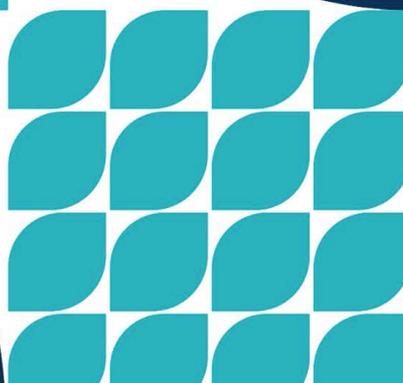
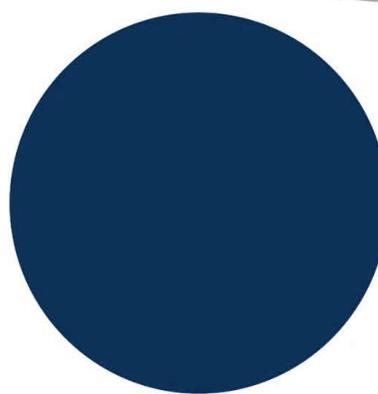




INFORME  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE  
2024



# INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE 2024 CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL

Publicar cada año el INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE es un ejercicio de transparencia, y responsabilidad, pero también es una pieza clave para medir nuestro saber hacer. El 2024 ha estado lleno de acciones que han entroncado de manera muy especial en el desarrollo local y por tanto contribuido a una mejora en la calidad de vida de la sociedad a la que servimos.

Fruto de esta implicación fue la creación de la **ALIANZA SOCIAL DEL AGUA**, una potente herramienta para seguir generando sinergias que multiplican el impacto positivo del agua como motor de cambio, un espacio dónde más de 50 organizaciones trabajan ya de manera integrada en la búsqueda e implantación de medidas para el desarrollo integral de la ciudad.

Así, y en esta línea de escucha activa, hemos obtenido la **certificación “De Compromiso con las personas mayores”** lo que ha supuesto refrendar la gestión con los clientes senior mejorando su experiencia a través de una atención más adaptada y preferente.

Por supuesto, seguimos difundiendo las bondades del agua del grifo y salimos a la calle para contarlo. La campaña **“SABE A EXCUSA”** anima a consumir agua del grifo eliminando los mitos que existen sobre su sabor y dando a conocer las garantías de calidad que cumple, y como el agua también es educación, y no hay mejor camino para aprender a valorar que a través de la concienciación, llevamos la iniciativa **AQUASTEM** a más de 500 de primaria para impulsar un entorno favorable al aprendizaje, y dar acceso, a las niñas en particular, a programas didácticos donde puedan desarrollar todo su potencial científico y analítico.

Otro hito social es el programa **OLA**, que de la mano de Cruz Roja y en estrecha colaboración con los servicios sociales del municipio, incluye acciones de orientación laboral para colectivos vulnerables. Más de 20 personas se han beneficiado ya de él.

El 2024 es un año de premios, y también hay que decirlo. La **Fundación Isaac Peral** reconoce la labor en innovación por el proyecto Life Conquer, que ofrece una segunda vida al agua en una región donde tanto vale, pero también recibimos galardón en los **Premios Empresa del Año Banco Sabadell-Prensa Ibérica**, como entidad referente en sostenibilidad y



excelencia tecnológica.

Si nos adentramos en el terrero operacional, las noticias no han podido ser mejores, ya que recibimos del **Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico la resolución definitiva a la segunda convocatoria del PERTE** para la digitalización del Ciclo del Agua, concediendo a Aguas de Murcia, con el proyecto **AQUA3, 8 millones de euros** para llevar a cabo 22 actuaciones para la eficiencia del ciclo urbano del agua. Una inversión que supondrá un avance importantísimo en la mejora de procesos.

También se pone en marcha el **Laboratorio de Control de Procesos de Aguas residuales** en la EDAR Murcia-Este, que junto a la obtención de la **ampliación de la autorización ambiental integrada** nos brinda mayor seguridad jurídica, y promueve un marco perfecto para una gestión ambiental más eficiente.

Otros datos a tener en cuenta son, el aumento de un 19% más que el año anterior en **Autosuficiencia Energética** en la EDAR Murcia Este gracias a la Codigestión, y la **mejora del Rendimiento Técnico Hidraulico** que se sitúa en el 85,74%, lo que ha supuesto un ahorro de agua de 934.062 m<sup>3</sup>/año. Como hito final en el 2024, destacamos la aprobación del Plan Estratégico que marcará la hoja de ruta hasta el 2030.

**Sí, el 2024 ha tenido buenos indicadores, importantes logros en transformación digital, destacando la búsqueda de talento y alianzas, como así confirma la hoja de ruta materializada en el Plan Estratégico con horizonte 2030, presentado en junio al Consejo de Administración, y que ayudará también a conseguir los objetivos marcados por el Ayuntamiento de Murcia.**

Quiero dedicar mis últimas palabras a los agentes activos de las múltiples alianzas que año tras año hemos ido generando. Todo lo conseguido es también gracias a ellos. Desde este INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE, gracias por creer junto a nosotros en el poder transformador del agua en toda su dimensión.

*Fumaculada Serrano*

# NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En un entorno cambiante como el actual, es imprescindible contar con marcos de referencia y herramientas de medición que nos permitan evaluar cómo estamos progresando. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sentaron las bases para avanzar hacia un nuevo modelo siendo el pilar esencial en nuestra estrategia empresarial.

Para determinar qué iniciativas permiten avanzar, es clave poder evaluar el desempeño de toda actividad en este sentido. Los criterios Medioambientales, Sociales y de Gobernanza nos permiten establecer cuándo una actuación es sostenible y nos ayudan a mejorar la trazabilidad sobre aquellas propuestas para progresar hacia la consecución de los Objetivos y la Agenda 2030.

Desde Aguas de Murcia aplicamos los criterios de sostenibilidad en nuestros proyectos estratégicos y en nuestra actividad diaria mediante elementos como la innovación, la digitalización, la economía circular, la naturalización de las infraestructuras, la acción social, la participación y la transparencia. Y, por descontado, la cooperación entre todas las partes implicadas.





# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN DIRECTORA GENERAL</b>	<b>2</b>
<b>NUESTROS COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>4</b>
<b>CONTENIDOS GENERALES. Contenidos sobre la Organización</b>	<b>9</b>
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	22
Contenido 2-8. Trabajadores que no son empleados	24
Contenido 2-9. Estructura de gobernanza y composición	25
Contenido 2-10. Designación y selección del máximo órgano de gobierno	31
Contenido 2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno	33
Contenido 2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	34
Contenido 2-13. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	35
Contenido 2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	36
Contenido 2-15. Conflictos de interés	37
Contenido 2-16. Comunicación de inquietudes críticas	40
Contenido 2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	41
Contenido 2-18. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	42
Contenido 2-19. Políticas de remuneración	45
Contenido 2-20. Proceso para determinar la remuneración	47
Contenido 2-21. Ratio de compensación total anual	48
Contenido 2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	50
Contenido 2-23. Compromisos y políticas	51
Contenido 2-24. Incorporación de los compromisos y políticas	56
Contenido 2-25. Procesos para remediar los impactos negativos	59
Contenido 2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	60
Contenido 2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas	62
Contenido 2-28. Afiliación a asociaciones	63
Contenido 2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés	64
Contenido 2-30. Convenios de negociación colectiva	66
<b>CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES</b>	<b>67</b>
Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	68
Contenido 3-2 Lista de temas materiales	75
Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	76
<b>CONTENIDOS TEMÁTICOS</b>	<b>160</b>
Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	161

<b>TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN</b>	<b>162</b>
Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido	163
Contenido 201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	165
Contenido 201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno	169
Contenido 203-1. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	170
Contenido 203-2. Impactos económicos indirectos significativos	172
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	<b>176</b>
Contenido 205-1. Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	177
Contenido 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	178
Contenido 205-3. Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	180
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>182</b>
Contenido 404-1. Promedio de horas de formación al año por empleado	183
<b>CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE</b>	<b>186</b>
Contenido 207-2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	187
Contenido 207-3. Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	189
Contenido 306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	190
Contenido 403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	193
Contenido 403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	194
Contenido 403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	196
Contenido 403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	199
Contenido 403-6. Promoción de la salud de los trabajadores	202
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	204
Contenido 403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	206
Contenido 403-9. Lesiones por accidente laboral	208
Contenido 403-10. Dolencias y enfermedades laborales	210
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>212</b>
Contenido 302-1. Consumo de energía dentro de la organización	213
Contenido 302-3. Intensidad energética	217
Contenido 302-4. Reducción del consumo energético	219
Contenido 303-1. Interacción con el agua como recurso compartido	221
Contenido 303-3. Extracción de agua	226
Contenido 303-4. Vertido de agua	228
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	231
Contenido 304-2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	233
Contenido 304-3. Hábitats protegidos o restaurados	235
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	241
Contenido 305-1. Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	245
Contenido 305-2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	250
Contenido 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	253
Contenido 305-4. Intensidad de las emisiones de GEI	257
Contenido 305-5. Reducción de las emisiones de GEI	259
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>260</b>
Contenido 413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	261



# CONTENIDOS GENERALES

CONTENIDOS SOBRE  
LA ORGANIZACIÓN



IDS2024



## 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 mixta creada en 1989. El 51 % de su capital social es de participación pública municipal, Ayuntamiento de Murcia, mientras que el 49 % restante es de participación privada, a través de Hidrogea, 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 la 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 2024 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 correspondiente al año natural 2024.

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

La información presentada corresponde a los datos obtenidos en 2024.

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



## 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 del personal responsable 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 de 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:

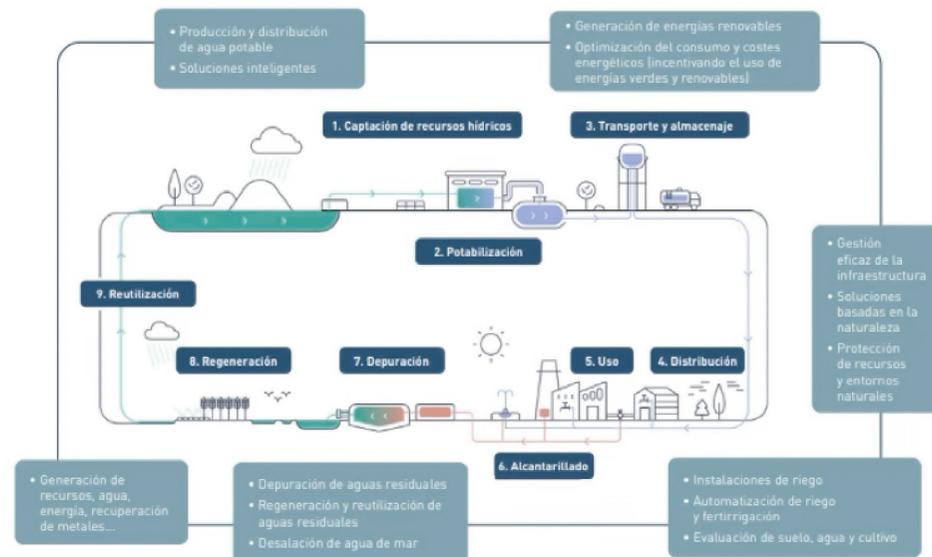
a. indicar el sector o los sectores en los que tiene actividad;

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.



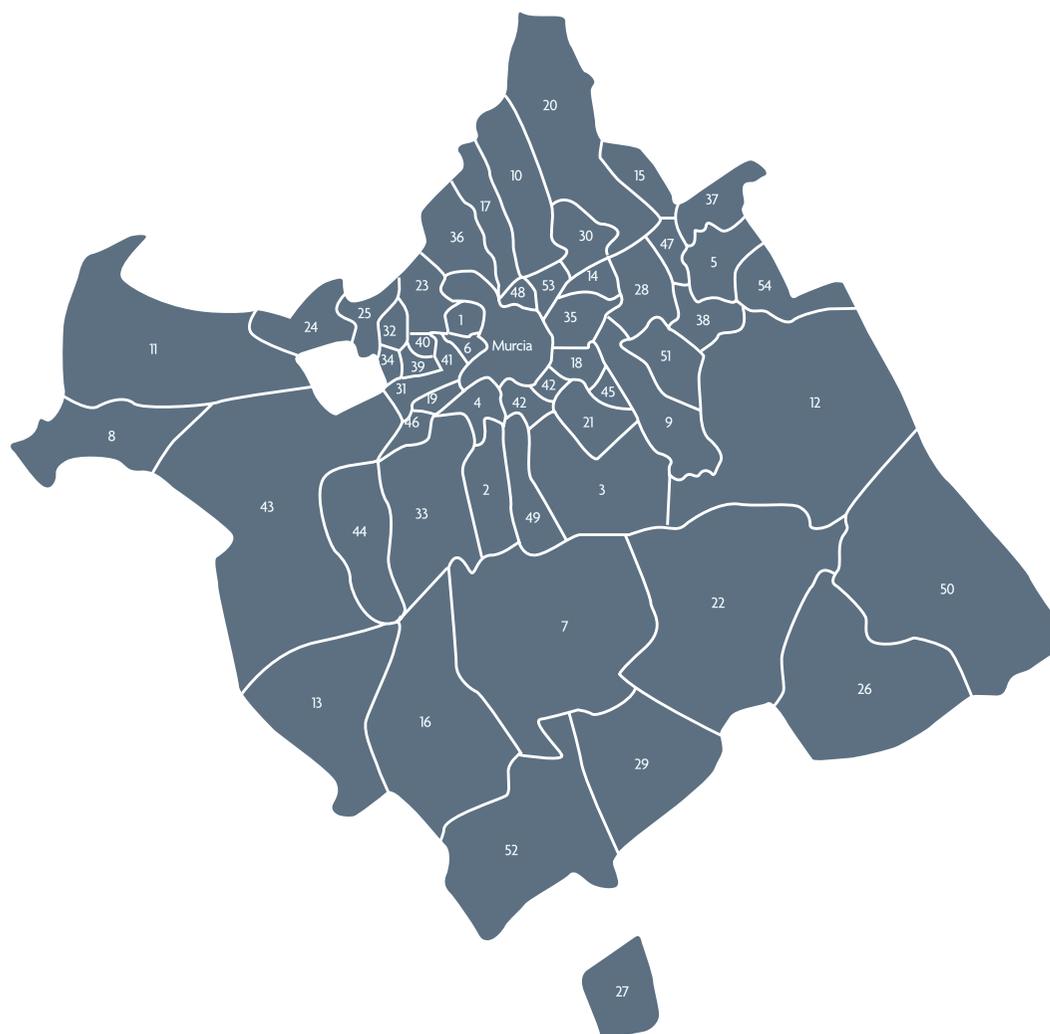
La organización realiza las siguientes actividades:

- 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:



- |                           |  |
|---------------------------|--|
| 01 - La Albatavía         | 28 - Llano de Brujas                   |
| 02 - La Alberca           | 29 - Los Martínez del Puerto           |
| 03 - Algezares            | 30 - Monteagudo                        |
| 04 - Aljucer              | 31 - Nonduermas                        |
| 05 - Alquerías            | 32 - La Ñora                           |
| 06 - La Arboleja          | 33 - El Palmar                         |
| 07 - Baños y Mendigo      | 34 - Puebla de Soto                    |
| 08 - Barqueros            | 35 - Puente Tocinos                    |
| 09 - Beniaján             | 36 - El Puntal                         |
| 10 - Cabezo de Torres     | 37 - El Raal                           |
| 11 - Cañada Hermosa       | 38 - Los Ramos                         |
| 12 - Cañadas de San Pedro | 39 - La Raya                           |
| 13 - Carrascoy La Murta   | 40 - Rincón de Beniscornia             |
| 14 - Casillas             | 41 - Rincón de Seca                    |
| 15 - Cobatillas           | 42(1) - San Benito Patiño              |
| 16 - Corvera              | 42(2) - San Benito Barrio del Progreso |
| 17 - Churra               | 43 - Sangonera de la Seca              |
| 18 - Los Dolores          | 44 - Sangonera de la verde             |
| 19 - Era Alta             | 45 - Santa Cruz                        |
| 20 - El Esparragal        | 46 - Santiago y Zairaiche              |
| 21 - Garres y Lages       | 47 - Santo Ángel                       |
| 22 - Gea y Truyols        | 48 - Sucina                            |
| 23 - Guadalupe            | 49 - Torreagüera                       |
| 24 - Javalí Nuevo         | 50 - Valladolides y Lo Jurado          |
| 25 - Javalí Viejo         | 51 - Zarandona                         |
| 26 - Jerónimo y Avileses  | 52 - Zeneta                            |
| 27 - Lobosillo            |  |

## DATOS DEL MUNICIPIO (2024)



**En 2024 se suministraron 32.301.857 m<sup>3</sup> de agua**

### ii. la cadena de suministro de la organización;

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

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

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

En el año 2024 Aguas de Murcia mantuvo relaciones comerciales con 293 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.

(1) Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) a fecha 1 de enero de 2024 publicado con fecha 19 de diciembre de 2024.

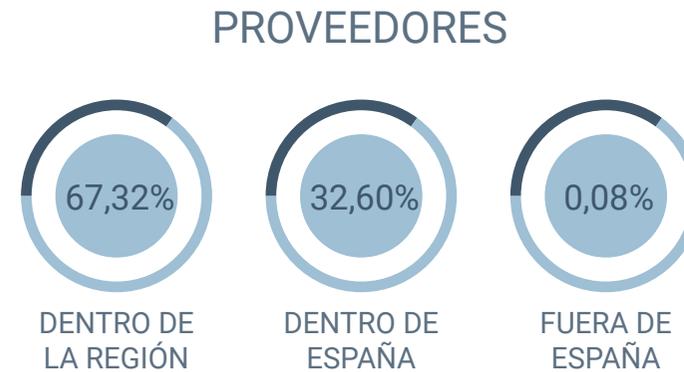
(2) Fuente: Ayuntamiento de Murcia [www.murciaencifras.es](http://www.murciaencifras.es)

La naturaleza de las relaciones comerciales con nuestra proveeduría suele ser a largo plazo mediante licitación y adjudicación del contrato correspondiente. A 31 de diciembre de 2024, el número de contratos vigentes con empresas proveedoras era de 535. El valor monetario estimado de los pagos realizados a nuestros proveedores fue de 72.811.034,96 € en el año 2024.



La ubicación geográfica en la que se encuentran nuestros proveedores, en función de la facturación total (IVA incluido) del año 2024, es la siguiente:

Ubicación	Proporción, según facturación total (IVA incluido)
Región de Murcia	67,32
Resto de España	32,60
Fuera de España	0,08
Total	100



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

Durante 2024 el número de personas o clientes atendidos por cualquiera de los canales disponibles fue de 294.052, siendo las actividades englobadas en el ciclo integral del agua en el término Municipal de Murcia. La naturaleza de las relaciones comerciales puede ser a corto, medio o largo plazo, en función de las necesidades de 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 2024 no se ha registrado ningún cambio, ni en la actividad, ni en la estructura del capital social de la Organización.

Se ha recibido **una instalación de depuración de aguas residuales (EDAR)** y en cuanto a las redes se refiere, éstas se han ampliado de la siguiente forma:

- Red de Abastecimiento: **2.386,75 m**

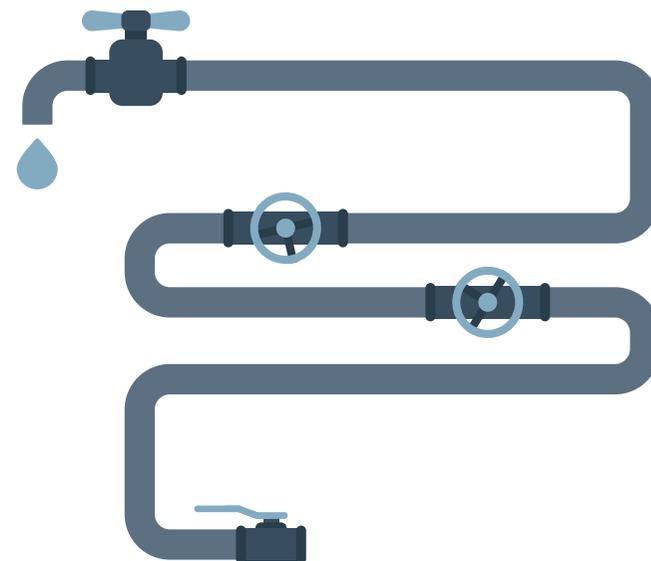
- Red de Saneamiento: **1.771,05 m**

- Red Urbana de Riego: **102,34 m**

Red de Abastecimiento | 2.386,75 m

Red de Saneamiento | 1.771,05 m

Red Urbana de Riego | 102,34 m



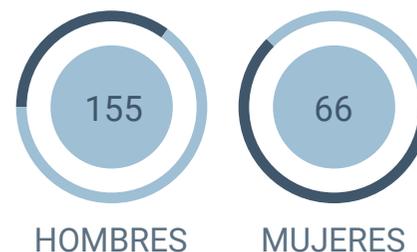
## Contenido 2-7. Empleados

La organización debe:

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

Año	Hombres	Mujeres	Total
2024	155	66	221
2023	162	61	223
2022	169	60	229

### PERSONAS TRABAJADORAS 2024



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

b. indicar el número total de:

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

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

	2022		2023		2024	
	H	M	H	M	H	M
Empleados fijos	153	56	151	57	145	55
Empleados temporales	16	4	11	4	10	11
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>60</b>	<b>162</b>	<b>61</b>	<b>155</b>	<b>66</b>

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

No aplica.

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

	2022		2023		2024	
	H	M	H	M	H	M
<b>Empleados a tiempo completo</b>	<b>160</b>	<b>59</b>	<b>155</b>	<b>59</b>	<b>150</b>	<b>61</b>
<b>Empleados a tiempo parcial</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>60</b>	<b>162</b>	<b>61</b>	<b>155</b>	<b>66</b>

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 se mantiene en número pero aumenta en mujeres debido a que hay más mujeres que cumplen con las condiciones de jubilación parcial y se acogen a ello.

El empleado fijo a tiempo parcial es por conciliación personal.

El resto de empleados y empleadas 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 por baja por enfermedad, vacaciones, permisos y licencias por nacimiento de hijo/a.

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

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

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

El personal temporal a tiempo completo como a tiempo parcial aumenta. A tiempo completo por los motivos mencionados en el punto d. y a tiempo parcial debido a que más mujeres se acogen a la modalidad de jubilación parcial.

## 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 periodos objeto de los informes.

En 2024 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 2024 tuvimos un total de 18 personas en prácticas no laborales, de las cuales tenemos los acuerdos firmados.

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

Los servicios son prestados por horas, en 2024 se prestaron un total de 3.487,09, el aumento de horas es debido a que las contrataciones temporales han sido interinidades para sustituir a personal con IT de larga duración y excedencias.

No hay fluctuaciones significativas en el número de personas que no son plantilla 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.

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 2024 se ha reunido en cuatro ocasiones con la finalidad de tratar los impactos de la Organización. Celebrándose en las siguientes fechas:

- 20 de febrero
- 25 de marzo
- 26 de junio
- 30 de octubre

Además en 2024, 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 desde 2023 fue, tras el resultado de las elecciones municipales celebradas en mayo, la siguiente:

Consejo de Administración	
CARGO	NOMBRE
Presidente	José F. Ballesta Germán
Vicepresidente	Juan José Alonso Sanz
Directora Gerente	María Inmaculada Serrano Sánchez (No consejera)
Secretario	Antonio Marín Pérez (No consejero)
Interventora	M <sup>a</sup> Cecilia Milanés Hernández (No consejera)

Consejo de Administración	
CARGO	NOMBRE
Consejeros/as	Antonio J. 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
	Andrés Guerrero Martínez
Jorge Ferrándiz Leal	

**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 los consejeros designados por el socio público cesan en su cargo al perder la condición de concejal del Ayuntamiento. No obstante, durante el transcurso de este tiempo, la Junta General puede cesar y nombrar consejeros conforme a los Estatutos Sociales.

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

La antigüedad del personal miembro del Consejo de Administración oscila desde el año 1993, el más antiguo, al año 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.

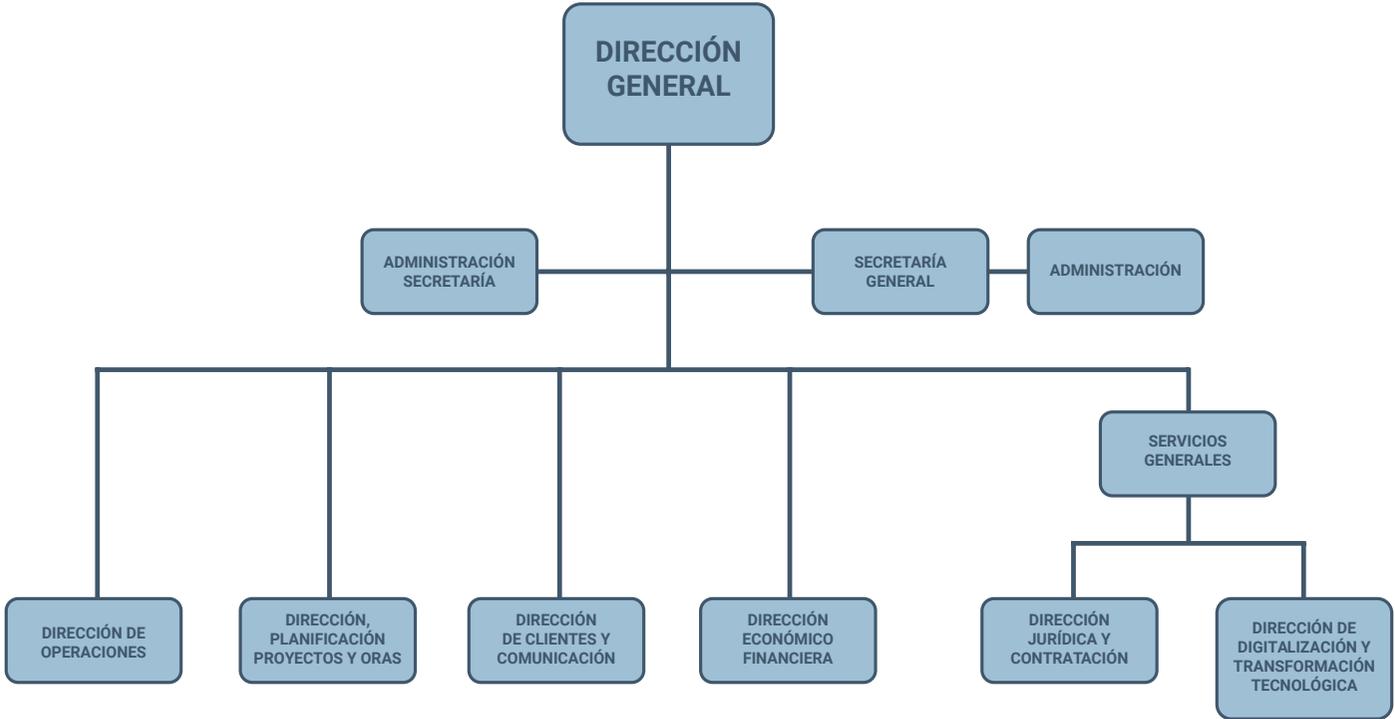
No existen grupos sociales infrarrepresentados en la Sociedad, debido a que los dos socios accionistas están representados en la Junta General de Accionistas.

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

Respecto a la presentación de los grupos de interés en el Consejo de Administración se incluye, en calidad de invitado, a un miembro, designado por el Comité de Empresa, en representación de 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 representados el conjunto de la ciudadanía murciana incluyendo a todos los grupos de interés que la conforman habida cuenta que los miembros del Consejo de Administración designados por el socio público son reflejo de la totalidad de la representación política que conforma el pleno municipal y que han sido elegidos por toda la ciudadanía.



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



**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. Responsable de supervisar y coordinar todas las actividades operativas diarias de la empresa, asegurando la eficiencia y efectividad de los procesos. Sus funciones principales incluyen la planificación estratégica de las operaciones, gestión y optimización de recursos, implementación de mejoras continuas en los procesos, supervisión del cumplimiento de normativas y estándares de seguridad, desarrollo e implementación de políticas y procedimientos operativos, y toma de decisiones estratégicas para mejorar la eficiencia y productividad de la organización.

**Dirección de Clientes y Comunicación:** Responsable de la Experiencia del Cliente (Atención al Cliente, Clientes Singulares y Desarrollo de Nuevos Negocios) y de Generación de Ingresos y Gestión de Cartera (Facturación y Cartera; y Gestión Técnica de Clientes). También es Responsable de Comunicación y Acción Social.

**Dirección de Servicios Generales:** Responsable de dirigir y coordinar las áreas transversales que dan servicio a la organización como son: Asesoría Jurídica, Sistemas de la Información y Seguridad, Recursos Humanos y Organización, además de los departamentos de Administración Técnica y Servicios Generales; y Sistemas de Gestión e Informe de Desarrollo Sostenible. Además asume la responsabilidad de desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, así como la infraestructura y arquitectura de elementos informáticos y el correspondiente soporte al personal usuario. Responsable de la seguridad de la información, de las instalaciones y de los accesos de las personas.

**Dirección Jurídica y Contratación:** 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 contabilidad, 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.

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.

Los Consejeros 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 son nombrados por la Junta General de Accionistas.

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

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

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

- Administración Pública (a través del Ayuntamiento).
- Comunidad Local, Proveedores, Clientes (a través de su voto eligiendo a 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 distintos representantes de todos los grupos políticos existentes en la corporación municipal. Resaltar que, por primera vez en la historia de la empresa municipal, desde el año 2021, una mujer ocupa la gerencia de la misma.

#### iii. independencia;

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

#### iv. competencias pertinentes para los impactos de la organización.

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

## Contenido 2-11. **Presidente del máximo órgano de gobierno**

La organización debe:

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

La persona que preside el órgano superior de gobierno (Consejo de Administración) es quien ocupa la alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Murcia. Como Presidente, 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 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.

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

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

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, y lleva 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 la totalidad de los miembros del Consejo de Administración, personal directivo, personal empleado 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.

El 30 de octubre de 2024 se lleva a cabo la segunda revisión del PMA, que sustituye al aprobado en noviembre de 2022 y que ya está publicado y accesible en la página web de la Empresa.

Todos los profesionales de Aguas de Murcia asumen 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:

- Sistema Interno de Información: <https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>.
- A través del Canal de Comunicación Interno establecido a estos efectos, remitiendo un e-mail a la dirección: [codigodeconducta@emuasa.es](mailto:codigodeconducta@emuasa.es) o 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, 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 2024 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.

Durante el ejercicio 2022 se acuerda 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. El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), con fecha 4 de octubre de 2024, hizo pública la Resolución definitiva de la segunda convocatoria de subvenciones de 2023 destinadas a proyectos que mejoren la eficiencia del ciclo urbano del agua. Estas ayudas se enmarcan dentro del PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y la Transformación económica) para la digitalización del ciclo del agua parte del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea a través de los fondos NextGenerationEU.

Aguas de Murcia ha sido beneficiaria de la subvención a través de su participación en el PROYECTO AQUAE3 (integrado por los Ayuntamientos de Murcia, Abanilla y Alcantarilla).

## 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, el Director 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 éste se evalúa a la Dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales así como sobre las decisiones adoptadas. En el ejercicio 2024 se han celebrado 4 sesiones: febrero, marzo, junio y octubre.

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 2024 el desarrollo de las actividades de la organización en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales no se ha visto afectado por ningún factor.

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

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



El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), con fecha 4 de octubre de 2024, hizo pública la Resolución definitiva de la segunda convocatoria de subvenciones de 2023 destinadas a proyectos que mejoren la eficiencia del ciclo urbano del agua. Estas ayudas se enmarcan dentro del PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y la Transformación económica) para la digitalización del ciclo del agua, parte del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea a través de los fondos NextGenerationEU.

Aguas de Murcia ha sido beneficiaria de la subvención a través de su participación en el PROYECTO AQUAE3 (integrado por los Ayuntamientos de Murcia, Abanilla y Alcantarilla).

Con tal motivo se propuso al Consejo y éste aprobó en su sesión celebrada el 30 de octubre de 2024 la segunda revisión del PMA, que sustituye al aprobado en noviembre de 2022 y que ya está publicado y accesible en la página web de la Empresa.

El Procedimiento Interno de Subvenciones de Aguas de Murcia que se ha elaborado durante el año 2024 y que ya está en vigor, 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, y de confor-

midad, asimismo, con los requerimientos específicos que en su caso pudieran establecerse en el marco de un proyecto o convocatoria concreta en la que Aguas de Murcia estuviera involucrada.

Con ello se da cumplimiento a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, el Plan de Medidas Antifraude de Aguas de Murcia y, en particular, a todo lo que se refiere a la prevención, detección, corrección y persecución del fraude, la lucha contra la corrupción, la ausencia de doble financiación y los conflictos de interés en materia de subvenciones. Este procedimiento interno de subvenciones se integrará dentro de la política antifraude de la empresa.

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 al Sistema Interno de Información (SII) no se ha registrado ninguna denuncia, ni comunicación alguna. Sólo cabe destacar al respecto la publicación del Real Decreto 1101/2024, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., sin que, hasta la fecha, conste la designación de dicha Autoridad.

## 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 una serie de objetivos por parte de la Dirección General vinculados con los objetivos estratégicos de la empresa. Durante el primer semestre de 2024 estos objetivos estratégicos estaban alineados con el I Plan Estratégico de la empresa (2020-2030) siendo los siguientes:

- 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.

En el mes de octubre de 2024 entra en vigor el II Plan Estratégico de la Empresa (2024-2030) donde se abordan, por un lado, el cambio de los paradigmas tradicionales de gestión y, por otro lado, potencia la estrategia de comunicación y robustece las políticas de incorporación de innovación tecnológica y transformación digital consecuencia de los grandes retos que se presentan en estos últimos años. Para este nuevo Plan Estratégico se definen los siguientes Objetivos Estratégicos:

- OE1. Implicación Social.
- OE2. Transformación Tecnológica y Digital.
- OE3. Naturalización de la Ciudad (Economía Circular y Cambio Climático).
- OE4. Gestión del Talento.
- OT1. Solvencia Económica-Financiera de la Sociedad.
- OT2. Estrategía de Comunicación.

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.

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 Recursos Humanos supervisa todo el proceso de determinación de la remuneración.

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

Una vez negociado el Convenio Colectivo con la Representación Legal de 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
2022	2,21
2023	2,15
<b>2024</b>	<b>2,21</b>

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
<b>2024</b>	<b>-0,67</b>

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 Recursos Humanos.

Para el cálculo se ha incluido todo el personal que durante el año 2024 formó parte de la plantilla de la empresa.

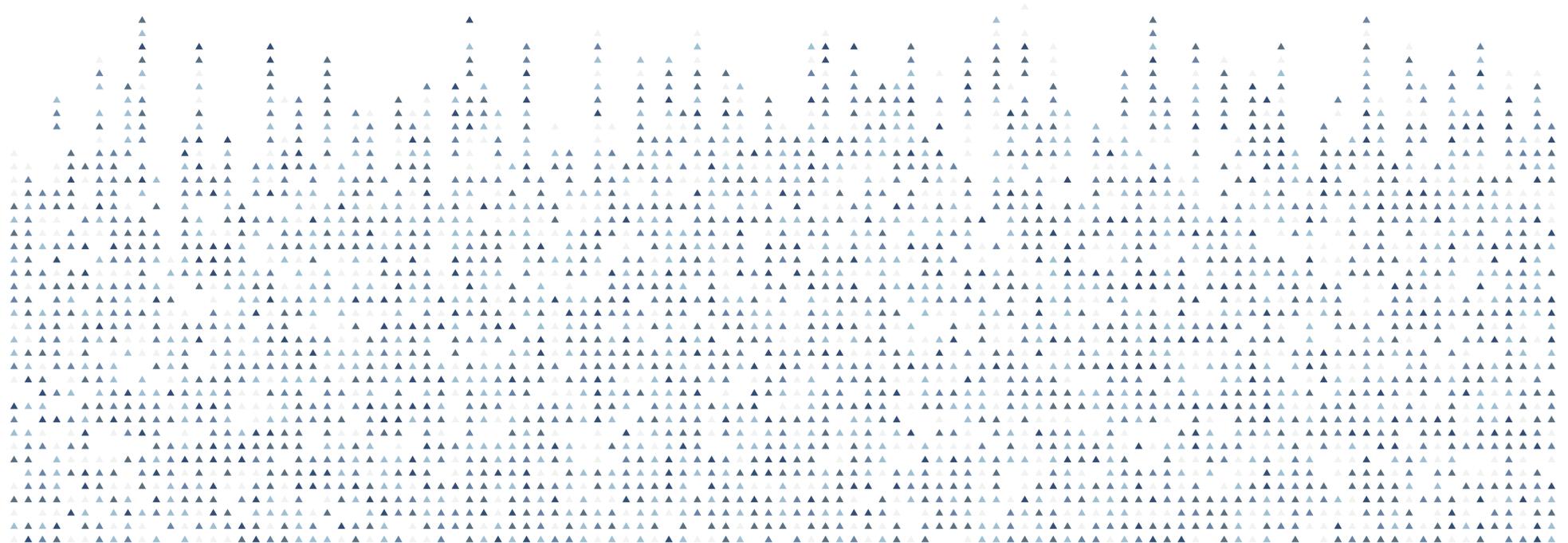
Para el personal con contrato temporal se ha anualizado su salario.

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

Para el personal jubilado, se ha anualizado el salario.

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

Cumpliendo lo establecido en los Presupuestos Generales del Estado se ha aplicado a todo el personal de Emuasa una subida salarial de un 0,5% para el año 2024 con respecto a los salarios de 2023.



## 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 todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

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

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

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 el documento de "Cláusulas Éticas" en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del Sistema de Compliance.

Desde 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.

Cabe destacar que no se han producido denuncias, ni comunicaciones durante el año 2024.

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;

El compromiso de considerar la igualdad como principio regulador de las relaciones laborales se viene desarrollando a través de acuerdos, medidas, protocolos de actuación en materia de acoso, planes de formación y planes de igualdad, entre otros, desde el año 2010.

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 2024, Aguas de Murcia contó con un 3,65% 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 marzo de 2024 se renovó el Protocolo para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo y 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.

La entrada en vigor de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, obliga a contar con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI, publicándose en el BOE, el pasado 9 de octubre de 2024, el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas. Actualmente, Aguas de Murcia está trabajando en la implantación de estas medidas.

Aguas de Murcia es una empresa comprometida con la inclusión social y con iniciativas que promuevan alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y en este sentido cabe destacar el Convenio de colaboración firmado en mayo de 2024 con ASTRADE y la UNIVERSIDAD DE MURCIA, para el proyecto " Todos somos Campus" que tiene como objeto facilitar la realización de prácticas externas en Aguas de Murcia de jóvenes con discapacidad intelectual, así como el Convenio de Colaboración con la Asociación para personas con síndrome down (ASSIDO) con la misma finalidad, cediendo la empresa sus instalaciones para este cometido.



Hoy celebramos el Día Internacional de la Discapacidad. 🦿



En @EMUASA\_Clientes tenemos la suerte de contar con Paula de @ASSIDOMURCIA, que nos enseña el valor del esfuerzo cada día, así como su alegría y ganas de aprender. 😊

#AguasdeMurcia #Talento  
#Inclusión #Igualdad

Asimismo, hay que destacar el convenio con la FUNDACIÓN AQUAE en la puesta en marcha del proyecto “AQUAE STEM” consistente en el desarrollo de un programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas con foco en el alumnado femenino de educación primaria y su entorno más inmediato, familiar y educativo.

Igualmente, conscientes con el compromiso enfocado a la mejora continua en beneficio de los clientes 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 al cliente 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, cambiando el modelo de atención. Fruto de este trabajo en junio de 2024, Aguas de Murcia se certifica en el Sistema de Gestión de Organización Comprometida con las Personas Mayores obteniendo el correspondiente certificado AENOR.

Con esta certificación, Aguas de Murcia se compromete a prestar una Atención Preferente Senior, favoreciendo una mayor y mejor experiencia de este segmento de la clientela, con el fin de eliminar o en su caso disminuir la brecha digital.

Otras acciones destacables realizadas a lo largo de 2024 han sido:

- Colaboración con CRUZ ROJA y Excmo. Ayuntamiento de Murcia en el Proyecto OLA, que busca el fomento de la inserción laboral y la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias de la Tarifa Social.
- 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 a través de la semana de la discapacidad.
- Diferentes donaciones (Centros de Mayores, Asociaciones como Astrapace y Jesús Abandonado, Banco de alimentos, etc.).

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](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/47f6fba6-b3fd-64c0-885c-cdc7c5cabe30?t=1669113850348>
- **Política de Seguridad y Salud Laboral** <https://www.emuasa.es/documents/d/emuasa/politica-ssl-emuasa-marzo-2025>
- **Código de conducta** [https://www.emuasa.es/documents/771023/771958/CODIGO\\_DE\\_CONDUCTA\\_EMUASA\\_2017.pdf/f4cce536-ad8f-b61a-a90f-cb324ad8fb37](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:

*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. 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.** 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 RD 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 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 Recursos Humanos.** 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, 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:**

- Convivencia de canales de comunicación en la organización y aspectos básicos de compliance digital.
- Ética y Cumplimiento 2024.
- Estrategia de cumplimiento 22301/27001/ENS.
- Fundamentos de la inteligencia artificial generativa.
- Introducción a la ISO 27000 y sus estándares de seguridad de la información.
- Riesgos ENS (Esquema Nacional de Seguridad).
- Formación en calidad del agua: gestión de la inocuidad del agua de consumo humano R.D. 3/2023.
- Sistema de gestión de continuidad de negocio (ISO 22301).

**Igualdad y Acoso laboral:**

- ¡NO! al sexismo y al acoso sexual.
- Detección y prevención de la violencia de género.
- Discapacidad e inclusión.
- Nuevas masculinidades 2024.
- Sensibilización en materia de igualdad 2024.
- Estrategias de bienestar para familias que trabajan.

**Protección de Datos personales:**

- Brechas de seguridad en EMUASA.
- Learning GDPR.
- RGPD y su relación con el esquema nacional de seguridad (ENS).
- Política y Norma de Seguridad de la Información.

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 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.

Durante 2024, y aplicando el procedimiento específico de Quejas y Reclamaciones mencionado anteriormente, se han registrado un total de 2.139 quejas y/o reclamaciones un 12,91% menos que en 2023 en el que se registraron 2.456. Del total de quejas y/o reclamaciones registradas sólo 42 de ellas fueron motivadas por errores de la organización, lo que supone un 1,96 %.

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" 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.

En el ejercicio 2023, se procedió a 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, el cual está publicado en la página web (<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/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 la representación de las personas trabajadoras 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 personas trabajadoras.
- b) Cualquier persona que haya mantenido una relación laboral con Aguas de Murcia aunque esta 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 y Procedimientos integrantes de su Modelo de compliance), estas pueden comunicarse utilizando el buzón [ccodigodeconducta@emuasa.es](mailto: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](mailto: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](mailto:dpd@emuasa.es).

Para el correcto entendimiento de todos los canales de comunicación en la empresa se imparte durante el año 2024 la formación : "Convivencia de canales de comunicación en la organización y aspectos básicos de compliance digital".

## 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 2024, 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
Confederación Empresarial de la Región de Murcia (CROEM)
Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia
Asociación Española de reutilización sostenible del agua (ASERSA)
Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia (AemaRM)
Asociación Ibérica de Tecnología Sin Zanja (Ib STT)
Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia (ENAE)
Asociación Española para la Calidad (AEC)
Círculo de economía

**Nota:** El listado de asociaciones se elabora a fecha a fecha 05/02/2025 y se realiza a partir de los pagos de las cuotas de las asociaciones que corresponden al año 2024.

## 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 Grupos de Relación 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 2024 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. En el Grupo de Relación denominado SOCIEDAD, se ha incluido representantes de personas mayores, que son convocadas a las reuniones de las mesas sectoriales, en consonancia con lo establecido en la certificación SENIOR.

Así mismo, en 2024 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/>).

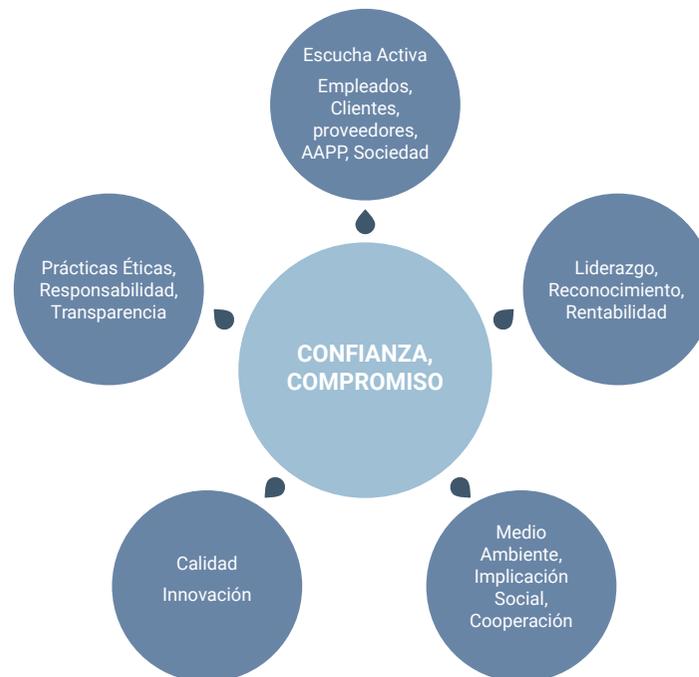
### ii. el propósito de la participación de los grupos de interés;

En 2024, 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 necesidades y expectativas sino para analizar el contexto en el que opera. Los canales de comunicación bidireccionales hacen posible que la empresa avance en transparencia. De este modo se fomenta la responsabilidad social y la reputación corporativa, creando un vínculo de compromiso y confianza mutuos.

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

La mejor manera de optimizar la comunicación y participación de los grupos de interés sigue siendo el diálogo y la escucha activa, así como ser transparentes en todas las actividades desarrolladas por las áreas de la empresa, y que esta actividad sea 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 o de trabajo de temas concretos. En 2024 este trabajo se ha materializado en la Alianza Social del Agua, detallada 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; y 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.

# CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES



IDS2024



## 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 2023, 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 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.

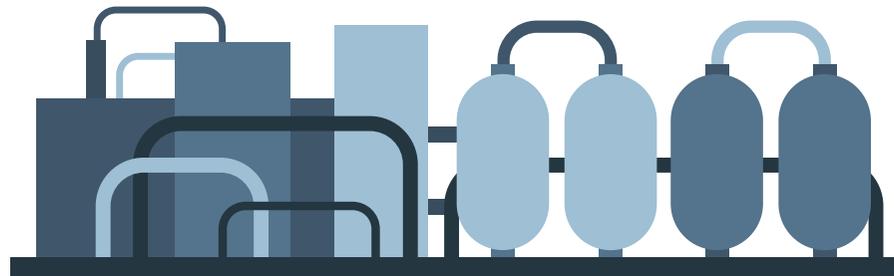
No obstante, durante 2024, se ha realizado un análisis de los aspectos materiales significativos sin detectar la necesidad de incluir ningún aspecto nuevo relevante para el Informe de Desarrollo Sostenible.

## **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

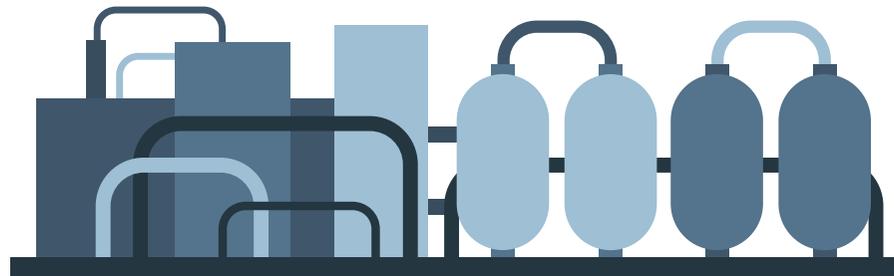


## **ASPECTOS O TEMAS SOCIALES**

- 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:

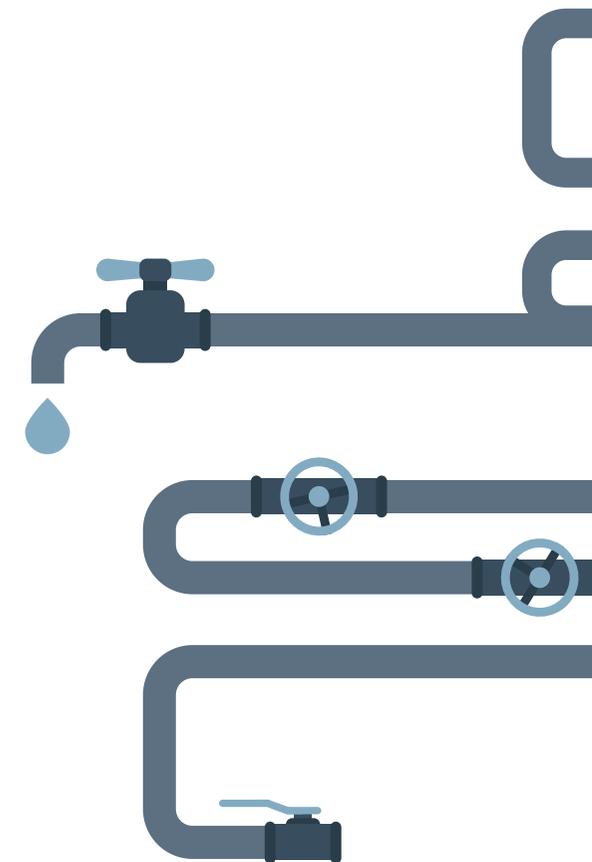
- Los impactos reales positivos son las fortalezas, los negativos las debilidades,
- Los potenciales negativos los riesgos y los potenciales positivos las oportunidades.

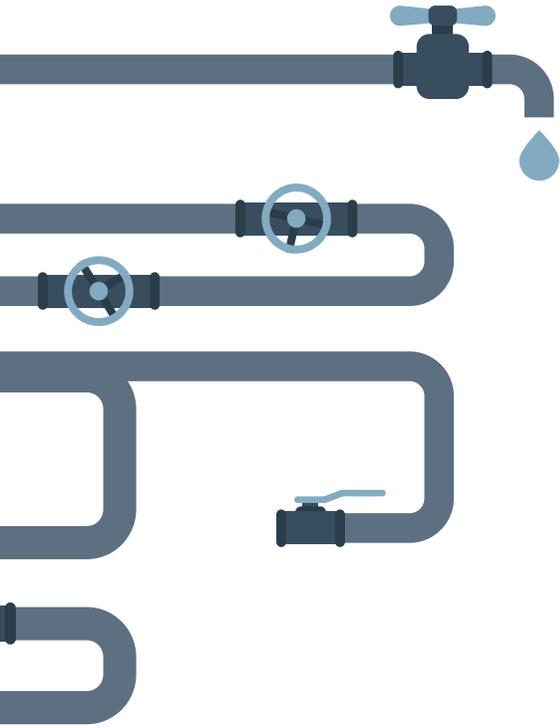
Resultando:

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 GGRR			x	
Comunicación	x			
Economía circular	x			
Sostenibilidad en escasez			x	
Establecimiento de Alianzas	x			
Calidad del servicio			x	
Digitalización	x	x		

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

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





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

**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 siguientes:

<b>TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN</b>
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA</b>
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA</b>
<b>CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE</b>
<b>IMPULSO A LA ECONOMÍA CIRCULAR</b>
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO DEL AGUA EN SITUACIONES DE ESCASEZ</b>
<b>COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>
<b>INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS, TUBERÍAS Y OBRAS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL SERVICIO, EL AHORRO DE AGUA Y LA PROTECCIÓN AMBIENTAL</b>
<b>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</b>
<b>ALIANZAS CON ACTORES CLAVE, CON EL FIN DE APORTAR EN LA SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS Y NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA</b>

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;

A rasgos generales, los principales riesgos detectados se pueden clasificar en función de su tipología en:

Estratégicos	Financieros	Operativos	Medioambientales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descenso en los niveles de demanda (menor consumo de agua) por coyunturas económicas adversas.</li> <li>- Cambios en la normativa aplicable que pueden encarecer los costes de las actividades.</li> <li>- Captación y retención del talento para ejecutar los procesos de transformación existentes en el Grupo.</li> <li>- Reducción de los plazos de actuación, debido al contexto de urgencia climática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.</li> <li>- Impago de clientes.</li> <li>- Incremento del precio de materias primas y energía derivado de la situación geopolítica actual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor disponibilidad y calidad de agua para el suministro a causa de la sequía, que aumenta los costes de producción y distribución.</li> <li>- Desastres naturales (inundaciones, terremotos, incendios, ...) cada vez más frecuentes e intensos.</li> <li>- Riesgos relacionados con la continuidad de negocio o con la seguridad y salud de las personas trabajadoras.</li> <li>- Incremento de ataques y amenazas exteriores que afectan a la ciberseguridad, en un entorno de mayor inestabilidad geopolítica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Degradación del suelo.</li> <li>- Impacto en los recursos hídricos.</li> <li>- Contaminación del medio receptor.</li> <li>- Daño al ecosistema.</li> </ul>

La interacción entre gestión de riesgos y control interno permite establecer controles para asegurar el seguimiento y mitigación de los riesgos identificados.

**Nota:** Para mayor información consultar el Contenido 3-1 "Proceso de determinación de los temas materiales" donde este apartado queda ampliamente informado.

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:

- Indisponibilidad 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 (2024-2027).
- 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.

## TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Como garantía del control de la actividad realizada y la gestión de sus principales impactos, se dispone de un sistema de gestión en diferentes ámbitos todos ellos agrupados en un **Sistema de Gestión Integrado**.

Los sistemas de gestión son auditados anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por un equipo de auditores internos cualificados. Las auditorías externas son llevadas a cabo por auditores independientes, de entidades de certificación externas. El principio de mejora continua se aplica a la evolución de los propios sistemas de gestión en la organización desde 1996, año en el que se realizó la primera certificación ISO, hasta hoy en día.

Sistema de Gestión	Año de Certificación
Gestión de la Calidad, según ISO 9001	1996
Gestión Ambiental, según ISO 14001	1998
Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000	2012
Gestión Energética, según ISO 50001	2015
Gestión de la Comunidad de Negocio, según ISO 22301	2020
Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, según ISO 45001	2019
Gestión de la Organización Comprometida con las Personas Mayores, según modelo AENOR	2024

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.

Además, se realizan 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 2024 bajo la Norma ISO 14064:2019.** 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 14046:2014** 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.
- **Comités ampliados.** Durante el año 2024 se implantan los comités ampliados. El Colector Central sirvió de marco para inaugurar los nuevos COMITÉS DE DIRECCIÓN AMPLIADOS. Una rueda de contactos con jefes de departamentos y mandos intermedios, con el objetivo de comunicar las líneas estratégicas, y objetivos para los próximos años. Siendo este un acto de transparencia de la Dirección para estar más y mejor informado el personal.



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

## ÉTICA E INTEGRIDAD

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

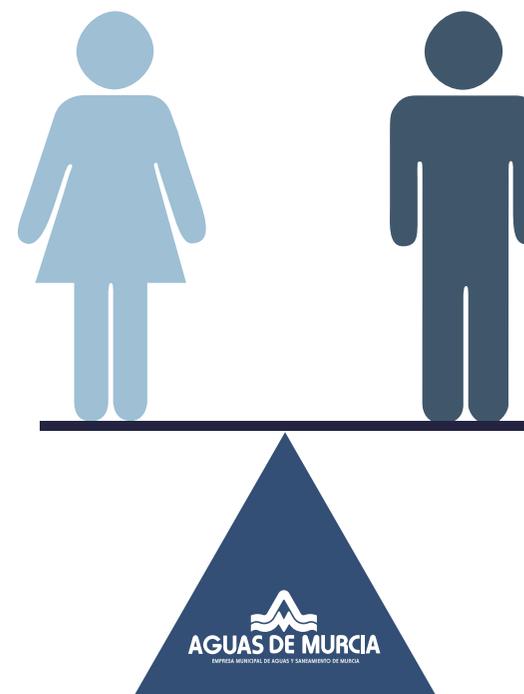
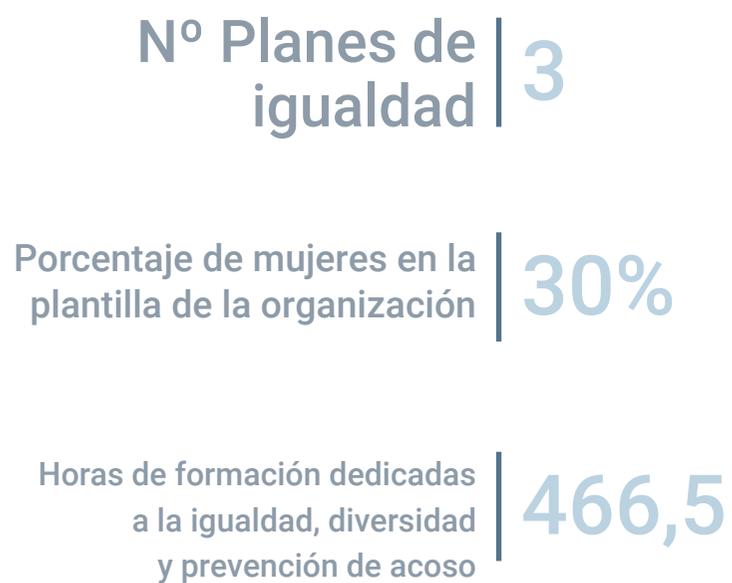
- **Código de Conducta.** Define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos son una parte central de la estrategia y el desarrollo (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).
- **Canal Ético.** Medio para informar de cualquier incumplimiento o riesgo derivado del incumplimiento del código de conducta garantizando la confidencialidad.
- **Sistema de Riesgos Penales (Compliance).** Sistema 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.  
Dentro de este Sistema, 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.

A esto hay que añadir las numerosas 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

Adopción del Código de Conducta Anticorrupción y aprobación por el Consejo de Administración	Difusión del canal de denuncias	Actualización de políticas existentes (patrocinio y mecenazgo, gestión de conflictos de interés, procesos de debida diligencia de terceros, etc)	Despliegue de un curso obligatorio de formación para todo el personal de la organización
--	---------------------------------	--	--

Otra iniciativa relacionada, es la elaboración y aprobación del 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.



Existe asimismo medidas recogidas en los acuerdos colectivos, las cuales se pueden agrupar en tres bloques:



Independientemente de los acuerdos vigentes en materia de conciliación y el mantenimiento de medidas específicas, contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que la plantilla pueda disfrutar de productos y servicios con ventajas.

Además, impulsamos acciones para avanzar en nuestro compromiso por una cultura corporativa inclusiva, a través de tres pilares: la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna. Palancas que nos ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla.

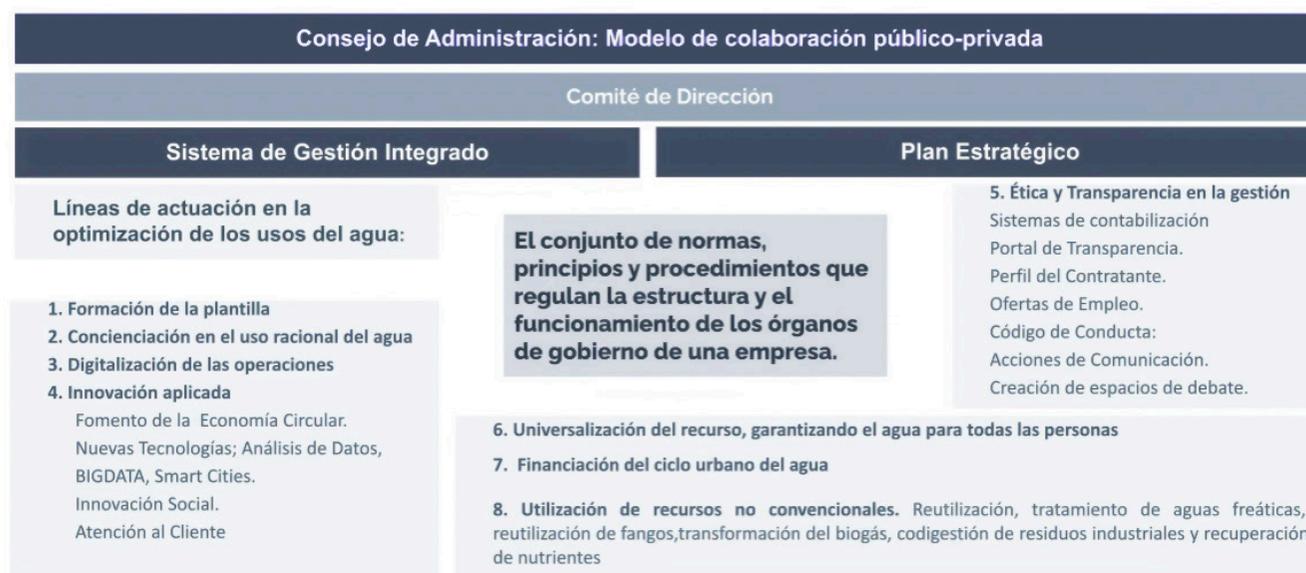
El seguimiento de la eficacia de estos temas materiales, Ética e Integridad, se realizan a través del Sistema de Compliance que la organización tiene implantado desde 2017.

### **Impulso en las directrices de la empresa. Planificación Estratégica**

Aguas de Murcia ha incorporado, en 2024, 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.

Dicha planificación estratégica se presenta al Consejo el 26 de junio de 2024 para su aprobación.



Para la elaboración del **Plan Estratégico de Aguas de Murcia**, proyectado hasta 2030, se planteó 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 realizó 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.

Los principales proyectos e iniciativas asociados a los distintos objetivos estratégicos son:





Tras la aprobación de la Planificación Estratégica a mediados de año, en los primeros 6 meses se ha alcanzado un grado de avance de los proyectos de un 12,57 %, estando previsto alcanzar el 100 % de los proyectos en 2030.

## CALIDAD EN EL SERVICIO

En Aguas de Murcia se trabaja, día a día, para 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.



*Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua*

### **a) 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.

En la gestión del agua, se establecen tres objetivos fundamentales:

**La recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones**

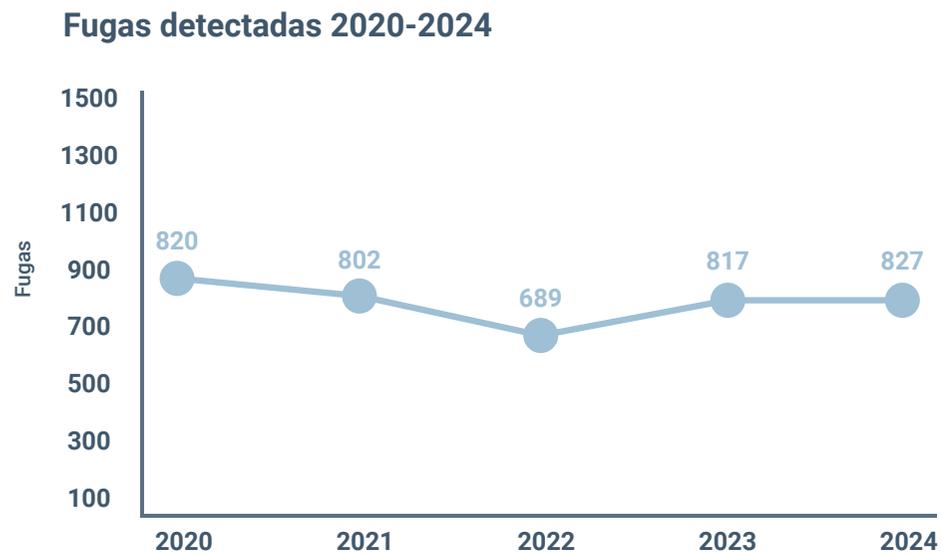
**El impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la gestión del agua**

**La lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente**

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 2024, se han obtenido los siguientes datos:

- Agua No Registrada (ANR): **4,60 Hm<sup>3</sup>/año**
- Rendimiento Técnico Hidráulico (RTH): **85,74 %**



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

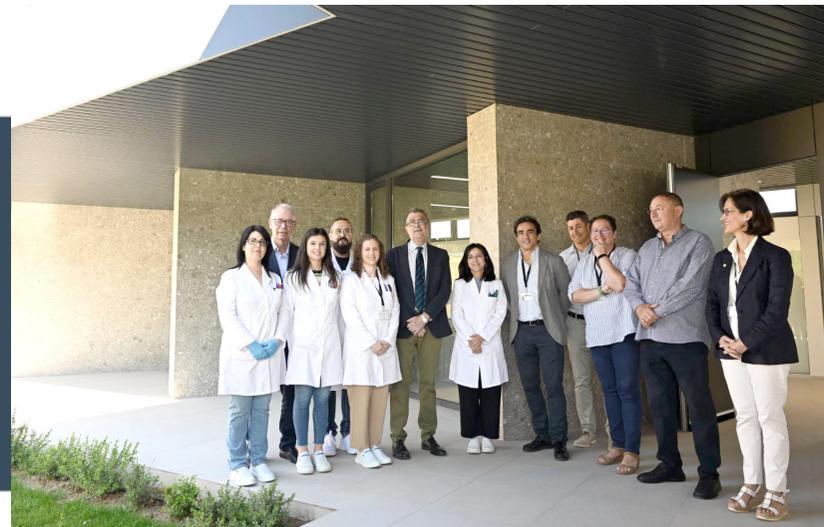
Otras medidas adoptadas a destacar son:

#### **Nuevo Laboratorio Murcia Este**

En mayo de 2024, se pone en marcha el nuevo laboratorio de control de proceso de aguas residuales ubicado en la EDAR Murcia Este.

Este nuevo laboratorio, que garantizará el cumplimiento de todos los parámetros en calidad del agua residual y control de la red de saneamiento, es una instalación especializada, que se encarga de realizar controles y análisis físicos, químicos y microbiológicos a las aguas residuales provenientes del control de vertidos a empresas, así como el control de proceso de las 16 depuradoras que gestiona Aguas de Murcia.

Su principal objetivo es determinar la composición y características de las aguas residuales del municipio, con el fin de evaluar su calidad y grado de contaminación, para minimizar así el impacto ambiental.



### **Implantación del Sistema de Gestión ISO 17.025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”**

Con motivo de la reciente puesta en marcha del nuevo laboratorio de Murcia Este, en 2023 se decide implantar en los laboratorios de la organización, tanto para agua residual como para agua potable, el Sistema de Gestión “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”, ISO 17025, comenzando el trabajo de la misma durante 2024. Finalmente, la Acreditación del Laboratorio, prevista para 2025, será el reconocimiento formal de la competencia y capacidad técnica para llevar a cabo análisis específicos.

El objetivo principal de esta norma es garantizar la competencia técnica y la fiabilidad de los resultados analíticos. La norma contiene tanto requisitos de Gestión como requisitos Técnicos que inciden sobre la mejora de la calidad del trabajo realizado en los laboratorios. Estos requisitos son empleados como herramientas para la difusión de un conocimiento colectivo, que facilita la integración del personal, proporciona flexibilidad en la adaptación a cambios del entorno y permite detectar problemas para su resolución anticipada.

Este proceso supone un paso más en el camino de la calidad garantizando a los usuarios y consumidores un grado excepcional de calidad y seguridad en los ensayos y servicios realizados, a la vez que es avalado por organismos competentes y perfectamente cualificados.

### **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.
- Apuesta por la innovación de nuevos sistemas de tecnología sin zanja que hagan los trabajos aún más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

### **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 2024, 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.

#### **Certificación Esquema Nacional de Seguridad**

En el año 2024 se ha iniciado un plan para dar cumplimiento legal al Esquema Nacional de Seguridad (R.D. 311/2022, de 3 de mayo) y conforme a las legislaciones vigentes (ENS, NIS, LEY PIC) para la protección de infraestructuras, servicios esenciales y sistemas tecnológicos que prestan servicios por medios automatizados a los ciudadanos.

Aguas de Murcia ha abordado el procedimiento de certificación en Esquema Nacional de Seguridad (ENS II) del entorno de la gestión de abonados del área de comercial con el siguiente alcance indicado en el documento de certificación:

**Certificados en nivel medio del ENS** - El sistema de información que da soporte a los procesos de atención al usuario y de administración de la infraestructura para las aplicaciones de gestión del ciclo de facturación del agua:

- AquaCIS CF
- Oficina Virtual y AquaCIS CRM
- Digital Metering

Con esta certificación Aguas de Murcia cumple con el requerimiento de estar certificada en el plazo de los dos años siguientes a la publicación del RD, en el ámbito más directamente relacionado con el tratamiento de datos de carácter personal.

La renovación de la certificación deberá de ser el próximo 2026.

### **Consolidación de los Sistemas de Gestión ISO 22000 e ISO 22301**

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 es el caso de los Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria, ISO 22000, y de Continuidad de Negocio, ISO 22301.

#### ISO 22000 Seguridad Alimentaria

La ISO 22000 es la norma de referencia a nivel internacional que permite evidenciar, con anterioridad a la obligación legislativa, la implantación de un Plan de Seguridad del Agua (PSA/ WSP).

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 aplicación de la metodología establecida en dicha norma ISO 22000, constituye el compromiso de adoptar medidas preventivas frente a las medidas correctivas definidas hasta el momento, derivadas de la aplicación de la normativa vigente.

En abril de 2024, se realiza el acto de entrega de renovación del certificado presidido por la Directora General de Aguas de Murcia, Inmaculada Serrano, y el concejal de Planificación Urbanística, Huerta y Medio Ambiente Antonio Navarro Corchón, junto a Ángel Luis Sánchez, Director Región Mediterráneo de AENOR.



La renovación del certificado, refuerza aún más la calidad del agua del grifo que llega a los hogares murcianos, siendo su consumo el primer paso para impulsar la SOSTENIBILIDAD. Más fácil, más seguro, y más ecológico.

#### [ISO 22301 Continuidad de Negocio](#)

Por otro lado, el Sistema de Continuidad de Negocio fue implantado en 2020 y renovado su certificado con éxito en 2023, garantizando de esta forma, tanto la Continuidad de nuestro servicio como la Calidad del mismo. 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.

## **b) Servicio al Cliente**

Alcanzar el mayor 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, a la altura de las expectativas de los clientes.

*Más allá de las iniciativas de mejora, en Aguas de Murcia promovemos un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás*



**Damos un paso más para adaptarnos  
a las necesidades de todos nuestros clientes**

Es un hecho, que la digitalización impacta directamente en la percepción que nuestros clientes tienen del servicio, por lo que en aras a ofrecer la mejor de las experiencias, se han mantenido once compromisos concretos de gran valor que debe permitir incrementar la calidad y satisfacción de nuestros clientes. Estos compromisos son:

#### **Compromisos de servicio al cliente**

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. NUEVAS TARIFAS**

El acceso al agua y al saneamiento son una parte fundamental de la lucha contra el hambre y la pobreza en favor de la reducción de las desigualdades y de la atención a colectivos en situación de vulnerabilidad. Es por ello que en Aguas de Murcia, uno de los compromisos, 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 m<sup>3</sup> 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 2024, se han beneficiado de este tipo de tarifas más de 46.000 personas destinando un importe de 1.322.411,29 €.

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.

Tras más de cinco años sin actualización de tarifas, durante el año 2024 se estuvo trabajando en la definición de un nuevo sistema tarifario cuya entrada en vigor se producirá dentro del primer trimestre de 2025.

1.322.411,29 €



INVERTIDOS EN FONDOS SOCIALES

46.882



CLIENTES BENEFICIADOS

100%



GARANTIZAMOS EL ACCESO AL AGUA  
AL 100% DE NUESTROS CLIENTES

Con los mecanismos de acción social (bonificación en tarifas y creación de fondos de solidaridad para hacer frente al pago de facturas) y las medidas de flexibilización contribuimos a cumplir con el ODS 1 “Fin de la pobreza”, poniendo el foco en el objetivo de garantizar a las personas en situación de vulnerabilidad el acceso a los servicios básicos.

#### **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 orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan.



## **DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES**

Una apuesta clara por los nuevos canales

#### · 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.

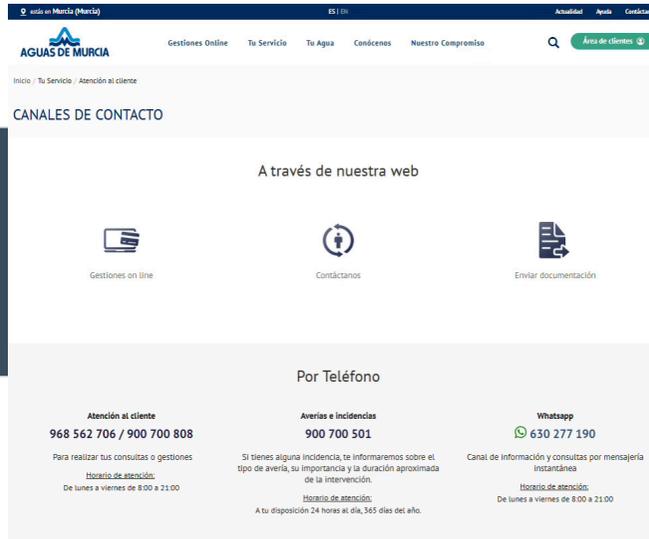
#### · Canales No presenciales

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. En el año 2024, se ha incorporado un sistema omnicanalidad que permite la integración de distintos canales, como el telefónico, whatsapp, chat web, en una única plataforma que utiliza la Inteligencia Artificial en distintas gestiones y que ofrece al cliente una experiencia más cómoda, ágil y directa.

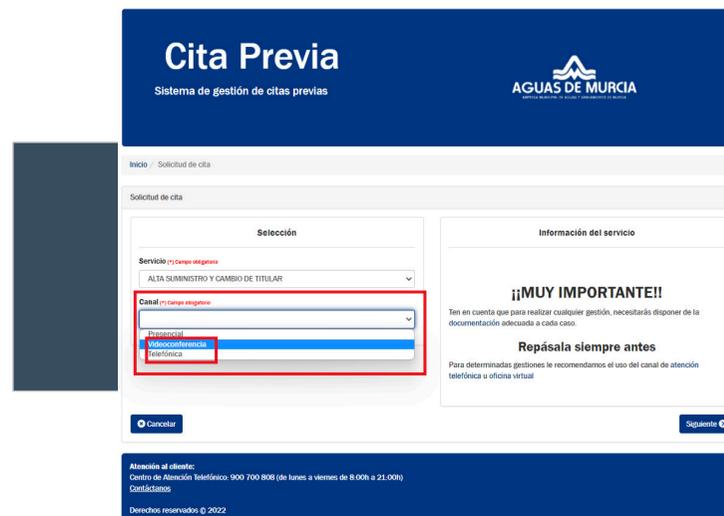
- Canal de Atención Telefónico: 968 562 706 / 900 700 808 de lunes a viernes de 08:00 a 21:00. Al que hemos incorporado una cola específica de atención preferente para mayores de 65 años.
- Teléfono de Averías e incidencias: 900 700 501 (24 horas al día los 365 días del año).
- Web [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es): a través del formulario Contáctanos o del Área de clientes: (24 horas/365 días del año).
- X: @EMUASA\_Clientes. Horario de respuesta: de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
- Instagram: 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.

En 2024, ampliamos los canales de atención no presencial a través de Whatsapp y Chat Web.

- Whatsapp: 630 277 190 (De lunes a viernes de 8:00 a 21:00).
- Chat Web: desde la página Web (De lunes a viernes de 8:00 a 21:00).



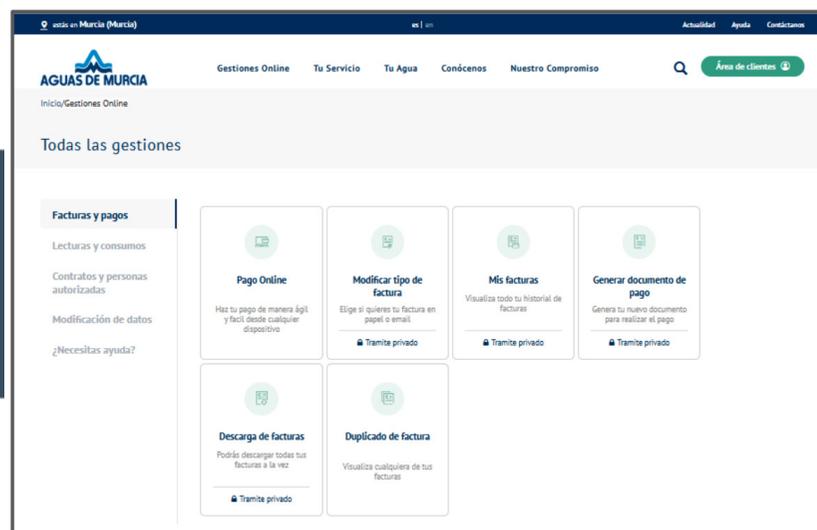
Además, continuamos ofreciendo a nuestros clientes la máxima facilidad para realizar sus gestiones, para ello contamos con la Cita Previa Telefónica y también a través de Videollamada, cuya finalidad es que el cliente sea atendido personalmente sin necesidad de acudir físicamente a la oficina.



## Área de Clientes de Página Web

En nuestra página web [www.emuasa.es](http://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 Real Decreto 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 amplio apartado de gestiones online.



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

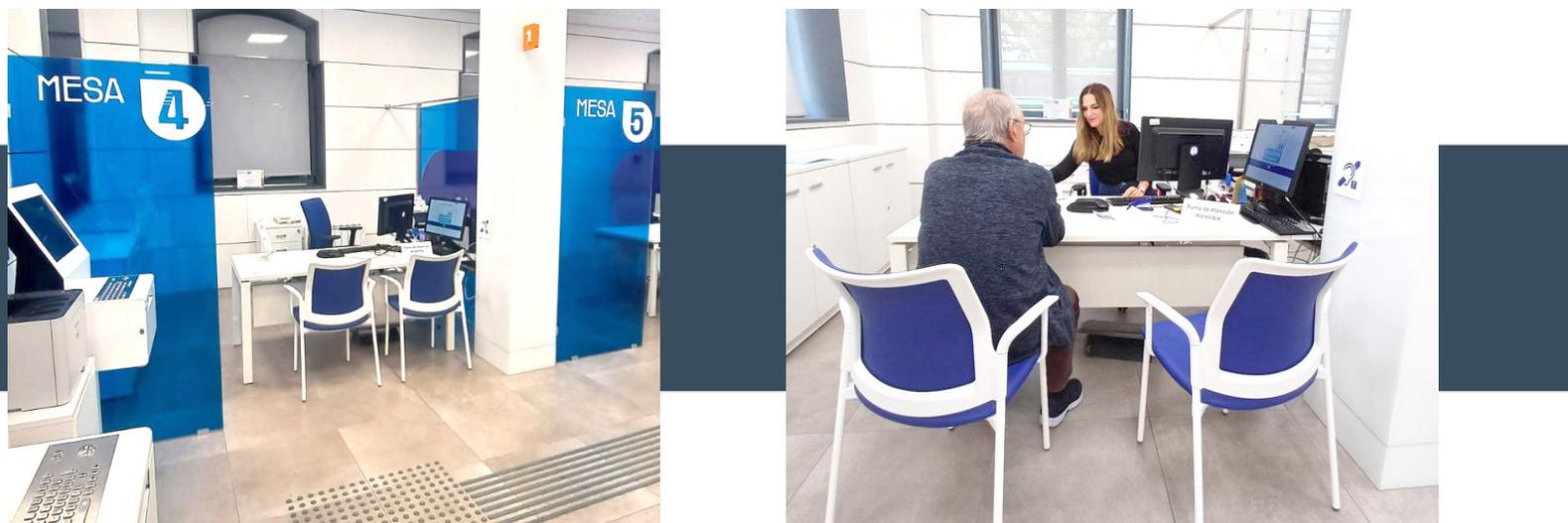
- Cita Previa: <https://www.emuasa.es/cita-previa>
- Oficina virtual: <https://www.emuasa.es/>

## **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, durante el año 2024 hemos realizado cambios en las oficinas de atención al cliente, estableciendo itinerarios en función del tipo de gestión y diferenciando entre gestión ágil o información, de lo que son las atenciones con citas, las preferentes a senior y otras de mayor complejidad, que permiten una atención de calidad.

Hemos mantenido la guía podotáctil en la zona de atención al cliente en todo su recorrido y adaptado tanto los puestos de información como los de atención, estos últimos con mesas que disponen de faldones retráctiles que permiten una adecuada posición a personas con movilidad reducida, sillas adaptadas a la ergonomía de los mayores y un puesto para la atención a 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**

Un servicio fundamental es la incorporación de la firma digital en el sistema informático comercial en los diferentes procesos de contratación y formalización de compromisos de pago, lo que se ha traducido en una mayor agilidad de las gestiones, eliminación de papel y la disminución de 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 mantiene 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 canales digitales, como la oficina virtual** u otros como Whatsapp, Chat Web y el uso de la Inteligencia Artificial para ciertas gestiones telefónicas, son una muestra del esfuerzo realizado para lograr una mayor digitalización y puesta en valor de estos canales que permiten agilizar las gestiones que realiza 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.

### **Certificación Empresa Comprometida con las Personas Mayores (Senior)**

Para Aguas de Murcia es una **prioridad ofrecer el mejor servicio** apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad.

En 2023, Aguas de Murcia inicia la implantación de un NUEVO Sistema, **“Sistema de Gestión de Organización Comprometida con las Personas Mayores”** orientado a ofrecer un producto de calidad con 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 comprometidos con la vulnerabilidad).

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

Esta certificación obtenida en el año 2024, está basada en los compromisos adquiridos para mejorar la experiencia de los clientes senior y que visibiliza e impulsa la importancia de contar con servicios de calidad e inclusivos, donde “no se deje a nadie atrás”, lema de la Agenda 2030.

Algunos de los beneficios que aporta esta certificación son:

- Ayudar en el proceso de prestación de servicio a clientes de mayor edad que pueden resultarles complejos tanto en su comprensión como en la ejecución.
- Reforzar los mensajes y actuaciones realizados para devolver y afianzar la confianza a la tercera edad.
- Aportar confianza a sus clientes más mayores.
- Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia del cliente.
- Contribuir a la Agenda 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:
  - ODS 8: promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todas las personas
  - ODS 10: Reducir las desigualdades en y entre los países

Aguas de Murcia **adquiere el compromiso de una Atención Preferente Senior.**

Con esta certificación **Aguas de Murcia se pone a la cabeza del Compromiso con las Personas Mayores en la Región**, siendo la primera empresa de la Región de Murcia en obtener este reconocimiento.

Durante el mes de junio se organizó un acto de entrega de dicha certificación al que asistieron por parte del Ayuntamiento el concejal de Planificación Urbánística, Huerta y Medio Ambiente, Antonio Navarro, y la concejala de Mujer, Políticas de Conciliación, Mayores y Discapacidad, Ascensión Carreño y Ángel Luis Sánchez, Director de Región Mediterráneo de AENOR, por parte de AENOR, que hizo entrega del certificado a la Directora General de Aguas de Murcia, Inmaculada Serrano, que estuvo acompañada por Ángel Guirao en representación del colectivo Senior.



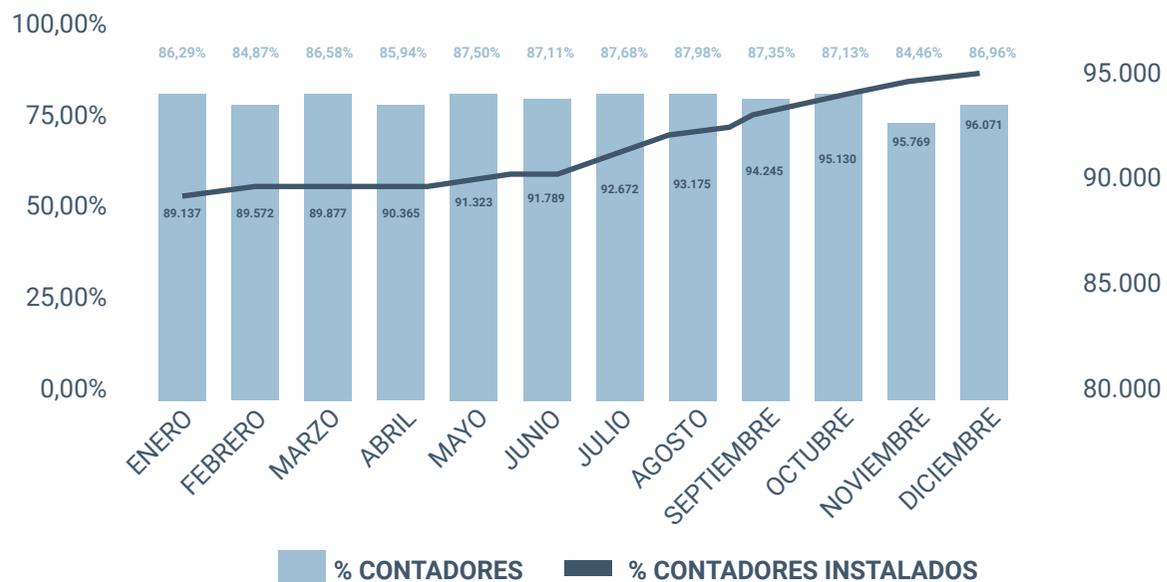
### **Actuaciones frente a malos olores**

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.

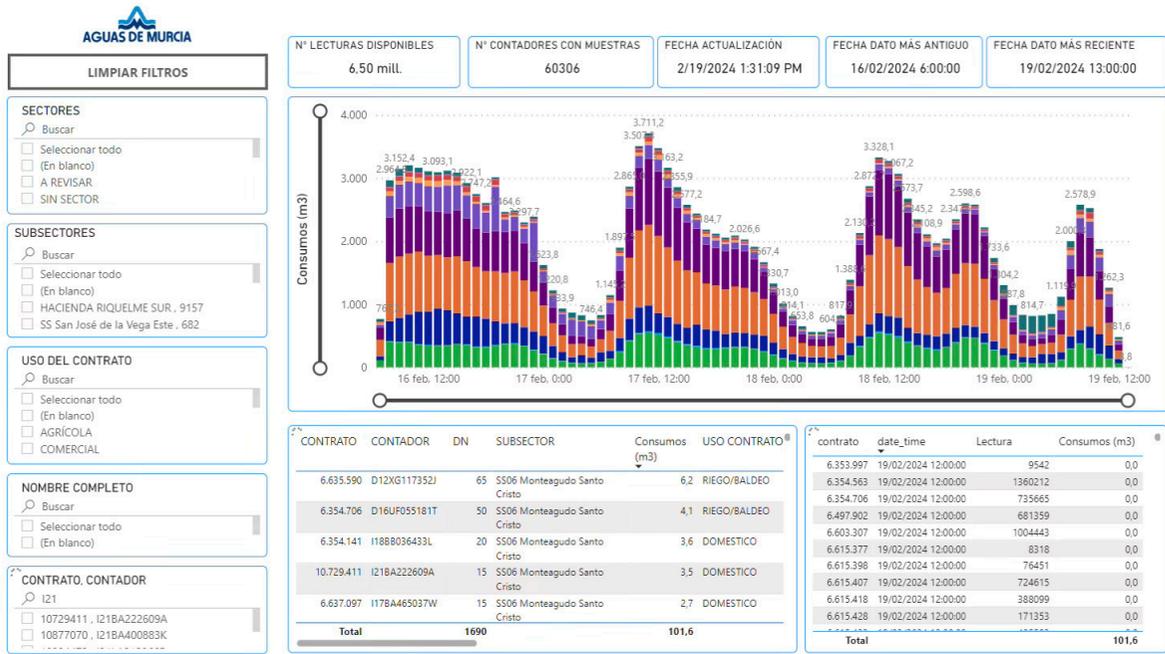
### **Sistema de Telectura**

El Sistema de Telectura consiste en un 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 2024 se ha mejorado el índice de Performance que mide el porcentaje de contadores que tienen una alta calidad de transmisión (más del 75% de lecturas horarias), teniendo en cuenta que el número de contadores ha aumentado en 6.934.



Los datos recogidos por el sistema de telelectura son también valiosos para el control del ANR. Todos los días se revisa el caudal mínimo nocturno de los sectores del municipio de Murcia para detectar subidas que indiquen posibles fugas. Para discriminar si estos aumentos del caudal mínimo corresponde a una fuga o a un aumento de consumo se dispone de una aplicación que agrupa los contratos teleleídos según subsector y uso. Esto ayuda a ser más eficaces en el uso de los recursos de búsqueda de fugas al eliminar falsos positivos, lo que reduce desplazamientos innecesarios.



Derivado de este control diario, los aumentos de consumo anormales son notificados a los clientes a través del Área de Clientes, lo que redunda en una mejora de la satisfacción del cliente.

Durante 2024, hay que destacar, la renovación paulatina de los concentradores de primera generación a los de segunda generación, que permiten procesar un mayor número de datos y permiten mayor alcance y mejores coberturas.

**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.

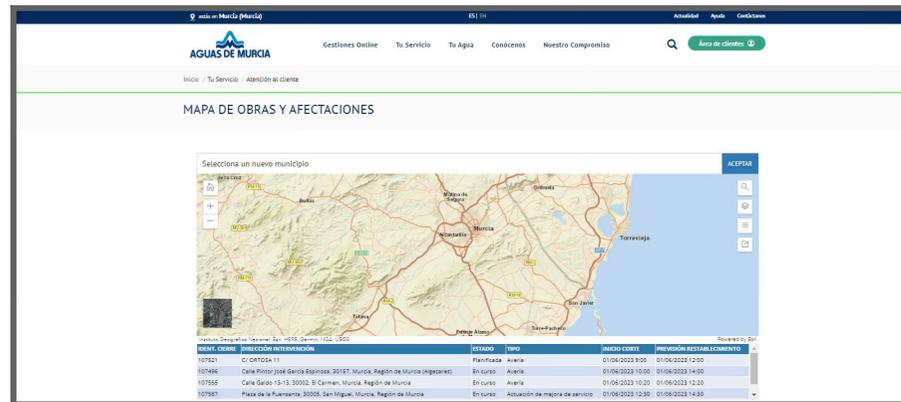


## Atención a usuarios sobre Calidad del Agua

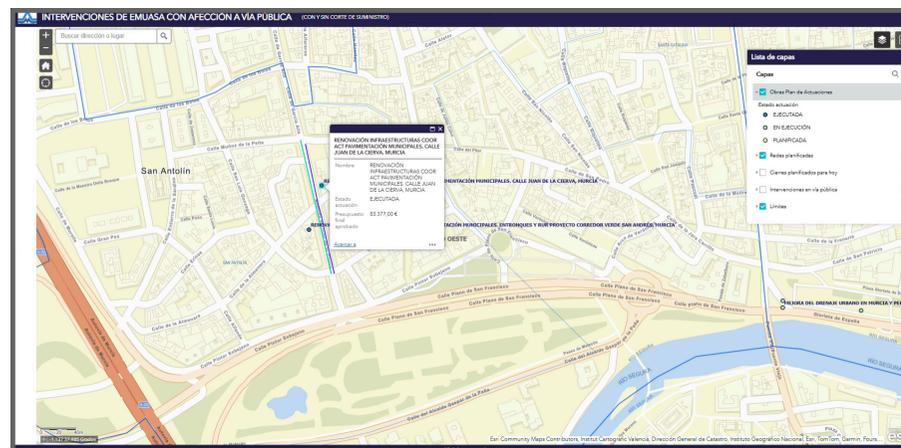
Servicio enfocado a dar respuesta, desde el Departamento de Calidad de Agua, a todas las consultas y dudas, que, sobre este tema, pueda poseer cualquier usuario.

## Mapa de Obras y Afectaciones

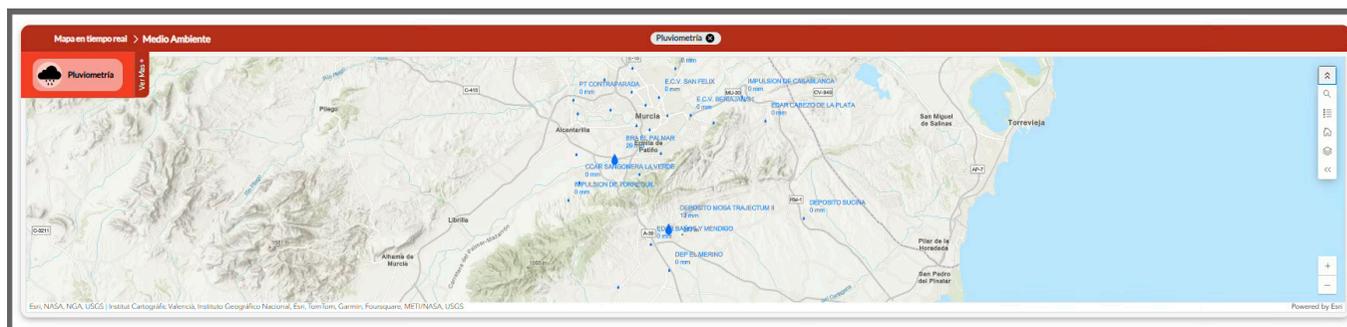
En la web de Aguas de Murcia ya está disponible el servicio de información de cortes de suministro indicando el motivo, estado de la afección, inicio y previsión de restablecimiento a través de la página web.



A este servicio se le ha añadido la visualización de las obras previstas en el Plan de Actuaciones de Aguas de Murcia.



Así mismo, se ha puesto a disposición del Ayuntamiento de Murcia la información que proporciona nuestra red de pluviómetros, para la consulta y seguimiento de sucesos de lluvia, en la web <https://alinstante.murcia.es/> Murcia al Instante:



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).

## 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 9/2017, de 8 de noviembre, y al Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, garantizando una correcta aplicación de la legalidad en materia contractual. Además se mantiene el 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. Durante el año 2024 se ha realizado la auditoría legal de contratación habiendo recibido ya el informe definitivo con el resultado de: **Favorable.**

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. El Compliance Officer es el Responsable del Sistema Interno de Información.

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 la subvención obtenida en el año 2024 referente al PERTE de Digitalización para la 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 gestión de proveedores.
- Política de gestión de envío de comunicaciones comerciales.
- Política de uso de herramientas informáticas.
- Política de Gestión de Brechas de Seguridad.
- Política de Gestión de Transferencias Internacionales de Datos.
- 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.
- Procedimiento de Gestión de las Informaciones recibidas en los Canales Éticos de EMUASA.
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de Seguridad de la información y Uso TIC. Normas de uso.
- Política de Ejercicio de Derechos.
- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Auditoría Interna.
- Política de Cumplimiento Ambiental.
- Código de Conducta. Compliance.
- Manual de funcionamiento del Delegado de Protección de Datos.

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

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

## MEDIO AMBIENTE

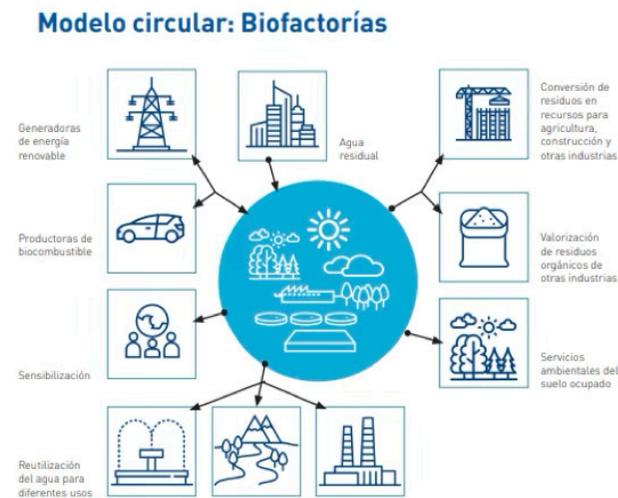
Dentro de este apartado se tratarán los siguientes temas materiales:

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

Dentro de la gestión ambiental, destacar la estrategia de biofactorías que defiende un nuevo modelo de instalaciones basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración en el entorno natural, de forma que se minimiza el impacto en ocupación del suelo, potenciando los servicios ecosistémicos en ese espacio ocupado y transformando la infraestructura gris en una infraestructura verde.

Por otro lado, se genera un impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, el diálogo y la colaboración con los grupos de interés y la sensibilización ambiental.



Promovemos la evolución del modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en biofactorías

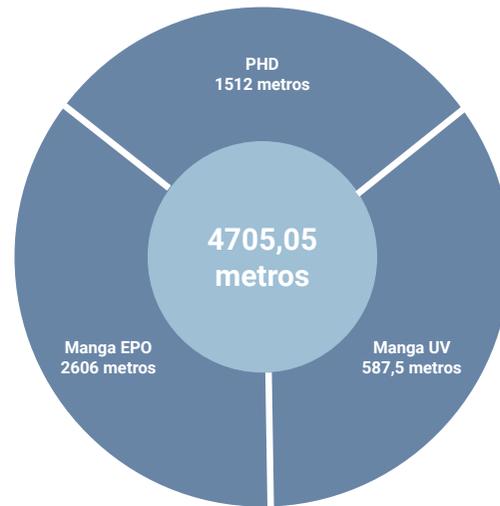
Las medidas adoptadas para abordar estos temas materiales son numerosos y variados, destacando entre otros los siguientes:

### **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.

Además, en el año 2024, se ha puesto en marcha el nuevo servicio de instalación, renovación y sustitución de tuberías mediante tecnologías sin zanja, lo que nos ha permitido incluir nuevos sistemas más innovadores.

Los resultados obtenidos este año han sido los siguientes:



### **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 2024, las depuradoras de Aguas de Murcia han tratado **42.953.362 m3**. De esta cantidad, se han reutilizado de forma directa **699.524 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. El caudal reutilizado en 2024 de forma directa ha sido un 2,4 % superior al año 2023.

## La reutilización de las aguas regeneradas permite

Minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos

Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los siguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios)

Reducir el vertido neto a los sistemas naturales y, por tanto, la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas

Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas

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.

De acuerdo con la Water Footprint Network, la huella hídrica tiene tres componentes:



### HUELLA HÍDRICA AZUL

Relacionada con el consumo de agua dulce, ya sea de fuentes superficiales o subterráneas.

Es la que mayor importancia cobra en la HH del ciclo urbano del agua, especialmente en la fase de abastecimiento.



### HUELLA HÍDRICA GRIS

Relacionada con la calidad. Equivale al agua necesaria para que el medio receptor asimile los contaminantes vertidos por una actividad.

En el ciclo urbano del agua cobra especial relevancia en las estaciones depuradora de aguas residuales (EDAR).



### HUELLA HÍDRICA VERDE

Relacionada con el agua de lluvia evaporada o incorporada en un producto. Cobra especial relevancia en productos agrícolas.

Del último cálculo realizado en 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

La huella hídrica de Aguas de Murcia es de 0,41 m<sup>3</sup> de agua consumida/ m<sup>3</sup> de agua servida

Saneamiento  
0,30 m<sup>3</sup>

Abastecimiento  
0,11 m<sup>3</sup>

El próximo cálculo se está previsto realizarse en 2026 con datos de 2025.

#### Reutilización de Fangos

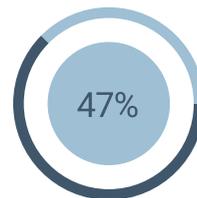
La gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. Durante 2024, la producción de fangos deshidratados asociada a la actividad de depuración ascendió a **32.636,9 Tm M.H/año**.

En Aguas de Murcia el 100 % de los fangos producidos en las depuradoras es reutilizado siendo el **53%** aplicados directamente en **agricultura** y el **47%** restante se destinó a la **fabricación de compost**.

32.636,9 Tm M.H/año



AGRICULTURA



FABRICACIÓN  
DE COMPOST

### Generación de Energía Verde

La generación de energía verde en todas las EDAR de EMUASA en 2024 ha sido de 8,534 GWh, lo que ha hecho que la autosuficiencia eléctrica haya sido del 57%.

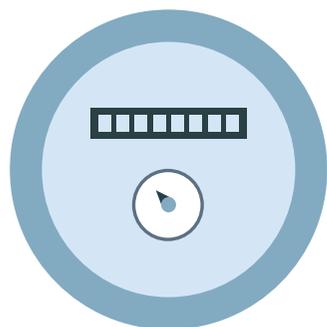
AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA Depuración (EDAR). Año 2024	
Consumo de energía (kWh)	15.095.442
Cogeneración (kWh)	7.913.000
Fotovoltaicas (kWh)	200.934
Energía verde generada (kWh)	8.113.934
Autosuficiencia Eléctrica	54%

**Promovemos la evolución del modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en biofactorías**

### **Cogeneración**

Aguas de Murcia implantó en 2012 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 61 % de la energía consumida y del 100% de las necesidades de calor.

En 2024, se obtuvieron los siguientes resultados:



Consumo energético:  
**15,095 GWh/año**

Producción de energía eléctrica en Cogeneración de la EDAR Murcia Este:  
**7,91 GWh (6,62 GWh generados en 2023)**

Energía autoconsumida en la EDAR Murcia Este  
proveniente de la planta de Cogeneración: **61%**

### **Energía fotovoltaica**

A finales de 2023 se finalizaron las instalaciones de generación de energía fotovoltaica en las EDARs de Nueva Sucina y Cañares que empezaron a funcionar a comienzos del año 2024. Con esta actuación, ya son 4 las EDARs que cuentan con paneles solares para producir energía eléctrica.

Los resultados obtenidos en 2024 han sido:

EDAR Baños y Mendigo	EDAR Nueva Sucina	EDAR Cañares
Energía fotovoltaica producida: 19.500 kWh	Energía fotovoltaica producida: 77.676 kWh	Energía fotovoltaica producida: 103.758 kWh
% Autosuficiencia energética: 70,4%	Autosuficiencia energética: 50%	% Autosuficiencia energética: 52%

### **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 2024 la producción de biogás en el proceso de digestión anaerobia fue de **3.712.859 Nm<sup>3</sup>/año**, un 20% superior que el año 2023, el **99,32% del biogás producido fue valorizado**, siendo el 98,96% valorizado en los motores de cogeneración (producción de energía eléctrica y térmica), y el 1,04% 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 general de la empresa:

- **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.

## ESTRATEGIAS IDi



Siendo nuestros objetivos ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno:

### CONTRIBUYENDO

al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.

### CAPTURANDO

conocimiento, para difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.

### TRANSFORMANDO

las actividades y apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

Durante 2024, se han desarrollado 23 estudios específicos y proyectos de investigación, de los cuales, 4 han finalizado y 19 tendrán continuidad durante 2025.



Los proyectos más relevantes son:

- **LIFE WARRIOR.** Enfoque innovador y rentable de reutilización del agua en cumplimiento del nuevo marco regulatorio europeo para riego agrícola (Reglamento de adaptación a la reutilización del agua para la agricultura). En el proyecto, EMUASA juega un papel clave liderando la construcción y demostración de la planta piloto, coordinando los talleres con las partes aceptadas y llevando a cabo la evaluación socioeconómica y de sostenibilidad de las soluciones implementadas.
- **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. Se mantienen los nitratos como fertilizante y se eliminan las sales transformándolas en hipoclorito sódico el cual será usado en las distintas depuradoras. EMUASA desempeña un papel fundamental en este proyecto, gestionando la adquisición de permisos para la instalación del prototipo en la ERA de Zarandona, la construcción, operación y optimización del mismo, así como la transferencia de unidades de valorización de salmuera a una planta de tratamiento de agua salina de ósmosis inversa (RO) en Murcia. Además, proporciona datos esenciales para las evaluaciones ambientales y económicas del proyecto.
- **LIFE MERLIN.** Proyecto que busca maximizar la producción de biogás combinando pretratamiento de lodos con codigestión mediante tecnologías innovadoras y herramientas digitales. Implementado en las plantas de tratamiento de Murcia Este y Monte Orgegia (Alicante), LIFE MERLIN contribuirá a la independencia energética y descarbonización de la UE, reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> y mejorando la eficiencia en la gestión de residuos. EMUASA desempeña un papel fundamental en el diseño, construcción, operación y recopilación de datos de las plantas piloto, así como en la evaluación de resultados y el desarrollo de herramientas digitales para optimizar el proceso.
- **H2020 CARDIMED.** Desarrollo de la resiliencia climática en la región del Mediterráneo mediante el despliegue de la infraestructura digital para mejorar los procesos de recopilación y evaluación de datos, proporcionando datos abiertos a todos los involucrados en la cadena de valor de las soluciones basadas en la Naturaleza (SBN) e integrando funciones cruciales para la Resiliencia Climática. EMUASA participa como entidad asociada al

Ayuntamiento de Murcia, contribuyendo a la sostenibilidad, replicabilidad y transferibilidad de las Soluciones Basadas en la Naturaleza (SBN), que en este caso corresponde a un Sistema Urbano de Drenaje Sostenible (SUDS) en una zona inundable de la ciudad. Su rol incluye colaborar en la tarea de replicación y transferibilidad en la región mediterránea y otras áreas biogeográficas de la UE, trabajando en la co-creación de programas de formación y compartir experiencias y conocimientos para fomentar la resiliencia climática a través de las SBN.

- **SISTEMA ALERTA TEMPRANA CONTRA AVENIDAS Y PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO.** Desarrollo de varias aplicaciones informáticas para ofrecer servicios enfocados a la gestión de abastecimiento de agua potable, saneamiento, evacuación y depuración de aguas residuales de EMUASA.

- **PILOTO RENOVACIÓN DE ACOMETIDAS MEDIANTE SISTEMA DE TECNOLOGÍA SIN ZANJA.** Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conexiones antiguas de plomo y polietileno por otras conexiones de materiales adecuados de manera económica y efectiva, disminuyendo las molestias ocasionadas a los ciudadanos.

- **PLANTA PILOTO FLUSER.** Planta piloto experimental cuyo objetivo es reproducir, con el mayor grado de similitud posible y de forma versátil, las características de la depuradora Murcia Este utilizada en los proyectos de I+D+i, donde se ensayan nuevos reactivos, combinaciones de procesos. etc.

- **PLANTA PILOTO ETAP CONTRAPARADA.** Planta piloto a escala de la planta industrial donde se incluyen todos los procesos de tratamiento de la ETAP La Contraparada que permite experimentar con nuevos reactivos y etapas destinadas a la mejora del proceso eliminando riesgos.

- **BIVITOX.** Sistema de Vigilancia de la Toxicidad en la captación de la ETAP La Contraparada, consistente en una herramienta informática de monitorización del comportamiento del Percasol, un pez, que permite la detección de contaminantes.

- **ECOCAPTURA.** Sistema de captación por módulos, instalados a modo de pruebas piloto este sistema de captación en los aliviaderos del Carril Compuertas en Sangonera la Verde, en Polígono Industrial Cabezo Cortao, en la Urb. Montepinar de El Esparragal y en el BRC Sangonera I Puente.

- **HYDROCONTROL.** Diseño de cuadros de mando para el control de caudales y una gestión eficiente del agua a través del análisis detallado de datos provenientes de caudalímetros, cálculos de balances diarios y la integración de informes para optimizar la búsqueda de fugas y el rendimiento hidráulico.

- **SPIDER PROTECT.** Desarrollo de un prototipo innovador de sistema anticaídas en tapas de alcantarillado para las operaciones de mantenimiento.

- **PRUEBAS CODIGESTATOS EDAR MURCIA ESTE.** Realización de ensayos de codigestión con el residuos de una fábrica de golosinas con el propósito de mejorar los procesos de codigestión en Murcia Este, incrementando la producción de biogás.

La innovación es el motor que nos mueve en la búsqueda de nuevas soluciones para cuidar de los recursos y el entorno.  
Creamos soluciones innovadoras que nos acercan al futuro basados en la colaboración pública-privada, para dar respuesta a las necesidades de la sociedad

## **Autorización de Reutilización efluente EDAR Murcia-Este**

La Confederación Hidrográfica del Segura (CHS) ha dado el visto bueno a la concesión de reutilización de Murcia Este, pero para ello hay que realizar un plan director de reutilización para instalar en la EDAR Murcia Este un tratamiento terciario, donde poder regenerar el agua y usarla tanto en parques/jardines como en otros usos, dando cumplimiento al RD 1085/2024.

A día de hoy, se está tramitando la Solicitud de Productor de Agua regenerada de la EDAR Murcia Este y su Plan de gestión del riesgo, según solicitud de la CHS.



### **AUTORIZACIÓN DE REUTILIZACIÓN DE AGUAS REGENERADAS EN LA EDAR MURCIA ESTE PARA RIEGO DE ZONAS VERDES Y BALDEO DE CALLES**

### Codigestión Edar Murcia Este

Con la **concesión de la Autorización Ambiental Integrada** en 2023, durante 2024 se incrementa la cantidad de residuos valorizados en la digestión anaerobia, consolidándose como nuevos subprocesos de la línea de fango de la EDAR la recepción de cosustratos y su inyección en los digestores. Esto nos ha **permitido aumentar la generación de energía renovable (cogeneración) gracias a la técnica de Codigestión, y aumentar la “autosuficiencia energética” de la EDAR hasta el 61%**. Este incremento en la producción de energía limpia no solo contribuye a la sostenibilidad ambiental, también supone un importante avance en la lucha contra el cambio climático, y nos permitirá seguir avanzando en el camino hacia la autosuficiencia total de la instalación.

### Autogestión de los Residuos generados en el Mantenimiento de la Red de Saneamiento

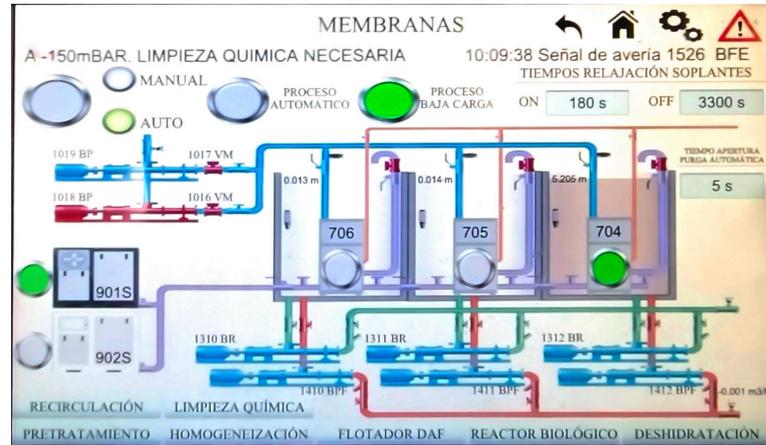
La EDAR Murcia-Este dispone de una planta de tratamiento para este tipo de residuos, con un sistema novedoso de extracción y tratamiento de las arenas que permitirá su valorización. La planta inició su funcionamiento tras la concesión de la Autorización Ambiental Integrada. Durante el 2024 se ha trabajado en la optimización de los distintos procesos que tiene la planta, que están permitiendo obtener una arena con elevado grado de sequedad y alto porcentaje de materia mineral (superior al 98%). Se han realizado los primeros análisis de caracterización de la arena obtenida para poder reutilizarla en el sector de la construcción, en distintos usos como relleno de zanjas, camas de tuberías etc.

### Puesta en marcha ampliación EDAR Martinez del Puerto

En diciembre de 2024 se inició la puesta en marcha de la línea ampliada de la EDAR de los Martinez del Puerto.



La ampliación permitirá tratar un caudal máximo de 450 m<sup>3</sup>/d adicional al actual. Está dotada de un pretratamiento, tratamiento primario para eliminar grasas, tratamiento biológico con membranas de microfiltración (MBR), desinfección con reactor UV y cloración. Dispone de línea de fangos con espesador de gravedad y tornillo deshidratador de fangos. La capacidad de producción máxima de agua regenerada de la EDAR pasa de los 150 m<sup>3</sup>/d a 600 m<sup>3</sup>/d, además permitirá obtener un efluente de mejor calidad debido al nuevo tren de tratamiento implementado.



**Certificado de usuarios de polímeros de origen renovable**

Durante el año 2024 el 57% del polielectrolito comprado para deshidratar los fangos en las EDAR de Aguas de Murcia fue fabricado con materias primas de origen renovable.



En agradecimiento a **Aguas de Murcia por su apuesta por la circularidad y la sostenibilidad en el uso de floculantes de origen renovable para el tratamiento los fangos de la EDAR**, en el mes de agosto recibimos por parte uno de nuestros proveedores de productos químicos un Certificado que nos acredita como usuarios de productos de la gama Bio MB. Se trata de una iniciativa para contribuir con los objetivos de desarrollo sostenible a través de un producto naturalmente renovable.



### Biodiversidad

En Aguas de Murcia estamos comprometidos con la recuperación de la naturaleza trabajando para que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyan a ello. Por esa razón, 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 2021-2023 .



En 2024 se vuelve a suscribir el convenio con la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) para continuar con el cuidado de los ecosistemas terrestres dentro de las instalaciones y en los alrededores de las mismas, compromiso de Aguas de Murcia con el ODS 15 de las Naciones Unidas (NNUU) y con la preservación del planeta.

Consecuencia de dicha firma, se ha continuado con las acciones de fomento de la biodiversidad, entre las que destacan el mantenimiento de las masas forestales del bosque de ribera y la naturalización de las instalaciones del ciclo del agua, concretamente la ETAP Contraparada y la EDAR MURCIA ESTE.

En este sentido cabe destacar la eliminación de las plantas invasoras y la sustitución progresiva por plantas autóctonas, así como, el avistamiento de aves y la elaboración de censos por voluntarios de la plantilla de ambas instalaciones, dentro de los PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO AMBIENTAL BIOBSERVA Y BIOBSERVA STOP INVASORAS.

Concretamente, en la EDAR Murcia-Este, se ha constatado la presencia de hasta 53 especies de aves, algunas de ellas de gran interés de conservación, como la cerceta pardilla, observada en varias ocasiones, durante el mes de abril y septiembre, una pareja en las instalaciones de la EDAR, algo poco frecuente en nuestras latitudes. Esta especie está considerada como el pato más amenazado de Europa, y es una de las 7 especies de mayor categoría de amenaza presente en nuestro país, estando recogida en el Catálogo Español de Especies Amenazadas como En Peligro Crítico de Extinción.

Por otro lado, el mantenimiento de las masas forestales del bosque de ribera nos permite continuar con la auto compensación de las emisiones de CO2 que no se pueden evitar, cumpliendo el compromiso de mantenimiento del bosque de ribera con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y obteniendo, por tanto, el sello COMPENSO. Este distintivo, junto al de CÁLCULO y REDUZCO, garantiza nuestro compromiso con la descarbonización en la gestión sostenible del ciclo del agua en Murcia.

## INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS

Respecto al tema material de Inversión en infraestructuras, tuberías y obras, durante el año 2024, 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 90 actuaciones, en el ámbito del ciclo integral del agua (abastecimiento, saneamiento y depuración). Con un presupuesto de más de 22 millones de euros, de los cuales más del 50 % (12 millones de euros) se localizan en pedanías. Las inversiones de las obras correspondientes a renovaciones y ampliaciones de redes de abastecimiento y saneamiento están valoradas en 11,08 millones de euros, lo que supone un 49,5 % del Plan de Actuaciones. El plazo previsto para su ejecución es de cuatro años (2024-2027).

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.

Los principales bloques de actuación son:

- Renovación y ampliación de saneamiento.
- Renovación y ampliación de abastecimiento.
- Adaptación al cambio climático y sostenibilidad.
- Inversiones en producción de agua potable y depuración de aguas (ETAP, depósitos de agua potable y EDARs).
- Adaptación a nuevos requerimientos legales.
- Sistemas generales.
- Seguridad física y de comunicaciones de diversas instalaciones del ciclo integral de agua.
- Inversiones en sistemas de información y telecontrol.
- Coordinación actuaciones Ayuntamiento.

Y los aspectos más relevantes del plan son:

1. Dotar de servicio de abastecimiento y saneamiento a zonas que carecen del mismo.
2. Eliminar 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. 7.650 m de nuevas redes de saneamiento entre las ampliaciones y renovaciones.
  - b. 8.430 m de nuevas redes de abastecimiento entre las ampliaciones y renovaciones.
4. Ampliaciones y renovaciones de abastecimiento, fomentando con ello la economía circular mediante actuaciones que permiten ampliar la vida útil de la red de agua potable, mejorando la fiabilidad y continuidad del servicio por la reducción de eventuales fugas y averías y por la mejora estructural de las infraestructuras hidráulicas. Destacan las actuaciones de “Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en Calle Diego de Almagro, San José de la Vega”, “Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en Calle Taller, San José de la Vega”, “Renovación de la red de abastecimiento en Calle Vicente Medina, El Bojar Beniján” y “Renovación de la red de abastecimiento en varias calles del Barrio de Los Almendros, La Alberca”.
5. Ampliaciones y renovaciones de saneamiento, optimizando el servicio de saneamiento y derivando en importantes beneficios a la población del municipio de Murcia como son la dotación de servicio de saneamiento a zonas que carecen del mismo, ampliación de la vida útil de la red de saneamiento, mejora de la fiabilidad y continuidad del servicio por la reducción de eventuales averías. Destacando el “Proyecto de Nuevo Colector de Saneamiento en Cañadas de San Pedro, Murcia”, que contempla la instalación y puesta en servicio de red de saneamiento en el casco urbano de Cañadas de San Pedro y los núcleos de Monteblanco y Brugarolas, en coordinación con la ejecución de la futura estación depuradora de aguas residuales de Cañadas de San Pedro y su colector finalista por parte de la administración autonómica.
6. Adecuar la calidad del agua servida, de cara a los nuevos requerimientos legales sin limitar la capacidad de tratamiento actual, mediante la “Etapa de filtración de arena en la ETAP Contraparada. Fase 1 (Obra Civil), en Javalí Viejo”.

7. Coordinar las actuaciones con el Ayuntamiento, en la gestión sostenible de las inundaciones urbanas mediante actuaciones para la “Mejora del drenaje urbano en Murcia y pedanías”, así como la “Renovación de infraestructuras por coordinación de actuaciones de pavimentación municipales”, como las renovaciones de redes y acometidas asociadas al proyecto municipal del Corredor Verde de San Andrés.
8. Mejora medioambiental y protección de las zonas urbanas mediante la adecuación de los puntos de vertido en episodios de lluvia a los requerimientos legales del Real Decreto 665/2023 y la digitalización y monitorización de los parámetros de calidad del agua.
9. Recorrido hacia la autosuficiencia energética y transición verde con la inversión en energías renovables, mediante la instalación fotovoltaica para autoconsumo en instalaciones de EMUASA, consiguiendo beneficios asociados como la reducción del impacto ambiental del servicio, reducción de la huella de carbono y mejora de la autosuficiencia energética, con incremento previsto de generación de energía renovable de 0,7 GWh anuales.
10. 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.
11. Este Plan de Actuaciones, aprobado en febrero de 2024, con un horizonte de ejecución cuatrienal (años 2024-2027), ha comenzado su ejecución a lo largo de 2024.

Cabe destacar las siguientes actuaciones realizadas durante el año 2024 asociadas a este plan de actuaciones:

- Ampliaciones/Renovaciones de saneamiento:
  - Ampliación de la red de saneamiento en Carril Pacorros, Puente Tocinos.
  - Renovación de las redes de saneamiento y abastecimiento en Calle Flora, Patiño.
- Ampliaciones/renovaciones de abastecimiento:
  - Mallado de la red de abastecimiento en Vereda Jesús Rosa, Santa Cruz.
  - Ampliación de la red de abastecimiento tramo N° 7 Calle Mayor, Santa Cruz.
  - Renovación de la red de abastecimiento en Calle Ciprés, Santo Ángel.
  - Renovación de las redes de abastecimiento en Calle La Barca, Fase 2, Rincón de Beniscornia.
  - Ampliación y mallado de la red de abastecimiento en Calle San Fernando, La Alberca.
  - Renovación de la red de abastecimiento en Calle Escuelas, Alquerías.
  - Renovación de la red de abastecimiento en Calle Santa Rosa de Lima, Corvera.
- Mejora de operación:
  - Renovación de impulsiones del bombeo Plan Sur Reguerón al Colector Nogueras, Los Dolores.
  - Renovación de bombas en Colector Central, Murcia.
  - Anulación de estación de bombeo de aguas residuales PRC-BF Ferrocarril, Murcia.
- Mejora de drenaje:
  - Mejora del drenaje urbano en el municipio de Murcia, casco urbano y pedanías.
  - Cambio de rejillas de canales de drenaje en el casco histórico de Murcia.
  - Mejora del drenaje urbano en Calle Minerva y otras, El Palmar.

## **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, se ha proyectado la ejecución de un total de 5 actuaciones, actuaciones englobadas en “Levantamientos cartográficos, inspecciones, modelización y monitorización de los sistemas de saneamiento existentes” o en “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.

El detalle de las actuaciones es el siguiente:

- Monitorización en continuo de puntos de vertido de saneamiento en la cuenca del Mar Menor. En ejecución a lo largo de 2024, previendo su finalización en 2025.
- Nuevo colector de saneamiento en Los Vidales, Lobosillo. Publicada licitación y obra en ejecución en 2024, previendo su finalización en 2025.
- Nuevo colector de saneamiento en La Granja, Lobosillo. Ejecutada a lo largo de 2024.
- Rehabilitación de colectores mediante tecnología sin zanja en sistemas de saneamiento. En ejecución a lo largo de 2024, previendo su finalización en 2025.
- Instalación de un generador fotovoltaico en la cubierta de un tanque de tormentas. Ejecutada a lo largo de 2024.

## **PERTE de digitalización del ciclo del agua**

En diciembre de 2023, Aguas de Murcia e Hidrogea participaron en la segunda convocatoria de subvenciones en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea mediante los Fondos NextGenerationEU 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 tuvieron 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 contribuye 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).

En octubre de 2024 se publicó la resolución definitiva en la cual la agrupación formada por Aguas de Murcia e Hidrogea fue seleccionada como beneficiaria, con un coste subvencionable global de 10,88 millones de euros (importe de ayuda global 8,13 millones de euros). En el caso particular de Aguas de Murcia, las 21 actuaciones a realizar ascienden a un coste subvencionable de 8,55 M€ con una ayuda concedida de 5,99 M€.

Las actuaciones se desglosan en:

**1. ACTUACIONES TIPO A- PLANIFICACIÓN:** Comprenden la elaboración/actualización de estrategias, planes, proyectos constructivos o estudios que promuevan la mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua.

Las 4 actuaciones de tipo A consideradas en el proyecto AQUA3 MURCIA abarcan un amplio grupo de necesidades, desde la redacción de documentos para asegurar el cumplimiento de normas sectoriales recién aprobadas y la planificación hidrológica del ciclo 2022-2027, pasando por documentos que deben de planificar los futuros esfuerzos inversores de los gestores del servicio hasta trabajos que se encuentran en la frontera entre la ingeniería y la I+D+i como es el modelado CFD de determinados procesos de potabilización.

- Planificación de emergencia ante situaciones de sequía
- Planificación de la Gestión de los Sistemas de Saneamiento.
- Planificación para el fomento del uso del agua regenerada.
- Modelado numérico de sistemas de abastecimiento.

El coste estimado de estas actuaciones es de casi 130.000 €.

**2. ACTUACIONES TIPO B - IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y DIGITALIZACIÓN:** Comprenden intervenciones específicas de mejora de la eficiencia y digitalización del ciclo urbano del agua.

Las 14 actuaciones de tipo B planificadas en el proyecto AQUA3 suponen el elemento central del mismo, puesto que desarrollan la implantación de la digitalización de manera concreta sobre las infraestructuras del ciclo del agua. AQUA3 es un proyecto que mejora de forma integral la gestión del ciclo del agua, lo que significa que las actuaciones de digitalización abarcan desde la captación de agua del DPH hasta su devolución, mejorando todas las infraestructuras empleadas en la prestación del servicio.

Abastecimiento:

- Captaciones directas al dominio público hidráulico: sondeos de la red urbana de riego (RUR)
- Infraestructuras de captación de agua (Estación de Tratamiento de Agua Potable Contraparada)
- Sensorización de la red de distribución de agua potable para el control del Agua no Registrada
- Sensorización de la Red Urbana de Riego (RUR)
- Implantación de Telectura en contadores de abonado

El coste estimado de estas actuaciones supera los 3,6 Millones de €.

Saneamiento y Depuración:

- Sensorización para la monitorización de las redes de saneamiento en tiempo real
- Actuaciones de mejora en grandes EDARs - Mejora operativa y funcional en Murcia Este
- Actuaciones de mejora en pequeñas EDARs o etapas de tratamiento - Control del influente
- Actuaciones de mejora en pequeñas EDARs o etapas de tratamiento - Mejora de automatización
- Control del efluente de EDARs
- Sensorización para el control del efluente en puntos de alivio de la red de saneamiento

El coste estimado de estas actuaciones supera los 2,6 Millones de €.

**3. ACTUACIONES TIPO C - GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Comprenden la elaboración/actualización o mejora de plataformas o sistemas de información y herramientas digitales.

Se han diseñado 3 actuaciones de tipo C. Este grupo de actuaciones implementará en los servicios prestados dos “capas” de indudable valor. La primera, transparentar la gestión que se hace del agua en la ciudad a sus ciudadanos y al resto de administraciones responsables de su gestión. La segunda consiste en la implementación de las herramientas que recogerán el resultado de las actuaciones de tipo B para ponerlas al servicio de los gestores, posibilitando grandes optimizaciones (fundamentalmente hídricas, energéticas y organizativas) y mejoras en las características del uso que se hace del agua en la ciudad.

- Plataforma de transparencia y datos abiertos
- Herramientas de software para la gestión avanzada de infraestructuras
- Plataforma de gestión y explotación de datos de telectura

El coste estimado de estas actuaciones supera los 600.000 €.

En el año 2024 se han realizado los siguientes trabajos:

- Inicio de las actuaciones del Proyecto Aqua3, con fecha 12 de Enero de 2024, con la ejecución parcial de la actuación de mejora en grandes EDARs: Optimización del rendimiento operativo y la eficiencia energética de la EDAR Murcia Este, con la sustitución del paquete de lamelas del decantador primario, que posibilitará mejorar la calidad del efluente, reducir el consumo energético e incrementar la autosuficiencia energética asociada a una mayor producción de biogás.
- Publicación de 2 pliegos de licitación para la ejecución de actuaciones de ampliación de monitorización en sondeos RUR y la fase primera de mejora del sistema de control industrial en ETAP Contraparada.
- Preparación de diversos pliegos de licitación, para su publicación y contratación en 2025 y ejecución en 2025-2026.

### **Sistema Urbano de Drenaje Sostenible (SUDS)**

Aguas de Murcia, en la atribución de las competencias de gestión del ciclo urbano del agua y relacionada con la de la red de alcantarillado y saneamiento, compatibiliza los objetivos de la Ingeniería Sanitaria de desarrollo y planificación de las infraestructuras con la salud de las personas. Estos objetivos se pueden resumir en:

- **Objetivo 1:** Higienista: Se consigue con la recogida y canalización de las aguas residuales, a fin de prevenir enfermedades infecciosas relacionadas con las mismas.
- **Objetivo 2:** Proteccionista: una vez cubierta la necesidad de prevención de enfermedades, se trata de proteger a los ciudadanos contra inundaciones y su impacto. Para ello se diseñan sistemas y canalizaciones de saneamiento con capacidad suficiente en unos determinados supuestos técnicos y económicos que permitan reducir los impactos de las inundaciones.
- **Objetivo 3:** Medioambiental: cubiertos en gran medida los anteriores, este objetivo trata de reducir el impacto al medio receptor (vertidos o descargas al sistema unitario) en tiempo de lluvia y valorizar las aguas residuales, intentando que la mayor parte del agua contaminada pase por el proceso de depuración antes de su vertido a cauce público.

En este concepto se basan los Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS), concebidos como sistemas alternativos y complementarios a la red de drenaje convencional, que tienen como principal objetivo mitigar los efectos negativos que causa el desarrollo urbano en el ciclo natural del agua. Son elementos del sistema de drenaje que propician los procesos naturales previamente descritos, cuya filosofía de diseño se fundamenta en la integración paisajística y la renaturalización de los entornos urbanos.

De esta forma, la meta principal de los Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS) son:

- Crear ciudades más respetuosas con el ciclo natural del agua al restaurar la situación previa a su proceso urbanizador.
- Captar el agua pluvial en origen.
- Reducir la escorrentía pluvial urbana.
- Tratar la escorrentía pluvial urbana reduciendo su carga contaminante.
- Conseguir una economía circular del ciclo urbano del agua al considerar el agua de lluvia como un recurso natural valorizable permitiendo usos posteriores como riego o baldeo.
- Reducción del volumen de agua pluvial captada por los sistemas de saneamiento, mejorando la gestión de las redes en tiempo de lluvia.

- Mejora en el rendimiento de las EDARs asociadas, reduciendo el gasto energético y la eficiencia de los tratamientos biológicos como consecuencia de la disminución de la aportación de escorrentía superficial al sistema de saneamiento.

Para ello, en 2024 se han realizado diversas actividades de divulgación técnica y concienciación de la necesidad de empleo de Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible, con el fin de exponer los aspectos técnicos y prácticos relacionados con la implementación de SUDS en el término municipal de Murcia. Esta información técnica describe claramente las tendencias innovadoras en la gestión del agua urbana, para después entrar en materia respecto a los SUDS, incluyendo sus principios de funcionamiento, beneficios, objetivos y tipos de medidas, como son:

- En línea con la Alianza del Agua, promoción de la firma de convenios de colaboración con Grupos de Interés a nivel técnico para impulsar el desarrollo de soluciones de gestión del agua de lluvia.
- Enfocado a estos colectivos, se han desarrollado los siguientes eventos:
  - Presentación de guías técnicas (publicadas en la sección de Normativa del Servicio de la página web de Aguas de Murcia) y procesos técnicos (revisión de proyectos de urbanización, revisión de redes para recepción, puntos de entronque, informes y desvíos de servicios, etc.).
  - Presentación del Plan Director SUDS e hitos de desarrollo.
  - Presentación de la Guía SUDS en los foros Green Innovation Camp (Life Green Me5) y Climathon Murcia.
  - Organización de reuniones durante episodios de lluvia intensa.
  - Análisis de sectores urbanísticos, coordinación con planes especiales de infraestructuras hidráulicas y soluciones a corto/medio plazo.

## 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 2024 se han adoptado diferentes medidas relacionadas con este tema material como son:

### **Programa CONTIGO**

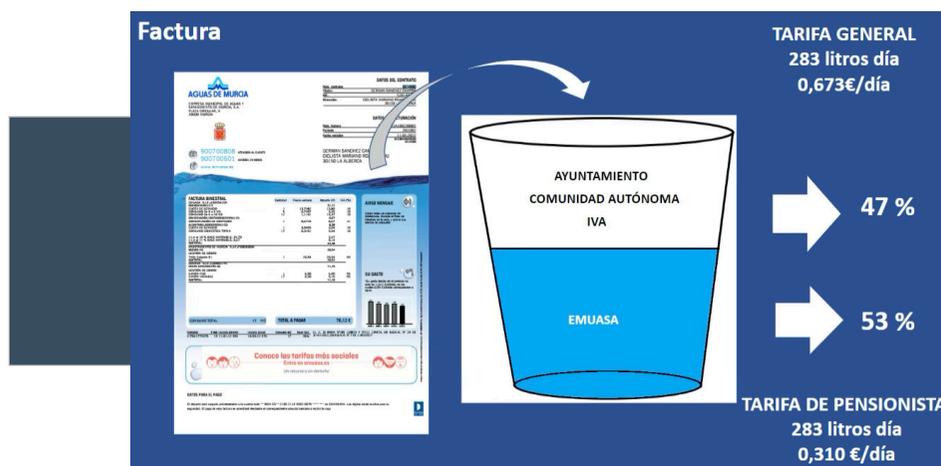
Como se ha comentado anteriormente, en 2022 se implantó el programa contigo, la implantación del mismo ha supuesto, no solo la realización de un trabajo comprometido con la digitalización, sino también, un trabajo de traslado de esta digitalización a uno de los colectivos más vulnerables, **los mayores**.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

2024

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 talleres relacionados con tarifas, factura y consumo responsable. Finalmente se han impartido charlas divulgativas o talleres en 6 Centros de Mayores.

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.
- **Consejos de ahorro.** Se informa sobre cómo se puede ahorrar agua dirigido a un consumo responsable.
- **Factura.** Se comenta de forma dinámica (interactuando con los presentes) la composición de la factura y los diferentes conceptos que la componen.



2025

Durante el año, tenemos previsto realizar talleres específicos y visitas a la EDAR o ETAP, todo ello a demanda de las Juntas Directivas de Mayores y de acuerdo con el Servicio de Mayores del Excmo. Ayuntamiento, dirigido a transmitir los valores del programa Contigo. Los talleres ofrecidos son:

- Tarifas, facturas y consumo responsable
- Calidad del agua

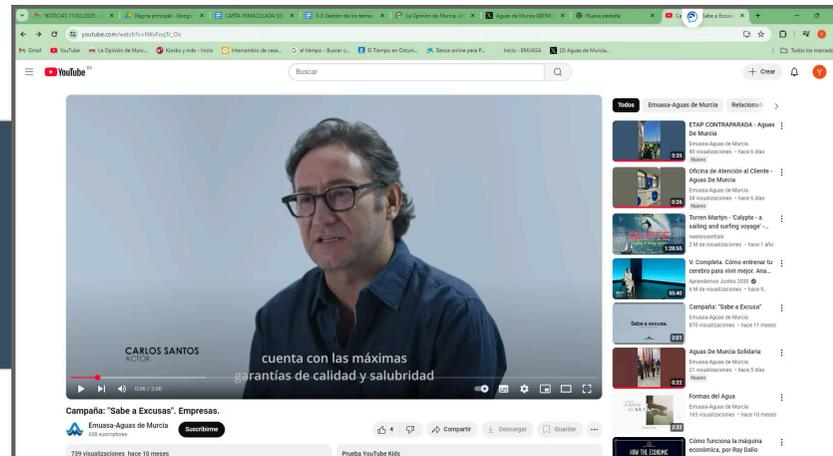
### Contenido específico en página web

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 (ES-AMUR)** 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

La campaña “Sabe a excusa” copa medios y redes sociales durante el año 2024. Las piezas de video producidas para la ocasión rotan por televisiones y redes sociales ( X e INSTAGRAM), así como resto de materiales por radios y prensa tanto escrita como digital. En todas se anima a consumir agua del grifo eliminando los mitos que existen sobre su sabor y dando a conocer las garantías de calidad que cumple. Los videos están disponibles en el canal YouTube.



También han sido numerosas las informaciones sobre operaciones y resto de actividades que han impactado directamente en los medios de comunicación locales. En todos destaca los beneficios para la ciudad y sus habitantes, las mejoras de impactos medioambientales, sociales, etc.

30/8/24, 12:28 La Verdad

14 **MURCIA** Domingo 29.08.24 LA VERDAD



Responsables del proyecto y técnicos del Servicio Municipal de Transformación Digital operan con la herramienta en el Centro Único de Seguimiento de la ciudad (CEUS). JAVIER CÁRDEAS / AEM

### Desarrollan un 'gemelo digital' para prever riadas e inundaciones con hasta seis horas de adelanto

El Ayuntamiento y Aguas de Murcia crean un modelo virtual que atiende a los posibles desbordamientos de la red de saneamiento en caso de fuertes tormentas

**PERO NAVARRO**



MURCIA. Ha sido históricamente Murcia una tierra de lluvias raras en cuanto a frecuencia, pero también en cuanto a su intensidad y los datos apuntan a que esta tendencia se está agudizando cada vez más. «Se está cambiando el clima, así el cambio climático, así como los cambios tecnológicos, entre otros aspectos de la sostenibilidad ambiental. Cuando se suceden tormentas, al aumentar en lo que se llama «intensidad» al ritmo y al ritmo pensamos, en hacer al día en los meses que cubren que una riada se lleva a por delante a una zona urbana. «El día de hoy, con tener las fuerzas de la tormenta, solo siendo un fenómeno más o menos moderado. Pero las herramientas tecnológicas, entre ellas, la investigación artificial permite de una manera cada vez más aproximada, como dice los riesgos y realizar previsiones, permitiendo adelantarse a las posibles riadas que puedan surgir. Para el personal de

Daniel Martínez, de Aguas de Murcia, explica el proceso de desarrollo del 'gemelo' y su funcionamiento. A. C. AEM

Este herramienta trabaja con datos de la Anet y de distintos sensores y forma como referencia la DANA de septiembre de 2019

Esta apuesta permite tanto medidas en la gestión a corto plazo de la red y el viario, como a largo para planificar infraestructuras

to la recogida de datos. Para ello, Aguas de Murcia cuenta con 29 pluviómetros repartidos por la ciudad, el campo y la huerta, así como otras fuentes de información que permiten consolidar continuamente todos los datos a través del portal Murcia al instante.

Pero, además, la empresa responsable del servicio histórico cuenta con una red de sensores que monitorizan la capacidad de su red de saneamiento, la cual tiene dividido para su control en tres secciones a los largo y ancho de todo el municipio. «Entre otros datos que los sensores captan, por ejemplo, hay sensores en el fono que indican si se genera una carga, pese a que los sensores de saneamiento no lo indican, por el alto nivel de ruido de la zona», comenta Martínez.

Para generar partes de recogida de datos, al día de hoy, el desarrollo, ha permitido hacer el desarrollo de este modelo. Así, el cual se puede estimar cómo se puede comportar la red en función de los fenómenos que se van a dar en esas zonas. «No hay que olvidar que, por ejemplo, una gota de agua cae en 20 milisegundos hasta el fondo de la tubería y se va a depositar, por lo que podemos hacer mediciones instantáneas. La creación de uno de estos 'gemelos' requiere de una primera fase de desarrollo, que es la de un entrenamiento mediante

4/24, 8:28 kloscoprensaiberica.pressreader.com/la-opinion-de-murcia-be/20240411

**CERTIFICADO**

### AGUAS DE MURCIA REFUERZA SU SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD ALIMENTARIA

Las instalaciones de la Potabilizadora de La Contraparada, acogieron el acto de entrega de la certificación que refuerza el sistema de gestión en Seguridad Alimentaria.

El acto estuvo presidido por la directora general de Aguas de Murcia, Inmaculada Serrano, y el concejal de Planificación Urbanística, Huerta y Medio Ambiente Antonio Navarro Corchón, junto a Ángel Luis Sánchez, director Región Mediterránea de AENOR.

La empresa municipal de aguas y saneamiento de Murcia, en su apuesta por los Sistemas de Gestión como estrategia de organización, implantó en 2011 el Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria. Inocuidad de los Alimentos, bajo la norma ISO 22000, obteniendo dicha certificación en el año 2012. Esta certificación colocó a Aguas de Murcia a la cabeza de la implantación de esta norma en los servicios de abastecimiento de agua, (tercera empresa en el sector del agua).

Esta norma internacional tiene el propósito de asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza, estableciendo los elementos claves que se deben seguir en el sistema de gestión para garantizar la seguridad e inocuidad de un alimento como es el agua. Es por ello que esta normativa está en constante reciclaje, buscando en todo momento adaptarse al contexto actual. Además, define lo que debe hacer una organización para demostrar su capacidad para



**Inmaculada Serrano, Antonio Navarro y Ángel Luis Sánchez. I.A.**

controlar los riesgos de seguridad alimentaria y garantizar que los alimentos, entre los que se encuentra el agua, sean seguros para su consumo.

Entre los beneficios que destaca esta certificación están, el refuerzo de la seguridad alimentaria, fomento de la cooperación entre todas las partes involucradas en la cadena alimentaria, asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza, mejora de la satisfacción del cliente, establecer requisitos de referencia de los elementos claves para el sistema de gestión de la seguridad alimentaria, entre otros.

## B) COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS CON ACTORES CLAVE

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”.

*Las alianzas constituyen un motor social, ambiental y económico: ejes fundamentales en nuestra estrategia empresarial. Nos permiten, además, generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia*

Es por ello que cada año, la relación con los grupos de interés de Aguas de Murcia se hace más estrecha y fructífera, manteniendo reuniones e intercambiando información sobre las cuestiones a resolver por ambas partes. Esta forma de actuar está ya integrada en la gestión de la empresa como una más de las actividades que desarrolla la plantilla habitualmente.

Además del establecimiento de las reuniones bilaterales, hace 7 años, se constituyeron las mesas sectoriales con nuestros Grupos de Relación, como solución a la necesidad de crear un marco común en el que Aguas de Murcia promoviera una escucha activa permanente para dar una respuesta adaptada y anticipada a sus necesidades.

Durante este periodo y gracias al trabajo conjunto, se han conseguido hitos importantes que se han ido reflejando en los sucesivos Informes de Desarrollo Sostenibles anuales.

Estos resultados nos han animado a dar un paso más, estableciendo **LA ALIANZA SOCIAL DEL AGUA**, una potente herramienta para seguir creando iniciativas conjuntas que multipliquen el impacto positivo del agua, como poderoso motor de cambio. Una apuesta decidida por la **solidaridad**, el **empleo** y la **sostenibilidad**. Un compromiso por y para la ciudadanía, sin olvidar a nadie, ahora y en el futuro. Un espacio en el que todos los actores decisivos con influencia sobre su gobernanza, tomen la palabra. Un foro abierto para promover la participación de nuestros colaboradores, de la empresa municipal y los organismos públicos en torno al agua, para construir una Murcia más sostenible, resiliente y preparada para los retos que nos esperan.

La Alianza Social del agua fue suscrita por 50 organizaciones de Murcia, para que de forma integrada, las entidades sociales, públicas y privadas, junto con Aguas de Murcia y su ayuntamiento, implanten estrategias para el desarrollo sostenible de la ciudad y la mejora de la calidad de vida de las personas.

En 2024 se continúa con el Proyecto “#AguasdeMurciaContigo”, el cual se ha ampliado con la información sobre los contenidos del PERTE, cumpliendo de esta forma con la estimación de la previsión del PLAN DE PARTICIPACIÓN, para ello se han realizado talleres donde de manera directa se informa y se

resuelven dudas de todo lo referente a la gestión del ciclo del agua y del servicio que prestamos a la ciudadanía.

Dentro de este importante proyecto se encuentra incluido la digitalización del servicio, elemento clave para la optimización de la gestión del ciclo integral del agua.

*A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria, nuestros proveedores y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para abordar la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación, de forma resiliente, para anticiparnos a las exigencias del futuro*

*Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, nos permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes*

### **Encuesta de Satisfacción**

La satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio. Para ello, se cuenta con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos parámetros.

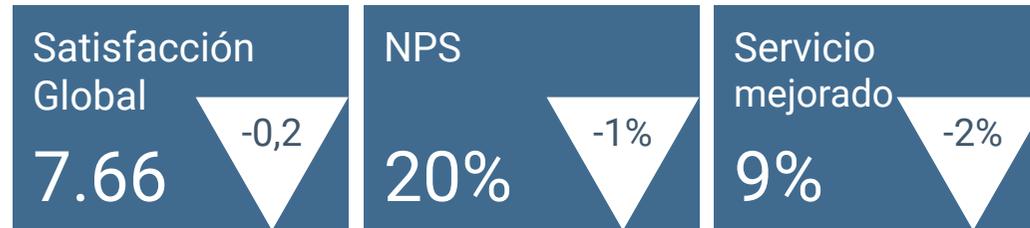
Es con este fin, con el que anualmente, se realiza un estudio que permite conocer la satisfacción de la persona consumidora final respecto al servicio, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora.

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

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

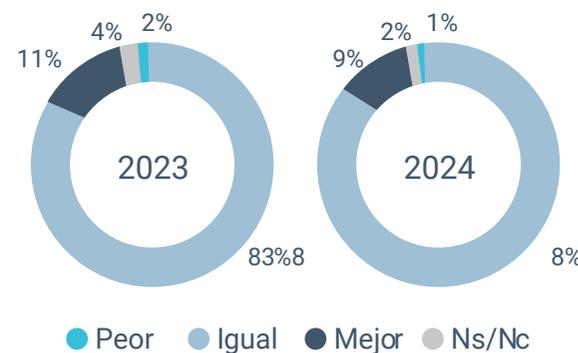
En el año 2024 se ha realizado una encuesta global de satisfacción que nos aporta los siguientes datos:

**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 2024 ha sido de **7,66 puntos**. En cambio si ponemos el foco en la satisfacción de los mayores de 64 años este índice se sitúa en los 7,68 puntos.



Mediante esta encuesta de satisfacción global, obtenemos el resultado del NPS Relacional, que 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, situándose los primeros en el 43% del total de la muestra frente a los detractores que sería el 23% lo que implica un descenso en 4 puntos con respecto a los del año 2023.

El 88% de encuestados consideran que el servicio se mantiene en los mismo niveles de calidad y el 9% de los clientes consideran que ha mejorado el servicio con respecto al pasado año, en cambio los que consideran que ha empeorado desciende hasta el 1%.



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).

### **Campaña “Sabe a Excusa”**

Un grifo de cuatro metros y medio de altura presentó la campaña ‘Sabe a excusas’, con la que se quiere animar a los ciudadanos a consumir agua del grifo eliminando los mitos que existen sobre su sabor y dando a conocer las garantías de calidad que cumple, intentando impulsar un cambio en los hábitos de consumo e incrementar la confianza de la población en el agua del grifo.

El vídeo principal de la campaña cuenta con el actor murciano Carlos Santos como protagonista, una pieza que presenta a diez personas reconocidas en diferentes sectores que mirando a cámara ofrecen argumentos para dejar de tener excusas para no beber agua del grifo.

Entre los participantes está la monologuista y escritora Raquel Sastre; la pedagoga y divulgadora gastronómica Mireia Ruiz; el fundador del perfil de Instagram Murcia Explorer Juan de la Cruz; el matemático y divulgador científico Santi García Cremades; la chef con 1 Estrella Michelin María Gómez; la periodista y presentadora Encarna Talavera; el futbolista Pedro León; la creadora de contenido Claudia Martínez (Clodett) y la enfermera y divulgadora Rosa María Ruiz.



## **Alianza Social del Agua**

La Alianza Social del Agua es la clave de un modelo de gestión de agua abierto, basado en un proceso de diálogo, colaboración, co-creación y responsabilidad compartida, un compromiso de alrededor de 50 organizaciones para trabajar en torno a 10 puntos:

- 1.- El poder social del agua que transforma vidas.
- 2.- Accesibilidad universal del agua como derecho humano.
- 3.- Desarrollo económico local, generando valor compartido.
- 4.- Innovación social como elemento catalizador.
- 5.- Colaboración en red estableciendo alianzas para lograr objetivos.
- 6.- Solidaridad y acción social como respuesta a los desafíos sociales.
- 7.- Empleo, de calidad, verde e inclusivo.
- 8.- Educación y comunidades responsables, oportunidades educativas y conciencia ciudadana.
- 9.- Sostenibilidad ante los grandes retos presentes y futuros.
- 10.- Transparencia y participación en la nueva gobernanza del agua.

Desde su constitución en el mes de marzo, han sido muchas las actuaciones derivadas del mismo, destacando el establecimiento de convenios bilaterales para desarrollar importantes líneas de colaboración, exactamente 10 convenios marco y 15 convenios específicos para la realización de actuaciones concretas.

En cuanto a las mesas sectoriales profesional y social, quedan integradas en la Alianza, transformándose en mesas más específicas para cada línea de trabajo. En 2024, se han creado tres mesas sectoriales para las siguientes líneas de trabajo:

- 1.- Calidad de Agua.
- 2.- Empleabilidad verde e inclusiva.
- 3.- Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible, especificaciones técnicas y plan director de SUDS.

La creación de la Alianza Social, responde a su vez al compromiso adquirido en el Plan de Participación elaborado para la obtención del PERTE DE DIGITALIZACIÓN DEL CICLO DEL AGUA, a través de la cual y junto con las mesas sectoriales arriba mencionadas, se ha dado cuenta del proyecto AQUA3, a todos los grupos de interés allí representados.

Por último, destacar que todas las iniciativas recogidas en la Alianza Social del Agua forman parte del Plan Estratégico de Aguas de Murcia y se encuentran alineadas con los ODS de las Naciones Unidas y con las Estrategias de Ciudad aprobadas por el Ayuntamiento de Murcia.



**AGUAS DE MURCIA Y EL AYUNTAMIENTO DE LA CAPITAL CREAN  
"LA ALIANZA SOCIAL DEL AGUA" JUNTO A 50 ENTIDADES**

## **Participación en actividades formativas**

Se mantienen como estratégicos en el modelo de creación de valor los convenios mantenidos 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 han permitido llevar a cabo proyectos de investigación e innovación con los mejores equipos existentes.

Considerada estratégica desde la alta dirección, la política de RSC de Aguas de Murcia se apoya en la Cátedra de RSC de la UMU, la cual a lo largo de los años desde su creación se ha convertido en una de las más prestigiosas dentro y fuera de nuestro país. Gracias a la adhesión de Aguas de Murcia como empresa patrocinadora, se han obtenido estudios de interés tanto en innovación social como en la relación con los GGII.

Mención especial merece el PROYECTO ODESIONES, en el que se destina un mes a cada ODS de los 17 que se incluyen en la Agenda 2030, cuyo objetivo es formar y concienciar a los futuros profesionales actualmente estudiantes de la necesidad de ser sostenibles y socialmente responsables, a través de la experiencia de instituciones públicas, organizaciones del tercer sector y empresas privadas. Este proyecto iniciado en 2019 y copatrocinado por Aguas de Murcia, ha recibido un total de 5 premios nacionales e internacionales y se ha implementado a nivel nacional por la CRUE.

Se sigue perteneciendo a la Red de Cátedras del Agua de AGBAR, a la que se contribuye 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, 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 de Responsabilidad Social Corporativa con Aguas de Murcia, la Universidad de Murcia.
- Cátedra de Ecoeficiencia Hídrica de Hidrogea con la Universidad de Murcia.
- Cátedra Internacional de Responsabilidad Social "ODS con Ciencia" de Hidrogea con la Universidad Católica de Murcia.

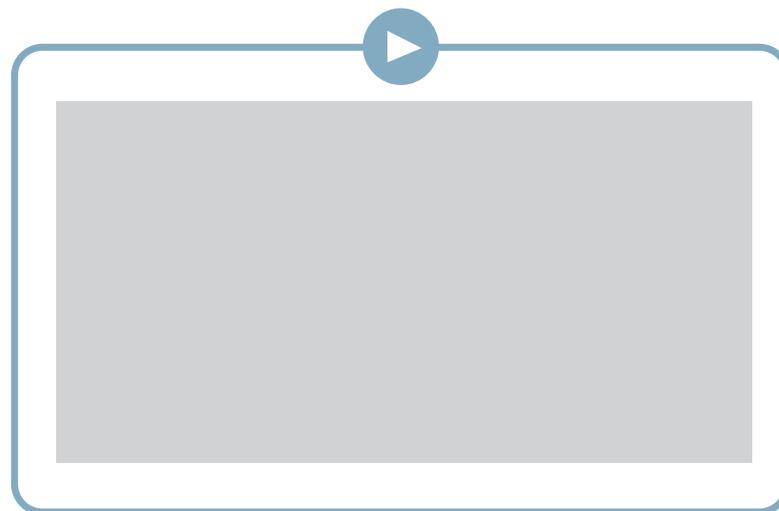
### **Participación en eventos. Donaciones, colaboraciones y patrocinios**

Un año más, se ha tenido presencia y participación en foros, jornadas y congresos 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 2024:

- Renovación de la colaboración y participación en la tercera 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 a través de actividades. 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 ODS, por la gestión sostenible del ciclo del agua y la acción social que desarrolla.
- 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. Este año se ha hecho especial mención a la importancia de la digitalización del ciclo integral del agua como mecanismo de gestión sostenible del agua. En este sentido se ha dado cuenta del proyecto AQUAE3, financiado por el PERTE DE DIGITALIZACIÓN DEL CICLO DEL AGUA, en cumplimiento del Plan de Participación del mismo.
- 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.
- Patrocinio y 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, patrocinio de una nueva jornada de emprendimiento verde ECODAY y participa como jurado en la elección de los proyectos finalistas y ganadores. Este año se ha querido innovar respecto a las ediciones anteriores, dándole un carácter más de ideación social en vez de premiar soluciones tecnológicas. Dado el interés de la UE de fomentar el consumo del agua del grifo en la ciudadanía, por ser el agua más ecológica, controlada y asequible, se propuso a los participantes un reto: ¿Cómo fomentarías el consumo del agua del grifo? La idea ganadora fue la instalación de un dispensador de agua en un espacio público para comparar los residuos de plástico que se evitan producir y la contaminación que evitamos al optar por consumir agua del grifo.
- Participación en la Comisión de Residuos de AEMA para la revisión de la normativa de residuos estatal previa a la presentación en el Consejo Asesor de Industria de la Región de Murcia.
- Participación 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.
- Presentación de guías técnicas y procesos técnicos (revisión de proyectos de urbanización, revisión de redes para recepción, puntos de entronque, informes y desvíos de servicios, etc.) en colegios profesionales (Caminos, Industriales y Arquitectos).
- Presentación del Plan Director SUDS (una para Rueda de Prensa y otra con Ayto., CHS, Colegios de Caminos, Industriales y Arquitectos, ANSE, Cátedra UMU, UPCT; Organizado por Pilar Megía).
- Participación en la Green Innovation Camp (Life Green Me5) donde se explicó ante otros países participantes en el proyecto aspectos de la gestión integral del agua en situaciones de escasez y lluvias torrenciales, las campañas de concienciación del uso responsables del agua y la presentación de la Guía SUDS.
- Participación en la jornada ambiental Climathon Murcia.

- Organización jornada HECHOS DE AGUA en la DEPURADORA MURCIA-ESTE. En esta acción se informó a los presidentes de las JUNTAS VECINALES sobre el "Plan de actuaciones para los años 2024-2027", explicando de manera pormenorizada el plan de inversiones así como se aprovechó para recordar los canales y herramientas digitales que tienen a su disposición para agilizar la comunicación en ambos sentidos y así entre todos, dar un mejor servicio a Murcia, a sus barrios y pedanías.



- Organización de reuniones de Junta Rectora de Colegios Profesionales y explicación de Centro de Control (Colegios de Caminos e Industriales).
- Participación en mesas sectoriales de colegios profesionales para evaluación de guías técnicas de EMUASA (Colegios de Caminos, Industriales y Arquitectos).
- Realización de 4 visitas a EDAR Murcia Este (FREMM y Colegios de Caminos, Industriales y Arquitectos).
- Patrocinio de eventos (p.e. Semana de la Ingeniería - Colegio de Caminos).
- Foro de diálogo con promotores, resolución de dudas y establecimiento de canales de comunicación (reuniones presenciales y foro conjunto Emuasa-Ayto-APIRM).
- Análisis de sectores urbanísticos, coordinación con planes especiales de infraestructuras hidráulicas y soluciones a corto/medio plazo, en coordinación con técnicos municipales del Ayto. y APIRM.
- Colaboración 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.
- Colaboración y participación en el II 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.

- Participación en la mesa redonda “La empresa y las soluciones basadas en la naturaleza: Casos de éxito en sostenibilidad” dentro del FORO DIÁLOGO PEFC organizado por la CARM.
- Participación en la mesa de diálogo “Puentes por la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género” organizada por Cruz Roja RM.
- Participación en la X Edición de Universidades Saludables organizada por la UMU.
- Participación en la jornada de fomento del consumo de agua del grifo en la UMU.
- Participación en la jornada “La Economía Circular como oportunidad de negocio: Buenas prácticas en el ámbito empresarial” organizada por la Facultad de Economía y Empresa de la UMU.
- Participación en el CONAMA, con temas de interés como la nueva legislación en materia de depuración de aguas residuales. Realizada presentación del Proyecto Life Warrior Reutilización de aguas residuales de bajas emisiones. Proyecto con el objetivo de desarrollar y validar un esquema innovador de regeneración de agua para asegurar que el agua regenerada cumple con todos los requisitos necesarios para el riego de cultivos, en línea con la normativa europea.
- Participación en el Master de RSC de la UMU “La RSC en la gestión del ciclo del agua” para que los alumnos de postgrado conozcan todos los aspectos de la responsabilidad social, ambiental y económica que desde la empresa municipal se aplica a todas las gestiones desarrolladas y en las operaciones del ciclo sostenible del agua. Se ha destacado de manera especial la importancia de perfeccionar la digitalización en el ciclo integral del agua y el proyecto que se va a ejecutar gracias a la obtención de los fondos del PERTE DE DIGITALIZACIÓN DEL CICLO DEL AGUA del MITECO, siguiendo como ya se ha mencionado, lo previsto en el Plan de Participación.
- Participación en las conclusiones y resultados obtenidos en el PROYECTO OLA, financiado por Aguas de Murcia y ejecutado por Cruz Roja, para orientar, liderar y acompañar a personas paradas de larga duración y volver a activarse para encontrar un empleo.

En el ámbito de la acción social, nuestra participación en eventos y reuniones con diferentes ONG como Cruz Roja, Banco de Alimentos, Cáritas, ASSIDO, ASTRAPACE o Jesús Abandonado sigue siendo una actividad prioritaria, haciendo donaciones o colaboraciones en sus proyectos y participando en acciones de voluntariado corporativo social, que este año ha tenido una incidencia especial entre la plantilla. Este 2024 queremos destacar las siguientes actuaciones de solidaridad y acción social:

- Proyecto Teaming, en el que voluntarios de la plantilla, donan una pequeña cantidad mensual para destinarlo a causas sociales doblando la empresa la recaudación, ha sido destinado a Jesús Abandonado a través de la Carrera Solidaria Magic Line, en la que además, varias personas de la plantilla participaron en el evento solidario.
- En cuanto al voluntariado corporativo:
  - Se ha celebrado una jornada de limpieza del entorno del Mar Menor en colaboración con ANSE e HIDROGEA por primera vez este año.
  - Jornada de limpieza de las márgenes del río Segura en colaboración con el ayuntamiento de Murcia y otras empresas y entidades.
  - Se han consolidado las acciones de voluntariado ambiental llevadas a cabo por personal voluntario de las instalaciones ETAP Contraparada y EDAR Murcia Este para contribuir a la recopilación de censos de aves, algunas amenazadas o en riesgo, en lo que se conoce como ciencia ciudadana.
  - Se ha continuado con los trabajos de sustitución de especies invasoras por otras autóctonas. Ambos proyectos son de ámbito corporativo y se conocen como BIOBSERVA AVES y BIOBSERVA STOP INVASORAS respectivamente.

- Dentro de las acciones de voluntariado corporativo social:

- Romper la soledad no deseada, donde se ofrece un rato de conversación entre voluntarios y personas que se sientan solas, de todas las edades incluidas personas usuarias de Jesús Abandonado, organizadora de esta iniciativa, celebrada en la Plaza De la Cruz de Murcia.
- Visita de miembros de las Asociación Assido, a nuestra compañera de trabajo en prácticas, para conocer la empresa y la gestión del agua y de la oficina de clientes por voluntarios de la plantilla.
- Formación de formadores en educación financiera para preparar a voluntariado de la plantilla a dar charlas sobre cómo mejorar tu economía a personas vulnerables. Esta iniciativa surge desde Veolia Cares, impartiendo la formación y dotando los materiales.
- Jornada de formación sobre educación financiera a personas vulnerables, concretamente participantes del PROYECTO OLA en las instalaciones de Cruz Roja.
- Participación en la gran recogida de alimentos en los supermercados en beneficio de BASMUR.
- Recogida de alimentos y productos de aseo personal entre voluntarios de la plantilla de Aguas de Murcia destinados a Jesús Abandonado.
- Charla preventiva sobre el cáncer de mama impartida por una compañera voluntaria y una representante de la Asociación Amiga, para fomentar la prevención y detección precoz de esta enfermedad tanto a hombres como a mujeres, con la venta de merchandising al finalizar la charla como apoyo a la Asociación.

Gracias a los contactos y reuniones mantenidas con las organizaciones del tercer sector, tan presentes en la alianza Social del Agua, se han suscrito 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. O 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. Esta iniciativa ha sido premiada con el I Premio Nacional en el X Foro de Premios Afectivo-Efectivos de Jansen y su Red de Cátedras.



**Participación activa**  
54 asociaciones de ámbito local,  
nacional e internacional

De forma resumida, se enumeran a continuación las principales donaciones, colaboraciones, patrocinios y convenios realizados durante 2024:

Denominación de la entidad beneficiaria	Patrocinio/mecenazgo
Astrapace JORNADAS GASTRONÓMICAS	Mecenazgo/donación
Patronato Jesús Abandonado MAGIC LINE (Teaming 2023)	Mecenazgo/donación
Orfeón Murciano Fernandez Caballero	Mecenazgo /donación
ONG Entreculturas Concurso Aguas de Murcia Solidaria edición. XIV	Mecenazgo/donación
Manos Unidas Concurso Aguas de Murcia Solidaria edición. XV	Mecenazgo/donación
Cruz Roja. Rifa Solidaria de Navidad (damnificados DANA Valencia)	Mecenazgo/donación
Cáritas. Rifa Solidaria de Navidad (damnificados DANA Valencia)	Mecenazgo/donación
Asociación de Creadores y Artistas Palin (Feria del libro 2024)	Mecenazgo/donación
Peña Rociera El Raal	Mecenazgo/donación





Denominación de la entidad beneficiaria	Patrocinio/mecenazgo
Asociación Creacia. (Jardín Secreto)	Mecenazgo/donación
Ayuntamiento de Murcia. Convenio Sociocultural	Mecenazgo/donación
Ayuntamiento de Murcia Convenio de colaboración en diversos eventos estivales del año 2024	Mecenazgo /donación
Asociación AEMA (Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia)	Mecenazgo/donación
Fundación AQUAE (Proyecto AQUASTEM)	Mecenazgo/donación
Banco de Alimentos del Segura (BASMUR)	Mecenazgo/donación
Fundación SOYCOMOTU (Colaboración en la "V Gymkana fotográfica 2024 Ciudad de Murcia")	Mecenazgo/donación
Convenio Colaboración EMUASA, CRUZ ROJA Y AYUNTAMIENTO DE MURCIA. Proyecto OLA Orientación-Liderazgo-Acompañamiento	Mecenazgo/donación
Asociación Me acuerdo de ti Colaboración proyecto "VIVIR SIN SOLEDAD"	Mecenazgo/donación

Denominación de la entidad beneficiaria	Patrocinio/mecenazgo
Círculo Economía de la Región de Murcia. Jornadas "Gestión responsable frente a la escasez hídrica"	Mecenazgo/donación
Asociación Certamen Internacional de tunas Barrio del Carmen	Mecenazgo/donación
Convenio Colaboración Cáritas	Mecenazgo /donación
Universidad Católica de San Antonio (UCAM). Colaboración para el desarrollo e impulso de proyectos en materia de Responsabilidad Social Corporativa e Innovación Social y Tecnológica	Mecenazgo/donación
Fundación Adecco (semana de la discapacidad)	Mecenazgo/donación
Asociación A.N.S.E. "Fomento de la Biodiversidad para Contribuir a los Ecosistemas Terrestres (ODS15) en el Ámbito de Aguas de Murcia"	Mecenazgo/donación
Universidad de Murcia Proyecto ODSesiones	Mecenazgo/donación
Universidad de Murcia Cátedra RSC	Mecenazgo/donación
Fundación Legado Humano	Mecenazgo /donación





Denominación de la entidad beneficiaria	Patrocinio/mecenazgo
Asociación Creacia. (Jardín Secreto)	Patrocinio
Universidad de Murcia. Bienvenida Universitaria (2024/2025)	Patrocinio
UCAM Baloncesto Temporada 2024/2025	Patrocinio
XVI Premios Web de la Región de Murcia. LA VERDAD 2024	Patrocinio

Otros convenios de colaboración:

Denominación de la entidad beneficiaria
<b>Convenio Marco de Colaboración con el Colegio de Arquitectos de la Región de Murcia.</b> OBJETO: Establecer líneas de cooperación en materias de interés por ambas partes.
<b>Convenio de Colaboración con ASTRADE y UNIVERSIDAD DE MURCIA.</b> OBJETO: Proyecto todo somos Campus. Inclusión de jóvenes con discapacidad intelectual.
<b>Convenio de Colaboración con la Asociación para personas con síndrome down (assido)</b> OBJETO: Promover la integración de las personas con discapacidad intelectual, cediendo la empresa sus instalaciones para este cometido.
<b>Convenio Marco de colaboración con La Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM).</b> OBJETO: establecer un protocolo básico que regule la colaboración entre EMUASA y la FREMM en aquellas actividades de interés para ambas partes.
<b>Convenio Marco de colaboración con el Colegio de Administradores de Fincas de Murcia (COAFMU).</b> OBJETO:establecer un protocolo básico que regule la colaboración entre EMUASA y la COAFMU en aquellas actividades de interés para ambas partes.
<b>Convenio Marco de Colaboración con la Asociación ACCEM</b> OBJETO: establecer un marco de colaboración para la aplicación de las tarifas sociales de la empresa a los colectivos especialmente vulnerables destinatarios de los programas de ACCEM, así como la colaboración en la formación tanto a trabajadores como a personas beneficiarias de los servicios de ACCEM.
<b>Convenio de colaboración para facilitar al colectivo de personas mayores del municipio de Murcia el acceso a servicios y gestiones de EMUASA</b> OBJETO: establecer un canal de atención exclusivo y especializado para usuarios pertenecientes al Colectivo de Mayores y relacionadas con los servicios de EMUASA.
<b>Acuerdo de colaboración CREATECH DRINKING WATER SOLUTIONS, S.L. Y AGBAR</b> OBJETO: realización de una prueba de concepto para demostrar la aplicabilidad de módulos de control de coagulación - floculación y filtración en etap´s).





### Denominación de la entidad beneficiaria

**Convenio Marco de Colaboración con la Asociación de Promotores Inmobiliarios de la Región de Murcia.**  
OBJETO: establecer un protocolo básico que regule la colaboración entre EMUASA y APIRM para la mejora de la atención y agilización de los procesos de trabajo.

**Convenio Colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Murcia.**  
Tarifa Social EMUASA.

**Convenio Colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Murcia.**  
OBJETO: intercambio de información y eliminación de trámites administrativos al ciudadano.

**Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. IES LA FLOTA**  
OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional.

**Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. IES MIGUEL HERNÁNDEZ**  
OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional.

**Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. IES INGENIERO DE LA CIERVA**  
OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional.

**Convenio de Colaboración educativa entre la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y EMUASA.**  
OBJETO: Cooperación educativa a través de prácticas profesionales de los alumnos para completar su formación.

**Convenio de Colaboración con CESUR para el desarrollo del módulo de formación en centros de trabajo de formación profesional.**  
OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado.

## Denominación de la entidad beneficiaria

### **Convenio de colaboración entre el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y EMUASA**

OBJETO: realización de prácticas no laborales de personas jóvenes tituladas desempleadas.

### **Convenio de cooperación educativa con la Universidad Politécnica de Cartagena.**

OBJETO: la realización de prácticas externas (curriculares y extracurriculares) de los/as estudiantes de la UPCT, que hayan superado el 50% del total de créditos necesarios para obtener el título cuyas enseñanzas estuvieran cursando.

### **Convenio individual de cooperación educativa con la Universidad Politécnica de Valencia.**

OBJETO: la realización de prácticas externas.

### **Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL POLITÉCNICO**

OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional

### **Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. C.I.F.E.A. CIFEA DE MOLINA DE SEGURA.**

OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional.

### **Convenio de Colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA. IES SIERRA DE CARRASCOY.**

OBJETO: formación en la empresa, en régimen general, de alumnado matriculado en los Grados D y E de las enseñanzas de Formación Profesional.

### **Convenio de colaboración entre la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, a través de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo y EMUASA para el desarrollo de ciclos formativos de formación profesional en la modalidad dual. IES SIERRA DE CARRASCOY**

OBJETO: Realización de prácticas curriculares externas en la empresa.



## **Reconocimientos. Premios**

Durante el año 2024, Aguas de Murcia ha obtenido los siguientes premios y reconocimientos:

- **Premios SEF**, reconoce nuestra contribución y compromiso con la mejora del empleo y/o la formación para el empleo en la Región de Murcia y reconoce buenas prácticas empresariales en materia de empleo y formación profesional en nuestra Región.



- **Fundación Isaac Peral**, otorga el premio al Proyecto Innovador del Año al proyecto LIFE Conquer, que estudia una tecnología innovadora de nanofiltración inteligente que permite la recuperación de agua para el riego urbano.



- En el ámbito de **Prevención de Riesgos Laborales**, durante el año 2024, se ha divulgado la BP "Protección anticaída al interior de registros". Se trata de un sistema diseñado por el departamento de Redes para prevenir la caída al interior de registros que han de permanecer abiertos durante tareas de mantenimiento. Este dispositivo se llama **Spider Protect** y fue una de las BP finalistas del Concurso "Copiar y Adaptar", convocado con motivo de la Semana de la Seguridad y Salud de VEOLIA. Este reconocimiento premia la inquietud e implicación por parte de las personas trabajadoras en aportar soluciones para evitar riesgos presentes en el entorno de trabajo.



## DANA

Trás la catástrofe acontecida en el mes de octubre por la DANA vinieron tiempos de Solidaridad, en los cuales Aguas de Murcia desde el principio colaboró desplazando equipos mixtos de limpieza de alcantarillado e imbornales hasta las poblaciones afectadas por la DANA.

Con estos equipos se colabora de forma efectiva en las tareas de limpieza.

A finales del mes de noviembre, el Ayuntamiento de Murcia organizó una carrera solidaria “Muévete por Valencia” a favor de los afectados por la DANA en la que Aguas de Murcia colaboró dando difusión del evento entre todo su personal para promover su inscripción y en la colocación de dos fuentes de agua para que los corredores pudiesen hidratarse durante el evento.

Además, la tradicional rifa de Navidad en esta ocasión fue destinada a los damnificados por la DANA en Valencia, a través de Cruz Roja y Cáritas. El importe total recaudado fue de 3.361.8€.

Aguas de Murcia seguirá ayudando y apoyando el tiempo que haga falta para intentar devolver la normalidad a estas poblaciones afectadas.



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

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





# CONTENIDOS TEMÁTICOS



IDS2024



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

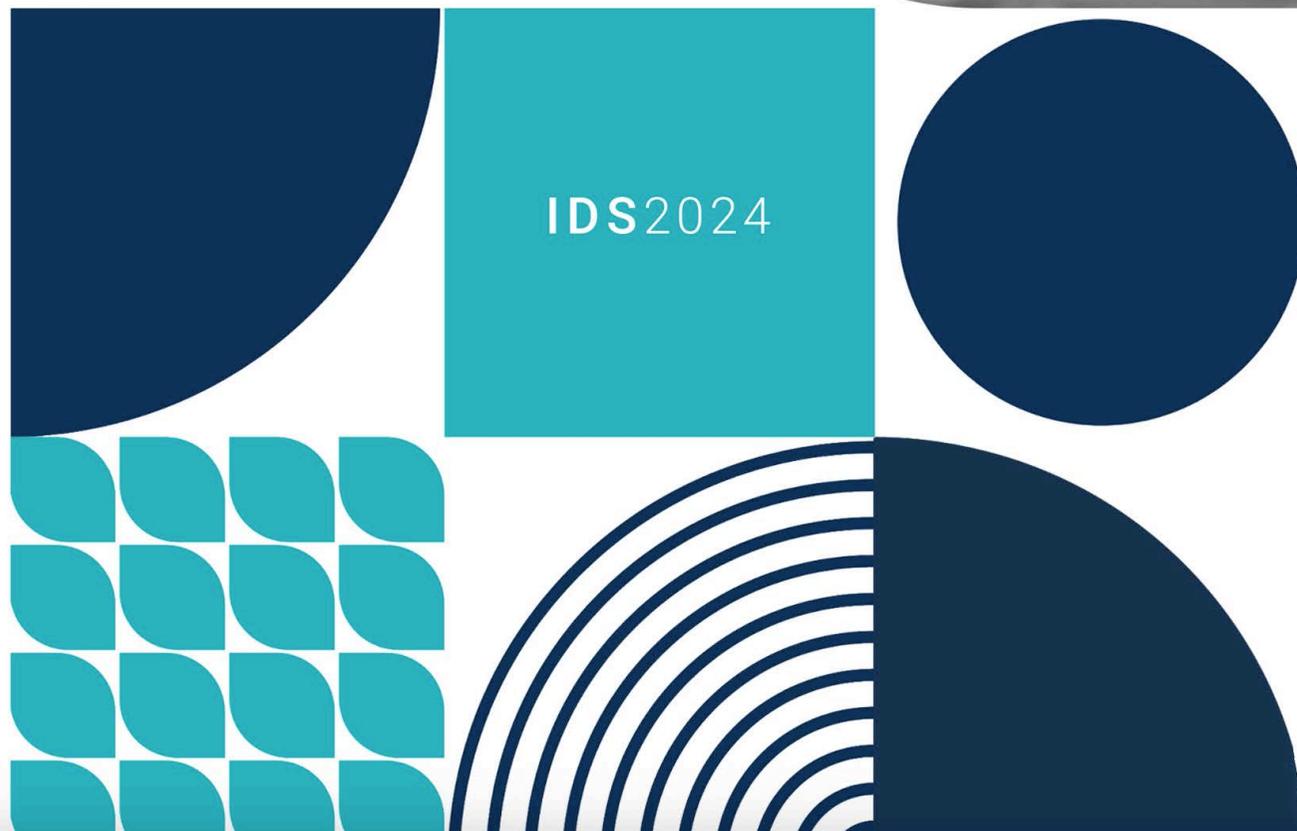
- **Transparencia** en la gestión
- **Ética** e Integridad en la gestión de la empresa
- **Calidad** en el Servicio que se presta
- Cumplimiento de la **Legislación vigente**
- Impulso a la **Economía Circular**
- **Gestión Sostenible** del ciclo del agua en situaciones de escasez
- **Comunicación** 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 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 fuente precisa de información para diseñar los planes de sostenibilidad y las políticas de responsabilidad social corporativa y desarrollo sostenible, identificando los aspectos más importantes que la Organización tiene que gestionar en el futuro.

# TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN



# Contenido 201-1. Valor Económico Directo Generado y Distribuido

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

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

	2022	2023	2024
<b>Valor Económico Directo Creado €(VEC)</b>	<b>79.094.761</b>	<b>70.314.476</b>	<b>72.548.748</b>
Ingresos	79.094.761	70.314.476	72.548.748
<b>Valor Económico Distribuido €(VED)</b>	<b>81.250.152</b>	<b>85.285.805</b>	<b>82.986.631</b>
Costes Operativos	56.747.805	59.928.656	59.156.366
Salarios y beneficios sociales	15.972.030	16.163.526	16.368.154
Pagos a proveedores de capital	4.589.918	5.767.126	3.457.118
Pagos a gobiernos	2.395.440	1.906.989	2.204.520
Inversiones en la comunidad	1.574.959	1.519.508	1.800.472
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>	<b>-2.185.391</b>	<b>-14.971.329</b>	<b>-10.437.883</b>



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.

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. Cabe destacar, en 2024, los grandes destrozos ocurridos en Valencia por la DANA, en los cuales Aguas de Murcia colaboró ayudando en la limpieza con su equipo mixto.

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.

Además, el crecimiento de las ciudades en las últimas décadas, la impermeabilización del suelo asociada a dicho crecimiento y el carácter cada vez más torrencial de las precipitaciones requieren un cambio de enfoque en las estrategias de drenaje urbano, con el fin de evitar o reducir los problemas de inundaciones que se producen en algunas zonas del término municipal de Murcia ante ciertos episodios de lluvia.

El progresivo sellado del suelo a causa de la actividad urbanizadora tiene como consecuencia la reducción de las tasas naturales de infiltración, almacenamiento y evapotranspiración, lo cual genera incrementos en los volúmenes totales de escorrentía y en los caudales generados durante los eventos de precipitación.

Para reducir estos impactos ha surgido un nuevo enfoque en la gestión del drenaje urbano, actuando desde el origen, en el cual se propone ralentizar y modificar el esquema de evacuación del agua, propiciando procesos que simulen el ciclo natural del agua: retención, detención, infiltración, evapotranspiración, etc., con el objetivo claro de generar ciudades más sostenibles y resilientes.

Los SUDS tienen como objetivo contribuir significativamente a la adaptación al cambio climático, especialmente en la zona mediterránea, en múltiples ámbitos: mejorando la respuesta de los desarrollos urbanísticos frente a eventos de precipitación susceptibles de provocar inundaciones y combatiendo el efecto "isla de calor" mediante la creación de espacios más vegetados y permeables.

Un importante compromiso de Aguas de Murcia es concienciar a la sociedad, a las entidades públicas y a los técnicos implicados en el diseño y planificación de las infraestructuras hidráulicas, de la influencia del urbanismo así como de la necesidad de adaptación de nuestros suelos y redes de drenaje, con el fin de convertirlas en Sistemas de Drenaje Urbanos Sostenible (SUDS) que contribuyan a la prevención de inundaciones, gestión ambiental y/o a la minimización de sus efectos en las zonas habitadas.

En 2024 se han realizado diversas actividades de divulgación técnica y concienciación de la necesidad de empleo de Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible, con el fin de exponer los aspectos técnicos y prácticos relacionados con la implementación de SUDS en el término municipal de Murcia.

## **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, en las gestiones necesi-

rias 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.

Dicha solicitud de autorización de reutilización de aguas regeneradas en la EDAR MURCIA ESTE para riego de zonas verdes y baldeo de calles se inició en el año 2019, tras numerosos trámites, en 2023, CHS otorga la concesión de autorización condicionada para la reutilización de las aguas regeneradas y en la actualidad está en fase de redacción la solicitud de producción de aguas regeneradas y la definición del Plan de Gestión de Riesgos.

Además, se ha realizado también la solicitud de Productor de Aguas Regeneradas, realizando los Planes de Gestión del Riesgo en las siguientes EDARs:

- EDAR El Trampolín
- EDAR Baños y Mendigo
- EDAR Nueva Corvera
- EDAR Nueva Sucina
- EDAR Martínez del Puerto
- EDAR Barqueros
- EDAR Casas Blancas

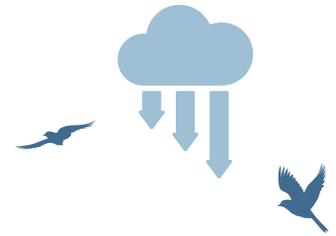
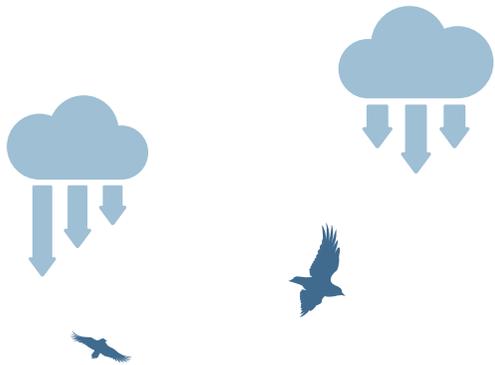
Actualmente, los expedientes están en periodo de subsanación, solicitada por CHS y por Sanidad. Todo esto permitirá la reutilización del recurso mitigando los efectos adversos identificados.

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

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



**AGUAS DE MURCIA**



## 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.

	2022	2023	2024
<b>Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>369.690</b>	<b>8.319.408</b>	<b>8.297.296</b>

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 2024 fue la siguiente:

	2024 (€ IVA no incluido)
<b>Inversión total</b>	<b>6.130.396,60</b>
<b>Inmovilizado material</b>	<b>6.088.555,70</b>
<b>Inmovilizado intangible</b>	<b>41.840,90</b>

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 febrero de 2024 se aprobaron las actuaciones correspondientes al Plan de actuaciones de la Empresa para ejecutar durante los años 2024-2027, con una inversión aproximada de 22 M€. Estas actuaciones se desarrollan durante el año 2024 junto con actuaciones remanentes que proceden del Plan de Actuaciones anterior 2018-2023 para el cierre del mismo.

6.130.396,60 €



INVERSIÓN TOTAL

**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.

**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:

### - 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.

### - 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 2024 este impacto fue de 1.322.411,29 € distribuidos en:

- Tarifa Social: 1.025.690,54 €
- Tarifa Pensionistas: 113.522,91 €
- Tarifa viviendas más de cuatro miembros: 114.241,12 €
- Tarifa Comedores Sociales: 67.534,56 €
- Tarifa Social otros colectivos: 1.422,16 €

1.189.322,00 €



FONDO SOCIAL  
2022

1.255.921,92 €



FONDO SOCIAL  
2023

1.322.411,29 €



FONDO SOCIAL  
2024

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.

**- Impacto económico directo e indirecto del proyecto de transformación de atención al cliente:**

El proyecto de transformación de atención al cliente nace en el 2020 y a raíz de la pandemia de la Covid-19 se acelera su implantación. La Organización adapta sus canales de atención para dar respuesta a una necesidad con motivo de la pandemia y de la estrategia de Digitalización: 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).
- Eficiencia 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:

#### - Índice de referencia NPS (NET PROMOTER SCORE)

El Net Promoter Score o NPS es un indicador que mide el nivel de satisfacción del cliente y 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, y a nivel de grupo es medido este índice para todos los servicios, sirviendo de benchmark para la evaluación de la satisfacción y propuesta de mejora.

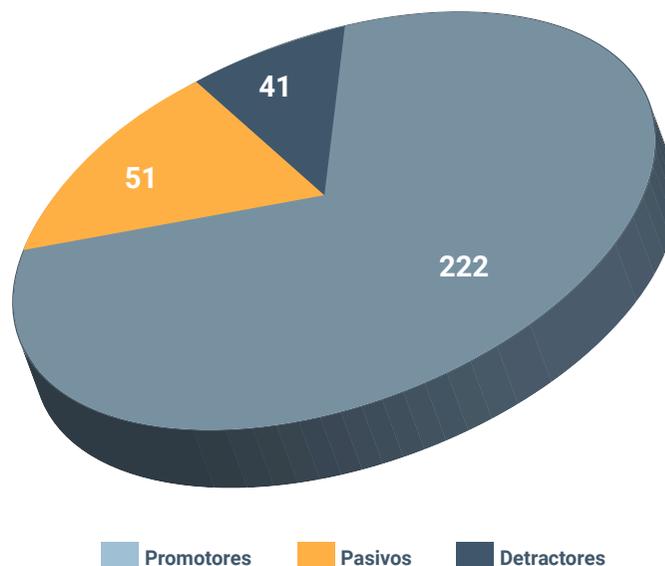
En 2024 el NPS ha obtenido el valor del 20% (21% en 2023). Aunque se observa una disminución, se encuentra en valores muy óptimos y por encima de la media a nivel sectorial.

#### - Índice de Satisfacción NSS (Net Satisfaction Score)

El Net Satisfaction Score (NSS), es un indicador que mide la satisfacción del cliente con el servicio prestado. Se calcula en base a una pregunta directa al cliente sobre cuánto de satisfecho está sobre el servicio prestado y clasificándose así su nivel de satisfacción.

El NSS por tanto es una herramienta que nos permite evaluar y mejorar la calidad de nuestros servicios y mejorar la experiencia general del cliente.

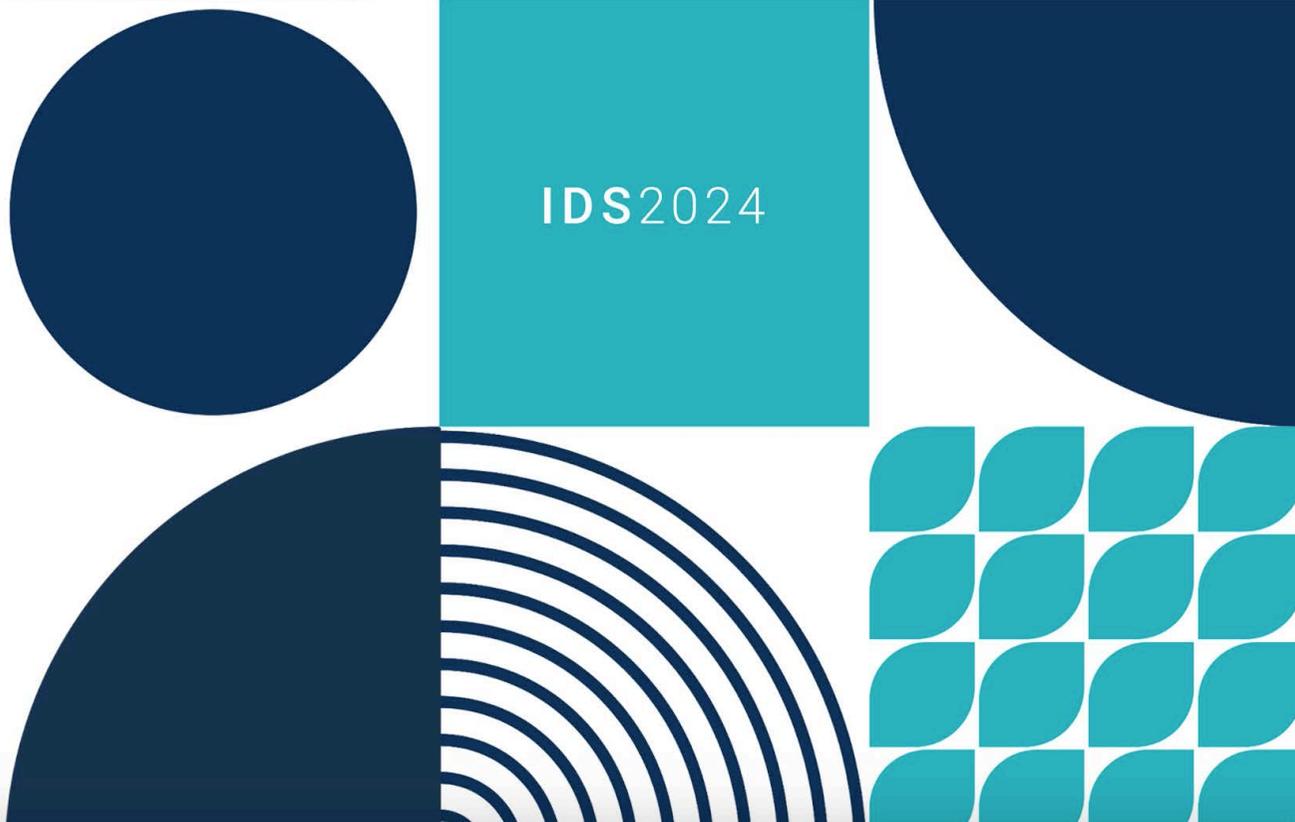
En el año 2024, el NSS se ha situado en un 58 %, considerando el total de las 314 encuestas realizadas, indica, que los promotores o clientes satisfechos alcanzan un número importante frente a los detractores.







# 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. Está previsto que durante el ejercicio 2025 se va a proceder a una revisión/confección del mapa de riesgos penales que, una vez elaborado se someterá a la consideración del Consejo de Administración.

b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos.

En relación a la corrupción, puede considerarse dada la actividad de la empresa que es posible incurrir en 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 se viene formando al personal en estas materias. Durante el año 2024 se han realizado cursos como “Ética y Cumplimiento 2024” de Veolia y “Convivencia de canales de comunicación en la organización y aspectos básicos de compliance digital”.

Durante el año 2023 y 2024 no se identifican nuevos riesgos que afecten al sistema del cumplimiento normativo ni al mapa de riesgos aprobado. Está previsto que durante el ejercicio 2025 se proceda a una revisión del mapa de riesgos penales que, una vez elaborado se someterá a la consideración del Consejo de Administración. La incorporación de medidas y controles específicos durante el periodo 2024, evidencian una ostensible mejora en el cumplimiento normativo.

Se continúa con la formación a la plantilla de conocimientos del cumplimiento normativo, prestando especial atención a las novedades legislativas que le puedan afectar.

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

La organización informante debe presentar la siguiente información:

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

La totalidad de los miembros del órgano de gobierno de esta sociedad son conocedores de las políticas y procedimientos anticorrupción implantados en Aguas de Murcia. Es más, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia entiende que la compañía sólo 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.
- Protocolo de investigaciones internas.
- Política de cumplimiento ambiental (actualizado 9 febrero de 2024).
- Política de cumplimiento fiscal.
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos (actualizado 9 febrero de 2024).
- Política de patrocinio y mecenazgo (actualizado 17 noviembre de 2023).
- Política de seguridad de la información y uso de las "TIC" (actualizado 10 de octubre de 2024).

Se incorporan a las políticas de Compliance el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN aprobado y ratificado por el Consejo de Administración en la sesión celebrada el 3 de junio de 2023 conformado por los siguientes documentos:

- Política del Sistema Interno de Información y Protección a los Informantes.
- Procedimiento de Gestión de las Informaciones recibidas en los Canales éticos 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.

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. En el año 2024, para dar claridad a los canales de denuncias en la empresa, se imparte el siguiente curso: ***“Convivencia de Canales de Comunicación en la organización y Aspectos básicos de Compliance digital”*** y el curso ***“Ética y cumplimiento”***.

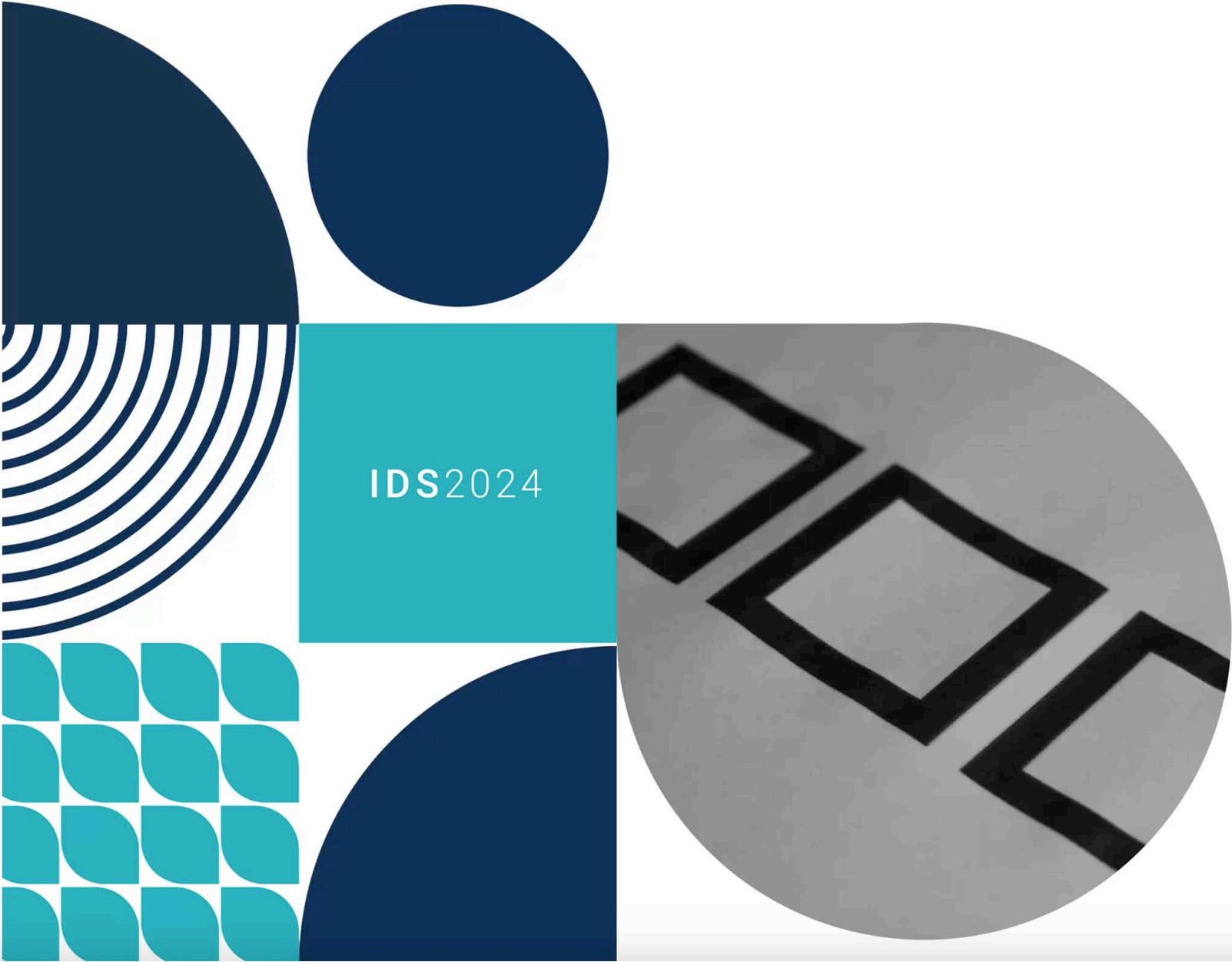
## Contenido 205-3. **Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas**

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 y d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos. Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.



# CALIDAD DEL SERVICIO



IDS2024

# 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.

## 5.063,50



HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN  
EN 2024

Horas de formación por categoría y sexo						
2024						
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	TOTAL	TOTAL
TOTAL HORAS	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA	TOTAL HORAS	H/PERSONA
Dirección	95,50	13,64	11,50	11,50	107,00	13,38
Mandos	508,00	21,17	405,00	29,23	913,00	24,68
Personal Técnico	713,00	24,59	137,50	14,13	850,50	22,99
Personal Administrativo	500,50	16,15	623,00	20,03	1123,50	15,39
Personal Operario	2.044,50	27,26	25,00	36,00	2069,50	27,23
<b>TOTAL</b>	<b>3.861,50</b>	<b>23,26</b>	<b>1202,00</b>	<b>18,49</b>	<b>5063,50</b>	<b>21,92</b>

<b>Horas de formación por categoría y sexo</b>						
<b>2023</b>						
	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres	TOTAL	TOTAL
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>H/PERSONA</b>	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>H/PERSONA</b>	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>H/PERSONA</b>
<b>Dirección</b>	388,00	55,42	27,50	27,50	415,50	51,93
<b>Mandos</b>	781,50	32,56	380,00	29,23	1161,50	31,39
<b>Personal Técnico</b>	766,00	28,37	113,00	14,13	879,00	25,11
<b>Personal Administrativo</b>	503,00	15,24	761,00	20,03	1264,00	17,77
<b>Personal Operario</b>	276,00	3,89	36,00	36,00	312,00	4,33
<b>TOTAL</b>	<b>2.714,50</b>	<b>16,76</b>	<b>1317,50</b>	<b>21,60</b>	<b>4032,00</b>	<b>18,08</b>

Durante 2024 hemos llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para afrontar los futuros retos de la organización.

En total, el número de horas de formación ha aumentado con respecto a los años anteriores. Especialmente, la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, ha aumentado sus horas en el personal de operaciones, viéndose reflejado este incremento, sobre todo, en el personal operario (sector masculinizado). En consecuencia, la media de horas de formación por persona se ha visto incrementada a 21.92h /persona trabajadora frente a las 18,08 del año anterior.



# 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 empresa es responsable en el 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 está firmemente comprometida con la cultura ética y de cumplimiento y por ello, integrado en su modelo de cumplimiento normativo e integridad, dispone de un Sistema Interno de Información para facilitar a sus profesionales, colaboradores y terceros con las que se relaciona, la comunicación de forma confidencial, y anónima si así se desea, de cualquier posible acto contrario a la legalidad o a las normas internas de la compañía. Desde junio de 2023 está implantado y accesible para dar cumplimiento a lo establecido en 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.

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 Compliance de la empresa es el responsable de la gestión del sistema interno de información, incluyendo su Canal para la recepción de las comunicaciones, el cual desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de administración y dirección de la Sociedad. El canal es accesible desde la web de la empresa <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 2024 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 requiera.

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](mailto:codigodeconducta@emuasa.es), o contactando con el Compliance Officer.
- Reuniones mantenidas con los grupos de interés.
- Alianza del Agua.
- 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 biogás y el abono agrícola. Este compromiso queda patente en la definición por la Dirección del Plan Estratégico 2024-2030, así como la inversión realizada en diversos proyectos de investigación enfocados a la minimización, reutilización y valorización de los residuos.

Se dispone de una amplia oferta de soluciones circulares:



Entre las acciones realizadas podemos destacar:

- **Proyecto LIFE CONQUER.** Proyecto para fomentar el residuo cero por el tratamiento selectivo de aguas freáticas contaminadas con nitratos y sales, para su uso en riego de parques y jardines.
- **Proyecto LIFE WARRIOR.** Proyecto de reutilización de agua de conformidad con el nuevo marco regulatorio europeo para el riego agrícola - Water Reuse Adaption Regulation Agro).
- **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 permite la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales evitando la producción de residuos.
- **Reutilización del 100% de lodos generados** en el proceso de Depuración destinados a compostaje o aplicación directa a agricultura no siendo gestionados como residuos.
- **Reutilización del agua depurada** para uso agrícola, urbano y recreativo siendo el resto utilizada para mantenimiento del cauce natural.
- **Obtención de Energía** a partir del biogás producido en el proceso de Depuración.
- **Comunicación a los Grupos de Interés** de los beneficios de beber agua del grifo en relación a la disminución de la generación de residuos.

(\* Nota: Todas estas proyectos y acciones se encuentran desarrolladas en mayor profundidad dentro del Contenido 3-3 Medio Ambiente

Además, anualmente, se realiza una Evaluación de Aspectos Ambientales a través de una aplicación corporativa, EVAM, donde se analiza, entre otros, el aspecto de residuos y sus impactos tomándose las medidas necesarias para su reducción y minimización.

b. Si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestiona los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas.

Todos los residuos generados en la organización son gestionados, bien directamente a través de gestores autorizados, o bien, a través de un tercero, como por ejemplo en el caso del fibrocemento. Para estos tipos de residuos, el modo de gestión queda definido en el contrato de adjudicación al cual se le hace un seguimiento a la vez que se reportan las evidencias de dicha gestión (certificados de retirada o gestión de los residuos) para garantizar el cumplimiento con la legislación vigente.

c. Los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.

Existen distintas aplicaciones donde se realiza el seguimiento de la gestión de los residuos.

1) Para Residuos Peligrosos:

- **SIVA.** Residuos peligrosos generados en los cuatro puntos de almacenamiento:
  - ETAP La Contraparada
  - EDAR Murcia Este
  - EDAR El Raal
  - EDAR Nueva Sucina

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

2) 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 2024 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 asignación 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 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 las personas trabajadoras 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 personas trabajadoras, en el que se comunican riesgos cuando procede y se aportan soluciones a los mismos.

En 2024 se han registrado 23 comunicaciones de riesgos e incidentes, 7 menos respecto al año anterior lo cual supone una disminución del 23%. 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 2024 ha continuado vigente la política de Mayo 2023, versión 6 de la Política de Seguridad y Salud Laboral del Grupo AGBAR.

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 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. Estos HIPOS se comparten y difunden entre todas las empresas del entorno VEOLIA, para implantar medidas correctoras cuando procede con el objetivo de evitar su repetición en cualquier otra organización.

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 dispuesto en el art. 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con lo establecido en el Plan de PRL, será objeto de consulta previa con la representación de 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:

- 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.
- 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 2024, el Comité de Seguridad y Salud ha realizado 3 reuniones ordinarias, los temas tratados se pueden seguir en las correspondientes actas, las cuales se remiten por correo-e 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 contratas, así como la documentación de VEOLIA (Alertas de Seguridad, BUENAS PRÁCTICAS, HIPO,s etc.), documentación del sistema, consultas, comunicados de riesgos más relevantes, revisiones de la política de seguridad y salud, 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 la representación de las personas trabajadoras 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 2024 dentro de la formación planificada. El cómputo global de horas de formación realizado ha sido de 2.368 horas, repartidas entre 600 personas trabajadoras asistentes a los mismos, algunos han realizado varias acciones formativas, esto supone un incremento del 194,7% sobre las horas realizadas el año anterior. Este incremento es motivado por el empleo de formación interna on-line a través de plataforma Meet, que permite grabar las sesiones y adaptar su realización a aquellos que no pueden asistir en el momento de su impartición.

Los cursos impartidos corresponden a las necesidades detectadas con las que se confeccionó el Programa de Formación 2024 recogidas a su vez en el Programa de Gestión PRL, adaptada a los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo. Dentro de las actividades de formación realizadas este año hay que destacar la continuación de la implantación de las Reglas que Salvan Vidas, que se han desarrollado mediante la designación de mandos de las diferentes Áreas (facilitadores), para impartir la formación de compromiso de cada una de las RQS que les aplican según los riesgos del puesto, a lo largo de la planificación establecida en 2024.

Resaltar la actualización del curso de "Coach estrategia de prevención en seguridad y salud" de VEOLIA al que asistió uno de los técnicos de PRL con la finalidad de servir de ayuda a los técnicos que realizan visitas de seguridad para mejorar la calidad de las visitas. Además, este técnico también ha realizado curso de Auditor interno norma ISO 45001 para mejorar el conocimiento del Sistema de Gestión de cara a las auditorías. Se han impartido también cursos de implantación de procedimientos sectoriales sobre trabajos en caliente, trabajos en altura, manipulación de PQ,s, LOTO, Tráfico en instalaciones.

2.368



HORAS DE FORMACIÓN EN  
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL  
EN 2024

El desglose de los cursos realizados es el siguiente:

Curso	Fecha	Formador	Duración total	Asistentes
Auditor interno ISO 45001: 2018	19/07/2024	Pitagora AD	8	1
Coach Estrategia de Prevención en Salud y Seguridad	6/05/2024	Veolia	32	1
EGTAR. Tránsito en Instalaciones	03/12/2024	Veolia	1,5	3
IS-T-15 Trabajos en Caliente	10/10/2021	Aguas de Murcia	2	83
Manipulación de productos químicos, transporte y descarga	02/10/2024	Aguas de Murcia	1,5	33
Nivel Básico de PRL	12/08/2024	Cualtis	50	5
Nivel básico en PRL construcción	09/04/2024	Cualtis	60	18
Nueva herramienta para visitas de seguridad y planes de acción (Sesión 1)	23/02/2024	AGBAR	1	8
Nueva herramienta para visitas de seguridad y planes de acción (Sesión 2)	01/03/2024	AGBAR	1	6
Operador de carretillas elevadoras	02/08/2024	Cualtis	6	2
Procedimiento Tráfico en Instalaciones PS-S/P16	07/11/2024	Aguas de Murcia	2	165
PS-S/P-13 Procedimiento parada segura de máquinas LOTO	30/10/2024	Aguas de Murcia	2	73
Reglas que Salvan Vidas	23/12/2024	Veolia	0,5	84
Riesgo biológico en actividades de redes de saneamiento y depuración de aguas residuales	10/05/2024	Interno	2	13

Curso	Fecha	Formador	Duración total	Asistentes
Riesgo Incendio y Explosión (ATEX)	11/07/2024	Aguas de Murcia	2	20
Salud y Género	06/03/2024	AGBAR	1	3
Seguridad en trabajos en altura PS-S/P-07	28/11/2024	Aguas de Murcia	2	71
Simulacro de emergencia en ETAP La Contraparada	17/04/2024	Interno	2	11
<b>TOTAL</b>			<b>2368</b>	<b>600</b>

En cuanto a formación inicial, se ha impartido formación a 20 trabajadores que se han incorporado con contrato laboral a Aguas de Murcia en distintos departamentos, 17 alumnos en prácticas y 4 de ETT.

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 al personal, tanto para personas trabajadoras propias como para contratadas y alumnado 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 2024, se continua trabajando por la salud de las personas a través del Programa de hábitos saludables, proyecto corporativo donde se apuesta por la concienciación y el desarrollo de las personas en hábitos de vida saludables mejorando la calidad de vida de las personas. Este programa está centrado en tres ámbitos:

**Salud emocional:**  
Disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar

**Alimentación y nutrición:**  
Disminuir colesterol y materias grasas en alimentación

**Salud física:**  
Disminuir hipercolesterolemia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe



## HÁBITOS SALUDABLES

### NOTICIAS

#### PROPÓSITO SALUDABLE: CONTROLAR EL COLESTEROL

El otoño es un momento ideal para los buenos propósitos: aprender idiomas, apuntarse al gimnasio y controlar el peso, son 3 de los retos clásicos que nos planteamos. Ahora te vamos a proponer otro reto más: controlar los niveles de colesterol que, en los últimos análisis, quizás nos salen por encima de los valores aconsejados.



También, se han realizado charlas de comunicación y divulgación de promoción de la salud 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, Aspectos psicológicos, .... Además, a través de la Mesa del Deporte, se realizan actividades deportivas de tiempo libre como rutas de senderismo, bautismo de escalada, carreras populares y marchas benéficas así como distintas actividades deportivas de pádel, ciclismo, etc.



Todo esto beneficia las relaciones personales y el clima fuera del ambiente de trabajo habitual, lo que redunda 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 de 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 un suministro, una obra o servicio, se evalúa su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

El personal técnico responsable de la obra o servicio revisa la información aportada por las contratatas directamente o a través de la Asistencia Técnica en obras. Si se encuentra aceptable, se procede a dar el visto bueno para la contratación.

Aguas de Murcia entrega a las contratatas y personal autónomo la siguiente información:

- Riesgos del centro de trabajo, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Normas a seguir en relación con la coordinación preventiva.
- Planes de Autoprotección/Emergencia que les afectan.
- Otros, según procedimiento al respecto.

Por otra parte, se solicita a las contratatas/ subcontratatas la siguiente información:

- Riesgos específicos de las actividades desarrolladas por las mismas que puedan afectar al personal de otras empresas.
- Acreditación por escrito de la realización de la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.
- Relación de personas trabajadoras que van a realizar los trabajos contratados.
- Documentación sobre las máquinas/equipos de trabajo con características especiales a utilizar durante el desarrollo de las tareas: marcado CE y Declaración de Conformidad CE.
- Otros, según procedimiento específico.

De cada persona trabajadora se dispone de:

- Acreditación por escrito de que han recibido la información sobre los riesgos del centro, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Acreditación por escrito de que han recibido la formación e información necesarias en prevención.
- Registro de entrega de los equipos de protección individual necesarios para las tareas que van a realizar.

- Certificados de aptitud médica 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 contratistas/ subcontratistas 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 contratistas/subcontratistas 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 Seguridad y Salud de la obra.
- Contratistas y subcontratistas principales.
- Representantes de Aguas de Murcia con responsabilidad en la obra.
- Técnicos de la UPRAM en caso necesario.

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 del 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. Todas estas actividades se incluyen en el Programa de Gestión de PRL que se elabora anualmente.

## 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 2024 se han realizado 2 auditorías programadas, 1 interna y otra externa 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 221 personas trabajadoras de Aguas de Murcia (a fecha de 31/12/2024), 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 (221 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 2024 se realizó una Auditoría interna a los Departamentos de Captación-Producción y Redes durante el mes de mayo, siguiendo los criterios de ISO 45001. Por otra parte, todos los años se realiza Auditoría Externa de seguimiento por la entidad certificadora como se ha indicado, esta se realizó igualmente durante el mes de mayo.

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 (221 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.

## Contenido 403-9. Lesiones por accidente laboral

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. Para todos los empleados:

i. El número y la tasa de fallecimiento resultantes de una lesión por accidente laboral.

N ° y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral = 0

ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).

N ° y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = 0

iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.

N ° y Tasa de lesiones por accidente laboral registrable = 2, Tasa de lesiones por accidente laboral (Índice de Frecuencia:  $2/325.920 \times 1000000 = 6,13$ ) (incluye 1 accidente "in itinere").

iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.

Tipos de lesiones: Accidente "in itinere", alcance de vehículo por detrás; accidente por resbalón al mismo nivel que ocasiona lesión en la muñeca de la mano.

v. El número de horas trabajadas.

N ° horas trabajadas = 325.920

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.

N ° y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral = 0

ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).

N ° y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = 0

iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.

N ° de lesiones por accidente laboral registrable = 6 (con baja) y Tasa de lesiones por accidente laboral registrable =  $(6/325.920) \times 1000000 = 18,41$

iv. Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral.

Tipos de lesiones: Cortes, sobreesfuerzos, golpes e inhalación de gases.

v. El número de horas trabajadas.

N ° horas trabajadas = 325.920

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando:

i. Cómo se determinan dichos peligros.

Mediante la evaluación de los riesgos que están relacionados con nuestros Estándares de Gestión de Trabajos de Alto Riesgo, comunicación e investigación de HIPOS (Eventos de Alto Potencial de Severidad).

ii Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.

No se han producido accidentes con grandes consecuencias en este período.

iii Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

No ha sido necesario aplicar medidas especiales ante la producción de accidentes con graves consecuencias en este período.

d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

e. Si las tasas se han calculado por cada 200.000 o por cada 1.000.000 horas trabajadas.

Las Tasas son calculadas por cada 1.000.000 de horas trabajadas

f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

No se excluye ningún tipo de trabajador

g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

# Contenido 403-10. Dolencias y enfermedades laborales

La organización informante debe presentar la siguiente información:

a. Para todos los empleados:

i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.

Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral = 0

ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.

Número de dolencias y enfermedades laborales registrables = 0

iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.

No aplica

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.

Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral = 0

ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.

Número de dolencias y enfermedades laborales registrables = 0

iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.

No aplica

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando:

i. Cómo se determinan dichos peligros.

Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.

No se han producido lesiones por accidente con grandes consecuencias durante 2024

iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

No ha sido necesario tomar medidas específicas para disminuir el riesgo por dolencia o enfermedad durante 2024.

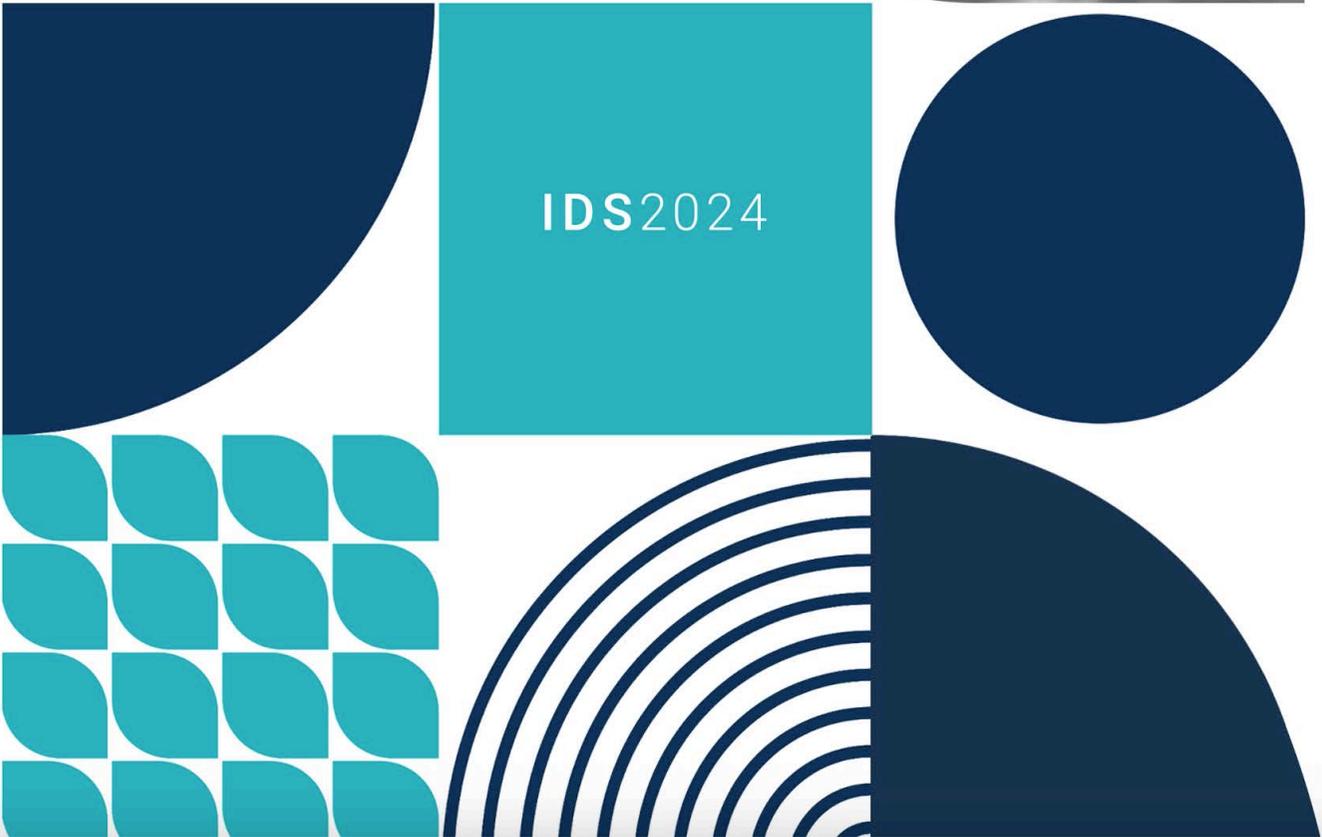
d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

No se excluye ningún tipo de trabajador

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

# MEDIO AMBIENTE



IDS2024

## 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 2022		Consumo 2023		Consumo 2024	
	(l/año)	(MegaJulios)	(l/año)	(MegaJulios)	(l/año)	(MegaJulios)
Gasóleo	23.834,76	865.201,78	33.882,37	1.229.903,03	19.145,93	694.997,25
Gasolina	17.418,32	569.579,06	18.021,73	589.310,57	13.933,75	455.633,62
GLP	0,00	0,00	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 2022 (MWh)	Consumo 2023 (MWh)	Consumo 2024 (MWh)
Potabilización (ETAP)	1.715	1.720	1.928
Distribución	2.151	2.304	2.302
Depuración y Alcantarillado	13.504	11.576	10.735
Oficinas	417	391	343
RUR	379	429	510
<b>Total Energía Comprada</b>	<b>18.166</b>	<b>16.420</b>	<b>15.818</b>
<b>Energía Autogenerada</b>	<b>5.725</b>	<b>6.859</b>	<b>8.333</b>
<b>Total Energía Consumida</b>	<b>23.891</b>	<b>23.279</b>	<b>24.150</b>

Se estima el consumo de refrigeración/calefacción (Climatización) en un 60 % del consumo total en Oficina:

Electricidad / Climatización	Consumo 2022 (MWh)	Consumo 2023(MWh)	Consumo 2024(MWh)
	250,2	234,6	205,8

c. 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 2022 (MWh)	Consumo total 2022 (MJ)
23.891	86.006.912

Consumo total 2023 (MWh)	Consumo total 2023 (MJ)
23.279	83.806.156

Consumo total 2024 (MWh)	Consumo total 2024 (MJ)
24.150	86.941.334

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 2022 (MWh)	Consumo 2022 (MegaJulios)	Consumo 2023 (MWh)	Consumo 2023 (MegaJulios)	Consumo 2024 (MWh)	Consumo 2024 (MegaJulios)
Potabilización	1.715	6.174.000	1.720	6.190.553	1.928	6.941.272
Distribución	2.151	7.743.600	2.304	8.294.879	2.302	8.286.897
Depuración	13.504	48.614.400	11.576	41.675.252	10.735	38.646.219
Oficinas y RUR	417	1.501.200	820	2.951.965	853	3.069.376
Autogenerada	5.725	20.609.312	6.859	24.693.507	8.333	29.997.571
<b>TOTAL</b>	<b>23.891</b>	<b>86.006.912</b>	<b>23.279</b>	<b>83.806.156</b>	<b>24.150</b>	<b>86.941.334</b>

Actividad	Volumen 2022 (m3)	Volumen 2023 (m3)	Volumen 2024 (m3)
Volumen Producido	6.410.015	6.363.823	6.671.337
Volumen Distribuido (Compra)	25.276.899	27.066.894	25.630.520
Volumen Depurado	43.843.937	44.125.174	42.953.362
<b>TOTAL</b>	<b>75.530.851</b>	<b>77.555.891</b>	<b>75.255.219</b>

**Intensidad energética = (MegaJulios totales/m3 totales)**

Actividad	Intensidad Energética
2022	1,138
2023	1,080
2024	1,155

b. Los parámetros (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.

La relación utilizada ha sido el volumen producido (m3) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más volumen de agua potable distribuido (m3) a la población, más volumen (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 2022	Año 2023	Año 2024
MWh	23.891	23.279	24.150
MJ	86.006.912	83.806.156	86.941.334

Durante 2024, los procesos donde se ha reducido el consumo energético han sido en Distribución, Depuración y alcantarillado y Oficinas, aumentando el consumo en el resto de los procesos:

Energía Consumida	Año 2022		Año 2023		Año 2024	
	MWh	MJ	MWh	MJ	MWh	MJ
Potabilización (ETAP)	1.715	6.174.000	1.720	6.190.000	1.928	6.940.800
Distribución (BPA-BPB-DPAP-TMAP)	2.151	7.743.600	2.304	8.294.879	2.302	8.287.200
Depuración (EDAR) y alcantarillado (BRA-BRC-BRP-BRV-BTT-TMAR)	13.504	48.614.400	11.576	41.675.252	10.735	38.646.000
RED URBANA DE RIEGO (RUR)	379	1.364.400	429	1.544.252	510	1.836.000
Oficinas	417	1.501.200	391	1.407.713	343	1.234.800

## **Actuaciones 2024**

- Estudio de implementación de módulos de control para la optimización de la ETAP Contraparada.
- Implementación plataforma CREApro para regulación de aire en el reactor biológico a partir de medición de amonio en la EDAR Murcia Este
- Energía generada Autoconsumo > 6.600.000 kWh/año.
- Renovación lamelas decantador N° 2.
- Sustitución de 2 bombas de agua bruta SULZER modelo AFP 4001 por el modelo XFP 405-CB2 en EDAR Murcia-Este.
- Sustitución sistema de aireación EDAR Barqueros.
- 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 (BRC/BRA/BRV) con menor eficiencia energética y mayor número de incidencias operativas.
- Consecución de los objetivos de ratios energéticos en bombeos de RDAC y RDAB mediante la remodelación de bombeos que precisan una reforma de calderería, así como instalación de equipos de impulsión adaptados al punto de funcionamiento requerido por la instalación.
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red.
- Ejecutar actuaciones de mejora de eficiencia energética en Oficina 6.
- Renovación y reducción de la flota de vehículos 2024.
- Reducción consumo energético 2021 ámbito ISO 50001 con respecto a la línea base.
- Mejora del reporte en continuo de la energía consumida y generada en instalaciones.
- Plataforma de Gestión Integral de la Energía.
- Huella de Carbono 2023 (Cálculo, Verificación, Compensación e Inscripción) bajo la norma ISO 14064:2020.

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).** Este suministro se realiza a través de 20 puntos en el ámbito geográfico del territorio de Murcia. Básicamente, el suministro se realiza por medio de los Depósitos en Espinardo, Cabezo Cortado, Campo de Cartagena y Barqueros.
- **Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada.** Principal recurso, para el abastecimiento de agua potable a la población, que tiene su origen en las aguas propias de la Cuenca y que se reciben a través de las infraestructuras del Trasvase Tajo-Segura.

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 medio. A esto hay que añadir, 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 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 2026 con datos de 2025. Trás reunión con la Dirección, se decide para este nuevo cálculo, la realización y certificación únicamente del Cálculo de la Huella Hídrica eliminando el cálculo de la Huella de Agua al considerar que proporciona información poco entendible.

Actualmente, se está trabajando en el Plan de Acción de mejoras detectadas en los dos últimos cálculos.



## Resultados de la Huella Hídrica y Huella de Agua 2020

### Huella de Agua

La Huella de Agua<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> Según ISO 14046:2014

- **Disminución de los recursos hídricos:** Escasez de agua dulce.

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 m<sup>3</sup> 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 Hídrica<sup>2</sup> se encarga de medir el consumo de agua directo e indirecto asociado a estas actividades.

Para un análisis completo de la Huella Hídrica se deben diferenciar 4 etapas:

1. Establecimiento de objetivos y alcance
2. Inventario de Huella Hídrica
3. Análisis de la sostenibilidad de la Huella Hídrica
4. Formulación de estrategias como resultado del análisis anterior

Aunque el estudio se realiza bajo el estándar ISO 14046, desde la organización, se ha querido completar el estudio con el cálculo de la etapa 2 (Inventario Huella Hídrica), con el objetivo de conocer su consumo bajo los conceptos de Huella Hídrica Azul, Verde y Gris de la entidad.

- **Huella Hídrica Azul:** Consumo de agua "azul", esto es, superficial o subterránea a lo largo de la cadena de suministro de un producto o servicio, referido a la pérdida de agua disponible en una cuenca determinada. Esta pérdida es tal siempre que el agua se evapore, vuelva a otra cuenca diferente a la original o acabe en el mar, o sea incorporada en un producto.
- **Huella Hídrica Verde:** Consumo de agua "verde", esto es, el agua de lluvia que no se transforma en escorrentía y por tanto no se convierte en agua azul (superficial o subterránea), sino que evapotranspira a través de las plantas.

<sup>2</sup> Según estándar Water Footprint Network

- **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.

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 cada persona usuaria recibe, para prestar sus servicios de abastecimiento y depuración de agua, el equivalente a 4.800 piscinas olímpicas.**

### **Evolución respecto al año base**

En cuanto al impacto de la Huella de Agua, se produce un aumento del agotamiento de los recursos hídricos respecto 2018 disminuyendo los impactos como la eutrofización o ecotoxicidad.

Si nos centramos en la evolución de la Huella Hídrica, comprobamos que el consumo de agua para abastecimiento permanece constante y disminuye la huella para saneamiento y depuración del agua. Esta disminución se debe a la mejor calidad de vertido relacionadas con el parámetro Nitrógeno.

c. Una descripción de cómo se abordan los impactos relacionados con el agua, que incluye cómo la organización colabora con los [grupos de interés para gestionar de forma responsable](#) el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con [proveedores](#) o clientes que tienen impactos significativos relacionados con el agua, y, d. Una explicación del proceso por el que se establecen los objetivos y metas relacionados con el agua que son parte del enfoque de la organización para la gestión del agua y los efluentes, y la manera en que se relacionan con las políticas públicas y el contexto local de cada zona sometida a [estrés hídrico](#).

Conocedores de la gran preocupación que ocupa la escasez de agua en la Región de Murcia, la estrategia empresarial de la organización está enfocada hacia el máximo aprovechamiento de este recurso. Es por ello que Aguas de Murcia posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que se promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, fomentando la biodiversidad y mejorando el comportamiento medioambiental. Además de la realización del Cálculo de la Huella Hídrica y de Agua comentado en el apartado anterior, a lo largo del año, se realizan distintos programas de mejora y sensibilización, tanto externa como interna, donde se promueven medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

Durante 2024, 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 2022	Año 2023	Año 2024	Categoría
Agua bruta propia superficial (agua producida)	6.410,015	6.363,823	6.671,337	Agua dulce (total de sólidos disueltos $\leq$ 1000 mg/l)
Agua potable comprada superficial	25.276,899	26.243,588	25.630,520	Agua dulce (total de sólidos disueltos $\leq$ 1000 mg/l)
Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)	773,232	1.029,888	1.370,462	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 reutilización directa (m3/año)	Caudal tratado (m3/año)
EDAR Murcia-Este						38.309.400
EDAR La Murta						9.918
EDAR Baños y Mendigo		14.556			14.556	14.556
EDAR Cabezo de la Plata						11.502
EDAR Mosa Trajectum			53.884		53.884	53.884
EDAR El Escobar			27.843		27.843	27.843
EDAR Los Cañares	43.394				43.394	43.394
EDAR Hacienda Riquelme			76.522,00		76.522	76.522
EDAR El Valle			57.641		57.641	57.641
EDAR Barqueros		30.180			30.180	30.180
EDAR Nueva Corvera		189.704			189.704	189.704

EDAR	Uso Urbano (m3/año)	Agricultura (m3/año)	Deporte (m3/año)	Medio Ambiente (m3/año)	Caudal reutilización directa (m3/año)	Caudal tratado (m3/año)
EDAR El Raal				3.923.018		3.923.018
EDAR Los Martínez del Puerto		43.143			43.143	43.143
EDAR Sucina 2		145.091			145.091	145.091
EDAR Casas Blancas		2.266			2.266	2.266
EDAR Trampolín		15.300			15.300	15.300
<b>Total anual</b>	<b>43.394</b>	<b>440.240</b>	<b>215.890</b>	<b>3.923.018</b>	<b>699.524</b>	<b>42.953.362</b>



Nº DE PLANTAS DE TRATAMIENTO



HM3 DE AGUA DEPURADA



HM3 DE AGUA REUTILIZADA DIRECTAMENTE



% DE AGUA A DESTINO AGRÍCOLA



% DE AGUA A USO URBANO



% DE AGUA A DEPORTE



% DE AGUA A MEDIO AMBIENTE

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 Otras aguas (total de sólidos disueltos  $>$  1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a la categoría de agua dulce (total de sólidos disueltos  $\leq$  1000 mg/l).

c. Vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de este total según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos  $\leq$  1000 mg/l),
- ii. Otras aguas (total de sólidos disueltos  $>$  1000 mg/l).

Todo el vertido de agua pertenece a zonas con estrés hídrico de categoría agua dulce (total de sólidos disueltos  $\leq$  1000 mg/l).

d. Sustancias de riesgo prioritarias por las que se tratan los vertidos, incluidos:

Se hacen muestreos y analíticas de las Sustancias Prioritarias en la entrada y salida de la EDAR Murcia Este dos veces al año y una vez al año en la EDAR El Raal. También se hace una vez al año en un colector general y en el colector del Polígono Industrial de San Ginés.

i. el método utilizado para definir las sustancias de riesgo prioritarias, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados;

Para definir las sustancias prioritarias se han utilizado los criterios establecidos en la Directiva 2013/39/EU. Dicha directiva fue transpuesta mediante Real Decreto 817/2015 de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental en las cuales se establecen 45 Sustancias Prioritarias.

ii. el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias de riesgo prioritarias,

Los límites quedan establecidos en las Normas de Calidad Ambiental.

iii. la cantidad de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.

En los límites de vertidos no se contemplan este tipo de incumplimientos. No obstante, actualmente, entre Sustancias Prioritarias y otros contaminantes se controlan 59 compuestos y 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.

## 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:

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 Km<sup>2</sup> (u otra unidad apropiada);
- vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos de área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce),
- vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

Se han identificado 5 instalaciones que se encuentran ubicadas dentro del Parque Regional de El Valle y Carrascoy, que parte del mismo se ubica dentro de la Zona de Especial Protección (ZEPA) ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona y otra parte se encuentra dentro del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES620002 de Carrascoy y El Valle.

Figuras de protección, superficie y ubicación geográfica donde se sitúan las infraestructuras que se encuentran dentro de espacios protegidos (\*):

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m2)
Bombeo "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona	30
Depósito "El Valle"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona	3.552
Depósito "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	400
Depósito "Torre Guil"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	1.200
Depósito "Carrascoy"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	150

(\*) Información obtenida de la Asociación Naturalista del Sureste (ANSE). 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:
- i. las especies afectadas;
  - ii. la extensión de las zonas que han sufrido impactos;
  - iii. la duración de los impactos;
  - iv. la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

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	Medidas adicionales realizadas
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

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Medidas adicionales realizadas
Depósito "El Valle"	Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento	Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro
Depósito "La Pinada"	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Creación de bebedero con agua permanente Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo
Depósito "Torre Guil"	Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Instalación de cajas nido para aves insectívoras
Depósito "Carrascoy"	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio		Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo

(\*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia", realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

(\*\*) Las propuestas de medida adicionales u otras identificadas se ejecutan a través de los convenios firmados con ANSE.

## 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 y 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 CO<sub>2</sub>) 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 CO<sub>2</sub> 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 Aguas de Murcia 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 Aguas de Murcia, 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"> <li>• Desbroce del cañaveral.</li> <li>• Solarizado o cubrimiento (instalación de polietileno) durante 9 meses, excepto en una zona.</li> <li>• Plantación de arbolado (ahoyado, arbolado y tutor).</li> <li>• Desbroce sucesivo en aquella zona donde no se pudo instalar el polietileno.</li> </ul>
Tesela D y E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desbroce del cañaveral.</li> <li>• Solarizado o cubrimiento (instalación de polietileno).</li> <li>• Instalación de sistema de riego.</li> <li>• Plantación de arbolado (ahoyado, arbolado y tutor).</li> <li>• Cuidados culturales de la plantación.</li> </ul>

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.

### **SISTEMA DE RIEGO**

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:

<b>Nombre científico</b>	<b>Nombre común</b>	<b>Tipo</b>
<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

## **SEGUIMIENTO**

En agosto de 2024 se realizó una visita a la zona restaurada, sin detectarse cambios significativos respecto a 2023. Las tareas de mantenimiento de la masa forestal están siendo clave para el avance y crecimiento de los plántones. Las zonas restauradas más recientemente siguen estando dotadas de agua y, de manera periódica, se realizan desbroces de la superficie para mantener a raya los rebrotes de caña que aparecen puntualmente.

Cabe señalar que en 2024 los ejemplares de olmo sufrieron las consecuencias de la plaga de Galeruca, la cual provoca la pérdida de las hojas de los ejemplares. No obstante, este escarabajo foliador sólo ataca a las hojas, por lo que no provoca la muerte de estos olmos. Mostrándose, a continuación, el buen estado de desarrollo de las mismas.



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  
CO<sub>2</sub> 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 0) de Proyectos de absorción de óxido 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 <sub>2</sub>	344 t CO <sub>2</sub>

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

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

Fecha de inscripción: 24 - 09 - 2020  
Código: 2020-0021

La validez de este 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: 2020-0021 Tipo de proyecto: Cambio de uso de suelo




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

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

Absorción prevista en todo el periodo de permanencia	344 t CO <sub>2</sub>	Absorciones retiradas del proyecto*	01 t CO <sub>2</sub>	Absorciones cedidas a bolsa de garantía	01 t CO <sub>2</sub>
<b>Absorciones disponibles? 342 t CO<sub>2</sub></b>					

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

Por otra parte, en el mes de diciembre de 2024, se firma el IV convenio con ANSE de “Propuestas para la Integración de la Recuperación de la Biodiversidad en la Gestión de Aguas de Murcia”, el cual dará continuidad al anterior y donde se incluirá la realización de nuevas iniciativas.

## 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
<b>Total de Especies</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>101</b>

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)
<b>ANFIBIOS</b>				
Sapo corredor / Bufo calamita	IV	-	-	-
<b>REPTILES</b>				
Culebra de herradura / Coluber hippocrepis	IV	-	-	-
Lagartija colilarga / Podarcis lilfordi	IV	-	-	-
<b>MAMIFEROS</b>				
Gato montés / Felis silvestris	-	-	-	Vulnerable
Murciélago troglodita / Miniopterus schreibersi	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Ratonero mediano / Myotis blythii	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murciélago patudo / Myotis capaccinii	II	En Peligro de Extinción	En Peligro	En Peligro
Ratonero grande / Myotis 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 / <i>Accipiter gentilis</i>	Nidificante	Sí	-	-	En Peligro
Gavilán / <i>Accipiter nisus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Águila real / <i>Aquila chrysaetos</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Búho real / <i>Bubo bubo</i>	Nidificante	Sí	-	-	Vulnerable
Águila culebrera / <i>Circaetus gallicus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Aguilucho cenizo / <i>Circus pygargus</i>	Nidificante	Sí	Vulnerable	Vulnerable	En Peligro
Halcón peregrino / <i>Falco peregrinus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Bisbita campestre / <i>Anthus campestris</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Totovía / <i>Lullula arborea</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Collalba negra / <i>Oenanthe leucura</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Curruca rabilarga / <i>Sylvia undata</i>	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 Mendiago, 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) = 4.911,67**

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	2.942,08
		Línea de fango	t CO2eq/año	365,35
		Línea de biogás	t CO2eq/año	331,10
	EDAR Pedanías	Línea de agua	t CO2eq/año	863,62
		Línea de fango	t CO2eq/año	42,06

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 CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub>), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 en su versión revisada en 2019, para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, Desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales. De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO<sub>2</sub> generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O 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 CH<sub>4</sub>, 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 CO<sub>2</sub> equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m<sup>3</sup> 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

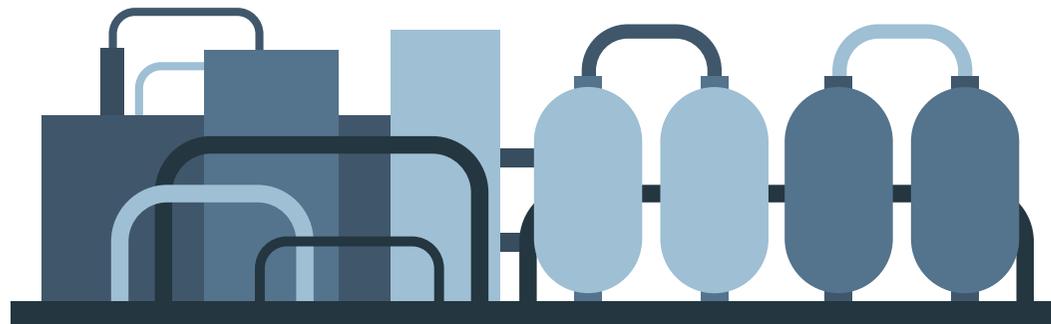
N2O, CH4, (265 y 28 respectivamente) y el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO).

- 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, “Guía 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 (2024, v.4)
	Gasóleo A, vehículos M1 (B7)	2,505	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	Gasolina, vehículos M1 (E5)	2,249	kgCO2eq/l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	Electricidad	0,0	kgCO2/kWh	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	Electricidad Total Energías Clientes	0,249	kgCO2/kWh	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)

	FACTOR DE EMISIÓN			FUENTE
EMISIONES FUGITIVAS	R-32	771	kgCO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	R-407C	1.908	kgCO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	R-410A	2.256	kgCO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)
	R-134A	1.530	kgCO2/kg gas	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2024, v.4)



## 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



# 100 %

DE LA ELECTRICIDAD COMPRADA  
ES DE **ORIGEN VERDE**

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 tCO<sub>2</sub>eq**

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 CO<sub>2</sub> (ton CO<sub>2</sub>), 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 CO<sub>2</sub> equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m<sup>3</sup> 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 (2024, v.4).

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 Aguas de Murcia, 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) Aguas de Murcia 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 Aguas de Murcia, 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 Aguas de Murcia.
- **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 Aguas de Murcia.

**Las emisiones indirectas en toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2/año) por otras fuentes diferentes a la generación de energía han sido:  
8.176,76 tCO2eq**

b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO2, CH4, N2O.

c. Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO2 indirectas asociadas a la depuración son: 1. Las asociadas a la descarga de agua al río; 2.

Las asociadas a los tratamientos del fango una vez no abandonan las instalaciones de Aguas de Murcia, por ejemplo, operaciones de compostaje o descomposición por aplicación en agricultura. En el cálculo se ha considerado las emisiones de N2O y CH4, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a tCO2/año:

Emisiones indirectas	EDAR Murcia Este	Línea de agua	t CO2eq/año	1.321,63
		Línea de fango	t CO2eq/año	1.609,08
	EDAR Pedanías	Línea de agua	t CO2eq/año	96,28
		Línea de fango	t CO2eq/año	209,08

d. Categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.

Se realiza un desglose de las emisiones no biogénicas y significativas para el cálculo de huella de carácter indirecto y que corresponden a las categorías 3 (Transporte) y 4 (Bienes y residuos).

Emisiones indirectas (Categoría 3)	Transporte de bienes consumidos y residuos	t CO2eq/año	103,76
Emisiones indirectas (Categoría 4)	Bienes consumidos	t CO2eq/año	1.365,61
	Servicios contratados	t CO2eq/año	355,12
	Gestión de residuos	t CO2eq/año	3.116,19

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 tCO<sub>2</sub>eq**

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 CO<sub>2</sub> (ton CO<sub>2</sub>), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

Los factores de emisión asociados emisiones indirectas se han obtenido de las siguientes fuentes:

- Quinto o 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, 17 Juny 2024, "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 v.10 (2024), 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 de 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 CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO<sub>2</sub>/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales Kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua suministrada

Magnitudes técnicas:

<b>Población total servida de derecho (habitantes)</b>	<b>474.617</b>
<b>Volumen de agua suministrada (m<sup>3</sup>/año)</b>	<b>32.301.857</b>
<b>Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m<sup>3</sup>/año)</b>	<b>42.953.862</b>

De acuerdo con estas magnitudes de explotación, obtenemos los ratios totales e indicadores siguientes:

<b>Emisiones de Proceso depuración (Kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua tratada)</b>	<b>0,106</b>
<b>Emisiones Totales (Kg CO<sub>2</sub>/Clientes Servidos)</b>	<b>10,349</b>
<b>Emisiones Totales (Kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua suministrada)</b>	<b>0,152</b>

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: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O 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 21,29 % 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 21,45 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.

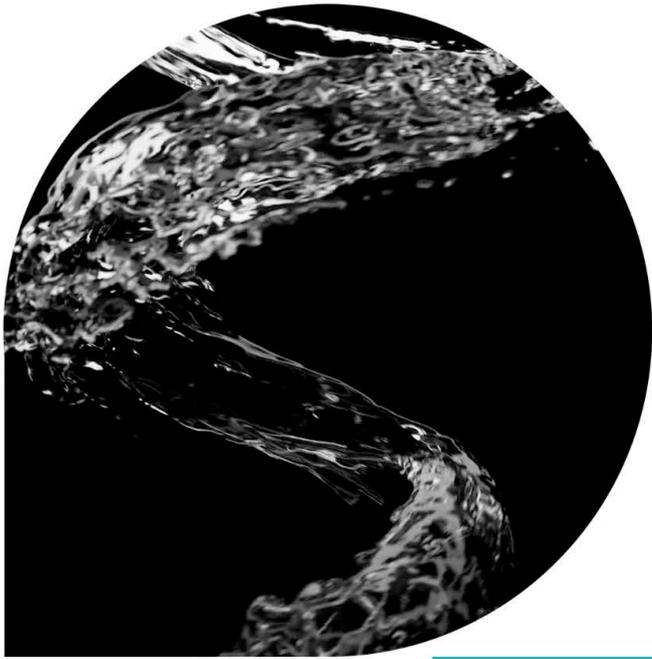
El año base determinado por Aguas de Murcia para tomarlo como referencia y poder ver la evolución de la reducción del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) es el 2021.

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).

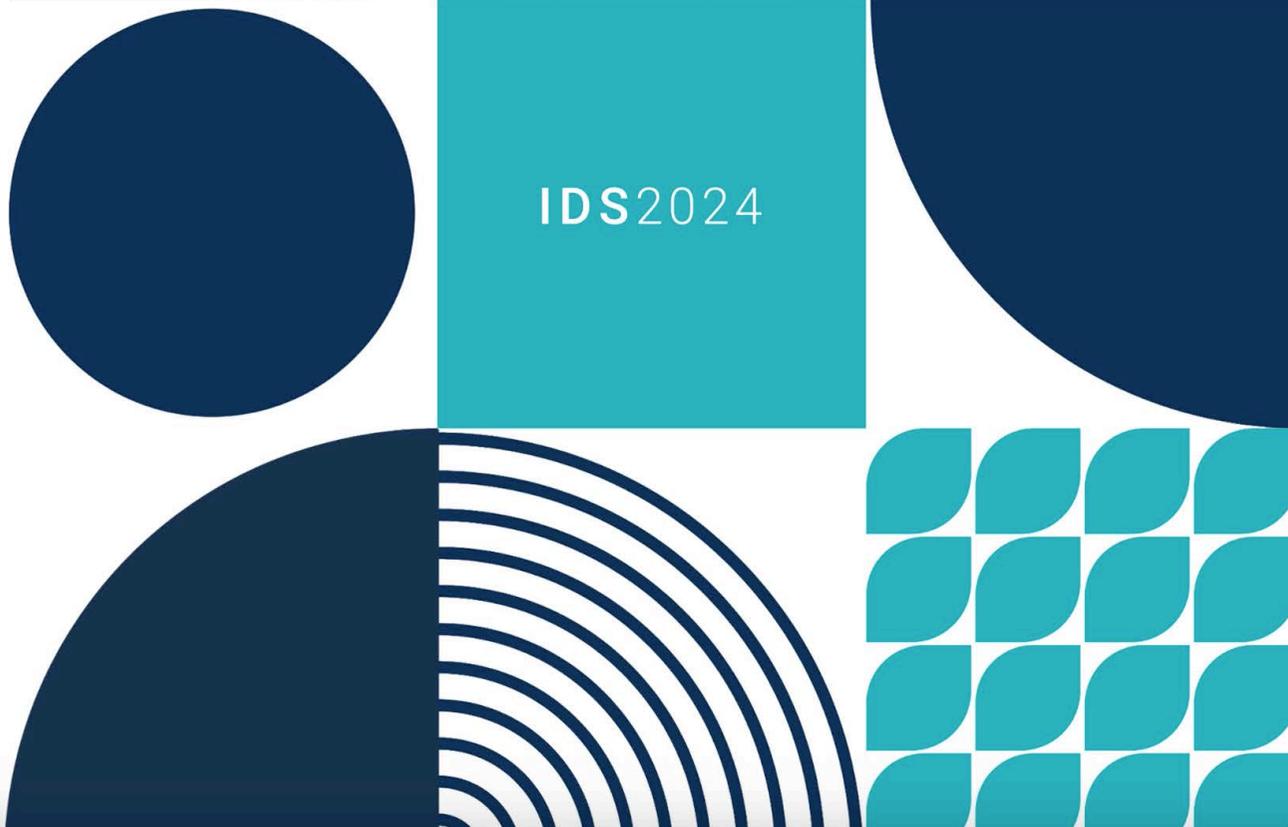
Las reducciones se produjeron en emisiones de alcance 1 (alcance 1 en GHG Protocol), principalmente asociado a la reducción del consumo de combustibles. En el caso de medidas de eficiencia energética, no se contabilizan ya que el 100% del consumo energético proviene de fuentes renovables.

e. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.

Se siguen las directrices de la norma ISO UNE EN 14064:2019-1.



# 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:

- El establecimiento de la Alianza social del Agua, un pacto por y para la ciudadanía, un espacio de participación de todos los GGRR de Aguas de Murcia, representadas por 47 entidades públicas y privadas.
- Reuniones con mesas sectoriales con los servicios sociales, concretamente la reunión con la Mesa de Pobreza Hídrica y la Mesa Sectorial de Empleabilidad, creada este año 2024 para estudiar la problemática de las personas y colectivos vulnerables.
- Estudio de materialidad, siendo el mismo que en 2023 por estar vigente para el periodo 2023-2025.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.

En ninguna de las evaluaciones realizadas se hace distinción por género.

ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;

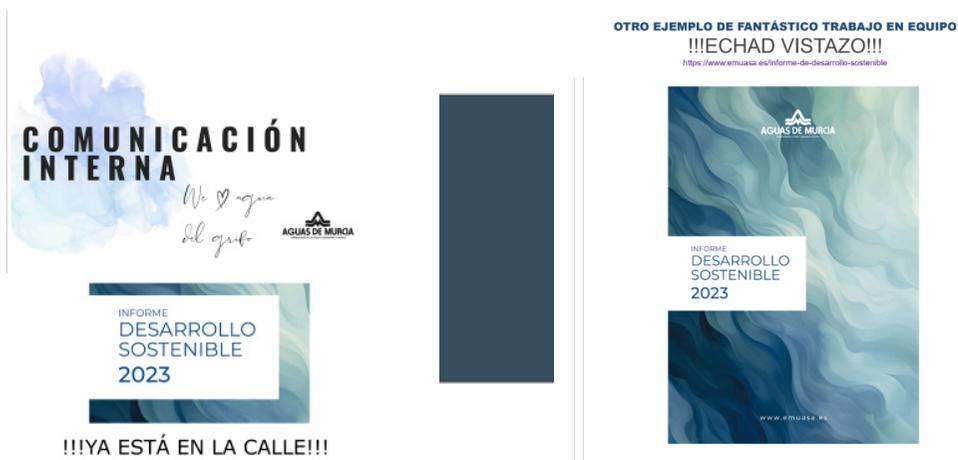
Aguas de Murcia dispone de numerosas certificaciones en Sistemas de Gestión, como son, certificaciones en el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001), Sistema de Gestión Energética (ISO 50001) y Huella de Carbono (ISO 14064), la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

Además, anualmente, se realizan evaluaciones de aspectos ambientales a través de dos aplicaciones corporativas. Una denominada Gestión de Riesgos Operativos (GRO) y otra Evaluación de Aspectos MedioAmbientales (EVAM), en ambas, se identifican los riesgos potenciales, se valoran su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y se desarrollan los correspondientes planes de acción para mitigarlos.

iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;

Los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas anualmente son comunicadas por la Organización a través de:

- Comunicaciones internas: vía correo electrónico, colocación de carteles en tablón de anuncios, reuniones con personal implicado, etc..para la adopción de las medidas propuestas y minimización de los objetivos establecidos.



- Comunicaciones externas: mediante la publicación del Informe de Desarrollo Sostenible (página del Ministerio y página web de Aguas de Murcia) y vía redes sociales (Twitter, YouTube, etc).



iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales; y, v. planes y participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés,

Nuestro programa de desarrollo o acción social 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 y en el decálogo de la Alianza Social del Agua enmarcados en los ejes de Solidaridad, Empleo y Sostenibilidad..

En 2024 se han desarrollado un total de 151 iniciativas en las áreas de actuación de bienestar social, arte y cultura, desarrollo socioeconómico, educación, medioambiente y Salud, con un total de 1.800.472 €, de los cuales 1.410.372 € 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	59	2	56	1.417.892€	1.417.892€	0€	1.417.892€	78,8%
Arte y Cultura	1	18	1	16	351.800€	351.800€	0€	351.800€	19,5%
Medio Ambiente	3	34	3	26	17.315€	17.315€	0€	17.315€	1%
Educación	5	45	4	39	11.095€	10.990€	105€	11.095€	0,6%
Salud	2	9	2	9	2.370€	2.370€	0€	2.370€	0,1%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>151</b>	<b>4</b>	<b>144</b>	<b>1.800.472€</b>	<b>1.800.367€</b>	<b>105€</b>	<b>1.800.472€</b>	

**Bienestar Social: 78,8%**

**Arte y Cultura: 19,5%**

**Medio Ambiente: 1%**

**Educación: 0,6%**

**Salud: 0,1%**

#### vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;

Los comités donde participan las organizaciones del tercer sector de acción social y los servicios sociales del ayuntamiento de Murcia son 3 principalmente:

Tal y como se anunció en 2023, este año se ha constituido un pacto social entre Aguas de Murcia, Ayuntamiento y organizaciones representativas de la sociedad del municipio de Murcia denominado ALIANZA SOCIAL DEL AGUA. Esta alianza fue suscrita por alrededor de 50 instituciones para trabajar en un decálogo de manera conjunta con el ayuntamiento y la empresa municipal, como se explica detalladamente en otro apartado de este informe.

- En la ALIANZA SOCIAL DEL AGUA, están representadas tanto las organizaciones del tercer sector incluidas en la mesa sectorial social como los servicios sociales del ayuntamiento de Murcia.
- Al amparo de la Alianza, se ha constituido una nueva MESA DE EMPLEABILIDAD, en la que participan los SSSS, las distintas organizaciones del tercer sector que trabajan en vulnerabilidad, organizaciones empresariales y entidades públicas de empleo y formación, para abordar de manera conjunta la situación de vulnerabilidad en relación al empleo, con especial hincapié en la oportunidad que los empleos verdes podrían suponer para este tipo de colectivos y situaciones.
- MESA DE POBREZA HÍDRICA: Creada por el ayuntamiento de Murcia y constituida por el departamento de los Servicios Sociales del ayuntamiento y el resto de organizaciones del tercer sector de acción social, fundamentalmente para garantizar el acceso universal al agua de toda la ciudadanía, como un derecho humano gracias a la aprobación de las tarifas sociales que van actualizando anualmente para integrar las casuísticas que los participantes hacen llegar a la empresa a través de la mesa sectorial social y las detectadas por los trabajadores sociales del propio ayuntamiento.

**Nota:** Para más información consultar 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 el personal 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			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras elaciones comerciales	Pag. 16			
	2-7 Empleados	Pag. 22			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pag. 24			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pag. 25			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pag. 31			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pag. 33			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pag. 34			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pag. 35			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pag. 36			
	2-15 Conflictos de interés	Pag. 37			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pag. 40			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pag. 41			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pag. 42			
	2-19 Políticas de remuneración	Pag. 45			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pag. 47			
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pag. 48			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pag. 50			
	2-23 Compromisos y políticas	Pag. 51			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pag. 56			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pag. 59			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pag. 60			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pag. 62			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pag. 63			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 64			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pag. 66			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
GRI 3: Temas Materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pag. 68			
	3-2 Lista de temas materiales	Pag. 75			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 76			
<b>TEMA MATERIAL: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN</b>					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 76			
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pag. 163			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades	Pag. 165			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pag. 169			
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pag. 170			
	203-2 Impactos económicos y significativos	Pag. 172			

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	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 76			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pag. 177			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pag. 178			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pag. 180			
TEMA MATERIAL: CALIDAD DEL SERVICIO					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 76			
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pag. 183			
TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pag. 76			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pag. 187			
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Pag. 189			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE</b>					
GRI 3: Temas Materiales 2021	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pag. 190			
	403-1 Gestión de la seguridad de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 193			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pag. 194			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 196			
	403-5 Formación de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo	Pag. 199			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pag. 202			
	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. 204			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 206			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pag. 208			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pag. 210			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>TEMA MATERIAL MEDIO AMBIENTE</b>					
(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. 76			
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pag. 212			
	302-3 Intensidad energética	Pag. 217			
	302-4 Reducción del consumo energético	Pag. 219			
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 221			
	303-3 Extracción de agua	Pag. 226			
	303-4 Vertido de agua	Pag. 228			
	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. 231			
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Pag. 233			
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pag. 235			
	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. 241			

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO EXPLICACIÓN	
<b>TEMA MATERIAL MEDIO AMBIENTE</b>					
(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	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 245			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pag. 250			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pag. 253			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pag. 257			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pag. 259			
<b>TEMA MATERIAL: GRUPO DE INTERÉS</b>					
(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. 76			
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 261			

# 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 2024 al 31 de diciembre del 2024 \***

\* Utilizado el GRI 1: Fundamentos 2021, no se aplican Estándares Sectoriales.



BUREAU  
VERITAS

# Bureau Veritas Certification



BUREAU  
VERITAS

Bureau Veritas Certificación  
declara que se ha efectuado la verificación de la  
Memoria de Sostenibilidad,  
en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certificación**  
expresa que

El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros  
comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos,  
gráficos e información asociada han sido oportunamente comprobados y verificados  
según el procedimiento establecido por Bureau Veritas Certificación.

La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria  
es adecuada.

Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración  
de Memorias de Sostenibilidad en su versión "GRI Estándares 2021" elaborada por  
Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certificación** establece, que ha realizado la  
verificación conforme a la metodología GRI Estándares 2021, para la Memoria de  
sostenibilidad 2024 de EMPRESA MUNICIPAL AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.

Fecha de emisión 28/05/2025

Fdo: Jorge Luis Cuyás Álvarez  
Verificador jefe  
Responsabilidad Social Corporativa  
Bureau Veritas Certification

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España



**AGUAS DE MURCIA**