrica** para la actividad (enfoque producto):

CICLO INTEGRAL DEL AGUA – Agua abastecida y Agua depurada

Realizado por

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. – EMUASA

Plaza Circular 9. 30008 – Murcia.

es conforme a:

The WATER FOOTPRINT ASSESSMENT MANUAL – 2011
Manual para la evaluación de la huella hídrica de la Water Footprint Network (WFN)

Alcance: captación (no incluye gestión de embalses), potabilización, almacenamiento, abastecimiento (no incluye consumo), saneamiento y depuración, vertido y administración

Datos verificados para el periodo de referencia:

0,11 m³ H₂O / m³ Agua Abastecida ➡ **0,30 m³ H₂O / m³ Agua Depurada**

El contenido del "Alcance, Período de Referencia y Criterios de Evaluación" indicados en la segunda página es una parte integral de esta Declaración.

Lugar y fecha:
Barcelona, 30 octubre 2021

Oficina de emisión:
DNV – Supply Chain and Product Assurance
Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 8, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 478 28 00.
www.dnv.com/es/verificar

Juan Andrés Sallós
Responsable COPA – Iberia

El cumplimiento de las condiciones establecidas en el Certificado puede ser objeto de la cancelación del certificado.
ENTIDAD CERTIFICADORA: DNV GL Business Assurance España, S.L.U., Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 8, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 478 28 00.
www.dnv.com/es/verificar

Lugar y fecha: Barcelona, 30 octubre 2021

DNV

ANEXO A LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Alcance y periodo de referencia

La revisión limitada llevada a cabo por DNV, verificó el cálculo de Huella Hídrica expresada como litros de agua en sus distintas fracciones verde, azul y gris, en la actividad descrita, siendo los datos medidos:

Actividad – Ciclo Integral del Agua	HH Azul (m ³ H ₂ O / m ³)	HH Verde (m ³ H ₂ O / m ³)	HH Gris (m ³ H ₂ O / m ³)	HH Total (m ³ H ₂ O / m ³)
UF: Agua Abastecida	0,11	0,00019	0	0,11
UF: Agua Depurada	0,0018	0,0002	0,30	0,30

Para el periodo de referencia: año 2020

Cuenca: demarcación hidrográfica de la cuenca del Segura

Criterios

- Los requisitos de referencia utilizados para el cálculo de la huella hídrica son los establecidos en el documento "The Water Footprint Assessment Manual" de 2011. El estudio realizado ha tenido en cuenta las dos primeras etapas de las cuatro indicadas en el Manual (establecimiento de objetivos y alcance, cálculo de la huella hídrica, evaluación de la sostenibilidad y formulación de respuestas).
- Como parte del proceso de verificación, DNV
 - ha evaluado la sistemática seguida para generar, agregar y evaluar la huella hídrica.
 - ha accedido a documentos específicos, datos e información puesta a disposición por EMUASA y
 - se ha realizado una auditoría en remoto, para asegurar la exhaustividad del estudio, los datos de actividad y su obtención, los procesos de gestión y calidad de la información a los niveles pertinentes

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión nada nos llama la atención que nos haga suponer que la huella hídrica calculada por la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. – EMUASA, no es una representación fiel de su actividad de Ciclo Integral del Agua (agua abastecida y agua depurada).

DNV se exime de cualquier tipo de responsabilidad o coresponsabilidad por las decisiones que cualquier persona o entidad pudiera adoptar sobre la base de esta Declaración de Conformidad.

El cumplimiento de las condiciones establecidas en el Certificado puede ser objeto de la cancelación del certificado.
ENTIDAD CERTIFICADORA: DNV GL Business Assurance España, S.L.U., Gran Via de les Corts Catalanes 100-106, Pl. 8, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 478 28 00.
www.dnv.com/es/verificar

Resultados de la Huella Hídrica y Huella de Agua 2020

Huella de Agua

La Huella de Agua¹ se encarga de calcular el impacto sobre el medio. Para su cálculo se utiliza un programa de modelización SIMAPRO sirviéndose del método de evaluación del impacto de la huella de agua ILCD 2011 Midpoint+, versión 1.10, con el cual se han obtenido los resultados de caracterización. Adicionalmente se ha incluido la normalización, en este caso los resultados de los indicadores de cada categoría de impacto asociada al agua "EU27 2010, equal weighting". Las categorías de impacto seleccionadas son:

- **Eutrofización del agua dulce:** Grado en que los nutrientes emitidos llegan al agua dulce (el fósforo es considerado como factor limitante en agua dulce).
- **Eutrofización marina:** Grado en que los nutrientes emitidos llegan al mar (el nitrógeno es considerado como factor limitante en el agua marina).
- **Ecotoxicidad del agua dulce:** Estimación de la fracción de especies potencialmente afectadas (PAF) integrada en el tiempo y el volumen por unidad de masa de un producto químico emitido.
- **Disminución de los recursos hídricos:** Escasez de agua dulce.

¹Según ISO 14046:2014

Además de los anteriores, se estudia la Huella de Agua según la escasez mediante los siguientes métodos:

- **Método Hoekstra et al 2012:** Basado en la publicación Hoekstra et al (2012). Este indicador de escasez de agua (WSI) se basa en la relación consumo-disponibilidad, calculada como la fracción entre el consumo (denominado agua azul huella) y agua disponible. Este último considera toda el agua de escorrentía, de la cual el 80% se resta para dar cuenta de las necesidades ambientales de agua.
- **Metodología AWARE:** Método de evaluación de la escasez de agua que se basa en la relación entre el consumo de agua dulce para usos humanos y las necesidades de los ecosistemas, con la disponibilidad total de agua en una unidad de área. Se utiliza como un indicador de punto medio de uso del agua que representa el valor relativo de agua disponible por área en una cuenca hidrográfica, una vez que se haya satisfecho la demanda humana y ecosistemas acuáticos.

De los cálculos anteriormente citados se obtienen los siguientes resultados:

Por cada m³ de agua que le llega a la ciudadanía y vierte a la red, se generan impactos sobre el recurso agua, entre los evaluados, **el mayor es el de agotamiento de recursos hídricos.**

El agotamiento de recursos hídricos se genera principalmente por:

- a. el **agua total entregada y consumida** por la persona usuaria.
- b. el **consumo de electricidad** para potabilizar el agua, distribuirla y depurarla.
- c. el **consumo de reactivos** en el proceso de depuración



Huella Hídrica

La Huella Hídrica² se encarga de medir el consumo de agua directo e indirecto asociado a estas actividades.

Para un análisis completo de la **Huella Hídrica** se deben diferenciar 4 etapas:

1. Establecimiento de objetivos y alcance.
2. Inventario de Huella Hídrica.
3. Análisis de la sostenibilidad de la Huella Hídrica.
4. Formulación de estrategias como resultado del análisis anterior.

Aunque el estudio se realiza bajo el estándar ISO 14046, desde la organización, se ha querido completar el estudio con el cálculo de la etapa 2 (Inventario Huella Hídrica), con el objetivo de conocer su consumo bajo los conceptos de Huella Hídricas Azul, Verde y Gris de la entidad.

- **Huella Hídrica Azul:** Consumo de agua “azul”, esto es, superficial o subterránea a lo largo de la cadena de suministro de un producto o servicio, referido a la pérdida de agua disponible en una cuenca determinada. Esta pérdida es tal siempre que el agua se evapore, vuelva a otra cuenca diferente a la original o acabe en el mar, o sea incorporada en un producto.
- **Huella Hídrica Verde:** Consumo de agua “verde”, esto es, el agua de lluvia que no se transforma en escorrentía y por tanto no se convierte en agua azul (superficial o subterránea), sino que evapotranspira a través de las plantas.
- **Huella Hídrica Gris:** se refiere a la contaminación de agua y se define como el volumen de agua dulce requerido para asimilar una carga de contaminante concreta, dados los valores naturales del medio al que se vierte.

²Según estándar Water Footprint Network

Se obtienen las siguientes conclusiones:

Por cada m³ de agua que le llega a la ciudadanía, hace falta 0,11 m³ de agua adicional para producirla y por cada m³ de agua tratada por el uso que la ciudadanía da a esa agua abastecida, hace falta 0,30 m³ de agua para tratarla.

O lo que es lo mismo, **la Huella Hídrica de Aguas de Murcia es de 0,41 m³ de agua consumida/ m³ de agua servida**. Es decir, en el año 2020, Aguas de Murcia necesitó **16.538.690 m³** adicionales a la cantidad que persona usuaria recibe, para prestar sus servicios de abastecimiento y depuración de agua, el equivalente a **4.800 piscinas olímpicas**.



Evolución respecto al año base

En cuanto al impacto de la Huella de Agua, se produce un aumento del agotamiento de los recursos hídricos respecto 2018 disminuyendo los impactos como la eutrofización o ecotoxicidad.

Si nos centramos en la evolución de la Huella Hídrica, comprobamos que el consumo de agua para abastecimiento permanece constante y disminuye la huella para saneamiento y depuración del agua. Esta disminución se debe a la mejor calidad de vertido relacionadas con el parámetro Nitrógeno.

c. una descripción de cómo se abordan los impactos relacionados con el agua, que incluye cómo la organización colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con proveedores o clientes que tienen impactos significativos relacionados con el agua, y, d. Una explicación del proceso por el que se establecen los objetivos y metas relacionados con el agua que son parte del enfoque de la organización para la gestión del agua y los efluentes, y la manera en que se relacionan con las políticas públicas y el contexto local de cada zona sometida a estrés hídrico.

Conocedores de la gran preocupación que ocupa la escasez de agua en la Región de Murcia, la estrategia empresarial de la organización está enfocada hacia el máximo aprovechamiento de este recurso. Es por ello que Aguas de Murcia posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que se promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, fomentando la biodiversidad y mejorando el comportamiento medioambiental. Además de la realización del Cálculo de la Huella Hídrica y de Agua comentado en el apartado anterior, a lo largo del año, se realizan distintos programas de mejora y sensibilización, tanto externa como internamente, donde se promueven medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

Durante 2023, se continúan aplicando diferentes medidas para la minimización del recurso. Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar:

INTERNAS

- Sistemas de Búsqueda de Fugas.
- Microsectorización.
- Gestión centralizada de la red.
- Telelectura.
- Producción de Energía Renovables.
- Ahorro Energético.
- Compra de Energía de Origen Renovable.

- Formación en Calidad del Agua.
- Aprovechamiento de Agua del Freático.
- Reutilización de Agua.

EXTERNAS (GRUPOS DE INTERÉS)

- Participación en la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia .
- Participación en la estrategia municipal de economía circular.
- Participación en la Feria LOOP de Economía Circular.
- Campañas de concienciación y buen uso del agua.
- Mensajes directos a través de las redes sociales en Twitter .
- Página web. Apartado específico dedicado a consejos de ahorro
(<https://www.emuasa.es/consejos-de-ahorro>).

Además, como resultado del Cálculo de la Huella de Hídrica y de Agua se estableció un Plan de Acción donde se define como estrategia la actuación sobre:

1. El aumento de la recuperación del agua de los lodos del proceso de potabilización.
2. La reducción del contenido de nitrógeno de los vertidos de aguas tratados.
3. La reducción del agua captada y comprada.
4. El aumento de la eficiencia del consumo eléctrico.

Todas estas acciones, se engloban dentro de la estrategia de respuesta con el objetivo de seguir avanzando en la reducción y optimización de los recursos hídricos, meta clave en la organización.

Contenido 303-3. Extracción de agua

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la extracción de agua total de todas las áreas en megalitros, y un desglose de este total según las fuentes siguientes, si procede:

- i. aguas superficiales,
- ii. aguas subterráneas,
- iii. aguas marinas,
- iv. agua producida,
- v. agua de terceros.

y, c. un desglose de la extracción total de agua procedente de cada una de las fuentes que figuran en los Contenidos 303-3-a y 303-3-b (en megalitros), según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

Fuentes de captación de agua (Megalitros)	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Categoría
Agua bruta propia superficial (agua producida)	6.028,525	6.410,015	6.363,823	Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l)
Agua potable comprada superficial	25.108,856	25.276,899	26.243,588	Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l)
Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)	917,176	773,232	1.029,888	Otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l)
Agua comprada de origen marino	0	0	0	-

b. la extracción total de agua de todas las zonas sometidas a estrés hídrico en megalitros, y un desglose de este total según las fuentes siguientes, si procede:

- i. agua superficial,
- ii. agua subterránea,
- iii. agua marina,
- iv. agua producida,
- v. Agua de terceros, y un desglose de este total en función de las fuentes de extracción que figuran en los puntos i-iv.

No aplica. No se realizan extracciones de agua de zonas con estrés hídrico.

d. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Datos tomados de caudalímetros propios y de facturas de compra de agua.

Contenido 303-4. Vertido de agua

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el vertido de agua total en todas las zonas (en megalitros) y un desglose de este total según los siguientes tipos de destino, si procede:

i. aguas superficiales,

ii. aguas subterráneas,

iii. aguas marinas,

iv. agua de terceros, y volumen de dicho total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.

EDAR	Uso Urbano (m3/año)	Agricultura (m3/año)	Deporte (m3/año)	Medio Ambiente (m3/año)	Caudal reutilizado directa (m3/año)	Caudal tratado (m3/año)
EDAR Murcia-Este					0	39.545.100
EDAR La Murta					0	12.009
EDAR Baños y Mendigo		11.791			11.791	11.791
EDAR Cabezo de la Plata					0	9.256
EDAR Mosa Trajectum			49.082		49.082	49.082
EDAR El Escobar			25.999		25.999	25.999
EDAR Los Cañares	42.189				42.189	42.189
EDAR Hacienda Riquelme			74.236		74.236	74.236
EDAR El Valle			57.875		57.875	57.875
EDAR Barqueros		39.815			39.815	39.815
EDAR Nueva Corvera		190.149			190.149	190.149
EDAR El Raal				3.878.447	0	3.878.447
EDAR Los Martínez del Puerto		49.284			49.284	49.285
EDAR Sucina 2		124.074	0		124.074	124.074
EDAR Casas Blancas		2.129			2.129	2.129
EDAR Trampolín		13.738			13.738	13.738
Total anual	42.189	430.980	207.192	3.878.447	680.361	44.125.174

b. un desglose del vertido total de agua a todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. tras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a la categoría de agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l).

c. vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de este total según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a zonas con estrés hídrico de categoría agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l).

d. sustancias de riego prioritarias por las que se tratan los vertidos, incluidos:

Se hacen muestreos y analíticas de las Sustancias Prioritarias en la entrada y salida de la EDAR Murcia Este dos veces al año y una vez al año en la EDAR El Raal. También se hace una vez al año en un colector general y en el colector del Polígono Industrial de San Ginés.

- i. el método utilizado para definir las sustancias de riesgo prioritarias, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados;

Para definir las sustancias prioritarias se han utilizado los criterios establecidos en la Directiva 2013/39/EU. Dicha directiva fue transpuesta mediante Real Decreto 817/2015 de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental en las cuales se establecen 45 Sustancias Prioritarias.

- ii. el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias de riesgo prioritarias,

Los límites quedan establecidos en las Normas de Calidad Ambiental.

- iii. la cantidad de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.

En los límites de vertidos no se contemplan este tipo de incumplimientos. No obstante, actualmente, entre Sustancias Prioritarias y otros contaminantes se controlan 59 compuestos y en ninguno de ellos superó el límite de las Normas de Calidad Ambiental en la salida de la EDAR Murcia Este y El Raal. Estas sustancias se encuentran en un listado de observación, ya que los sistemas de depuración existentes no son capaces de eliminarlas debiendo ser las medidas de contención en origen, esto es, prohibiendo o limitando su uso.

e. cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Datos tomados de caudalímetros propios y de analíticas realizadas por laboratorio tanto interno como externo.



AGUAS DE MURCIA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

Contenido 304-1. Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. para cada sitio operacional en propiedad, arrendado o gestionado ubicado dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información:

- i. ubicación geográfica;
- ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;
- iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida;
- iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);
- v. tamaño del sitio operacional en Km² (u otra unidad apropiada);
- vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos de área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce),
- vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), la vii. Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

Se han identificado 5 instalaciones que se encuentran ubicadas dentro del Parque Regional de El Valle y Carrascoy, que parte del mismo se ubica dentro de la Zona de Especial Protección (ZEPA) ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona y otra parte se encuentra dentro del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES620002 de Carrascoy y El Valle.

Figuras de protección, superficie y ubicación geográfica donde se sitúan las infraestructuras que se encuentran dentro de espacios protegidos (*):

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m ²)
Bombeo "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	30
Depósito "El Valle"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	3.552
Depósito "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	400
Depósito "Torre Guil"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	1.200
Depósito "Carrascoy"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	150

*Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia. No se informa de la ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.

Contenido 304-2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad con referencia a uno o más de los siguientes:

- i. la construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte;
- ii. la contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas);
- iii. la introducción de especies invasivas, plagas y patógenos;
- iv. la reducción de especies;
- v. la transformación del hábitat;
- vi. los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático).

y, b. Los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, respecto a lo siguiente:

- las especies afectadas;
- la extensión de las zonas que han sufrido impactos;
- la duración de los impactos;
- la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

Síntesis de impactos, medidas adoptadas y propuestas adicionales en las instalaciones ubicadas en el Parque Regional de Carrasco y El Valle (*):

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
Bombeo "La Pinada"	Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento	Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
Depósito "El Valle"	Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento	Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
Depósito "La Pinada"	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Creación de bebedero con agua permanente Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo
Depósito "Torre Guil"	Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Instalación de cajas nido para aves insectívoras
Depósito "Carrascoy"	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio		Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo

(*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

(**) Las propuestas de medida adicionales u otras identificadas se ejecutan a través de los convenios firmados con ANSE.

Contenido 304-3. Hábitats protegidos o restaurados

La organización informante debe presentar la siguiente información:

- 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.

A finales de 2016, Aguas de Murcia y la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) establecen un Convenio de Colaboración denominado “Propuestas para la Integración de la Recuperación de la Biodiversidad en la Gestión de Aguas de Murcia” con el objetivo trabajar de forma conjunta en la recuperación de algunos de los ecosistemas y especies más amenazados del municipio de Murcia.

Para ello se plantea recuperar el bosque de ribera del Río Segura, el único bosque caducifolio natural del municipio que supone un hábitat prácticamente desaparecido que ha quedado restringido a la red de azarbes y a algunas plantaciones realizadas en colaboración con el Ayuntamiento de Murcia. La recuperación de este bosque (un importante sumidero de CO₂) precisa del control y erradicación de los cañaverales, una especie exótica invasora (EEI).

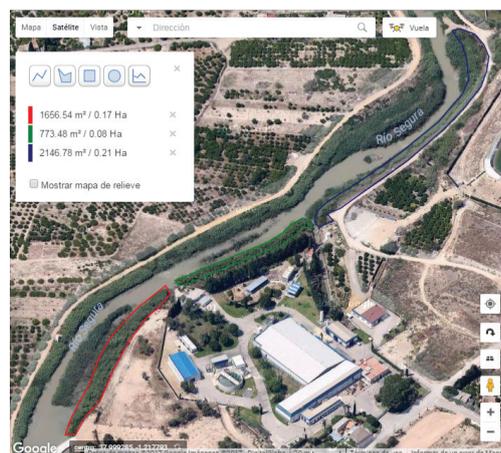
El Plan de Gestión, escrito y presentado en 2016, tuvo como objetivo general garantizar el éxito de la actuación y asegurar la persistencia de la masa forestal en las condiciones adecuadas durante los próximos 30 años.

Entre los objetivos que se plasmaron en dicho Plan de Gestión se encontraban la consecución de las siguientes metas:

- Establecimiento de un bosque de ribera autóctono en un terreno colonizado por la caña, mejorando el estado de conservación de especies de flora protegidas.
- Creación y recuperación de un hábitat adecuado para la fauna riparia amenazada, como la nutria o el pájaro moscón.
- Reducción del consumo de agua del río a través de la sustitución del cañaveral (gran consumidor de agua) por especies típicas de bosque de ribera.
- Reducción del riesgo de incendio de las riberas al sustituir el cañaveral por bosque autóctono.
- Establecimiento de un sumidero de CO₂ y su inscripción en el registro estatal de sumideros.
- Implicación de Aguas de Murcia en la recuperación de la biodiversidad a través de iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa y herramientas de Custodia del Territorio.
- Educación ambiental. Las actuaciones han permitido la realización de actividades educativas mediante talleres dirigidos a explicar la importancia del bosque de ribera como ecosistema y corredor ecológico, así como los servicios ecosistémicos que aporta.

El área de actuación se localiza junto al río Segura y se encuentra en dominio público hidráulico en la pedanía de Javalí Nuevo, en el término municipal de Murcia. De acuerdo con la ficha catastral, su uso principal es Agrario (hidrografía natural-río, laguna, arroyo).

En el primer convenio firmado por ANSE y EMUASA se trabajó en una superficie total de 1 ha. La primera fase se inició en 2016, con el fin de recuperar más de medio kilómetro de río (0,6 ha) en la margen izquierda. En la segunda fase se actuó sobre 0,4 ha en la orilla derecha, en superficie de talud y playa y en una porción más próxima al río que frecuentemente se encharca.



Dentro del tercer convenio firmado entre ANSE y EMUASA, se contempló la recuperación de 1,2 hectáreas en zonas próximas a las restauradas en años anteriores.



El proyecto consiste en realizar una serie de actuaciones destinadas a la eliminación de la caña de forma perdurable en el tiempo mediante la plantación de especies autóctonas de ribera y su posterior mantenimiento, consiguiendo también consolidar el hábitat de las especies de fauna asociadas a este espacio.

El método utilizado es el de cubrimiento, un método físico que consiste en la colocación de una cobertura completamente opaca (en este caso un plástico de polietileno) sobre un cañaveral desbrozado, de modo que se priva de luz a los brotes.

Esta metodología requiere de un desbroce previo de la parte aérea de *Arundo donax* para, posteriormente, proceder al cubrimiento. Para garantizar la máxima eficacia, la cobertura elegida no debe dejar pasar nada de luz. La muerte del rizoma se produce por agotamiento de sus reservas, ya que la emisión de nuevos tallos estimulada por el desbroce no genera un retorno de fotoasimilados. Transcurridos unos meses, se retira el plástico y se procede a la plantación.

Esta metodología es muy efectiva y adecuada para cañaverales monoespecíficos desprovistos de vegetación nativa como es nuestro ámbito de actuación. Experiencias desarrolladas en otros puntos de la Cuenca por la Comisaría de Aguas, han puesto de manifiesto por un lado, la dificultad para conseguir un control eficaz del cañaveral y por otro lado, que el solarizado con lámina de polietileno constituye una solución eficaz y libre de tóxicos, aunque de coste ciertamente elevado, para eliminar el cañaveral. Para el seguimiento de la evolución, se ha monitorizado y evaluado de forma continua los resultados obtenidos en la sustitución del cañaveral por bosque de ribera desde las primeras etapas de desarrollo de la masa hasta la actualidad, con el fin de ver el comprobar en qué medida se han conseguido estos objetivos.

Entre las actuaciones realizadas, tal y como se ha descrito con anterioridad, se encuentra la eliminación de la caña de forma continua mediante su extracción con maquinaria de gran tonelaje y desbrozadora de cadenas, seguido de una adecuación del terreno para evitar su rebrote.

En febrero de 2016 comenzó la primera fase de actuación con los primeros trabajos de desbroce del cañaveral en la Tesela A. En octubre de 2016 se realizó el resto (Tesela B y Tesela C), y en octubre de 2018 se terminó con el trabajo previsto para la Tesela D. En el tercer convenio se sumó la Tesela E, sobre la que se actuó en 2022, que había estado cubierta por lona de polietileno de alta densidad hasta finales de año, realizándose la plantación de vegetación autóctona de ribera en enero de 2023. En todas las teselas, una vez finalizado el desbroce del cañaveral se procede a la instalación de láminas de polietileno para garantizar la opacidad completa.

Zonas de actuación	Labores de actuación
Teselas A-B-C	<ul style="list-style-type: none"> • Desbroce del cañaveral. • Solarizado o cubrimiento (instalación de polietileno) durante 9 meses, excepto en una zona. • Plantación de arbolado (ahoyado, arbolado y tutor). • Desbroce sucesivo en aquella zona donde no se pudo instalar el polietileno.
Tesela D y E	<ul style="list-style-type: none"> • Desbroce del cañaveral. • Solarizado o cubrimiento (instalación de polietileno). • Instalación de sistema de riego. • Plantación de arbolado (ahoyado, arbolado y tutor). • Cuidados culturales de la plantación.



Actualmente, se continúan con las labores de restauración en zonas colindantes a estas teselas, de manera que se ha dado continuidad al proyecto iniciado en 2016, permitiendo ampliar la superficie de bosque de ribera y su papel como corredor ecológico.

SISTEMA DE RIEGO

Es instalado en todas las zonas de actuación tras la realización de las plantaciones. La primera fue tras la plantación de febrero de 2016 y otra tras la plantación del invierno 2017-2018. De igual forma, en la Tesela E, que se plantó en enero de 2023, también se instaló sistema de riego por goteo.

El riego de establecimiento se realizó una vez terminadas las labores de plantación, aportándose 80 litros por planta/semana, durante la primavera y el verano, hasta que la planta alcanza el nivel freático y es independiente del riego. La plantación de 2023 todavía continúa recibiendo riego por goteo.

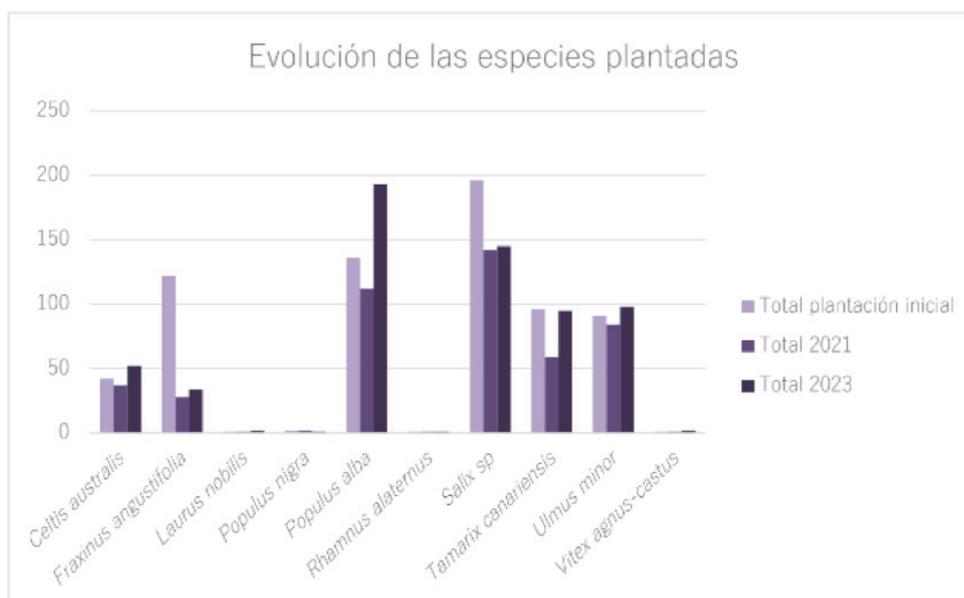
PLANTACIONES

Las especies elegidas para este plan de actuación tuvieron como fin potenciar la restauración prevista y contribuir a la formación de un bosque de ribera en los márgenes del río Segura. Tras conocer las condiciones presentes en el medio, se eligieron las siguientes:

Nombre científico	Nombre común	Tipo
<i>Celtis australis</i>	Almez	Arbusto
<i>Fraxinus angustifolia</i>	Fresno	Árbol
<i>Laurus nobilis</i>	Laurel	Árbol
<i>Populus alba</i>	Álamo blanco	Árbol
<i>Populus nigra</i>	Chopo	Árbol
<i>Rhamnus alaternus</i>	Aladierno	Arbusto
<i>Salix atrocinerea</i>	Sarga, Mimbrera	Árbol
<i>Salix fragilis/S.neotricha</i>	Sarga, Mimbrera	Árbol
<i>Salix purpurea</i>	Sarga roja	Arbusto
<i>Salix triandra</i>	Sarga	Árbol
<i>Tamarix gallica</i>	Taray	Arbusto
<i>Ulmus minor</i>	Olmo	Árbol
<i>Vitex agnus-castus</i>	Sauzgatillo	Arbusto
<i>Sambucus nigra</i>	Saúco	Arbusto

A finales de noviembre de 2023, se lleva a cabo un recuento de la evolución de la plantación para su gestión. De estos datos se concluye que:

“De manera general, las especies plantadas han respondido muy bien desde el inicio. Varias especies han logrado reproducirse, siendo superior el número de ejemplares en la actualidad que los plantados inicialmente. Otras especies resultan ser más sensibles a la sequía y se encuentran en su límite de distribución por lo que el número de ejemplares vivos ha ido disminuyendo, como el fresno y los sauces. No obstante, para estos casos se prevé la reposición de marras en aquellas tesela donde mayor mortandad se ha producido”.



Además, este proyecto está inscrito dentro del Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



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

El proyecto de absorción:

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

Ha sido inscrito en la sección b) de Proyectos de absorción de dióxido de carbono, con los siguientes datos:

Organización responsable	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)
Localización	Murcia
Superficie	1 ha
Fecha de inicio del proyecto	2017
Periodo de permanencia	30 años
Absorciones previstas de CO ₂	344 t CO ₂
Breve descripción	Plantación de Salix spp, Populus alba, Fraxinus angustifolia, Tamarix spp, Ulmus minor, Celtis australis y Populus nigra.

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

Fecha de inscripción: 24 - 09 - 2020
Código: 2020-b021

La validez de esta inscripción está condicionada a la comprobación de los correspondientes acciones de seguimiento. Se podrá consultar el estado actualizado en la página web del Registro.



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

PROYECTO DE ABSORCIÓN

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

TITULAR: EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)
Código: 2020-b021 Tipo de proyecto: Cambio de uso de suelo




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

Localización: Javalí Nuevo (Murcia) Superficie de la parcela: 1 ha

Fecha de inicio de proyecto: 28/02/2017 Periodo de permanencia: 30 años

Uso del suelo en 1990: Pastizal Uso del suelo al inicio del proyecto: Otro uso

Absorción prevista en todo el periodo de permanencia	344 t CO ₂	Absorciones retiradas del proyecto ¹	0 t CO ₂	Absorciones cedidas a bolsa de garantía	0 t CO ₂
Absorciones disponibles² 344 t CO₂					

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

Por otra parte, dentro del mismo convenio de “Propuestas para la Integración de la Recuperación de la Biodiversidad en la Gestión de Aguas de Murcia” firmado con **ANSE**, se planteó la transformación de antiguos depósitos de agua en **refugios para quirópteros** acompañados con la ejecución de **abrevaderos** para la fauna forestal, incluyendo, además, su seguimiento mediante anillamiento y fototrampeo.

La actuación se desarrolla en dos depósitos de agua en desuso propiedad de Aguas de Murcia. Uno situado en el Puerto de la Cadena en un hábitat forestal (coordenadas 37.912216, -1.148508) y otro situado en el pie del monte de Carrascoy cerca del molino de la Vereda (coordenadas 37.892989, -1.264158) en un ecotono de zona forestal y áreas agrícolas.



Los objetivos de la presente propuesta son:

- Dotar de un nuevo uso ambiental a los depósitos de agua en desuso existentes.
- Favorecer la presencia de quirópteros en entornos forestales y agrícolas como especies con valor conservacionista reconocido en la legislación ambiental, particularmente las especies de interés comunitario.
- Promover el uso de las poblaciones de quirópteros como herramientas para el control biológico de plagas.
- Evaluar la creación de este tipo de refugios en ambientes semiáridos mediante un seguimiento apropiado.
- Establecer puntos de abrevadero para la fauna silvestre.

Para la conversión a refugios de las instalaciones abandonadas se realizaron las siguientes actuaciones:

- Garantizar la tranquilidad en el interior de los depósitos limitando la presencia humana en el interior de los mismos.
- Proceder a la apertura de una de las ventanas respiradero que existen, impidiendo en todo caso el acceso de personas.
- Tapiar el resto de aberturas para evitar la existencia de corrientes de aire indeseables en el interior del depósito.
- Mantener encharcado o húmedo el suelo, con objeto de alcanzar una elevada humedad ambiental que favorezca la instalación de quirópteros.

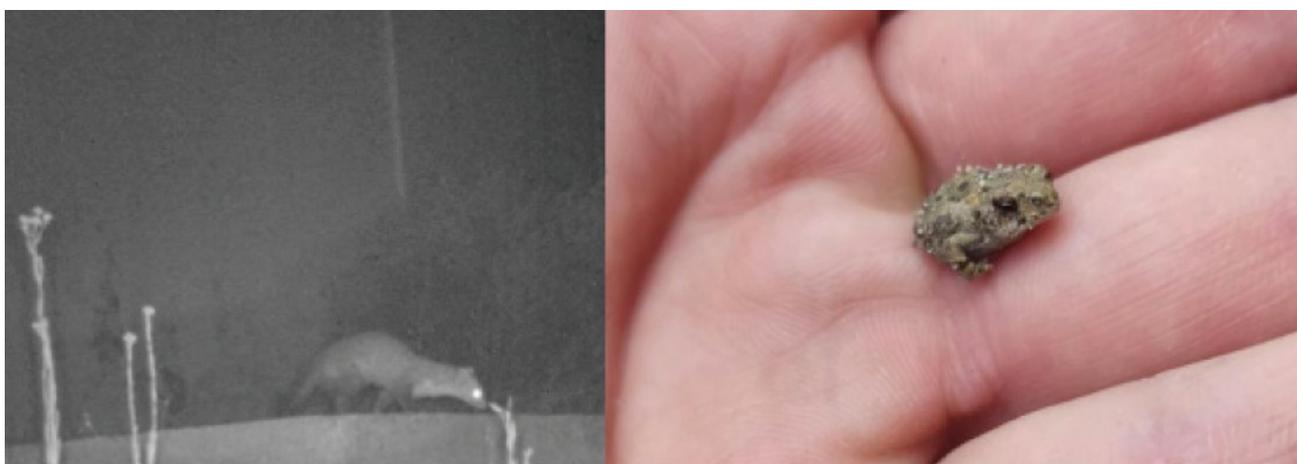


El trabajo de seguimiento del bebedero incluye, por un lado el muestreo y reconocimiento de la fauna que visita este punto de agua mediante cámaras de fototrampeo, y por otro lado, el trabajo de marcaje de ejemplares.

Sin embargo, durante 2023, todos los esfuerzos se han centrado principalmente en el seguimiento de águilas calzadas marcadas tras ser capturadas cuando visitaban el bebedero. Analizando la frecuencia con la que la especie bajaba al bebedero, determinando su área de invernada y conociendo los lugares por los que voló hasta los cuarteles de invernada.



No obstante, en las grabaciones han continuado apareciendo una alta diversidad de especies de aves paseriformes, como el mito (*Aegithalos caudatus*), el carbonero común (*Parus major*) y garrapinos (*Periparus ater*), pinzón vulgar (*Fringilla coelebs*), tórtola europea (*Streptopelia turtur*), paloma torcaz (*Columba palumbus*), etc. así como detectada, en varias ocasiones durante las noches, una garduña (*Martes foina*) además de constatarse la reproducción por primera vez en el bebedero del sapo corredor (*Epidalea calamita*).





AGUAS DE MURCIA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

Contenido 304-4. Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la cantidad total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción:

- i. en peligro crítico;
- ii. en peligro;
- iii. vulnerables;
- iv. casi amenazada;
- v. preocupación menor.

En el Parque Regional de Carrascoy y El Valle las comunidades de vertebrados se encuentran muy influidas por la estructura y composición de la vegetación, ligada a bosques, matorrales altos y espesos, matorrales ralos, zonas degradadas y cultivos.

Esta diversidad de ambientes ha permitido que se haya detectado la presencia de 1 especie de pez (introducido), 6 de anfibios, 12 de reptiles, 26 de mamíferos y 101 de aves.

De ellas, 22 especies, de las que 1 es anfibio, 2 son de reptiles, 8 de mamíferos y 11 son de aves, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación por estar incluidas en los anexos de conservación de las Directivas Aves o hábitats y/o como vulnerable o en Peligro de Extinción algún anexo a nivel nacional o regional. Otras 97 especies, de las que 2 son anfibios, 7 reptiles, 14 mamíferos y 74 aves, están catalogadas por los diferentes libros rojos de España como "Preocupación menor" o "casi amenazadas".

Catalogación de los diferentes vertebrados citados en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

CATALOGACIÓN	Anfibio	Reptiles	Mamíferos	Aves
En el anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, En Peligro y/o Vulnerables	1	2	8	-
En el anexo I de la Directiva Aves, En Peligro y/Vulnerables	-	-	-	11
Casi amenazado	1	0	1	4
Preocupación menor	4	7	17	86
Total de Especies	6	12	26	101

Las especies de elevado interés de conservación son aquellas que están incluidas en el anexo I de la Directiva Aves, anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, y/o que se encuentran catalogadas como Vulnerables y/o En Peligro por el Catálogo Español de Especies Amenazadas y/o Libros Rojos de España y de la Región de Murcia, que determinan sus catálogos en base a los criterios de la Unión Internacional de Especies Amenazadas (UICN). En este apartado se han elaborado dos tablas que incluyen las especies de mayor interés de conservación, atendiendo a:

1.- Directiva 92/43/CEE relativa a la conservación de los hábitats y de la fauna y flora silvestres:

- Anexo II: especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesario designar zonas especiales de conservación.
- Anexo IV: especies animales de interés comunitario que requieren una protección estricta.
- Anexo V: especies animales y vegetales de interés comunitario cuya recogida en la naturaleza y cuya explotación pueden ser objeto de medida de gestión.

2.- Anexo I de la Directiva 2009/147/CE relativa a la conservación de aves silvestre: especies que serán objeto de medidas de conservación especiales en cuanto a su hábitat, con el fin de asegurar su supervivencia y su reproducción en su área de distribución.

3.- Catálogo Español de Especies Amenazadas: Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero.

4.- Libro Rojo de los Mamíferos de España (UICN, 2007).

5.- Libro Rojo de los vertebrados de la Región de Murcia (UICN, 2004).

Especies de anfibios, reptiles y mamíferos incluidas en algún anexo de conservación:

ESPECIE	Directiva Hábitat Anexo II	Catálogo Español Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN)
ANFIBIOS				
Sapo corredor Bufo calamita	IV	-	-	-
REPTILES				
Culebra de herradura Coluber hippocrepis	IV	-	-	-
Lagartija colilarga Podarcis lilfordi	IV	-	-	-
MAMIFEROS				
Gato montés Felis silvestris	-	-	-	Vulnerable
Murciélago troglodita Myotis schreibersi	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Ratonero mediano Myotis blythii	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable

ESPECIE	Directiva Hábitat Anexo II	Catálogo Español Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN)
Murciélago patudo Myotis capaccinii	II	En Peligro de Extinción	En Peligro	En Peligro
Ratonero grande Myotis blythii	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. mediterráneo de herradura Rhinolophus euryale	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. grande de herradura Rhinolophus ferrumequinum	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. pequeño de herradura Rhinolophus hipposideros	II			En Peligro

Aves incluidas en algún catálogo de conservación europeo, estatal y/o regional:

ESPECIE	Estatus principal	Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147	Catálogo Español de Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN)
Azor Accipiter gentilis	Nidificante	Sí	-	-	En Peligro
Gavilán Accipiter nisus	Nidificante	Sí	-	-	-
Águila real Aquila chrysaetos	Nidificante	Sí	-	-	-
Búho real Bubo bubo	Nidificante	Sí	-	-	Vulnerable
Águila culebrera Circaetus gallicus	Nidificante	Sí	-	-	-
Aguilucho cenizo Circus pygargus	Nidificante	Sí	Vulnerable	Vulnerable	En Peligro

ESPECIE	Estatus principal	Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147	Catálogo Español de Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN)
Halcón peregrino Falco peregrinus	Nidificante	Sí	-	-	-
Bisbita camp-estre Anthus campestris	Nidificante	Sí	-	-	-
Totovía Lullula arborea	Nidificante	Sí	-	-	-
Collalba negra Oenanthe leucura	Nidificante	Sí	-	-	-
Curruca rabilarga Sylvia undata	Nidificante	Sí	-	-	-

(*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

Contenido 305-1. Emisiones directas de GEI (Alcance 1)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos. Teniendo en cuenta también las emisiones de metano y óxido nitroso asociadas a esta fuente.
- Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
- Emisiones derivadas de la operación o el mantenimiento de gases de aislamiento SF6 de los centros de transformación eléctrica y sus componentes.
- Emisiones de CO2 derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
- Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas, antorcha y planta de cogeneración.
- Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Murcia Este, EDAR Baños y Mendigo, EDAR Barqueros, EDAR Sucina, EDAR El Raal, EDAR Cabezo de la Plata, EDAR Casas Blancas, EDAR El Valle, EDAR Finca Escobar, EDAR Hacienda Riquelme, EDAR La Murta, EDAR Los Cañares, EDAR Los Martínez del Puerto, EDAR Mosa, EDAR Nueva Corvera y la EDAR El Trampolín, situadas en el municipio de Murcia.

Toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) = 4.953,29



b. gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O y HFC.

c. emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO2 procedentes de las aguas residuales no se consideran, ya que son de origen biogénico y no deben de incluirse en el total de emisiones. Únicamente se contabilizan si se emite en forma de otro gas de efecto invernadero como por ejemplo el CH4, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO2 generado a partir de los procesos aerobios en una estación depuradora de aguas residuales, o a partir de la quema de biogás, no es considerado en la contabilización de las emisiones de gases efecto invernadero. En el cálculo se ha considerado las emisiones de N2O y CH4, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a tCO2/año:

Emisiones directas	EDAR Murcia Este	Línea de agua	t CO2eq/año	3.232,81
		Línea de fango	t CO2eq/año	336,29
	Línea de biogás	t CO2eq/año	273,80	
	EDAR Pedanías	Línea de agua	t CO2eq/año	716,08
		Línea de fango	t CO2eq/año	42,09

d. año base para el cálculo, si procede, incluidos:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

Se modifica el año base de seguimiento de la huella al 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obliga a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones directas del año base 2021 son: **4.290,48 tCO2eq**

iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

El aumento significativo de las emisiones se debe principalmente al cambio de metodología de emisiones de proceso. El recálculo no es posible puesto que no se disponen de los datos primarios para fuentes de emisiones indirectas desde el año base.

e. la fuente de los factores de emisión y las tasas del [potencial de calentamiento global \(GWP\)](#) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados. La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tCO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC del “Informe de evaluación de 2006”, así como del “2019 Refinement” para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, Desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales. De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de “ciclo corto”, porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes biogénicas antropogénicas y reportables de GEI.
- La nueva metodología propuesta por el IPCC considera que todas las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua producen CH₄, al contrario de lo que se recomendaba anteriormente.

El resumen de esta metodología consiste en realizar el balance de masa entre la carga de nitrógeno y carbono en forma de materia orgánica en el agua influente a planta y el agua efluente de planta. Se considerarán emisiones directas de metano y amonio en la línea de agua, en el fango generado, en el biogás generado y, emisiones indirectas de metano y nitroso asociadas al tratamiento del fango y al agua efluente de planta que continua sus procesos de descomposición de materia orgánica y eliminación del nitrógeno.

f. el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.

El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ o kg de gas consumido).

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Quinto informe del “Intergovernmental Panel on Climate Change” (IPCC), revisión de 2019, 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 factores de emisión para las etapas del proceso de depuración, tipos de reactores y aproximaciones en emisiones indirectas en las depuradoras.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Junio 2023).

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, gases fluorados, potenciales de calentamiento global (GWP) del N2O, CH4, (265 y 28 respectivamente) 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 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.
- Factores de emisión del proceso de depuración tomados de la metodología descrita en el documento “2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories”, publicado por el IPCC.
- Factor de emisión para el tipo de reactor A2O en depuración tomado del proyecto experimental Carbolockdown de realización interna en el grupo por CETAQUA Galicia.
- OCCCC, 29 de mayo de 2023, “Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)”. Obtenidos los factores de emisión para las emisiones indirectas del transporte por tipología de vehículo y velocidad media. También obtenidos los factores para el cálculo de las emisiones por pasajero en el desplazamiento in-itinere de los trabajadores.
- Ecoinvent v3.8. y 3.9 (2022), método IPCC 2022 GWP 100. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.
- UK DEFRA Factores de Emisión (2022). Factores de emisión de estancias en hoteles y viajes propios de la actividad de la empresa.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
ENERGÍA	Gasóleo B	2,721	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	Gasóleo A, vehículos M1 (B7)	2,519	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	Gasolina, vehículos M1 (E5)	2,250	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	Gasolina, vehículos M1 (E10)	2,133	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	GLP vehículos	1,662	kgCO2/kWh	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	Electricidad	0,00	kgCO2/kWh	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	Electricidad Iberdrola Clientes	0,273	kgCO2/kWh	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
EMISIONES FUGITIVAS	R-32	677	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	R-407C	1.624	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	R-410A	1.924	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	R-134A	1.300	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	R-427A	2.024	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)
	R-453A	1.636	kg CO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23)

Contenido 305-2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO2 equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO2 equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad:

Toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) = **0**



b. si procede, el valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO2 equivalente.

No procede.

c. si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O, HFC.

d. año base para el cálculo, si procede, incluidos:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

Se modifica el año base de seguimiento de la huella al 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obliga a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones indirectas por la generación de energía ha sido: **0 tCO2eq**

iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

El aumento significativo de las emisiones se debe principalmente al cambio de metodología de emisiones de proceso. El recálculo no es posible puesto que no se disponen de los datos primarios para fuentes de emisiones indirectas desde el año base.

e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados. La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO2 (ton CO2), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO2 equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m3 o kg de gas consumido).

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2023, v.23).

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes:

	FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
Electricidad con GdO	0,00	kgCO2/kWh	Electricidad con GdO
Electricidad sin GdO	0,270	kgCO2/kWh	Electricidad con GdO

f. el enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.

El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

La metodología adoptada ha sido la de la ISO UNE EN 14064:2019-1.

Contenido 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO₂ equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta de acuerdo con las ISO UNE EN 14064:2019, todas las categorías de emisiones indirectas, evaluando cada una de ellas:

Categoría 3: Emisiones indirectas derivadas del consumo de combustibles en transporte. Teniendo en cuenta también las emisiones de metano y óxido nitroso asociadas a esta fuente. Se ha considerado el transporte in-itinere de los empleados, aunque al obtenerse un dato no significativo, no se ha contemplado en el totalizado de la huella. Igualmente, las categorías no significativas se revisarán anualmente para considerarlas en el caso de que cambie su situación a significativas. Se consideran los viajes de negocios, en tren y avión, por parte de los empleados. Se considera el transporte de los residuos generados por EMUASA, así como, el de los bienes adquiridos.

Categoría 4: Asociados a los bienes y servicios empleados por la empresa. Tanto aguas arriba como aguas abajo, es decir, se ha considerado el agua comprada en alta que distribuye (vende) EMUASA como producto principal. Se consideran las emisiones asociadas a los reactivos utilizados y consumidos en todas las instalaciones. Además, otros bienes representativos de diversas actividades como son la cantidad de bombas compradas, la cantidad de equipos informáticos y las emisiones de los vehículos adquiridos. Se han considerado las emisiones de todos los residuos generados por EMUASA, tanto en sus actividades de depuración, potabilización, mantenimiento de redes de saneamiento (residuos de limpieza de alcantarillado) y residuos de obras ejecutadas. También se consideran los servicios externalizados que dan servicio a EMUASA.

Categoría 6: Se consideran otros tipos de emisiones como son las indirectas biogénicas asociadas a los procesos de descomposición en el agua efluente de las instalaciones de EMUASA.

Las emisiones indirectas en toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂/año) por otras fuentes diferentes a la generación de energía han sido: **6.083,36 tCO₂eq**



b. si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O.

c. emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO₂ indirectas asociadas a la depuración son: 1. Las asociadas a la descarga de agua al río; 2. Las asociadas a los tratamientos del fango una vez no abandonan las instalaciones de EMUASA, por ejemplo, operaciones de compostaje o descomposición por aplicación en agricultura. En el cálculo se ha considerado las emisiones de

N₂O y CH₄, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a tCO₂/año:

Emisiones indirectas	EDAR Murcia Este	Línea de agua	t CO ₂ eq/año	1.424,06
		Línea de fango	t CO ₂ eq/año	1.460,41
Emisiones indirectas	EDAR Pedanías	Línea de agua	t CO ₂ eq/año	230,33
		Línea de fango	t CO ₂ eq/año	205,22

d. categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.

Se realiza un desglose de las emisiones no biogénicas y significativas para el cálculo de huella de carácter indirecto y que corresponden a las categorías 3 (Transporte) y 4 (Bienes y residuos).

Emisiones indirectas (Categoría 3)	Transporte de bienes consumidos y residuos	t CO ₂ eq/año	194,75
------------------------------------	--	--------------------------	--------

Emisiones indirectas (Categoría 4)	Bienes consumidos	t CO ₂ eq/año	1.191,26
	Agua suministrada	t CO ₂ eq/año	0
	Gestión de residuos	t CO ₂ eq/año	1.256,56

e. año base para el cálculo, si procede, e incluir:

El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2021.

i. la justificación de la selección;

Se modifica el año base de seguimiento de la huella al 2021 debido a la actualización de la norma ISO UNE 14064:2019, así como la metodología de cálculo de las emisiones de proceso según las directrices del último documento del IPCC en 2019. La nueva ISO obliga a considerar las emisiones indirectas y no era viable recopilar la información y recalcularla desde el año base.

ii. las emisiones en el año base;

Las emisiones indirectas del año base 2021 son: **14.039,52 tCO₂eq**

iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.

El aumento significativo de las emisiones se debe principalmente al cambio de metodología de emisiones de proceso. El recálculo no es posible puesto que no se disponen de los datos primarios para fuentes de emisiones indirectas desde el año base.

f. la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados. La unidad de medida en la que se expresarán las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (ton CO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Quinto informe del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), revisión de 2019. Se han utilizado los factores de emisión para las etapas del proceso de depuración y las emisiones del agua efluente en la depuración.
- Factores de emisión del proceso de depuración tomados de la metodología descrita en el documento "2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", publicado por el IPCC.
OCCC, 29 de mayo de 2023, "Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)".
Obtenidos los factores de emisión para las emisiones indirectas del transporte por tipología de vehículo y velocidad media. También obtenidos los factores para el cálculo de las emisiones por pasajero en el desplazamiento in-itinere de los trabajadores.
- Ecoinvent v3.8 y 3.9 (2022), método IPCC 2022 GWP 100. Factores de emisión de bienes adquiridos tales como reactivos y residuos.
- UK DEFRA Factores de Emisión (2022). Factores de emisión de estancias en hoteles y viajes propios de la actividad de la empresa..

g. los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

La herramienta de cálculo utilizada es propia siguiendo las indicaciones de la norma ISO UNE-EN 14.064:2019.

Contenido 305-4. Intensidad de las emisiones GEI

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno, para poder hacer un seguimiento de la evolución de las emisiones de GEI generadas en el desarrollo de la actividad de AGUAS DE MURCIA a lo largo del año se han definido los siguientes indicadores:

- Emisiones de Proceso depuración Kg CO₂/m³ de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO₂/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales Kg CO₂/m³ de agua suministrada.

Magnitudes técnicas:

Población total servida de derecho (habitantes)	469.177
Volumen de agua suministrada (m ³ /año)	44.125.174
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m ³ /año)	32.607.411

De acuerdo con estas magnitudes de explotación, obtenemos los ratios totales e indicadores siguientes:

Emisiones de Proceso depuración (Kg CO ₂ /m ³ de agua tratada)	0,104
Emisiones Totales (Kg CO ₂ /Clientes Servidos)	10,557
Emisiones Totales (Kg CO ₂ /m ³ de agua suministrada)	0,152

b. el parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.

Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.

c. los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1 como las emisiones indirectas de Alcance 2.

d. gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

Contenido 305-5. Reducción de las emisiones de GEI

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. la reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de [CO2 equivalente](#).

Respecto al año base 2021, se acumula una reducción del 12% en emisiones directas asociadas al consumo de combustible, se atribuye de forma directa al plan de reducción de vehículos y aumento del indicador de sostenibilidad de la flota de vehículos. Esta reducción supone una disminución de 10 toneladas de CO2 equivalente.

b. gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6.

c. [año base](#) o [la línea base](#), incluida la justificación de la selección.

El año base determinado por Aguas de Murcia para tomarlo como referencia y poder ver la evolución de la reducción del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) es el 2021.

d. los alcances en los que se produjeron reducciones: [emisiones directas \(alcance 1\)](#), [indirectas asociadas a la energía \(alcance 2\)](#) u [otras indirectas \(alcance 3\)](#).

Las reducciones se produjeron en emisiones de alcance 1 (alcance 1 en GHG Protocol). Se reduce la flota de vehículos y se planifica la sustitución de otros tantos por vehículos híbridos. En el caso de medidas de eficiencia energética, no se contabilizan ya que el 100% del consumo energético proviene de fuentes renovables. Se obtiene además una reducción de 8.700 toneladas de CO2 equivalentes en emisiones indirectas, si bien, no son consecuencia de acciones de reducción propias. Esta reducción se atribuye al proveedor de compra de agua en alta (Mancomunidad de Canales del Taibilla, MCT) mediante la compra del 100% de energía de origen GdO

e. [los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados](#).

Se siguen las directrices de la norma ISO UNE EN 14064:2019-1.



AGUAS DE MURCIA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

A watercolor illustration of a river landscape. The scene is dominated by various shades of blue and green. The river flows from the top center towards the bottom, with several meanders and rapids. The banks are depicted with dark blue and green washes, suggesting dense vegetation and trees. The sky is a pale, hazy blue-green. The overall style is soft and painterly, with visible brushstrokes and a sense of depth and atmosphere. The text 'GRUPOS DE INTERÉS' is centered in the upper half of the image in a clean, white, sans-serif font.

GRUPOS DE INTERÉS

Contenido 413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. el porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:

i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;

Aguas de Murcia lleva a cabo la evaluación del impacto social a través del feedback recibido tras la realización de las diferentes acciones desarrolladas. Estas acciones, comentadas ampliamente en otros contenidos tratados, son:

- Reuniones con mesas sectoriales con los servicios sociales, concretamente la reunión con la Mesa de Pobreza Hídrica.
- Estudio de materialidad.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.

En ninguna de las evaluaciones realizadas se hace distinción por género.

ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;

Aguas de Murcia dispone de numerosas certificaciones en Sistemas de Gestión, como son, certificaciones en el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001), Sistema de Gestión Energética (ISO 50001) y Huella de Carbono (ISO 14064), la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

Además, anualmente, se realizan evaluaciones de aspectos ambientales a través de dos aplicaciones corporativas. Una denominada Gestión de Riesgos Operativos (GRO) y otra Evaluación de Aspectos Medio Ambientales (EVAM), en ambas, se identifican los riesgos potenciales, se valoran su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y se desarrollan los correspondientes planes de acción para mitigarlos.

iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;

Los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas anualmente son comunicadas por la Organización a través de:

- Comunicaciones internas: vía correo electrónico, colocación de carteles en tablón de anuncios, reuniones con personal implicado, etc..para la adopción de las medidas propuestas y minimización de los objetivos establecidos.



Resultados Evaluación Aspectos Medioambientales 2022

1 mensaje

Buenos días a todos,

Os comunicamos los aspectos significativos que han sido identificados en la Evaluación de Aspectos Ambientales correspondientes al 2022. Por favor, **difundir** estos aspectos detectados **a todo el personal a vuestro cargo** que pueda contribuir a la mejora (os recuerdo que tenéis que guardar la **evidencia de comunicación** para las próximas auditorías y que se **deberá colocar una copia** de los resultados en los **tablones** que tenemos en las instalaciones y oficinas). **Recordar** que todos estos aspectos significativos detectados, **deben de ser minimizados y contemplados en vuestros objetivos** durante el 2023, ya sea por creación de una acción en el PRG o por colocar comentarios en dichos aspectos directamente en el EVAM, quedando evidencia de todo el tratamiento que se le realiza a dicho aspecto.



**Un magnífico trabajo en equipo.
Todos los datos e hitos importantes de la empresa durante el 2022... y además
verificado y auditado.**

!!! ENHORABUENA !!!

Ya podéis encontrarla en nuestra web emuasa.es

https://www.emuasa.es/documento/771023/40785690/IDS-2022_EMUASA_Verificado.pdf?6945u6ca-7e8b-0884-5954-ab692b19358c?

- Comunicaciones externas: mediante la publicación del Informe de Desarrollo Sostenible (página del Ministerio y página web de Aguas de Murcia) y vía redes sociales (Twitter, YouTube, etc).

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Memorias de sostenibilidad

Aguas de Murcia elabora **Memorias de Sostenibilidad** desde el año 2001 y desde el año 2008 son verificadas por una entidad externa. Estas memorias se elaboran y validan según la metodología **Global Reporting Initiative (GRI)** cuyos protocolos de indicadores son de gran ayuda para su redacción.

[Informe de Desarrollo Sostenible 2022](#)

Planeta	▼
Personas	▼
Valor compartido	▼

Para consultar informes de otros años, puedes solicitarlo en aguas@emuasa.es

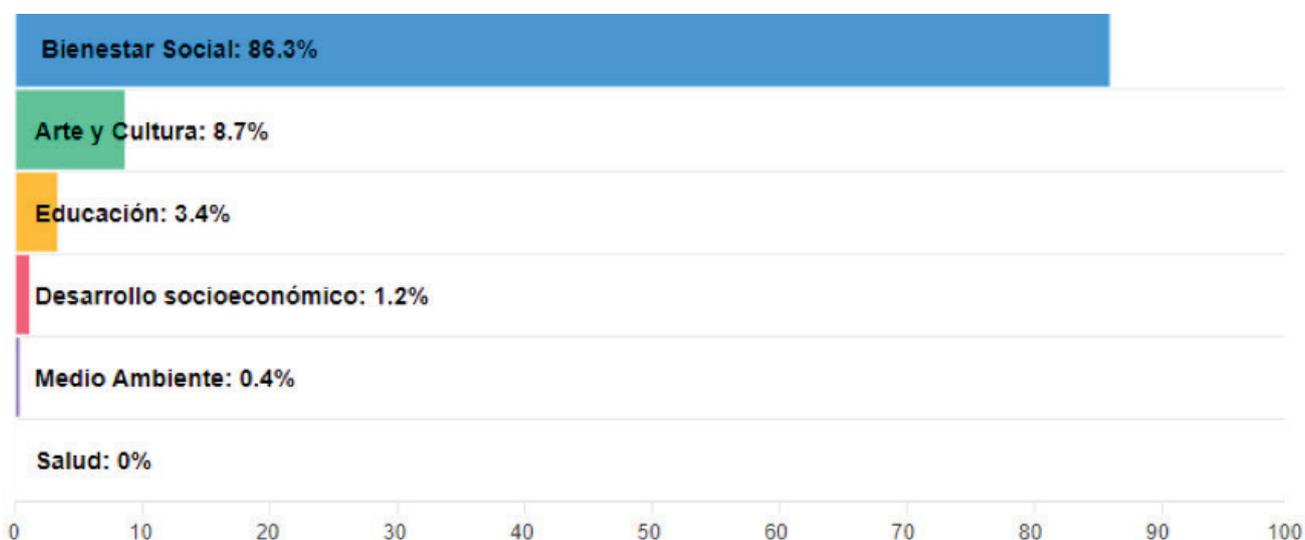
iv. [programas de desarrollo comunitario](#) locales basados en las necesidades de las comunidades locales; y, v. planes y participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés,

Nuestro programa de desarrollo local basado en las necesidades de las comunidades locales se traduce en una Estrategia de Acción Social, basada en tres ejes prioritarios denominados Solidaridad, Empleo y Comunidades sostenibles.

En 2023 se han desarrollado un total de 157 iniciativas en las áreas de actuación de bienestar social, arte y cultura, desarrollo socioeconómico, educación, medioambiente y Salud, con un total de **1.519.508€**, de los cuales **1.266.975€** se han destinado a facilitar el acceso al servicio de las personas vulnerables a través de las bonificaciones y tarifas sociales.

Los resultados proceden de la herramienta Mass Impact, que calcula la aportación a la comunidad local según la metodología internacional LBG.

Área de actuación	Proyectos	Iniciativas	Proyectos con contribución	Iniciativas con contribución	Contribución Total	Área primaria	área secundaria	Contribución Agbar	Contribución Agbar %
Bienestar Social	2	58	2	54	1.309.889€	1.304.609€	0 €	1.304.609€	86,3%
Arte y Cultura	1	18	1	17	131.732€	124.187€	7545€	131.732€	8,7%
Educación	5	42	5	37	52.735€	50.890€	45 €	50.935€	3,4%
Desarrollo socioeconómico	1	12	1	12	18.290€	18.290€	0 €	18.290€	1,2%
Medioambiente	4	33	4	27	6262€	5158€	1104€	6262€	0,4%
Salud	2	8	2	8	600€	600€	0 €	600€	0%
TOTAL	5	155	5	150	1.519.508€	1.503.734 €	8694€	1.512.428€	



vi. [comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables](#);

Los comités donde participan las organizaciones del tercer sector de acción social y los servicios sociales del ayuntamiento de Murcia están ampliamente desarrollados en el Contenido 3-3.

vii. [consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos](#);

Aguas de Murcia dispone de una Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRAM) que tiene como misión la gestión de la seguridad y salud laboral, que engloba evaluaciones de riesgo, formación, información, simulacros, vigilancia de la salud, control documentos, coordinación de actividades empresariales, control de medidas de emergencia, etc. El trabajo está encaminado a reducir el riesgo de accidentes, no solo entre los trabajadores de la Organización, sino también entre proveedores y contratistas. Además, dispone de un Comité de Empresa para la representación de las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

Otro mecanismo a tener en cuenta, es la certificación bajo la norma ISO 45001 “Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el trabajo”. La aplicación de este estándar permite evaluar de forma continua y sistemática los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral de las personas trabajadoras además de sistematizar la información obtenida de los órganos de participación y consulta para su uso en la mejora continua del área de seguridad y salud del personal.

viii. [procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales](#).

Este apartado queda informado en el Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos.

ÍNDICE GRI

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Pag. 10			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pag. 11			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pag. 12			
	2-4 Actualización de la información	Pag. 13			
	2-5 Verificación externa	Pag. 14-15			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pag. 16-19			
	2-7 Empleados	Pag. 20-21			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pag. 22			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pag. 23-26			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pag. 27-28			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pag. 29			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pag. 30			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pag. 31			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pag. 32			
	2-15 Conflictos de interés	Pag. 33-34			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pag. 35			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pag. 36			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pag. 37-38			
	2-19 Políticas de remuneración	Pag. 39-40			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pag. 41			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual	Pag. 42			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pag. 43			
	2-23 Compromisos y políticas	Pag. 44-47			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pag. 48-50			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pag. 51-52			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pag. 53-54			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pag. 55			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pag. 56			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 57-58			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pag. 59			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		n.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas Materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pag. 62-67			
	3-2 Lista de temas materiales	Pag. 68			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
TEMA MATERIAL: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pag. 112			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades	Pag. 113-114			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pag. 115			
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 116-117			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 118-120			
TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pag. 122			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pag. 123-125			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
TEMA MATERIAL: ÉTICA E INTEGRIDAD					
GRI 3: Temas Materiales 2021	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pag. 126			
TEMA MATERIAL: CALIDAD DEL SERVICIO					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pag. 128-129			
TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pag. 132			
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pag. 133			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pag. 134-136			
	403-1 Gestión de la seguridad de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 137			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pag. 138-139			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 140-143			
	403-5 Formación de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo	Pag. 144-145			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE					
GRI 3: Temas Materiales 2021	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pag. 146			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través con las relaciones comerciales	Pag. 147-148			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 149			
TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE (IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pag. 152-154			
	302-3 Intensidad energética	Pag. 155-156			
	302-4 Reducción del consumo energético	Pag. 157-158			
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 159-163			
	303-3 Extracción de agua	Pag. 164			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE					
(IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	303-4 Vertido de agua	Pag. 165			
	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pag. 168			
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Pag. 169-170			
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pag. 171-178			
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectados por las operaciones	Pag. 180-183			
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 184-188			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pag. 189-190			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pag. 191-193			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pag. 194			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		n.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
TEMA MATERIAL: MEDIO AMBIENTE					
(IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIÓN DE ESCASEZ E INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DEL AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pag. 195			
TEMA MATERIAL: GRUPO DE INTERÉS					
(COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN CON CLARIDAD DE LOS CONCEPTOS DE LA TARIFA, ASÍ COMO LOS COSTES OPERACIONALES ASOCIADOS AL SUMINISTRO Y ALIANZAS CON ACTORES CLAVE)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 69-108			
GRI 3: Temas Materiales 2021	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 199-202			

DECLARACIÓN DE USO GRI

Aguas de Murcia elabora anualmente desde 2008, el Informe de Desarrollo Sostenible, el cual está desarrollado conforme a los estándares GRI (Global Reporting Initiative), verificado externamente y presenta la contribución de la empresa al desarrollo económico, ambiental y social como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, garantizando la fiabilidad de la información puesta a disposición de la sociedad murciana.

La elaboración de informes conforme a los Estándares GRI permite a Aguas de Murcia presentar una visión global de sus impactos más significativos para la economía, el medio ambiente y las personas.

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento, SA (EMUASA), Aguas de Murcia, ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023. *

*Utilizado el GRI 1: Fundamentos 2021, no se aplican Estándares Sectoriales.



Bureau Veritas Certification

Declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Sostenibilidad 2023

En lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión GRI Estándares 2021, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la Memoria de sostenibilidad 2023 de la *EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.*

Fecha de emisión a 28 de Mayo de 2024

Fdo: Jorge Luis Cuyás Álvarez
Verificador Jefe
Responsabilidad Social Corporativa
Bureau Veritas Certification

