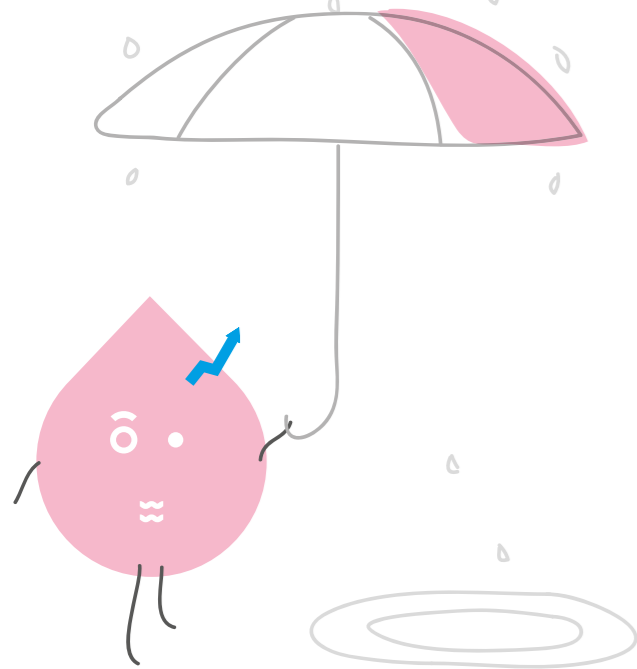
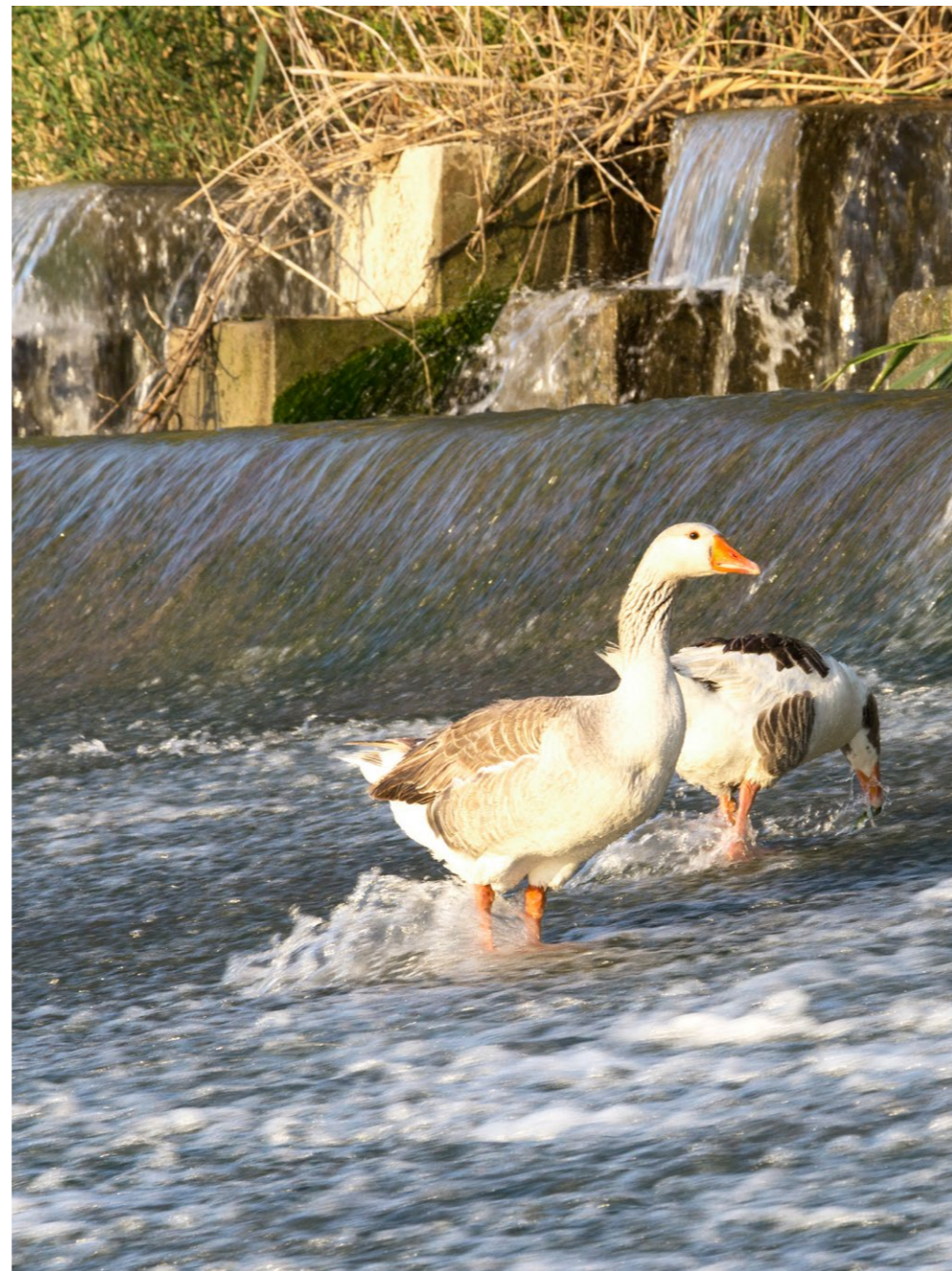


LOS SISTEMAS DE GESTIÓN APORTAN UN VALOR AÑADIDO PARA POTENCIAR LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO.



▶ HIROGEA



# SISTEMAS DE GESTIÓN

DOSIER ASPECTOS AMBIENTALES



emusa.es



## SISTEMAS DE GESTIÓN

### La calidad en Aguas de Murcia y el cuidado del Medio Ambiente son algo más que meras palabras, son compromisos que intentamos cumplir con medios e instrumentos concretos.

El más importante de todos estos medios ha sido la implantación de los Sistemas de Gestión que nos llevó a convertirnos en la primera empresa del sector que obtuvo el certificado, por la norma de calidad **UNE-EN-ISO 9001** para el Ciclo Integral del Agua en el año 1996 y por la norma medioambiental **UNE-EN-ISO 14001** en el año 1998.

Con el objeto de controlar y mejorar los procesos clave de la organización, los Sistemas de Gestión aportan un valor añadido para potenciar la mejora continua y la calidad del servicio, realizando para ello una evaluación a través del seguimiento de indicadores y los objetivos planteados. Actualmente, Aguas de Murcia tiene implantados los siguientes Sistemas de Gestión:

Sistema de Gestión Ambiental, según la norma **UNE-EN-ISO 14001:2015**.

Sistema de Gestión de la Calidad según la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**.

Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos según la norma **UNE-EN-ISO 22000:2005**.

Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética bajo la norma **UNE-EN-ISO 50001:2011**, certificada desde el año 2015.

Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales según la norma **OSHAS 18001:2007**.

A su vez, desde el año 2013, se está verificando el Cálculo de Gases de Efecto Invernadero conforme a la **UNE-EN-ISO 14064**.

Los primeros cálculos datan del año 2008, es decir, hace años que la organización está comprometida en el impacto de su actividad y en la minimización de los mismos.

En el año 2014 la organización fue inscrita en el Registro Nacional del Cálculo de Huella de Carbono para la cuantificación de la cantidad de emisiones de GEI, medidas en emisiones de CO2 equivalente, que son liberadas a la atmósfera debido a nuestra actividad, lo que nos va a permitir definir mejores objetivos, políticas de reducción de emisiones más efectivas e iniciativas de ahorros de costo mejor dirigidas, todo ello consecuencia de un mejor conocimiento de los puntos críticos para la reducción de emisiones, que pueden o no pueden ser de responsabilidad directa de la organización.

En paralelo a la implantación de los sistemas de gestión, y con el objetivo

de implementar una dinámica de mejora continua, desde el año 2010 EMUASA integra la Política de Calidad y la Política de Medio Ambiente en una única Política. A través de ella se ha desarrollado un modelo de gestión único, que integra una serie de objetivos y líneas de actuación, entre las que destacan:



### SOCIAL:

Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de relación, considerándolas en la determinación de riesgos y oportunidades y en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos, orientados a aumentar su satisfacción y el valor compartido.

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.

Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso

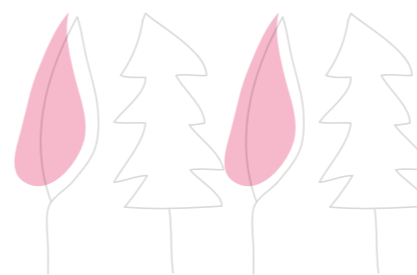
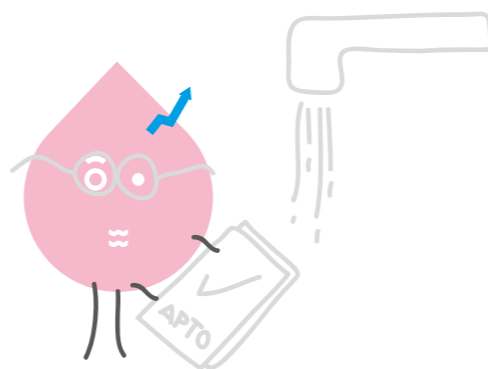


recíproco de acuerdo con los principios establecidos en esta política.

Desarrollar las actividades estableciendo como valor fundamental la seguridad y salud de las personas: plantilla, clientes, proveedores, contratistas, otros colaboradores y terceros.

### AMBIENTAL:

Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño medioambiental de la organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales,



programas de mejora y sensibilización del personal.

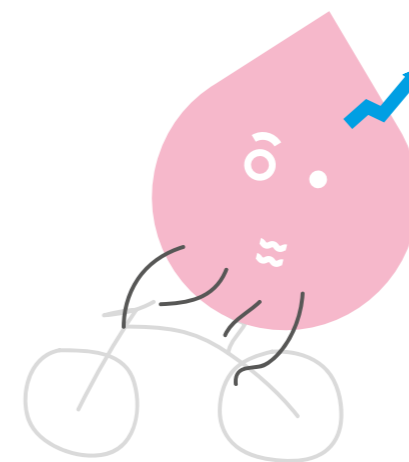
Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, mediante inversiones con conciencia y proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos ambientales y la lucha contra el cambio climático.

Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente y el diseño para mejorar el desempeño energético.

Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.

### EFICACIA:

Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad, la eficacia y la mejora continua, potenciando la homogenización, la búsqueda



de sinergias e innovación y asegurando también una comunicación eficaz entre las diferentes partes interesadas.

Prevenir y reducir el impacto de los incidentes disruptivos que puedan afectar a la continuidad de los procesos críticos de la organización.

**El objetivo de Aguas de Murcia como responsable de la gestión del Ciclo Integral del Agua en el municipio de Murcia es garantizar la excelencia en el desarrollo de su actividad, y para ello realiza un importante esfuerzo en la mejora continua de sus procesos y servicios, en base a criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.**

Desde la dirección de Aguas de Murcia se promueve la Innovación Tecnológica, conscientes de que constituye uno de los principales pilares para garantizar el posicionamiento de la empresa en el municipio, incrementando la calidad del servicio y mejorando la percepción del abonado.

En la búsqueda de un desarrollo sostenible, la Innovación Tecnológica desempeña un papel fundamental, ya que permite identificar soluciones que posibiliten generar riqueza con menos recursos (menor impacto ambiental) o un aprovechamiento más eficiente de los recursos.

La innovación y el progreso tecnológico suponen la conversión del conocimiento tecnológico en nuevos productos o procesos, respetuosos con el medio ambiente y el bienestar de la sociedad. Desde Aguas de Murcia se innova para crear valor para nuestros clientes, proveedores y grupos de interés y: (i) Mejorar la calidad de vida de las personas, (ii) Dar respuesta a los retos de la sociedad y (iii) Atraer y fidelizar el talento.

El reto actual de Aguas de Murcia es que la innovación sea un proceso completamente integrado en la empresa, sistemático, susceptible de ser

observado, medido y mejorado. La innovación se desarrolla a través de Proyectos de Innovación o I+D+i. Aunque cada Proyecto de I+D+i es único, la forma de ejecutarlo debe de seguir la misma secuencia. Existen técnicas y procedimientos específicos, válidos para cualquier tipo de proyecto, que permiten llevarlos a cabo con éxito.

