



IRC  
AGUAS DE MURCIA  
DOSMIL





# INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



DOSMIL  
IRCI





## ÍNDICE

---

CARTA DE PRESENTACIÓN

PÁGINA 4

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

PÁGINA 6

PRESENTACIÓN

PÁGINA 8

01

NUESTRAS ACTIVIDADES

PÁGINA 10

02

LO MÁS DESTACADO EN 2011

PÁGINA 16

03

NUESTRO COMPROMISO  
CON LA RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

PÁGINA 22

### EDITA

#### AGUAS DE MURCIA

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia

Plaza Circular, 9 • 30008 Murcia • Tel. 968 278 000

[www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) • [aguas@emuasa.es](mailto:aguas@emuasa.es)

PE 005-006/2011 • 400 EJEMPLARES

### ESCULTURAS

Portada e interiores, obras

de Lucía Montero (Lorca, 1950)

### DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Pardo Comunicación

### IMPRESIÓN

Pictografía

Impreso en papel reciclado 100% CyclusPrint



DEPÓSITO LEGAL  
MU-896-2010



# 04

## COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PÁGINA 32

### 4.1 TRANSPARENCIA ECONÓMICA 34

4.1.1 Cómo se fijan los precios del agua 35

### 4.2 ATENCIÓN AL CLIENTE 35

4.2.1 Optimización de la gestión comercial 35

4.2.2 Innovación en la oferta 37

4.2.3 Progresos en la comunicación 38

### 4.3 APUESTA POR EL EQUIPO HUMANO 41

4.3.1 Desarrollo personal y profesional e impulso de la formación 42

4.3.2 Comunicación con los empleados 45

4.3.3 Seguridad y salud de los empleados 46

4.3.4 Conciliación, igualdad y diversidad 48

### 4.4 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE 51

4.4.1 Gestión sostenible de los recursos hídricos 51

4.4.2 Producción y depuración 51

4.4.3 Mantenimiento de la calidad del agua 54

4.4.4 Optimización de la gestión de fangos 58

4.4.5 Eficiencia energética y utilización de energías renovables 58

4.4.6 Preservación de la biodiversidad 62

4.4.7 Sistemas de gestión 63

### 4.5 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL 63

4.5.1 Acciones solidarias 64

4.5.2 Acciones formativas y de sensibilización 66

4.5.3 Medioambiente 67

### 4.6 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES 69

4.6.1 Perfil del contratante 69

4.6.2 Cooperación con las administraciones públicas 70

4.6.3 Principales proveedores 71

# 05

## AGUAS DE MURCIA Y LA INNOVACIÓN

PÁGINA 72

# 06

## ANEXOS PÁGINA 78

6.1 INFORME DE VERIFICACIÓN 80

6.2 INDICE GRI 82

6.3 GLOSARIO 92

6.4 CUESTIONARIO 95



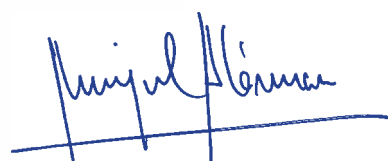
# CARTA DE PRESENTACIÓN

Murcia se ha convertido en una ciudad de referencia en la implantación de medidas para la preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Es una tarea en la que el Ayuntamiento cuenta con la colaboración de las empresas, que no escatiman esfuerzos por maximizar su eficiencia energética, optimizar sus recursos y reducir sus emisiones. Aguas de Murcia es un ejemplo en esta materia.

Su Informe de Responsabilidad Corporativa, muestra de transparencia en la gestión, recoge los buenos resultados conseguidos por la empresa en el ejercicio 2011. Talento, innovación y compromiso han sido los pilares fundamentales sobre los que se ha asentado su labor. En esta su décima edición, la empresa continúa con su compromiso de fomentar la Responsabilidad Social Empresarial conjugando objetivos económicos, sociales y medioambientales y dando respuesta a todos sus grupos de interés.

Una vez más, el Informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas de Murcia viene avalado por la calificación A+ otorgada por el GRI (Global Reporting Initiative). Para mí, como Alcalde de Murcia y Presidente del Consejo de Administración de Aguas de Murcia, es un honor presentar, otro año más, este documento e invitar a su lectura.

También es importante para nosotros, para nuestra mejora continua, que nos aporte cualquier sugerencia o apreciación a través de la encuesta de valoración que figura al final de la misma o en la web de la empresa municipal [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es).



Miguel Ángel Cámara Botía  
ALCALDE DE MURCIA  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN





# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Me complace presentar el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2011, que afianza nuestra continuidad con el compromiso en la gestión responsable. Aguas de Murcia recoge en él, y de manera voluntaria, toda su actividad en materia económica, ambiental y social.

Con este documento demostramos una total transparencia ante clientes, proveedores y grupos de interés, ofreciendo toda la información acerca de nuestros servicios, nuestro equipo de trabajo, nuestras novedades en I+D+i, nuestros compromisos y metas, en definitiva, nuestro empeño por la mejora continua.

Además, y como viene siendo habitual, el documento está elaborado bajo las directrices del Global Reporting Initiative, el principal estándar internacional de elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Entre las principales tendencias, los desafíos y las metas que gestionamos durante el 2011, y que marcarán nuestra gestión durante los próximos años, debemos destacar:

- La creación de la Dirección de Eficiencia Energética, que ha promovido la realización de auditorías energéticas, para disminuir las emisiones futuras de CO<sub>2</sub> en las actividades de nuestra empresa.
- El continuado esfuerzo en I+D+i. En el 2011 se ha realizado un gasto de 745.968 euros en I+D+i lo que ha permitido el acceso al desarrollo de 23 proyectos.
- La Gestión del conocimiento. Actualmente, trabajan 75 personas en las diferentes wikis, compartiendo y generando conocimiento. Considerando fundamental para nuestro funcionamiento la comunicación permanente y bidireccional con los empleados, para crear así conciencia de grupo.
- Mejora de la transparencia con proveedores. En todos los contratos se incluye una nueva Cláusula de compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las NN.UU. y el Código Ético Corporativo. Además en la web de Aguas de Murcia están publicadas las "Instrucciones Internas de Contratación".

- Se ha desarrollado un Plan de Comunicación apostando por una imagen más cercana, simpática, competitiva, eficiente e innovadora. Con este plan damos a conocer la nueva imagen empresarial de nuestra organización, con la comercialización de nuestro conocimiento y el desarrollo e implantación de nuevos productos de soluciones y tecnologías.
- Implantación de la ISO 22000 Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria. La implantación surge como una experiencia piloto dentro del Grupo Agbar, que se ha desarrollado a lo largo de 13 meses superando, en octubre de 2011, la auditoría externa.
- Solidarios con Lorca. Tras el terremoto, Aguas de Murcia se sumó inmediatamente a las muestras de apoyo y colaboró con los vecinos de Lorca aportando personal y tecnología, así como equipos de búsqueda de fugas. Además el TEAMING, en el que Aguas de Murcia donó el doble de la cantidad entregada por los trabajadores, fue destinado a paliar los efectos del sismo.

Esto es un adelanto de lo que encontraras en el interior de este documento, y con su lectura podrás apreciar el desarrollo de todos nuestros resultados y expectativas de futuro, que traspasa con creces, la mera gestión del Ciclo Integral del Agua, ya que en Aguas de Murcia somos, AGUA Y MUCHO MÁS.

Te invitamos a leerlo, esperando que sea de tu interés, y confiamos en que puedas darnos tu opinión, a través de la encuesta que encontrarás al final del informe o en nuestra página web ([www.emuasa.es](http://www.emuasa.es)).

  
José Albadalejo Guillén 



# PRESENTACIÓN

## PERFIL DEL INFORME

Al igual que en años anteriores, se quiere mostrar y comunicar el desempeño de Aguas de Murcia en la gestión sostenible del Ciclo Integral del Agua, presentando una información veraz en los tres pilares fundamentales que sostienen la Responsabilidad Corporativa, económico, ambiental y social. En [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) se puede ampliar la información que aquí se presenta, así como recibir sugerencias y comentarios de nuestros grupos de interés.

Este documento se ha elaborado siguiendo el modelo de la guía G3.1 para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI, respondiendo al 100% de los Indicadores. Para facilitar su localización, se ha incluido un índice de estos indicadores GRI en el informe, utilizando las siglas NA para indicar aquella información que no aplica o añadir notas aclaratorias.

Además se ha verificado según los criterios de la norma AA 1000 Assurance Standard (2008), en relación a la materialidad, principio básico de la responsabilidad corporativa, junto con otros como la transparencia, verificabilidad, visión amplia, mejora continua, naturaleza social de la organización y relevancia de la información, con la finalidad de asegurar que el informe da respuesta a los aspectos que le interesan a los grupos de interés de la empresa.

El Informe de Responsabilidad Corporativa muestra una imagen transparente de Aguas de Murcia a todos aquellos que tengan intereses legítimos en ella.

## ALCANCE

La composición accionarial en Aguas de Murcia corresponde al Ayuntamiento de Murcia con un 51% y a Aquagest Región de Murcia con el 49% restante.

El ámbito de actuación es todo el Término Municipal de Murcia formado por un total de 8 barrios y 54 pedanías, con una extensión total de 890 km<sup>2</sup> y una población de 442.203 habitantes\*.

El informe abarca todas las instalaciones de la empresa: La EDAR Murcia-Este, planta de depuración de aguas residuales más grande de la Región, junto con 16 estaciones de depuración de aguas residuales (en adelante EDAR) de menor capacidad de tratamiento; la estación de tratamiento de agua potable La Contraparada, redes de distribución de agua potable y residual, oficinas y servicios, y la flota de vehículos de empresa.

Además de la experiencia en la elaboración de los informes anteriores, se han considerado las aportaciones y sugerencias de los grupos de interés, recogida a través de asistencia a foros y organización de diversas actividades que tienen por objetivo conocer sus inquietudes, necesidades y preocupaciones.

Recoge la totalidad de los datos medioambientales de la empresa. Con especial atención, se ha detallado el consumo de energía, tanto eléctrica como procedente de combustibles fósiles y de otros materiales, aplicando factores de conversión para el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Para ello se ha utilizado una calculadora de la huella

\* Fuente Instituto Nacional de Estadística a fecha de 1 de Enero de 2011.



de carbono desarrollada internamente, llamada CAFCA, que contabiliza el total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), producidas durante el Ciclo Integral del Agua.

#### Objetivos del Informe:

- Cumplir con los requisitos del Global Reporting Initiative para informes de responsabilidad Corporativa A+ cumplimentando el 100% de los indicadores de la guía G3.1.
- Aportar información transparente y veraz de la gestión realizada y hacerlos coincidir con los relevantes para la mayoría de grupos de interés.

Cualitativamente, la información se plantea según:

- La evolución de los datos de los indicadores definidos, tanto positivos como negativos, cumpliendo, en consecuencia, con los principios de comparabilidad y equilibrio. Para ello se presentan los datos del periodo 2011, salvo en aquellos indicadores que requieran datos del 2010.

- El contexto socio-económico bajo el que se elabora el Informe de Responsabilidad Corporativa y el estudio de materialidad elaborado por el Grupo Agbar.
- La opinión de los grupos de interés sobre el Informe del año anterior.

## CONTACTO

Para más información, pueden ponerse en contacto con Comunicación a través de los siguientes medios:

**TELÉFONO** 968 278 000

**DIRECCIÓN POSTAL** Aguas de Murcia.

Plaza Circular, 9. 30008 Murcia

**CORREO ELECTRÓNICO** [aguas@emuasa.es](mailto:aguas@emuasa.es)

## NIVEL DE CALIFICACIÓN

El informe ha sido verificado por un tercero independiente, bajo la Norma AA 1000 Assurance Standard.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

\*Versión final del Suplemento Sectorial

# 0

# 1

## NUESTRAS ACTIVIDADES

---



10 x 30 x 65 cm

Hierro con pigmento azul



*La Empresa Municipal de Agua y Saneamiento de Murcia gestiona el Ciclo Integral del Agua prestando servicios a 442.203 habitantes.*

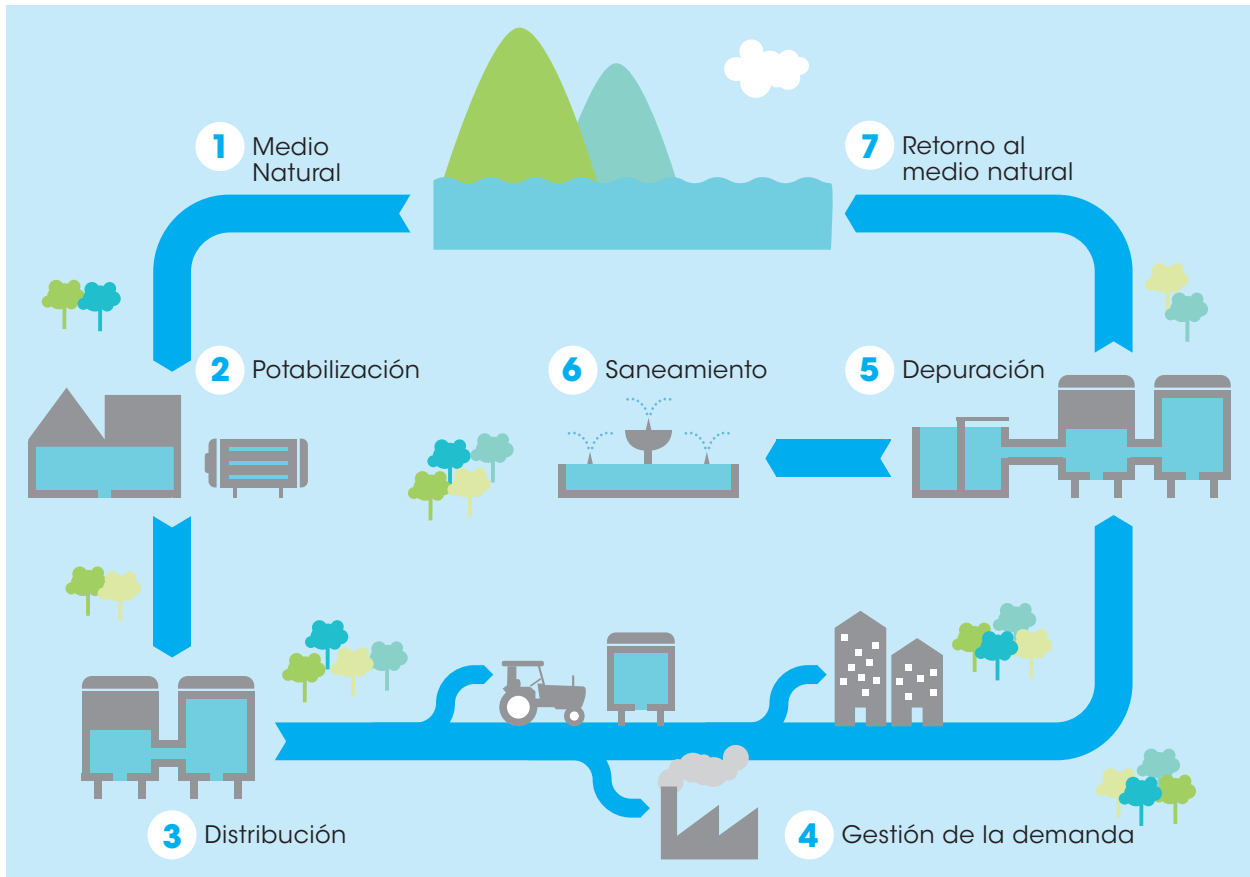
Nuestra principal actividad es la gestión del Ciclo Integral del Agua, desde su captación u obtención, potabilización, desinfección, distribución, recogida y depuración y finalmente la devolución a cauce público. Prestamos servicios públicos y ambientales complementarios como el riego de zonas verdes, control de vertidos al alcantarillado, mantenimiento y ampliación de infraestructuras hidráulicas y gestión de fuentes ornamentales en el municipio de Murcia.

## LA GESTIÓN DEL AGUA AL COMPLETO





## EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA: LA GESTIÓN AL COMPLETO



### 1. Medio Natural

- Recuperación de aguas freáticas para su aprovechamiento
- Gestión de embalses
- Recarga artificial de acuíferos
- Diagnóstico ambiental de aguas

### 2. Potabilización

- Planificación y gestión de plantas de potabilización
- Control del agua potable: parámetros sanitarios, sistemas de alertas de vertidos, etc...
- Aporte de aguas para usos industriales, lúdicos o agrícolas

### 3. Distribución

- Centros de telecontrol operativo de las redes de suministro
- Redes de suministro: tecnología de construcción sin zanja
- Sistemas de sectorización de la red y de reducción de fugas
- Sistemas de seguridad en depósitos de distribución
- Abastecimiento de aguas para procesos industriales

### 4. Gestión de la demanda

- Programas de gestión integral de clientes: facturación, oficina virtual, atención a los clientes y panel de control
- Telelectura y telegestión de contadores
- Sistemas telemáticos de gestión de incidencias en el suministro

### 5. Depuración

- Planificación y gestión de planta de depuración
- Tratamiento de aguas difíciles (contaminación por nitratos, salmueras, aguas industriales y lixiviados de vertederos, etc.)
- Análisis del impacto ambiental

### 6. Saneamiento

- Gestión integral del drenaje urbano
- Recogida de aguas residuales urbanas por redes y sistemas de vacío
- Control de vertidos a redes de abastecimiento

### 7. Retorno al medio natural

- Restitución al medio natural del agua depurada
- Control de la calidad de las aguas destinadas al baño
- Consultoría técnico-jurídica ambiental

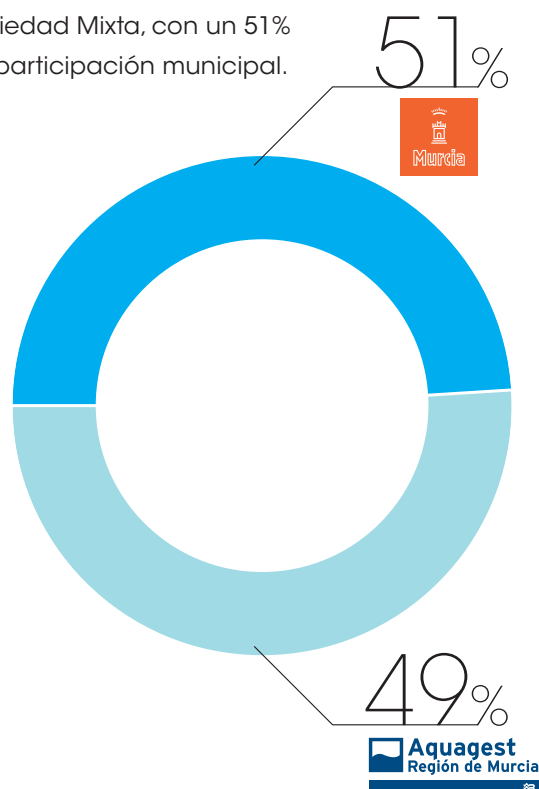


*Hablar de Aguas de Murcia es hablar de Agua y mucho más.*



## ORGANIZACIÓN

Aguas de Murcia fue fundada en 1989, como Sociedad Mixta, con un 51% de participación municipal.



## DATOS SIGNIFICATIVOS DE AGUAS DE MURCIA 2011

### ABASTECIMIENTO

Población total servida (habitantes)	442.203
Número total de clientes	178.818
Volumen entregado a la red (m³/año)	30.900.336
Número de ETAP	1
Capacidad total de tratamiento (m³/día)	50.000
Longitud total red de distribución (km)	2.148,73
Bombes de Agua	36
Depósitos	30

### SANEAMIENTO

Población total servida alcantarillado	413.286
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	1.481,61
Bombes Alcantarillado	187

### DEPURACIÓN

Número de depuradoras	17
Caudal tratado (m³)	46.267.406

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL DE AGUAS DE MURCIA

El máximo órgano de Gobierno responsable de la empresa es el Consejo de Administración formado por 20 miembros, 4 mujeres y 16 hombres

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

<b>PRESIDENTE</b> Miguel Ángel Cámara Botía	Ayuntamiento de Murcia
--	------------------------

<b>VICEPRESIDENTE</b> Ciril Rozman Jurado	Agbar
--	-------

#### VOCALES

Adela Martínez-Cachá Martínez	Ayuntamiento de Murcia
Manuel Durán García	Ayuntamiento de Murcia
Ana Martínez Vidal	Ayuntamiento de Murcia
José Arce Pallarés	Ayuntamiento de Murcia
Pedro López Hernández	Ayuntamiento de Murcia
Rubén Juan Serna Alonso	Ayuntamiento de Murcia
José Ignacio Tornel Aguilar	Ayuntamiento de Murcia
Jorge Sánchez Marín	Aguas de Murcia
Luis García Berenguer	Agbar
Enrique Nicolás Panalés	Agbar
Asunción Martínez García	Agbar
Javier Segovia Pastor	Agbar
Alejandro Jiménez Marconi	Agbar
Gaspar de la Peña Velasco	Independiente
Juan Roca Guillamón	Independiente

#### CON VOZ PERO SIN VOTO

<b>SECRETARIO</b> José Antonio de Rueda y Rueda	Ayuntamiento de Murcia
--	------------------------

<b>INTERVENTORA</b> Cecilia Milanés Hernández	Ayuntamiento de Murcia
--	------------------------

<b>DIRECTOR</b> José Albaladejo Guillén	Aguas de Murcia
--	-----------------

Periódicamente se celebran reuniones del Consejo de Administración donde los consejeros pueden entre otras funciones, recibir información puntual de la gestión de la empresa, tomar decisiones y comunicar recomendaciones durante el desarrollo de la misma

También los trabajadores están representados en el Consejo de Administración y cuentan con el Comité de Empresa para comunicar sus opiniones, recomendaciones o indicaciones a los órganos de dirección de la empresa.

## PLAN ESTRATÉGICO DE AGUAS DE MURCIA

El Plan Estratégico 2008-2011 elaborado bajo el prisma de la Responsabilidad Social, se ha llevado a término. En él se recogen acciones concretas que se han desarrollado en respuesta a compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés y que iremos exponiendo a lo largo de este informe.

Nuevos proyectos formarán parte del próximo plan, el cual seguirá basándose en el respeto al medio ambiente, la eficiencia energética, la innovación constante y la gestión responsable.

---

*Buen Gobierno y Responsabilidad Ética hacia las personas, la comunidad y el medio ambiente.*

---



# 02

---

LO MÁS  
DESTACADO  
EN 2011



20 x 20 x 75 cm

Hierro con pigmento azul







EFICIENCIA  
GESTIÓN  
ESFUERZO  
CONOCIMIENTO  
IGUALDAD  
I+D+i  
CONCILIACIÓN  
TRANSPARENCIA  
COLABORACIÓN

## EFICIENCIA ENERGÉTICA, OBJETIVO DE AGUAS DE MURCIA

La creación de la Dirección de Eficiencia Energética ha promovido la realización de 4 auditorías energéticas en 2011 y se prevé disminuir las emisiones futuras de CO<sub>2</sub> en las actividades de la empresa.

En 2011 se firmó un convenio entre Aguas de Murcia, el Ayuntamiento de Murcia y Esamur para la construcción de una planta de cogeneración en la EDAR Murcia Este para el aprovechamiento energético del biogás generado en la misma.

## ESFUERZO EN I+D+i

Aguas de Murcia ha realizado en el 2011 un gasto de 745.968 euros en I+D+i lo que ha permitido que 33 personas hayan desarrollado 23 proyectos, en áreas tan importantes como:

- Medio ambiente y salud, contaminantes emergentes, olores, riesgo sanitario, Las tecnologías y procesos de mejora de la calidad del agua potable y valorización de aguas residuales fangos y biogás.
- Gestión eficiente de infraestructuras hídricas, redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano e integración y optimización de los sistemas de control.
- Eficiencia y valorización energética de recursos, hidrógeno, reducción de CO<sub>2</sub>, y reutilización de aguas regeneradas y pluviales.

## EFICIENCIA HÍDRICA

Se continúa en cotas muy elevadas de rendimiento técnico hidráulico, gracias a un eficaz sistema de control de fugas, lo que ha permitido ahorrar un recurso tan preciado y escaso en Murcia, con la compra en alta de 975.000 m<sup>3</sup> menos en 2011. La optimización de la eficiencia hídrica de las redes de distribución ha permitido también recuperar 607.000 m<sup>3</sup> de agua no registrada.

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Aguas de Murcia considera fundamental para su funcionamiento la comunicación permanente y bidireccional con sus empleados, creando así conciencia de grupo.

Actualmente en Aguas de Murcia, trabajan 75 personas en las diferentes wikis, compartiendo y generando conocimiento.

## POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

Por parte de la dirección de la empresa se ha firmado un compromiso para el establecimiento y desarrollo de Políticas de Igualdad en la Organización.

En 2011, la Comisión de Igualdad ha velado por el cumplimiento y posterior seguimiento de cada una de las acciones que en materia de igualdad de oportunidades se establecieron en el "Plan de Igualdad" de Aguas de Murcia.

## TRANSPARENCIA CON PROVEEDORES

Como novedad a destacar en 2011, en todos los contratos con los proveedores de Aguas de Murcia se incluye una nueva Cláusula de compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las NN.UU. y el Código Ético Corporativo, adquiriendo con ella un alto nivel de conducta medioambiental en la ejecución de las prestaciones objeto del correspondiente acuerdo y garantizando así que todas las actuaciones se realizarán en consonancia con el compromiso.

Aguas de Murcia tiene publicada en su página web las "Instrucciones Internas de Contratación", cuyo principal objetivo consiste en regular los procesos de contratación del sector público, con la finalidad de garantizar la efectividad de los Principios de Publicidad, Concurrencia, Transparencia, Confidencialidad, Igualdad y No Discriminación a la hora de la adjudicación de contratos.

## AGUAS DE MURCIA ANFITRIONA DEL COMITÉ TÉCNICO DE DEPURACIÓN DE SUEZ

Aguas de Murcia fue anfitriona del Comité Técnico de Depuración de SUEZ, que eligió Murcia para celebrar sus 17ª jornadas, que estuvieron marcadas por un alto componente técnico. Tres días de exposición y puesta en común de las diversas líneas de trabajo e I+D+i que el Grupo SUEZ viene desarrollando en diversas partes del mundo.

## TODOS CON LORCA

Tras el terremoto, Aguas de Murcia se sumó inmediatamente a las muestras de apoyo y colaboró con los vecinos de Lorca aportando personal y



tecnología, así como equipos de fugas para la detección de roturas, con el fin de restablecer cuanto antes el agua a los vecinos.

Aguas de Murcia donó el doble de la cantidad entregada por sus trabajadores en el TEAMING para paliar los efectos del terremoto de Lorca, a través de las organizaciones Cáritas y Cruz Roja.

## UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA DIFERENCIARNOS

Se ha desarrollado un plan con acciones comunicativas para dar a conocer la nueva imagen empresarial de la organización: la comercialización del conocimiento y el desarrollo e implantación de nuevos productos de soluciones y tecnologías aplicadas al Ciclo Integral del Agua. El Plan de Comunicación apuesta por una imagen más cercana, simpática, competitiva, eficiente e innovadora.

## CONSTRUCCIÓN DE UNA PLANTA DE COGENERACIÓN

En 2011 se firmó un convenio entre Aguas de Murcia, el Ayuntamiento de Murcia y Esamur para la

construcción de una planta de cogeneración en la EDAR Murcia Este para el aprovechamiento energético del biogás generado en la misma.

Este biogás al ser rico en metano, contribuye al efecto invernadero, pero puede convertirse en una fuente de energía renovable suficiente incluso para sustituir a los combustibles fósiles como el carbón, el petróleo o el gas natural.

## AGUAS DE MURCIA IMPLANTA LA ISO 22000 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

La implantación de la ISO 22000 en Aguas de Murcia surge como un piloto dentro del Grupo Agbar, que se ha desarrollado a lo largo de 13 meses.

En octubre de 2011, Aguas de Murcia superó la auditoría para la certificación de la norma ISO 22000 (sistema de gestión de la seguridad alimentaria basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico, HACCP) por la entidad certificadora TÜV Rheinland.

En Aguas de Murcia, la cultura de la calidad aplicada se ha fundamentado en una mejora continua tanto en la operativa como en el control de la calidad del agua. En este sentido, se han venido incorporando a la actividad de control de calidad del agua tecnologías y metodologías para asegurar las mejoras en los procesos productivos y de calidad del agua distribuida a la población. La implantación de la norma ISO 22000 supone de una parte evidenciar las referidas prácticas operativas y de otra aplicar la metodología de los Planes de Seguridad del Agua para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos que puedan afectar a la calidad del agua.

## CONVENIO CON LA AGENCIA DE GESTIÓN DE ENERGÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA (ARGEM)

Como en años anteriores este convenio posibilita continuar con la implantación de medidas de eficiencia energética en las distintas instalaciones.

## PRINCIPALES DISTINCIONES 2011

### III PREMIO NACIONAL ENERAGEN A AGUAS DE MURCIA

La Asociación de Agencias Españolas de Gestión de la Energía, ENERAGEN, cuyo objetivo es la promoción del uso racional de la energía, la eficiencia energética y la utilización de las energías renovables en todo el territorio español, convoca anualmente sus premios a nivel nacional.

Aguas de Murcia ha sido premiada en la catego-



ría "Mejor trayectoria en materia de energías renovables, ahorro y eficiencia energética y/o promoción y difusión" donde se analizan las actuaciones llevadas a cabo en los últimos cinco años. Este galardón supone el reconocimiento nacional de la incesante labor de nuestra empresa en la defensa y el cuidado del medio ambiente.



### AGUAS DE MURCIA DISTINGUIDA POR SU EXCELENCIA EMPRESARIAL

Aguas de Murcia está trabajando para conseguir mejorar su eficiencia, su competitividad y su compromiso con el entorno que le rodea. Este esfuerzo ha sido recompensado con un galardón a la Excelencia Empresarial, en la categoría de grandes empresas, en los II Premios de la Región de Murcia organizados por la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación.

### EL PREMIO EN LA CATEGORÍA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL EN LOS PREMIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CONVOCA LA CARM

La campaña Gotagotham obtenido el premio en la categoría de Educación Ambiental en los Premios del Desarrollo Sostenible que convoca la CARM.



# 03

NUESTRO  
COMPROMISO  
CON LA  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

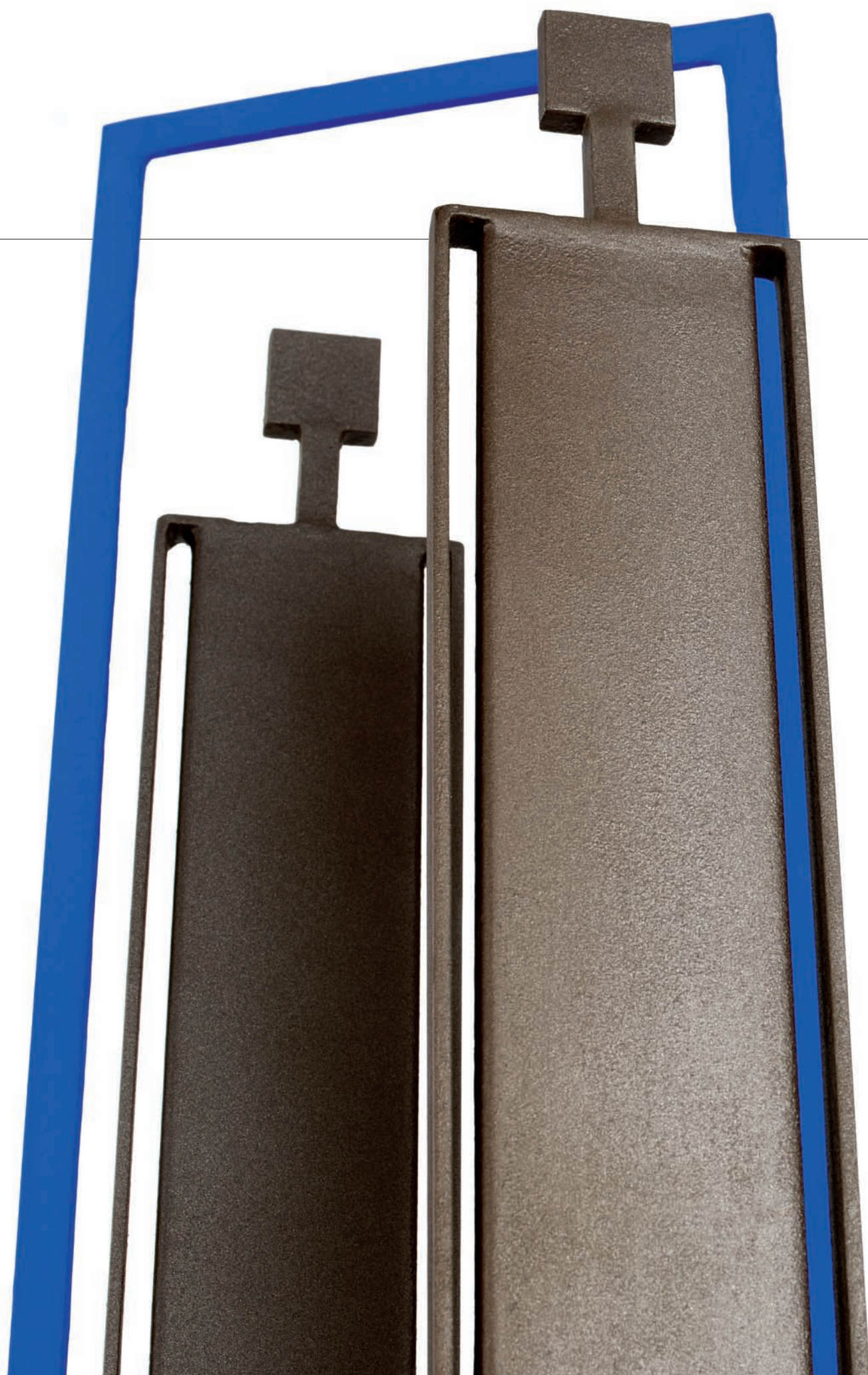
---



25 x 20 x 75 cm

Hierro con pigmento azul





---

*Las personas, el talento  
y la innovación,  
son los pilares de negocio  
establecidos por  
Aguas de Murcia.*

---

Aguas de Murcia es una organización responsable. Lo demuestra día a día en sus acciones de protección del entorno, en su apuesta por las tecnologías avanzadas y limpias, en su inversión en I+D+i, en su compromiso con las comunidades en las que opera, en definitiva, en el diálogo con sus grupos de interés. Su vocación es la de satisfacer las expectativas de miles de ciudadanos en todo el municipio.

*“La RSC se entiende como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*

Comisión Europea

## 3.1 EVOLUCIÓN EN LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La Responsabilidad Corporativa (RC), es el compromiso voluntario de todos los miembros integrantes de una comunidad (ciudadanos, empresas, instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales, etc.) para contribuir a mejorar el bienestar de la sociedad local y global.

En este sentido, las empresas desempeñan un papel fundamental en la vida de las personas, además de generadoras de empleo y recursos económicos, son los agentes que impulsan el desarrollo de las comunidades donde se encuentran ubicadas, con actuaciones de carácter ambiental y social.

La empresa Aguas de Murcia es pionera en la Región y por cuarto año consecutivo, obtiene el máximo nivel de aplicación de la guía de indicadores de sostenibilidad del organismo internacional que unifica el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones. Esta guía contempla entre otros aspectos la excelencia en

la gestión, el uso de nuevas tecnologías, la inversión en I+D+i, el uso de energías renovables y la eficiencia energética, la gestión de los residuos, la aplicación de políticas de igualdad así como la contribución a obras de carácter social los que también constituyen los pilares estratégicos en los que se fundamenta Aguas de Murcia en la RC.

De esta manera, la Responsabilidad Corporativa es una parte primordial del modelo de gestión del grupo, como reflejan su misión, visión y valores, que son la base sobre los que se asienta su actividad:

<p>MISIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés.</li> <li>• Gestionar el Ciclo Integral del Agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.</li> <li>• Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua, relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento hídrico.</li> <li>• Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.</li> <li>• Contribuir a alcanzar el Objetivo 7 del Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas: "Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente".</li> </ul>
<p>VISIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser referente en la gestión del Ciclo Integral del Agua a nivel nacional, en situación de escasez de un recurso tan necesario.</li> </ul>
<p>VALORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelencia en la prestación de servicios.</li> <li>• Profesionalidad y ética de sus trabajadores y proveedores.</li> <li>• Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.</li> <li>• Promoción del diálogo y el compromiso con los grupos de interés.</li> <li>• Valoración especial de la orientación al cliente, la iniciativa, el trabajo en equipo, la igualdad y la flexibilidad de adaptación de sus trabajadores.</li> <li>• Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.</li> <li>• Desarrollo de negocio sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.</li> </ul>

## BUEN GOBIERNO

*Las prácticas de buen gobierno, la ética y la transparencia forman parte de Aguas de Murcia.*

Todos los trabajadores de la empresa conocen los principios y valores éticos que deben regir su comportamiento profesional a través del Código Ético de esta organización, entre los cuales destacan:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad en productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.





## EL CÓDIGO ÉTICO SE ENCUENTRA EN LA PÁGINA WEB: [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es)

El Consejo de Administración como máximo órgano de gobierno también está obligado por las prácticas de buen gobierno, además como miembros del consejo con voz pero sin voto, el Consejo de Administración cuenta en su composición con dos fedatarios públicos que evalúan y garantizan su adecuado desempeño en el aspecto económico, social y ambiental.

Además todas las cuentas anuales son previamente auditadas por un órgano externo.

Los miembros del Consejo de Administración tienen por sus conocimientos, experiencia y formación la capacidad necesaria para ejercer el cargo para el que se les elige.

## 3.2 COMPROMISOS DE AGUAS DE MURCIA

La defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción, junto con la gestión sostenible del Ciclo Integral del Agua en el municipio de Murcia, forma parte de la cultura de esta empresa.

---

### *Aguas de Murcia comprometida con El Pacto Mundial de Naciones Unidas*

---

#### PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Aguas de Murcia continúa adherida a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas con el objetivo de apoyar, promover y difundir los Diez Principios basados en la defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



Por 2º año consecutivo, Aguas de Murcia elabora el Informe de Progreso, en el que se recogen las iniciativas que han desarrollado de acuerdo con los

diez principios del Pacto Mundial. La elaboración del Informe de Progreso, es uno de los requisitos para ser miembro de pleno derecho, el cual es validado y publicado anualmente.

Se puede acceder a dicho informe a través de la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)



## DIEZ PRINCIPIOS

DERECHOS HUMANOS	<b>Principio 1</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
	<b>Principio 2</b>	Las empresas deben asegurar que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
DERECHOS LABORALES	<b>Principio 3</b>	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	<b>Principio 4</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	<b>Principio 5</b>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
	<b>Principio 6</b>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
DERECHOS MEDIOAMBIENTALES	<b>Principio 7</b>	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
	<b>Principio 8</b>	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	<b>Principio 9</b>	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
CONTRA LA CORRUPCIÓN	<b>Principio 10</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

### PACTO DE ALCALDES

El Pacto de los Alcaldes es el principal movimiento europeo en el que participan 4.065 autoridades locales y regionales de 46 países, que han asumido el compromiso voluntario de mejorar la eficiencia energética y utilizar fuentes de energía renovable en sus territorios.

Con su compromiso, los firmantes del Pacto se han propuesto superar el objetivo de la Unión Europea de reducir en un 20% las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera antes del 2020.

El Alcalde de Murcia ha suscrito el Pacto de Alcaldes, contando con la participación proactiva de Aguas de Murcia en el desarrollo de políticas eficientes energéticamente.



### CONVENIO CON LA AGENCIA DE GESTIÓN DE ENERGÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Aguas de Murcia continúa en 2011 con este convenio permitiendo la implantación de nuevas tecnologías en las instalaciones de la empresa que redunden en un ahorro de energía.



## Aguas de Murcia y Aquagest Región de Murcia, apoyan el pacto social por el desarrollo sostenible.



Compromiso con el  
Desarrollo Sostenible  
REGIÓN DE MURCIA

### PACTO SOCIAL POR EL MEDIO AMBIENTE

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia presenta el "Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el medio ambiente", al que Aguas de Murcia se adhiere en 2007 y AQRM en 2009, firmando un acuerdo voluntario de responsabilidad ambiental.

Desde Aguas de Murcia ya se han cerrado y justificado los compromisos ambientales para los años 2008-2010 y hemos creado 9 nuevos compromisos para el periodo 2010/11:

1. Control del rendimiento técnico hidráulico en la red de agua potable.
2. Medidas de minimización y eficiencia energética.
3. Renovación del parque de vehículos que utilicen combustible alternativo.
4. Utilización de sistemas de iluminación que ahorren energía o usen energías renovables.
5. Instalación de energía solar fotovoltaica.
6. Generación de energía eléctrica a partir de una fuente renovable: biogás.
7. Ejecución de obras con tecnología sin zanja.
8. Implementación de un sistema de medición en continuo y eliminación de trihalometanos en la red de abastecimiento de Murcia.
9. Fomento de actuaciones de responsabilidad social empresarial y uso responsable del agua.



## 3.3 GRUPOS DE INTERÉS

Se entiende como grupos de interés todos aquellos colectivos que tienen un interés legítimo en la compañía. Para definir cuáles son estos grupos de interés utilizamos el método de los tres atributos:

- Poder
- Urgencia
- Legitimidad

Para considerarse grupo de interés debe cumplir al menos uno de ellos.

Como empresa del Grupo Agbar, Aguas de Murcia además usa el Estudio de Materialidad, publicado en el IRC de Agbar como base para la identificación y selección de sus grupos de interés.

Los *Grupos de Interés* prioritarios para Aguas de Murcia son: clientes, empleados, administraciones públicas, proveedores y sociedad en su doble vertiente tanto medioambiental como de comunidad local.

### PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
EMPLEADOS  
CLIENTES  
SOCIEDAD: COMUNIDAD LOCAL  
PROVEEDORES  
SOCIEDAD: MEDIO AMBIENTE

Medios de comunicación  
Asociaciones de vecinos  
Instituciones financieras  
Líderes de opinión  
Sindicatos y patronales  
Partidos políticos  
ONG's  
Asociaciones consumidores  
Comunidad académica  
Agrupaciones profesionales  
Socios estratégicos

Grupos de interés estratégicos

Grupos de interés importantes



## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Es de vital importancia establecer vías de comunicación con estos grupos para poder satisfacer sus necesidades y expectativas. La elaboración del IRC, sirve para un mejor conocimiento de Aguas de Murcia entre sus grupos de interés, así como para recabar información sobre la satisfacción de sus contenidos. No es sólo una herramienta de rendición de cuentas, sino un mecanismo para la mejora continua y un gran instrumento de comunicación interna con el que lograr el compromiso de todos los trabajadores.

### PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS QUE SE PREVÉ QUE UTILICEN EL INFORME

Ayuntamiento de Murcia

Administración Autonómica

Administración Central

Empresas del Sector (ESAMUR, EPA, CHS, MCT, ACUAMED)

Federación de Municipios de la Región de Murcia

Parque Científico de Murcia

Centros Tecnológicos

Policía Local de Murcia

Bomberos de Murcia

Protección Civil de Murcia

Colegios Profesionales

Escuelas Profesionales, Fundaciones, Universidad, ONG's, Organizaciones Empresariales / Asociaciones (UCE, THADER, FACUA-CONSUMUR, AEAS, FAVRM, ANSE, HOSTEMUR, APPICE...)

Medios de Comunicación (Televisión, Radio, Prensa Escrita, Revistas Especializadas)

Otras Empresas Relacionadas (Urbamusa, Aqualia, Urbaser, Acciona, Gas Natural, Labaqua)

Accionistas y Consejo de Administración

Alcaldes Pedáneos y Juntas de Distrito

Proveedores

Clientes, empleados y sindicatos

También iniciativas como las siguientes nos permiten el contacto continuo:

- Puesta en valor en su web [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) en la sección de actuaciones relacionadas con la Responsabilidad Corporativa facilitando así la llegada de esta información al conjunto de la sociedad.
- Seminario periodistas: El objetivo fue ofrecer a los periodistas los conocimientos necesarios para que puedan identificar de forma general el vocabulario específico, así como dominar las últimas técnicas, modelos y tratamientos en la gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Acuerdo Marco de Colaboración de Aguas de Murcia con asociaciones de consumidores.
- Convenio de Colaboración de Aguas de Murcia con el Foro Empresarial de la Región de Murcia.
- Patrocinio con La cátedra de RSC de la UMU.
- Colaboración en publicaciones elaboradas por grupos de interés como: Anuario del colegio oficial de periodistas, FREMM –Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia–, Murcia Turística, Revista Asociación antiguos alumnos ENAE Business School, etc...

### MURCIA TURÍSTICA



### FREMM FEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DEL METAL DE MURCIA



## ANUARIO COLEGIO OFICIAL DE PERIODISTAS



## REVISTA ASOCIACIÓN ANTIGUOS ALUMNOS ENAE BUSINESS SCHOOL



## "MICROSITE" DE AGUAS DE MURCIA EN LAS WEBS DE LA VERDAD Y LA OPINIÓN

Aguas de Murcia estrena un nuevo espacio de información "microsite" integrado en las páginas web de La Verdad y de La Opinión. Con este nuevo espacio se podrá informar a los ciudadanos sobre las principales noticias de la empresa, así como proporcionar información sobre los lanzamientos de nuevos productos o servicios.



El "microsite" de Aguas de Murcia se puede encontrar dentro del apartado de Región – Murcia, situado en el menú de navegación de la página web de La Opinión y en el apartado de Local – Murcia, situado en el menú de navegación de la página web de La Verdad.

Gracias a este nuevo espacio de información se conseguirá ampliar la difusión de las novedades y de la actividad de la empresa a toda la sociedad.

## PERTENENCIA A ASOCIACIONES

<b>FREMM</b>	Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia
<b>AEAS</b>	Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
<b>AEC</b>	Asociación Española para la Calidad
<b>AEMA-rm</b>	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia
<b>AGA</b>	Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones
<b>CETENMA</b>	Centro Tecnológico de la Energía y del Medio Ambiente de la Región de Murcia
<b>APPICE</b>	Asociación Española de Pilas de Combustible
<b>CROEM</b>	Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia
<b>GLOBAL COMPACT</b>	Pacto Mundial de Naciones Unidas.
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>FUE</b>	Fundación Universidad Empresa
<b>COCIN</b>	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Murcia
<b>IbSTT</b>	Asociación Ibérica de Tecnología sin Zanja
	Círculo de Economía de la Región de Murcia
	Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia



## COMUNICACIÓN INTERACTIVA

Aguas de Murcia pone a disposición una serie de herramientas de comunicación interactiva que permite una mayor fluidez de información bidireccional tanto dentro de la organización como en el exterior.

### COMUNICACIÓN externa



Plaza Circular, 9 · 30008 MURCIA  
[www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) · [aguas@emuasa.es](mailto:aguas@emuasa.es)  
 968 278 000  
 De lunes a viernes  
 de 8:00h a 14:30h y de 16:00h a 19:00h



**968 27 80 08**  
 Un solo número para todos los servicios

CAT (Centro de Atención Telefónica)  
 De lunes a viernes de 8:00h a 19:00h



Teléfono Verde: 968 27 80 44

**AUTOLECTURA DEL CONTADOR**  
 900 567 676 (teléfono gratuito)  
 24h al día, 365 días al año

**ASISTENCIA TÉCNICA Y AVISO DE AVERÍAS**  
 968 278 000 / 968 278 012  
 24h al día, 365 días al año

### COMUNICACIÓN interna



Revista de Aquagest Región de Murcia que se entrega trimestralmente a todos los trabajadores. Informa de noticias de interés, artículos y novedades.



Recoge información de todas las áreas de la empresa, publicaciones, boletines, y prensa diaria.



Manual de bienvenida a los nuevos trabajadores. Se presenta la organización y se dan a conocer los soportes de comunicación.

**SISTEMA DOCAL**  
 Programa que recoge toda la documentación de los sistemas de gestión.

**WIKI**  
 Sitio web cuyas páginas pueden ser editadas y compartidas por múltiples personas que comparten y generan conocimiento.



# 04

---

COMPROMISO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS



20 x 20 x 70 cm  
Hierro



## 4.1 TRANSPARENCIA ECONÓMICA

Los principales ingresos relacionados con el Ciclo Integral del Agua provienen de 4 grandes operaciones básicas:

- Agua y Alcantarillado
- Depuración
- Obras
- Otros servicios prestados como pueden ser: mantenimiento de fuentes ornamentales, gestión de la red urbana de riego, etc...

Y los costes principales:

- Compra de agua
- Tratamiento preventivo y correctivo de las redes
- Costes de energía
- Personal, indirectos, de estructura, amortizaciones, provisiones, financieros, etc.

Las principales magnitudes económicas de la empresa en 2011 fueron:

<b>Ingresos netos. Activos totales (€)</b>	2011
Ingresos explotación netos	<b>72.232.553</b>
Activos totales	<b>103.935.139</b>
Inversión en infraestructuras	<b>3.184.069</b>

Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

<b>Valor Económico Directo Creado (VEC)</b>	2011
Ingresos	<b>72.232,55</b>
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	
Costes operativos	<b>49.545,72</b>
Salarios y beneficios sociales	<b>14.503,65</b>
Pagos a proveedores de capital	<b>4.883,56</b>
Pagos a gobiernos	<b>2.756,20</b>
Inversiones en la comunidad	<b>40.510,00</b>
Valor económico retenido (VER)	<b>9.078,97</b>

Los datos están en miles. Se ponen los datos a nivel societario.

*Aguas de Murcia cree que es posible conciliar el desempeño económico y el ambiental.*

### Capital total (€)

2011

Patrimonio neto	<b>42.858.173</b>
Deuda	<b>50.115.632</b>
Inversiones	<b>5.859.185</b>

### Patrimonio neto y deuda (€)

2011

Patrimonio neto	<b>42.858.173</b>
Deuda	<b>50.115.632</b>
Endeudamiento/ Patrimonio + Deuda (%)	<b>58%</b>

### Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)

2011

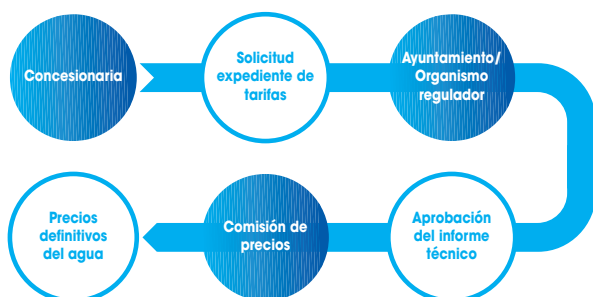
<b>TOTAL</b>	<b>207.023</b>
--------------	----------------

Las subvenciones corresponden con las altas de subvenciones de capital y las subvenciones de explotación del ejercicio



### 4.1.1 CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS DEL AGUA

Inicialmente, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. En el caso de España, el organismo regulador, habitualmente el Ayuntamiento, examina la propuesta y elabora un informe técnico que remite a la Comisión de Precios, organismo dependiente de la Comunidad Autónoma. Dicha comisión, de ámbito autonómico y compuesta por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores y usuarios, es el órgano competente para autorizar los precios definitivos del agua.



#### Roles en la prestación de los servicios

REGULADOR	OPERADOR
<b>VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO</b>	<b>PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA</b>
Asegura el acceso universal	Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
Controla el cumplimiento del marco regulador, calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.	Aporta recursos: gestión eficiente, know how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación
Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero	Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio
Define y viabiliza los mecanismos de financiación	Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias
Articula la participación ciudadana	Es retribuido por la prestación

*Los pilares de la relación de Aguas de Murcia con sus clientes se basan en:*

- *Mejorar la Calidad de los Servicios y Productos*
- *Innovar en la Oferta*
- *Progresar en la Comunicación*

## 4.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

### 4.2.1 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL

La Gestión Comercial engloba principalmente las siguientes funciones:

#### Tramitación de los contratos de suministro

Altas · Bajas · Cambios contractuales

#### Gestión comercial de solicitudes

Acometidas · Obras · Revisión de instalaciones  
Domiciliaciones bancarias · Abastecimiento con telelectura

#### Atención al cliente

Facturación · Tarifas · Lecturas de contadores  
Quejas y reclamaciones

#### Control del proceso de dotación de nuevos servicios solicitados

Seguimiento de las distintas fases

#### Gestión de descentralización

En edificios y comunidades



Aguas de Murcia se comunica con los clientes y ofrece un trato personalizado y directo con las personas. Por este motivo existen líneas de trabajo específicas dentro del Área de Clientes para su mejora continua, destacando:

#### Procesos internos y atención comercial a grandes clientes

- Gestión de los procesos de lectura
- Gestión del parque de contadores
- Facturación e inspección
- Atención comercial a los clientes institucionales y singulares.

#### Servicios al exterior e innovación

- Gestión de atención al cliente
- Coordina la contratación de servicios generales asociados al ciclo comercial y la gestión de cartera
- Impulsa la ejecución de proyectos de innovación que afecten a los procesos operativos del Área.

#### Desarrollo comercial de nuevos productos y servicios

- Estudia nuevos productos y servicios
- Supervisa los sistemas de gestión y desarrollo comercial
- Supervisa sistema de quejas y reclamaciones recibidas de los clientes

## LA CARTA DE COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

La Carta de Compromiso de Aguas de Murcia con sus clientes, recoge públicamente las 5 principales garantías de servicio para nuestros abonados:

*Más 442.000 personas cubiertas por la carta de compromisos de Aguas de Murcia.*

*Durante 2011, no ha habido ningún incumplimiento.*



**01** Instalamos el contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.

**02** Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables.

**03** Si cometemos un error en la lectura del contador, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborables.

**04** Si al leer un contador, detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo al cliente de forma inmediata o a través de la factura.

**05** Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales:

- Cambio de titular de suministro para vivienda
- Actualización de domicilio de correspondencia
- Actualización de datos bancarios
- Emisión de duplicados de facturas

## AYUDAS SOCIALES: "PODEMOS AYUDARTE"

En 2011 se ha ayudado a todas aquellas personas menores de 65 años que han agotado su prestación por desempleo. La ayuda consiste en sufragar el pago de la cuota fija de abastecimiento durante un año. Durante 2011 se han registrado 20 solicitudes, de las cuales 20 han sido concedidas cumpliendo los requisitos establecidos.



Este método permite tener una mayor información sobre el sistema de abastecimiento, posibilitando así la realización de una verdadera gestión de la demanda y una optimización de la red hidráulica. En Murcia hay instalados 1.684 contadores con contrato de Telelectura.

## *Aguas de Murcia dispone de Ayudas Sociales para sus clientes.*

Aguas de Murcia continúa con tarifas reducidas para pensionistas y familias numerosas. En el 2011 existen 4.613 clientes con tarifa de pensionistas y 3.387 con tarifa de familia numerosa.

La solicitud y la documentación para obtener estas ayudas están disponibles en la página web [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) y en la oficina central de Plaza Circular nº 9.

## 4.2.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

### IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE TELELECTURA

La telelectura consiste en la lectura remota y automática de los contadores; permite obtener el consumo de un cliente, sin necesidad de que el operario lea in situ, la cifra del contador. Esta técnica conlleva claras ventajas para el cliente ya que permite actuar de una manera más rápida, en caso de consumo excesivo, y flexibiliza el proceso de facturación y en consecuencia, posibilita la aplicación de nuevos modelos tarifarios y servicios.

### FACTURA ELECTRÓNICA

Aguas de Murcia se compromete a plantar un árbol por cada nueva alta en la factura electrónica, y así reducir el consumo de papel y las emisiones de CO<sub>2</sub>. También contribuye a la lucha contra la erosión y desertificación, en zonas degradadas por la nueva masa vegetal.



Es un proyecto que consigue que un pequeño gesto gratuito suponga un importante avance ambiental, una tarea conjunta de los ciudadanos que se adhieran y labores de voluntariado ambiental por parte de todos los trabajadores de la empresa.

En la actualidad hay dados de alta en este servicio 10.963 clientes. De esta forma se han dejado de emitir 65.778 facturas en papel, con un importante impacto positivo para el medio ambiente, y ahorrando al mismo tiempo 656 Kg de papel.

Todo esto con sólo adherirse a este servicio de manera gratuita entrando en [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es) en el servicio de factura electrónica.

*1.425 altas nuevas, un 14,94% más de clientes con factura electrónica que el año pasado.*

## INDIVIDUALIZACIÓN DE CONTADORES

Aguas de Murcia ofrece al cliente la oportunidad de individualizar el suministro de su vivienda para una más eficaz gestión del agua, evitando pérdidas, etc., además de poder adaptar su vivienda a la normativa autonómica, equipándola con la última tecnología en dispositivos de ahorro de agua y realizando las gestiones para que el cliente pueda deducirse hasta el 20% del importe de la inversión en su declaración de la renta.



*La individualización de contadores comunitarios permite controlar las fugas y evitar consumos excesivos.*

A lo largo del año 2011 se tramitaron 91 expedientes de descentralización de contadores comunitarios. El resultado fue la descentralización de 16 pólizas comunitarias en 249 nuevos suministros individuales.

## 4.2.3 PROGRESOS EN LA COMUNICACIÓN

### CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

En el año 2011 se amplió el horario de atención telefónica, pasando a ser desde las 8:00 horas a las 19:00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes.



*El 92% de las llamadas han sido atendidas en menos de 20 segundos.*

El 49,58% de las solicitudes de alta de suministro que se realizaron durante 2011 fueron a través de este medio.

Durante el año 2011 el CAT recibió un total de 84.816 llamadas.

### SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Aguas de Murcia continúa interesándose por la opinión de sus clientes, mediante la realización de una encuesta telefónica de satisfacción sobre los servicios que les prestamos.

Índice de satisfacción del cliente	2010	2011
Porcentaje %	6,36	6,91

*El Índice de Satisfacción del Cliente para el año 2011 ha mejorado con respecto al año anterior, un 8,65%.*

Con el objetivo de poder recibir críticas, sugerencias, aspectos de mejora e identificar nuevos retos en torno a la Responsabilidad Corporativa de Aguas de Murcia, se incluye al final de este informe una encuesta de opinión.

Se puede hacer llegar por e-mail:

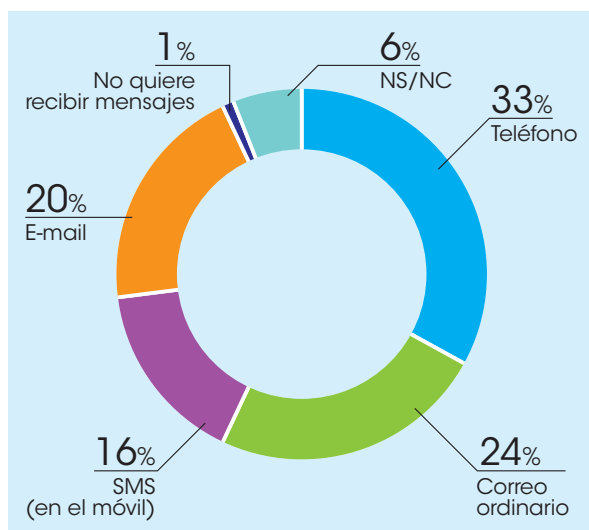
**aguas@emuasa.es** o papel a la sede central:  
**Aguas de Murcia, Plaza Circular, nº 9, 30008 MURCIA**



	2010	2011
La calidad del agua	4,95	5,49
El sabor del agua	3,70	4,25
El color del agua	6,27	6,66
El olor del agua	5,74	5,96
La continuidad en el suministro	8,05	8,56
La presión del agua en su casa	7,30	7,72
La facilidad para contactar con la compañía	6,94	7,21
La precisión de la factura	6,89	7,31
La claridad de la factura	6,65	7,32
La regularidad de la factura	7,17	7,88
El valor del servicio por precio que paga	5,72	6,01
Precio	3,72	4,54

Grado satisfacción según indicadores (Valoración media escala 1 a 10)  
 Valoración negativa (1 a 4)  
 Valoración neutra (5 a 6)  
 Valoración positiva (7 a 10)

### Preferencias del cliente en la recepción de la información



*Para el 96% de los clientes encuestados el servicio fue igual o mejor que el esperado.*

### NUEVO PROYECTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE.

Aguas de Murcia junto con el resto de las empresas del Grupo Agbar, La Mancomunidad de los Canales del Taibilla y CETENMA (Centro Tecnológico de la Energía y del Medio Ambiente de la Región de Murcia) ponen en marcha un proyecto en Alicante y Murcia para mejorar tanto la calidad del agua potable como la percepción, que de ésta tiene el usuario.



**cetenma**  
 Centro Tecnológico  
 de la Energía y del  
 Medio Ambiente

El objetivo que se persigue con este proyecto es conocer en primer lugar mediante una campaña de analíticas, cuáles son los compuestos químicos existentes en el agua potable del grifo que pueden provocar rechazo en el consumidor, acompañada de pruebas sensoriales (análisis organolépticos) realizadas por un panel de expertos catadores de aguas, así como la influencia que el origen de las aguas (agua desalada, agua de trasvase, agua de pozo, agua de Taibilla, etc.) pueda tener en la presencia de dichos compuestos.

Por otro lado, se desarrollará una campaña de encuestas en determinados municipios de ambas provincias para conocer los gustos y preferencias de los usuarios.

Contrastando esta información con los resultados de las encuestas se pretende conocer el efecto que tendrían, en la percepción del agua por parte del consumidor, las posibles medidas que pudieran acometer tanto MCT como Agbar para corregir la presencia de los citados compuestos.



## GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En Aguas de Murcia la aplicación de Gestión de Quejas y Reclamaciones ha permitido optimizar el proceso de recepción, asignación, tramitación y resolución de las mismas, reduciéndose estas significativamente.

---

*De esta forma en el 2011 se han recibido 149 quejas, 79 menos que en el 2010, siendo todas ellas respondidas dentro del plazo establecido.*

---

## PAQUETE DE INFORMACIÓN DE BIENVENIDA

Para optimizar la comunicación con sus clientes, Aguas de Murcia les entrega un CD, que muestra de manera personalizada, "quiénes somos, qué hacemos y de los servicios y productos que disponemos".

Este Cd se ha elaborado gracias a la participación activa de los trabajadores de la empresa.



## COMUNICACIÓN CON ENTIDADES QUE REPRESENTAN A LOS CLIENTES

- **Colegio de Administradores de Fincas**, entidad a la que se tiene permanentemente informada de los nuevos productos y servicios del Ciclo Integral del Agua que la empresa está comercializando.
- **Federación Regional de Empresarios del Metal**, en especial con el Gremio de Fontanería, con el que desde el pasado año, se mantienen contactos regulares, donde se les informa de asuntos del servicio que puede ser de su interés y, por otro lado, se reciben sugerencias de diversa índole.
- **Asociaciones de consumidores, UCE** (Unión de Consumidores de España) y **FACUA**-Consumidores en Acción, para realizar la revisión del sistema tarifario.



## 4.3 APUESTA POR EL EQUIPO HUMANO

230  
trabajadores

18%  
mujeres

97,8%  
contratos fijos

4%  
discapacitados

*Compromisos de Aguas de Murcia con su equipo humano:*

- *Desarrollo personal y profesional*
- *Comunicación*
- *Seguridad y salud laboral*
- *Conciliación*
- *Igualdad y diversidad*

El desarrollo profesional y humano de los trabajadores, se considera fundamental para el éxito de la empresa y constituye una garantía de futuro de la misma.

Por esta razón, la formación y el desarrollo profesional, la mejora de los canales de comunicación, la seguridad y la salud, la conciliación de la vida laboral y personal, son fundamentales para Aguas de Murcia.

### Número total de personas empleadas

	Hombres	Mujeres
PLANTILLA	188	42
EDAD		
<30	3	2
30-50	96	32
>50	89	8

### Número de trabajadores discapacitados

	2010		2011	
EDAD	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
30-50	1	1	0	0
≥50	9	1	7	2

La Ley 13/82, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, concretamente en su artículo 38 establece que un 2% de la plantilla sean minusválidos.

### Creación de ocupación neta por género y edad

	EDAD	GÉNERO	
		Hombres	Mujeres
<30	40,00%	66,67%	0,00%
30-50	2,34%	2,08%	3,13%
>50	0,00%	0,00%	0,00%

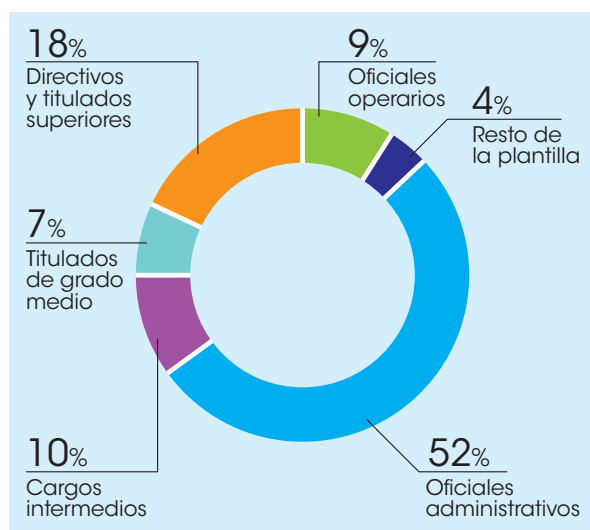
### Índice de rotación por género y edad

	EDAD	GÉNERO	
		Hombres	Mujeres
<30	40,00%	66,67%	0,00%
30-50	6,25%	7,29%	3,13%
>50	2,06%	2,25%	0,00%

*En Aguas de Murcia el 97,8% de los contratos son indefenidos.*



### Plantilla por categoría profesional %



### Desglose de la plantilla por modalidad de contrato y género 2011

	Hombres	Mujeres
<b>CONTRATO INDEFINIDO</b>	<b>185</b>	<b>42</b>
<b>CONTRATO TEMPORAL</b>		
Por obra o servicio	2	0
Interinidad	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>42</b>

### POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES

La interacción entre los empleados y la empresa es fundamental para Aguas de Murcia, por ello el 100% de sus empleados están adscritos a convenios colectivos en los que se amparan todos los aspectos relacionados con el mundo laboral de esta empresa.

*La Organización fue galardonada con la Mención de Honor por sus políticas de flexibilidad horaria, dentro de los Premios Murcia Empresa Flexible.*

La ecuanimidad y el equilibrio en el desarrollo de las relaciones con los trabajadores son primordiales para Aguas de Murcia.

### La representación de las personas trabajadoras en el comité de seguridad y salud (%)

	2011
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

*295.636€ en ayudas y prestaciones sociales.*

### Prestaciones sociales al personal empleado (€)

	2011
Ayuda por natalidad y guardería	<b>10.271,91</b>
Ayuda por nupcialidad	<b>606,70</b>
Ayuda por estudios	<b>11.257,24</b>
Ayuda prótesis y similar	<b>45.189,69</b>
Ayuda por hijos con minusvalía	<b>16.199,04</b>

En Aguas de Murcia existe a su vez un Fondo Social destinado a ayudar a los trabajadores que se encuentren en situación de necesidad.

## 4.3.1 DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL E IMPULSO DE LA FORMACIÓN

### DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Desde el año 2009 se viene desarrollando un sistema de gestión del desempeño, consciente de que su éxito como empresa depende de su capacidad para facilitar el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores.

Este Sistema de Gestión del Desempeño, es una herramienta que permite evaluar aptitudes y ha-

bilidades de los empleados, compararlas con las necesidades y competencias que requieren los distintos puestos de trabajo, permitiendo gestionar de forma eficaz el desarrollo profesional de los empleados y personalizar los planes de formación y promoción interna de nuestros trabajadores.

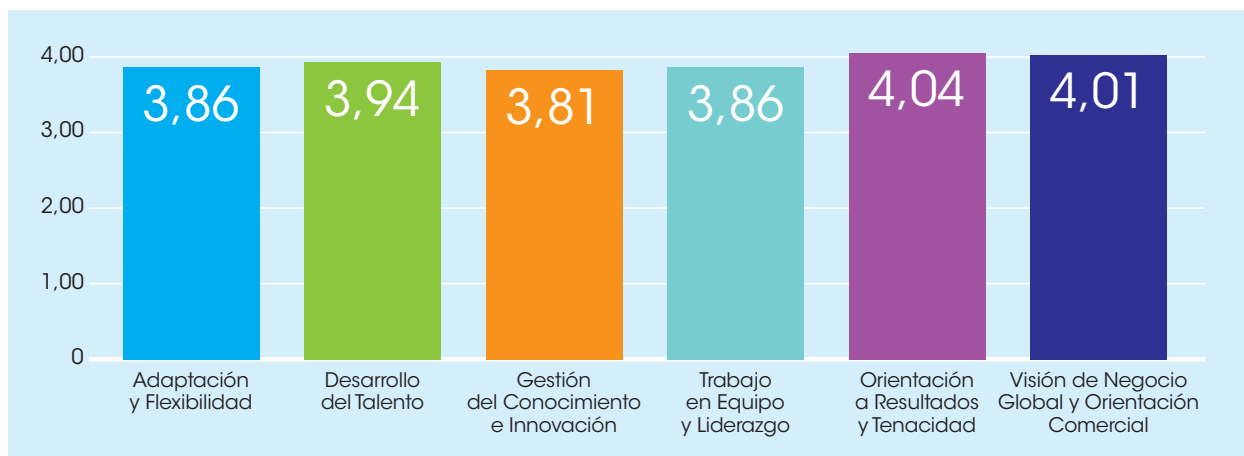
Esta herramienta se aplica a los colaboradores que ejercen puestos de formación superior y técnica, cuadros y mandos.

#### Alcance del Sistema de Gestión de Desempeño (Número de empleados según categoría)

	2011		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos de negocio y directivos funcionales	7	1	8
Mandos, cuadros, jefes funcionales y jefes de negocio	23	6	29
Técnicos de negocio y técnicos funcionales	15	8	23
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>57</b>

*La formación continua y el desarrollo profesional una constante en Aguas de Murcia.*

#### Resultados SGD 2011



*El Sistema de Gestión de Desempeño define los planes de carrera, fomentar la promoción interna y la movilidad funcional.*

#### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional

	2010	2011	
<b>TOTAL</b>	<b>26,5%</b>	<b>24,8%</b>	
	Hombres	Mujeres	Total
Total plantilla	188	42	230
Personal evaluado	42	15	57
%	22,34%	35,71%	24,78%

Las competencias evaluadas son:

- Adaptación y Flexibilidad
- Desarrollo del Talento
- Gestión del Conocimiento e Innovación
- Trabajo en Equipo y Liderazgo
- Orientación a Resultados y Tenacidad
- Visión de Negocio Global y Orientación Comercial

## EVALUACIÓN 360 GRADOS

Sistema de evaluación que permite el desarrollo de los trabajadores en su puesto de trabajo, al facilitar una visión completa desde estamentos superiores, horizontales e inferiores.

Los objetivos de realizar una evaluación de 360 grados son:

- Obtener la correspondencia entre el perfil del evaluado y los requerimientos de la organización y de su puesto de trabajo.
- Determinar parcelas de oportunidad del individuo, del equipo y/o de la organización.
- Elaborar estrategias concretas para mejorar el desempeño del personal y de la organización.

*El objetivo principal de las Evaluaciones de 360º es el desarrollo de las personas.*

Se han evaluado en el año 2011 a 14 nuevos profesionales y han colaborado en el proceso 69 personas, siendo el perfil de los evaluados: Jefes de Departamento, profesionales con alto rendimiento y profesionales en desarrollo.

## IMPULSO A LA FORMACIÓN

*Las horas de formación impartidas han aumentado un 22,45% en 2011.*

En el año 2011, se han incrementado en un 22,45% el número de horas de formación impartidas respecto al año anterior, con un total de 12.520 horas. Aguas de Murcia entiende la formación como la

herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

Programas formativos destacados han sido:

- Master in Water Management
- Postgrado en Depuración
- Postgrado en Drenaje Urbano
- Plan de Comunicación
- Control de Calidad en la Gestión del Abastecimiento – ISO 22000
- Habilidades Directivas para mandos Intermedios y Capataces
- Idiomas
- Prevención de Riesgos Laborales

### Horas de formación por empleado

	2010	2011
Horas totales de formación	10.224	12.520
Horas de formación por empleado	43,13	54,43
Horas de formación en P.R.L.	3.114	2.316

### Desglose de formación por categoría (horas)

	2011		
CATEGORÍAS	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y titulados superiores	4.847	1.150	5.997
Titulados de grado medio	964	608	1.572
Cargos intermedios	1.314	0	1.314
Oficiales administrativos	689	1.418	2.107
Oficiales operarios	1.257	8	1.265
Resto de plantilla	265	0	265
<b>TOTAL</b>	<b>9.336</b>	<b>3.184</b>	<b>12.520</b>

*Destacar el esfuerzo formativo en el colectivo femenino respecto al masculino, siendo la diferencia de más de 26 horas de media.*



### Desglose de formación por materias (horas)

MATERIAS	2011		
	Hombres	Mujeres	Total
Actividad propia de la empresa	1.635	78	1.713
Administración y finanzas	0	100	100
Calidad	846	122	968
Materia Medioambiental	489	89	578
Materia de Riesgos Laborales	1.939	377	2.316
Idiomas	2.415	1.398	3.813
Informática	855	318	1.173
Competencia genéricas	576	249	825
RRHH	581	453	1.034
<b>TOTAL</b>	<b>9.336</b>	<b>3.184</b>	<b>12.520</b>

## 4.3.2 COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Aguas de Murcia considera fundamental para su funcionamiento la comunicación permanente y bidireccional con sus empleados, creando así conciencia de grupo.

Las herramientas de comunicación más representativas son:

### > Intranet

Recoge toda la información de la empresa y todas sus publicaciones, boletines y documentos tanto de comunicación interna como externa de la empresa también existe a disposición un buzón de sugerencias, donde los empleados pueden hacer llegar sus recomendaciones a los máximos órganos directivos.

### > Canal a empleados

Canal informativo de intranet "Ofertas para el Personal", mediante el cual se informa de algunas ventajas que ofrecen diferentes entidades, compañías y empresas para nuestros empleados.

### > Comunicaciones internas

El objeto es informar a todos los trabajadores de

los logros alcanzados y las iniciativas emprendidas por la empresa. Durante el año 2011 se realizaron 26 comunicaciones internas.

### > Infoagbar

Portal corporativo común a todas las explotaciones gestionadas por Agbar Agua en el que se recoge información y comunicados de todas las empresas y empleados que trabajan en ellas.

### > Actividades sociales

Para fomentar la integración y convivencia entre los empleados se realizan distintas actividades sociales, tales como comida de navidad, actividades deportivas, fiestas infantiles, concurso de dibujo y jornadas de convivencia.

### > Manual del empleado

Documento que se entrega al trabajador en el Plan de Acogida y le ofrece una visión global del entorno en el que va a operar.

### > Revista Aquae

Revista de Aquagest Región de Murcia, publicación que se entrega con la nómina y que informa de artículos y novedades relacionadas con la empresa.



### 4.3.3 SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS

Aguas de Murcia desarrolla planes de reducción progresiva de los índices de siniestralidad laboral, desapareciendo la exposición a riesgos, incluyendo también a proveedores. La finalidad es la integración continua de la prevención en todas las actividades.

*Los pilares básicos son:*

- *Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad*
- *Tolerancia 0 en la exposición a riesgos, incluyendo proveedores*
- *Integración de la función de prevención en las actividades del negocio*

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, OHSAS 18001

Modelo de gestión interna integrado en todas las áreas de negocio y certificado externamente.

El Comité de Seguridad y Salud permite la participación directa de los trabajadores, a través de sus representantes sindicales para hacer frente entre todos a los riesgos tanto para el personal propio como de empresas colaboradoras.

#### Acuerdos formales en materia de seguridad y salud laboral

	2010	2011
Acuerdos cerrados en el Comité de Seguridad y Salud	6	2
Reuniones del Comité Seguridad y Salud	7	4

Durante el año 2011, dentro de los acuerdos cerrados en el Comité de Seguridad y Salud, se hizo el seguimiento en cada reunión del plan de acciones preventivas derivado de la evaluación psicosocial en Aguas de Murcia. También se realizó una visita de comprobación de medidas preventivas implantadas en EDAR Murcia Este, en especial las implementadas en rejillas de desbaste, conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud.

Se adquirieron 5 Equipos de detección de gases Pac 5500.Y 1 X-Am 2000 multigás.

En I+D+I se desarrolló un Sistema de protección frente a caídas al interior de arquetas, pozos, depósitos, etc. donde es necesario trabajar alrededor con tapas abiertas. Además de un sistema para mejorar el agarre durante el descenso al interior de pozos o arquetas con pates.

Este año se han realizado auditorías reglamentarias y de seguimiento OHSAS, a través del Comité de Prevención de Riesgos Laborales.

La siniestralidad ha experimentado un notable descenso, situándose el índice de incidencia en 2011 en un 0,43 (accidentes totales con baja/plantilla)\*100 (incluidos in itinere). Esto supone una disminución del 65,6 % respecto a 2010. En valores absolutos el número de accidentes con baja ha sido uno (in itinere) y no se han registrado enfermedades profesionales ni víctimas mortales.

#### Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo, número de víctimas mortales.

	2011
Absentismo anual (%)	3,15
Enfermedades profesionales	0
Accidentes profesionales con baja	1
Víctimas mortales	0

### Tasas de absentismo desglosado por género y edad. 2011

POR GÉNERO	Hombres	Mujeres	Total
Índice*	2,90%	4,29%	3,15%

POR EDAD	<30	30-50	>50	Total
Índice*	1,95%	3,09%	3,30%	3,15%

\* (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o in itinere con baja / días totales trabajados) \* 100.

### Programas de educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicados de los trabajadores en relación con la salud

	2011
Reconocimientos médicos	163
Programas específicos de salud*	48

\* Entre los que se encuentran los reconocimientos ginecológicos.

Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados. Así mismo, en algunos casos se ofrece la posibilidad de realizar determinados análisis complementarios a colectivos que por sus características pudiera resultar aconsejable (electrocardiogramas, exploraciones ginecológicas, mamografías y ecografías mamarias...).

### Programas específicos de salud

	2011
Protocolos de vigilancia de la salud frente a riesgos específicos	5
Cursos de formación	9
Simulacros	4
Vídeo formativo espacios confinados	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

### Bajas por maternidad / paternidad

PATERNIDAD	2010	2011
Con derecho	4	2
Solicitado	4	2
Reincorporados	4	2
Continuidad al cabo de 12 meses	4	*
<b>MATERNIDAD</b>		
Con derecho	3	4
Solicitado	3	4
Reincorporados	3	3*
Continuidad al cabo de 12 meses	3	*

\* No ha transcurrido el periodo de 12 meses solicitados por el GRI

### PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE SALUD

Dentro de la promoción de la salud a todos los niveles, en la organización se realizan diversas acciones enfocadas a sensibilizar y prevenir los riesgos en el lugar de trabajo, que tienen que ver con formación, información y campañas preventivas de control de la salud de los trabajadores.

#### ENTRE LOS QUE DESTACAMOS:

■ **Campaña de Prevención del Glaucoma** que realiza Ibermutuamur a Aguas de Murcia como empresa asociada.

■ **Artículo en la revista AQUAE nº 65** en la pág. 25 sobre divulgación de medidas de control de la siniestralidad bajo el título **"Qué es accidente de trabajo y enfermedad profesional"**. Este artículo tiene como objetivo resolver las confusiones o dudas que puedan tener los trabajadores a la hora de solicitar los servicios asistenciales por contingencias profesionales, que vienen recogidas en el RD 1/1994 de 20 de junio.

■ **Participación en el Seminario sobre Riesgos en Espacios Confinados** desarrollado por el ISSL el 29-11-11, impartición de una ponencia sobre "Intervenciones y procedimientos en EECC de EDAR's".

■ **Vídeo formativo sobre "Riesgo eléctrico en actividades de mantenimiento en el sector de abastecimiento de agua potable y saneamiento urbano"**.

Este material tiene el objeto de contribuir a la formación y divulgación de las medidas de prevención en estas actividades, entre los trabajadores propios y de empresas contratistas. Se han impartido los cursos al personal afectado por estos procesos y entregado copias del DVD a cada trabajador. También se ha distribuido entre otras empresas de nuestro sector y a las empresas contratistas habituales que realizan este tipo de trabajos.

#### Edición DVD sobre "Riesgos en espacios confinados en actividades del Ciclo Integral del Agua.

Este material tiene el objeto de contribuir a la formación y divulgación de las medidas de prevención en estas actividades, entre los trabajadores propios y de empresas contratistas.

#### Medidas de Emergencia. Simulacros realizados en 2011.

Según se desarrolla en el procedimiento PR0706 "Planes de Autoprotección del Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales", es necesaria la realización de simulacros para la correcta implantación del Plan de Emergencia como parte fundamental del entrenamiento y formación del personal que ha de intervenir en su caso para aumentar la capacidad de respuesta y corregir aquellos aspectos del plan susceptibles de mejora. La planificación de simulacros de 2011 se recoge en el Programa de Gestión PRL (DI43) meta 4ª de la planificación técnica y han sido los siguientes:



Simulacro ETAP Contraparada



Simulacro Depósito Abastecimiento Torreagüera



Simulacro EDAR El Raal



Simulacro EDAR Murcia Este

### 4.3.4 CONCILIACIÓN, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

*La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la cultura corporativa de Aguas de Murcia.*

En 2011, la Comisión de Igualdad ha velado por el cumplimiento y posterior seguimiento de cada una de las acciones que en materia de igualdad de oportunidades se establecieron en el "Plan de Igualdad" de Aguas de Murcia.

Entre las acciones llevadas a cabo, destacan las siguientes:

- Firma del "Compromiso de Igualdad" por parte de la Dirección de Aguas de Murcia.
- Creación de un "Espacio de Igualdad" en la intranet de la organización, desde la cual, se puede consultar cualquier tipo de documentación relativa a la igualdad de oportunidades, así como depositar las sugerencias en un "Buzón" destinado a tal fin.
- Difusión de las funciones de la comisión de igualdad, del "Compromiso" y de las acciones del plan en un díptico entregado a la totalidad de la plantilla de Aguas de Murcia.
- Elaboración de una "Guía de Lenguaje Neutro", donde se establecen recomendaciones que han de aplicarse tanto en las comunicaciones internas como externas de la organización.
- En materia de formación, destacar el curso online de "Sensibilización en igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres", dirigido a todo el personal de la empresa. Así como acciones formativas destinadas especialmente a formación de mujeres, adaptación de horarios

para facilitar la asistencia a los mismos y promoción de más cursos vía on-line.

- Se establece la acumulación de las horas de lactancia, en un permiso retribuido de 14 días laborales, a petición del personal.
- Aprobación y difusión del **"Protocolo de actuación en materia de acoso"** de Aguas de Murcia.

*Garantizar la plena igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar toda forma de discriminación.*

## DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

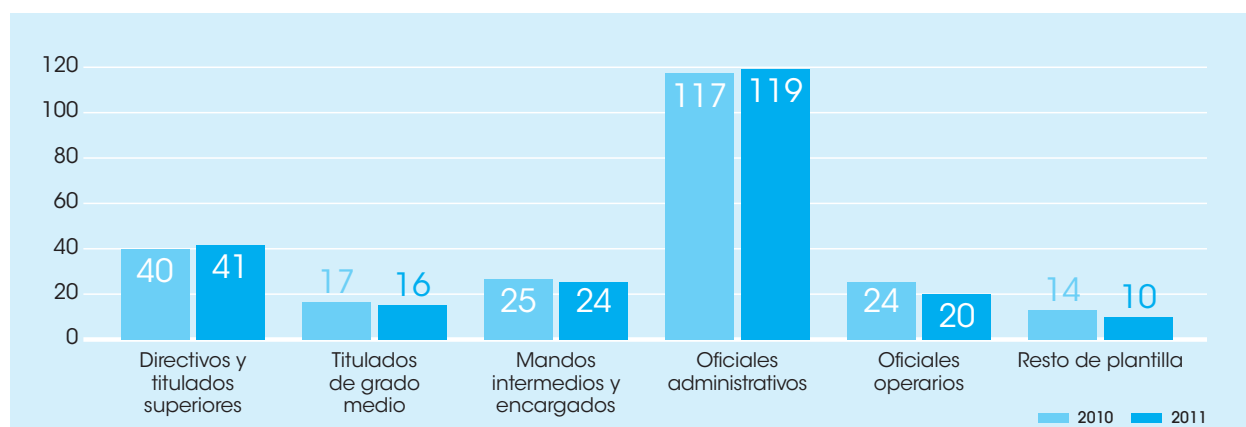
### Composición de los niveles superiores de gestión desglosados por género

CATEGORÍAS	2010			2011		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	1	0	1	1	0	1
Dirección área	6	1	7	6	1	7
Responsable de departamento	10	1	11	10	1	11
Titulados asimilados	39	11	50	39	13	52
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>15</b>	<b>71</b>

### Composición del personal desglosado por categoría y género

CATEGORÍAS	2010			2011		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y titulados superiores	30	10	40	31	10	41
Titulados de grado medio	17	0	17	16	0	16
Mandos intermedios y encargados	18	7	25	18	6	24
Oficiales administrativos	96	21	117	97	22	119
Oficiales operarios	23	1	24	19	1	20
Resto de plantilla	11	3	14	7	3	10
<b>TOTAL 2011</b>						<b>230</b>

### Composición del personal desglosado por categoría y género





Otras medidas de conciliación son:

- Firma del "Compromiso de Igualdad" por parte de la Dirección de Aguas de Murcia.
- Aparcamiento para vehículos privados en la empresa para facilitar el acceso al puesto de trabajo.
- Vacaciones flexibles: El trabajador podrá solicitar disfrutarlas en cualquier otro mes del año, aunque por regla general se tomarán en julio, agosto o septiembre.
- Permiso por asuntos propios: 6 días en concepto de asuntos propios.
- Posibilidad de acogerse a permisos no remunerados de hasta 15 días.
- Jornada reducida a 30 horas semanales con la correlativa reducción de salarios.
- Posibilidad de implementar la jornada laboral en jornada intensiva.

## COMPROMISO DE IGUALDAD DE AGUAS DE MURCIA

Por parte de la dirección de la empresa se firmó un compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas de igualdad en la organización.

La Comisión de Igualdad se creó para velar por el respeto y el cumplimiento de los principios y políticas en materia de igualdad.



## ACCIONES DEL PLAN DE IGUALDAD

- Elaboración y difusión de un compromiso en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Definir y difundir las funciones de la Comisión de Igualdad.
- Establecer un sistema de recepción de comunicaciones para el personal.
- Elaboración y difusión de guía de lenguaje neutro.
- Promover el lenguaje neutro en la negociación colectiva (RLT).
- Publicitar en las ofertas de empleo el compromiso de la empresa en la igualdad de oportunidades.
- Utilización de lenguaje neutro en las ofertas de empleo.
- Incorporación de los criterios de selección dentro del procedimiento.
- Acciones formativas sobre el Plan de Igualdad para toda la plantilla.
- Formación de las mujeres en materia directiva.
- Adaptaciones horarias en los cursos formativos que favorezcan la asistencia a los mismos.
- Jornadas específicas en materia de igualdad de oportunidades en el seno de la empresa.
- Realización de acciones de formación de forma semipresencial.
- Instalación de vídeo –conferencias y webex.
- Acumulación de la hora de lactancia y ampliación del permiso de maternidad.
- Difusión de las medidas puestas en práctica por la compañía para fomentar la conciliación familiar y laboral.
- Elaboración y difusión de un protocolo de elaboración de mecanismos de información para la prevención de las enfermedades de las mujeres.
- Evaluación de riesgos para mujeres embarazadas o en período de lactancia.

## 4.4 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

Aguas de Murcia, trabaja con un recurso natural esencial: **EL AGUA**

Por eso se gestiona el Ciclo Integral del Agua de manera sostenible, manteniendo el equilibrio ecológico del medio natural en todas y cada una de sus fases:

Captación de fuentes tradicionales y alternativas, potabilización, distribución, depuración y posterior reutilización del agua depurada para usos no potables o bien su retorno al medio natural.

La gestión sostenible recoge compromisos como la implantación de sistemas de gestión responsable, auditorías y buenas prácticas ambientales, la correcta gestión de residuos, el respeto por el entorno y el mantenimiento de un diálogo abierto con la sociedad civil sobre el desempeño sostenible de la compañía según el Código Ambiental Corporativo de Agbar.

También se trabaja activamente en la optimización del consumo energético, la reducción de emisiones de gases de Efecto invernadero y el uso de energías limpias o renovables, a través de la Dirección de Eficiencia Energética del Grupo Agbar y el desarrollo de proyectos de I+D+i.

Fruto de uno de los proyectos de investigación, se aplica una calculadora de la huella de carbono, denominada CAFCA, que contabiliza el total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) producidas a lo largo del Ciclo Integral del Agua en todas las instalaciones.

Aguas de Murcia continúa con la campaña de plantación de árboles ecoeficientes, (*Pinus halepensis*), por cliente dado de alta en la factura

electrónica en terreno cedido por el Ayuntamiento de Murcia.

### Gastos totales en materia de medio ambiente (€)

	2011
Gestión otros residuos	51.704,06
Gestión de lodos de depuración	813.396,67
Elaboración de memoria y cuotas asociaciones	29.403,88
Campaña de comunicación	172.083,19
Formación ambiental y otros	22.274,00
Seguro de responsabilidad medioambiental*	5.866,97
<b>TOTAL</b>	<b>1.094.728,77</b>

\*Datos obtenidos a fecha Julio de 2011

Del 15 agosto del 2010 al 14 de agosto del 2011. Importe a pagar fue 5.866,97€

Del 15 Agosto 2011 al 14 de Agosto del 2012 el importe a pagar fue de 3.894,87€

### 4.4.1 GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

#### Fuentes de captación de agua (m³)

	2010	2011
Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)*	1.408.153	1.581.751
Agua bruta propia superficial	6.758.682	6.512.510
Agua potable comprada superficial	24.539.334	23.963.129

\*La organización no capta agua en ninguna de las especificaciones recogidas en el EN9.

### 4.4.2 PRODUCCIÓN Y DEPURACIÓN

#### PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

El agua para el consumo es captada del trasvase Tajo-Segura y tratada para obtener el agua potable que se distribuye a los hogares en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de la Contraparrada. Está ubicada junto al río Segura y produce anualmente 7 hectómetros cúbicos que se destinan al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías.

La potabilización consiste principalmente en tres procesos:



#### PRETRATAMIENTO

- Filtrado inicial del agua
- Tratamiento de desinfección y eliminación de microorganismos patógenos

#### CLARIFICACIÓN

- Tratamiento para agregación en partículas más pesadas (flóculos)
- Reposado del agua para precipitación de los flóculos y fangos
- Filtrado del agua por arena

#### DESINFECCIÓN

- Se añade desinfectante al agua (normalmente cloro)

#### Datos de agua en la ETAP

	2010	2011
Total agua de salida de ETAP (m³)*	7.170.679	6.933.487

\* ETAP: Estación de Tratamiento de Agua Potable

#### Consumo de los principales reactivos en la ETAP (Tn)

	2010	2011
<b>Línea de Tratamiento convencional</b>		
Cloro	20,00	18,50
Sulfato de aluminio	636,40	549,00
PoliDACMAC	8,03	8,76

#### Línea de tratamiento de tecnologías avanzadas

Oxígeno	231,90	302,64
---------	--------	--------

#### Línea de fangos

Defloculante	0,06	0,10
--------------	------	------

#### Generación de residuos en la ETAP (Tn)

	2010	2011
Lodos de clarificación	160	180
Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	0,005	0,041
Aceites usados	0,6	0,6
Reactivos de laboratorio usados	0,73	0,89
Envases de plástico y metálicos que han contenido sustancias peligrosas	0	0,05

*El ciclo sostenible del agua está basado en la conservación del equilibrio ecológico del medio natural.*

#### GESTIÓN EFICIENTE EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN

La mejora continua de la eficiencia del sistema de abastecimiento es fundamental para el ahorro de los recursos hídricos. Durante el año 2011, se ha conseguido la reducción del volumen de agua no registrada (ANR) en la red de distribución de 432.819 m³. De este volumen recuperado, el 61,3% han sido recuperados en la red de abastecimiento de la ciudad de Murcia gracias a la ampliación de la microsectorización dinámica y al control continuo de los caudales distribuidos.

*Una de nuestras premisas de Gestión es la mejora continua de la Eficiencia del Sistema de Abastecimiento.*

El proceso de microsectorización de Murcia ciudad ha dividido la red en 23 sectores hidráulicos en los que se controlan los caudales inyectados gracias al sistema de telemando y telecontrol. En horas nocturnas cuando el consumo es mínimo, el caudal suministrado a cada sector es directamente proporcional al caudal de fugas en la red. Su control reduce la vida media de las fugas de forma que se detectan instantáneamente a su

aparición. El proceso de microsectorización se inició en el año 2006 abordándose en las redes de distribución de pedanías y zonas periféricas al centro urbano.

Además, durante el año 2011 se han completado los trabajos necesarios para el control de fugas en conducciones de transporte. Estos trabajos han consistido en la ejecución de puntos de acceso equidistantes para la instalación de cualquier equipo de detección y localización de fugas. Periódicamente y como medida de vigilancia y prevención, todas las conducciones de transporte se auscultan. Las revisiones permiten adelantarnos a la aparición de la avería y repararla sin incidencia en el suministro y con la conducción en carga al tratar la pérdida de agua en una etapa muy temprana a su aparición.



Ejemplo de una de las 23 zonas de Microsectorización en las que se divide la red de distribución del municipio.

La gestión eficiente de la red de transporte tiene como valor añadido el aumento de la garantía de suministro para todas las poblaciones del término municipal de Murcia, disminuyéndose los riesgos de desabastecimiento en caso de averías en las conducciones principales de suministro.

Todas las medidas implantadas a lo largo de 2011 han ido complementando las ya iniciadas en años anteriores para la mejora de rendimiento global y que este año se sitúa en el 82,95%.

El sistema de microsectorización de redes ahorra volumen de agua y consumo energético.

Los ahorros producidos con respecto al 2010 se reflejan en la siguiente tabla:

#### Eficiencia en redes de distribución (m³)

	2010	2011
Agua de entrada a la red de distribución	31.758.810	30.900.336
Agua consumida en la red de distribución	26.026.618	25.633.055
Rendimiento Técnico (%)	82,03	82,95

#### Agua no registrada (m³)

	2010	2011
	5.700.100	5.267.281

## GISAGUA

Para la gestión cartográfica Aguas de Murcia dispone de una aplicación denominada GISagua que permite gestionar toda la información sobre la red de distribución, incluyendo aspectos como el rendimiento, la gestión de puntos de muestreo o el seguimiento del flujo del agua.

Aguas de Murcia utiliza nuevas tecnologías para la rehabilitación de redes como por la tecnología de construcción sin zanja, que permite entre otras ventajas ambientales, menor contaminación acústica, reducción de residuos, emisión de polvo, ahorro de materiales etc.

#### Rehabilitación de redes con nuevas tecnologías (m)

	2010	2011
	2.999	3.500

#### Renovación de redes de distribución y alcantarillado (Km)

	2011
Longitud de red ampliada (km)	53,74
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	14,91
Tuberías inspeccionadas*	1.980,74



## ELIMINACIÓN DE LAS MOLESTIAS POR MALOS OLORES:

### SISTEMA DRENOLOR

Con objeto de eliminar las molestias por malos olores a los ciudadanos, sobre todo en verano, y evitar los focos de salida de insectos por pérdida de agua en los imbornales, se continúa sustituyendo los codos sifónicos estropeados por el innovador sistema DRENOLOR, que resuelve este problema aislando la conducción del imbornal, efectuando un cierre hermético de ésta y permitiendo únicamente el paso del agua que le llega al imbornal.

No necesita agua, es de sencilla instalación y sin mantenimiento, facilita las operaciones de limpieza del cubeto del imbornal y no disminuye su capacidad de evacuación.

Durante el año 2011 se han instalado 787 unidades. Actualmente contamos con un total de 1.180 unidades desde que se trabaja en esta actuación.

*Aguas de Murcia ha desarrollado dos sistemas destinados a la mejora de la calidad del agua: SANATUB y THRAME.*

## 4.4.3 MANTENIMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGUA

Para velar por la calidad del agua en el municipio de Murcia, Aguas de Murcia analiza más de 45.000 parámetros anualmente.

*Sanatub es un innovador sistema que mantiene la calidad del agua en tramos finales de canalizaciones.*

SANATUB es un sistema estático, sin consumo de energía, de instalación sencilla y económica que actúa permanentemente. Consiste en una tubería concéntrica de extremo libre que llega hasta el "fondo de saco", de esta forma se fuerza al agua a llegar hasta el final de la tubería para después retroceder en busca de las acometidas. Con este sistema se produce una autolimpieza continua del final de red.

Sanatub fuerza la circulación del agua en tramos finales de tubería, límites de sector o hidrantes, evita la estancación del agua y, en consecuencia, el empeoramiento de su calidad por la acumulación de materiales, la ausencia de cloro o el crecimiento bacteriano.

THRAME es un proceso de desorción mediante el cual se reduce el contenido en trihalometanos del agua potable. Este sistema está instalado y probado con éxito en la red de Murcia.

Los continuos análisis en el agua suministrada garantizan su potabilidad y seguridad en cumplimiento del RD 140/2003 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo Público. El grado de cumplimiento normativo es del 100%.



	Sí	No	N/A
Desarrollo del concepto de producto			X
I+D	X		
Certificación			X
Fabricación y producción		X	
Marketing y promoción		X	
Almacenaje, distribución y suministro		X	
Utilización y servicio		X	
Eliminación, reutilización y reciclaje		X	

Detalle si el impacto sobre la salud y seguridad de los productos y servicios está sujeta a procesos de evaluación para su mejora.

Nuestra responsabilidad en este aspecto está reforzada por la reciente obtención de la **Norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos**, es la norma de referencia a nivel internacional que permite evidenciar la implantación de un Plan de Seguridad del Agua. (WSP).

## Aguas de Murcia implanta la ISO 22000

### Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria

En octubre de 2011, Aguas de Murcia superó la auditoría para la certificación de la norma ISO 22000 (Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico, HACCP) por la entidad certificadora TÜV Rheinland. A través de esta herramienta, se logra una mejora continua en la seguridad sanitaria del agua a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la producción hasta la distribución para su consumo.

En Aguas de Murcia, la cultura de la calidad aplicada se ha fundamentado en avanzar tanto en la operativa como en el control de la calidad del agua. En este sentido, se han venido incorporando a la actividad de control de calidad del agua, tecnologías y metodologías para asegurar las mejoras en los procesos productivos y de calidad del agua distribuida a la población. La implan-

*En 2011 se realizaron  
36.221 muestreos de agua  
potable y se analizaron  
45.192 parámetros.*

tación de la norma ISO 22000 supone de una parte evidenciar las referidas prácticas operativas y de otra aplicar la metodología de los Planes de Seguridad del Agua para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos que puedan afectar a la calidad del agua.



La ISO 22000 es un estándar internacional certificable que integra los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) y los programas de prerequisites dentro de un sistema de gestión del tipo ISO 9001. A su vez, incorpora elementos de verificación, permite focalizar el control analítico en los puntos críticos del sistema de suministro de agua potable y potenciar el control en continuo para la toma de decisiones en tiempo real.

La implantación de la ISO 22000 en Aguas de Murcia surge como un piloto dentro del Grupo Agbar, que se ha desarrollado a lo largo de 13 meses.

A fecha de hoy, en el entorno de las empresas del Grupo en Europa, esta norma está implantada y certificada tan sólo en 9 abastecimientos, siendo Francia con 5 ciudades el país que dispone del mayor número de implantaciones, seguida de España que cuenta con Barcelona, Tarragona y Murcia ya certificadas.



## CONTROL DE VERTIDOS

Aguas de Murcia realiza un riguroso control de la contaminación aportada por los efluentes industriales, para evitar que las industrias viertan sus aguas residuales directamente a la red de saneamiento sin tratamiento de depuración o con tratamientos deficientes y/o insuficientes lo que provocaría la degradación de la red de colectores e impediría el correcto funcionamiento de las EDAR's.

Durante el año 2011 se han realizado 1.242 inspecciones y 26.192 analíticas de aguas residuales, controlando la calidad del agua residual en lo que respecta tanto a parámetros físico-químicos, biológicos e inorgánicos, como a las sustancias prioritarias reguladas por la Directiva 2008/105/CE. Se han realizado 263 informes de Licencia de Apertura y Funcionamiento, regulando las condiciones de vertidos de aguas residuales que generarían las nuevas actividades y 129 estudios de adecuación de las condiciones de vertidos de las aguas residuales de industrias en activo.

Además, se ha mantenido un control en continuo de la calidad de las aguas residuales gracias a las 21 Estaciones de Control de Vertidos instaladas a lo largo de la red de colectores.

## DEPURACIÓN DE AGUA RESIDUAL

Aguas de Murcia **gestiona 17** Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) cuya función es limpiar las aguas una vez usadas y pluviales eliminando los elementos perjudiciales y que el agua resultante pueda volver a utilizarse o ser devuelta al medio natural en condiciones adecuadas.

El proceso de depuración del agua residual comprende varias fases:

### PRETRATAMIENTO

Eliminación de grandes sólidos

### TRATAMIENTO PRIMARIO

Sedimentación de los materiales suspendidos mediante tratamientos físicos o fisicoquímicos

### TRATAMIENTO SECUNDARIO

Tanques donde actúan bacterias descomponedoras

### TRATAMIENTO TERCIARIO

Filtración, adsorción, adición de cloro, tratamiento ultra violeta. Cuando se pretende que el agua tenga una calidad determinada

### TRATAMIENTO DE FANGOS

Subproducto principal que debe ser tratado

El agua destinada a uso ambiental está dirigida a la protección y restauración del Azarbe y del Merancho de los Giles, espacios de alto interés ambiental del municipio. Se le dota de un volumen fijo circulante de agua limpia, garantizando así el caudal ecológico del mismo

### Consumo de los principales reactivos en la EDAR (Tn)

	2010	2011
<b>Línea de agua</b>		
Cloruro férrico	<b>246</b>	<b>274</b>
Hipoclorito sódico	<b>495</b>	<b>208</b>
Hidróxido de sodio	<b>23,86</b>	<b>23</b>

### Otros significativos

Ácido sulfúrico 20%	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Policloruro de aluminio	<b>NA</b>	<b>NA</b>

### Línea de fangos

Polielectrolito catiónico	<b>89</b>	<b>103</b>
Polielectrolito aniónico	<b>0,36</b>	<b>0,30</b>
Antiincrustante	<b>9,4</b>	<b>9,7</b>
Ácido cítrico	<b>0,76</b>	<b>0,48</b>
Hipoclorito sódico	<b>36</b>	<b>26</b>

## Total del agua tratada en 2011

	2010		2011	
	Porcentaje (%)	Volumen (m³/año)	Porcentaje (%)	Volumen (m³/año)
Regeneración del azarbe (uso ambiental)	22,5	9.014.190	22,6	10.475.620
Uso ambiental	8,4	3.356.742	7,9	3.641.072
Uso recreativo*	0,4	174.170	0,9	416.206
Uso agrícola	1,1	422.198	0,9	395.264
Cauce público	67,6	27.066.825	67,8	31.452.488
<b>VOLUMEN TOTAL DE AGUA TRATADA</b>	<b>100</b>	<b>40.034.135</b>	<b>100</b>	<b>46.380.650</b>

\* Agua reutilizada por otra organización.

\* Los parámetros de control se ajustan a la legislación vigente.

El 32,19% del agua tratada (14.928.162 m³) se reutilizó, siendo el 30,48% para uso ambiental (14.116.692 m³), el 0,90% (416.206 m³) para uso recreativo, y el 0,85% (395.264 m³) para uso.

## Generación de residuos en EDAR (Tn)

RESIDUO	TRATAMIENTO / DESTINO	2010	2011
Arena	Vertedero	665	611,6
Basuras	Vertedero	2.180	2.342
Grasas	Inertización	31,84	48,9
Fango	Uso agrícola	37.049	39.669
Fango limpieza alcantarillado	Vertedero	953,72	918,16
Ácidos inorgánicos	Tratamiento físico-químico	0,33	0,37
Reactivos laboratorio	Incineración en tierra	1,21	0,043
Bases inorgánicas	Tratamiento físico-químico	0,12	0,135
Dtes. orgánico no halogenado	Valorización energética	0,03	0,008
Envases de vidrio	Valorización mediante vitrificación	0,06	0,09
Envases metálicos	Reciclado de metales	0,20	0,148
Envases de plástico	Recuperación de materiales plástico	1,68	0,104
Aceites minerales no clorados de motor	Regeneración	2,10	1,8
Aerosoles técnicos vacíos	Recuperación metales	0,008	0,008
Biosanitarios especiales	Esterilización	0,12	0,054
Material contaminado con productos químicos	Valorización energética	0,34	0,301
Disolventes orgánicos no halogenados (WHITE SPIRIT)	Recuperación o regeneración de disolventes	0,18	0,27
Material eléctrico obsoleto	Recuperación	0,02	0,06
Baterías de plomo	Recuperación	0,055	1.315
Baterías de litio	Recuperación	0,001	NA
Gel de sílice contaminada	Recuperación	0,02	0,01
Carbón activo contaminado	Valorización energética	0,20	0,08



#### 4.4.4 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE FANGOS

El mayor volumen de residuo producido es el fango o lodo procedente de los procesos de depuración.

Los objetivos específicos en materia de lodos generados en EDAR del Plan Nacional Integrado de Residuos para el período 2008-2015 comprenden el asegurar la correcta gestión de todos los lodos de depuradora o LD, desde su origen hasta su destino final, protegiendo el medioambiente y especialmente el suelo, y para ello se detallan medidas concretas, como son garantizar la capacidad de almacenamiento de los LD, especialmente de aquellos destinados a su valorización agrícola, y asegurar infraestructuras para el tratamiento y la eliminación.

Desde Aguas de Murcia se han desarrollado diversas acciones para poder garantizar esta capacidad de almacenamiento, con unos resultados óptimos en el proceso de estabilización mediante digestión anaerobia y una mayor producción de biogás. La más relevante, por tiempo de ejecución y porque se conseguirá recuperar el 30% del volumen útil de la digestión y disminuir en un 15% el volumen de lodo generado, es la limpieza de los digestores de la EDAR Murcia-Este. El proceso se inició en el año 2010 y, durante 2011, se ha iniciado la limpieza del segundo digestor.

En otro orden de cosas, y ligado con la I+D+i, Aguas de Murcia junto con Aquagest Región de Murcia, y Aguas de Lorca, ha venido desarrollando 5 líneas de investigación relacionadas directamente con fangos de EDAR, en virtud de un acuerdo de colaboración investigadora con el Centro Tecnológico de la Energía y Medio Ambiente de la Región de Murcia (CETENMA), en busca de la mejora operativa, reducción de la producción de fangos, optimización del proceso de digestión de fangos en aquellas plantas con digestión anaerobia y producción de biogás, con la finalidad de aumentar la producción de energía.

#### 4.4.5 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y UTILIZACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES

##### **Aguas de Murcia, ante el Cambio Global y el Cambio Climático.**

El efecto invernadero natural es necesario porque estabiliza el clima del planeta. Sin éste, las temperaturas caerían aproximadamente en unos 30°C; con tal cambio, los océanos podrían congelarse y la vida en la Tierra tal como la conocemos, sería imposible. Para que este efecto se produzca, son necesarios los gases de efecto invernadero, pero en proporciones adecuadas.

Una elevación de esa proporción producirá un aumento de la temperatura debido al calor atrapado en la baja atmósfera. La actividad humana eleva los gases de efecto invernadero.

Por "cambio climático" se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos comparables.

Los impactos provocados por la actividad humana, como el cambio demográfico y las transformaciones de los usos del suelo, se conoce como "cambio global".

El sector agua al que pertenece Aguas de Murcia, afecta y se ve afectado por el cambio climático y demográfico, en cuanto a la posible disminución de los recursos hídricos y por consiguiente la paralización de las actividades de la empresa.

También contribuye a emitir gases de efecto invernadero asociados al consumo de energía eléctrica en las plantas de tratamiento, concretamente en la depuración del agua y en el proceso de fangos, así como en la impulsión y distribución del agua por las redes.

Estas emisiones directas e indirectas son relativamente pequeñas por lo que no están sujetas a la directiva 2003/87/CE, que regula los derechos de emisión en la UE.

## *Aguas de Murcia, trabaja en la Dirección de Eficiencia Energética junto a Agbar, a fin de reducir el consumo energético y las emisiones de CO<sub>2</sub>.*

La apuesta decidida de Aguas de Murcia por la eficiencia energética y la implantación de nuevas tecnologías como arma para la lucha por el cambio climático, se refleja en el trabajo desarrollado dentro de la Dirección de Eficiencia Energética creada en el Grupo Agbar, contribuyendo de manera activa a la reducción de consumos de energía generados en sus instalaciones y de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por ello Aguas de Murcia continúa en 2011 con el convenio con la Agencia de Gestión de Energía de la Región de Murcia (ARGEM).

En 2011 se firmó un convenio entre Aguas de Murcia, el Ayuntamiento de Murcia y Esamur para la construcción de una planta de cogeneración en la EDAR Murcia Este para el aprovechamiento energético del biogás generado en la misma.

Este biogás, que al ser rico en metano contribuye al efecto invernadero, puede convertirse en una fuente de energía renovable que incluso puede sustituir a los combustibles fósiles como el carbón, el petróleo o el gas natural.

De hecho puede ser utilizado como combustible en aplicaciones diversas como calderas, plantas de cogeneración, microturbinas, automóviles y pilas de combustible o como sustitutivo del gas natural.

La ventaja de esta técnica es que permite utilizar el CO<sub>2</sub> presente en el biogás como oxidante, evitando las emisiones de este gas a la atmósfera contribuyendo así al efecto invernadero ya que su reciclaje tiene además un efecto protector para el medio ambiente.

### Consumo directo de energía

	2011
Consumo de energía eléctrica (KWh)	<b>25.793.383,24</b>
Consumo de gasoil (m <sup>3</sup> ) (Sin incluir transporte)	<b>9,5</b>
<b>TOTAL (GJ)</b>	<b>93.199,1</b>

\* Datos sacados del Faraday a fecha de 27/03/2012

## *CAFCA es una herramienta para el cálculo de la huella de carbono de las actividades del ciclo urbano del agua.*



### Consumo de combustibles por desplazamientos de la organización (m<sup>3</sup>)

	2010	2011
Gasolina	<b>6,81</b>	<b>7,97</b>
Gasoil	<b>60,40</b>	<b>51,55</b>
GLP	<b>17,10</b>	<b>30,32</b>





## INVENTARIO DE EMISIONES

### Emisiones de GEI (Tm equiv CO<sub>2</sub>/año)\*

	2011
Emisiones directas	<b>4.072</b>
Emisiones indirectas	<b>39.023</b>
Emisiones reducidas	<b>0,76</b>
<b>Total emisiones</b>	<b>43.096</b>

\*Emisiones obtenidas de uso de la aplicación CAECA más mediciones realizadas por ECA. No están incluidos los datos de las tablas siguientes.

### Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono en EDAR (Tm)

	2010	2011
Emisión directa de HCl; Torre de lavado químico	<b>6,07</b>	<b>2,85</b>
Emisiones directas CO <sub>2</sub> ; Focos localizados	<b>0,90</b>	<b>6,87</b>

\*Mediciones realizadas por ECA

### Otras emisiones significativas al aire por tipo y peso (Tm)

	2011
Emisión directa de NO <sub>2</sub> ; Focos localizados	<b>11,70</b>
Emisiones directas N <sub>2</sub> O; Focos localizados	<b>0,71</b>
Emisiones directas SO <sub>2</sub> ; Focos localizados	<b>26,45</b>
Emisiones directas NH <sub>3</sub> ; Focos localizados	<b>0,52</b>
Emisiones directas COT; Focos localizados	<b>32,09</b>

\*Mediciones realizadas por ECA

### Emisiones de CO<sub>2</sub> (Tm) Tm equiv (Tm/año)

	2011
Derivadas del consumo de energía*	<b>5.340</b>
Por desplazamientos de la organización	<b>230,29</b>

\* Datos de emisiones calculados por la calculadora de la huella de carbono, CAECA

## ACTUACIONES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA. AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

Las auditorías energéticas que analizan el consumo de distintos equipos e instalaciones, han provocado una serie de actuaciones que supondrán una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero de 80,94 Tm equiv CO<sub>2</sub>.

Gracias a ellas, durante el 2011 se han ejecutado las siguientes iniciativas:

- **Renovación de bombas de recirculación interna** en la EDAR Murcia Este.
- Autoabastecimiento energético de una EDAR mediante el uso de energías renovables.
- **Construcción de una planta de cogeneración** en la EDAR Murcia Este, alimentada por el biogás generado en la digestión anaerobia con el objeto de obtener energía eléctrica y minimizar las actuales emisiones de CO<sub>2</sub>.
- **Renovación de bombas de recirculación interna** en la EDAR Murcia Este. Se ha disminuido la Energía en 131.400 kwh, lo que es lo mismo 66 Tm CO<sub>2</sub>.
- **Recuperación energética en la ETAP de La Contraparada**, para lograr un aprovechamiento del salto de energía hidráulica, en una primera fase, disponible en la Conducción La Traída, que transporta agua bruta desde el canal del postravase hasta la ETAP de La Contraparada. Se consigue una reducción emisiones de CO<sub>2</sub> 169 tm/año.
- **Vehículos adaptados para el consumo de Gas Licuado del Petróleo**. Aguas de Murcia preten-

## Resultados de las auditorías energéticas en 2011

LUGAR/NOMBRE INSTALACIÓN	POBLACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN	AHORROS ANUALES PREVISTOS	
			kWh/año	REDUC. EMISIONES CO <sub>2</sub> (tm)
EBAR Colector Central	Murcia	Sustitución equipo N°1 por otro de mayor rendimiento seleccionado en comparativo	<b>258.745</b>	<b>69,86</b>
EBAP Puntarrón	Murcia	Sustitución de las dos bombas existentes, por grupo de presión con variador de frecuencia, que aproveche la presión de aspiración existente	<b>8.401</b>	<b>2,3</b>
EBAR Miguel Indurain	Murcia	Sustitución equipo 1 y 2 por otros dos de mayor rendimiento seleccionado en comparativo	<b>32.521</b>	<b>8,78</b>
<b>TOTAL</b>			<b>299.667</b>	<b>80,94</b>

de sustituir gradualmente la flota de vehículos por otra que utilice combustibles alternativos, como el GLP (gas licuado del petróleo), el gas natural o la energía eléctrica.

En la actualidad, Aguas de Murcia posee, 22 vehículos adaptados para el consumo de gas licuado de petróleo, (GLP), 2 motos eléctricas y un coche eléctrico. Dos vehículos alimentados con gas natural comprimido (GNC) o biogás procedente de la digestión anaerobia de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Murcia Este. Estos vehículos dejarán de emitir anualmente a la atmósfera 3,1 Tm de CO<sub>2</sub> y 23,5 K de óxido de nitrógeno (NO<sub>x</sub>).

Durante 2012 está prevista la adquisición de tres nuevos vehículos eléctricos los cuales contribuirán a reducir la emisión de contaminantes.

- **Uso de bicicletas en desplazamientos por la ciudad de los trabajadores** de Aguas de Murcia, puso a disposición de sus trabajadores, bicicletas para los traslados entre centros durante la jornada laboral. El uso de las bicicletas contribuirá a una reducción de emisiones de 0,15 Tm de CO<sub>2</sub>.
- **Otras iniciativas propuestas para el año 2012:**
  - > Renovación de los difusores del biológico en la EDAR Murcia Este.
  - > Construcción de una planta de cogeneración en al EDAR Murcia Este, alimentada por el biogás generado en la digestión anaerobia con el objeto de obtener energía eléctrica y minimizar las actuales emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por otro lado, se ha favorecido la promoción e instalación de aprovechamientos energéticos renovables, como la energía solar fotovoltaica. Se trata de ejecutar instalaciones de energía solar fotovoltaica sobre cubiertas de edificios o naves y depósitos de agua aprovechando las edificaciones existentes.



La generación de energía renovable compensará las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por la actividad de nuestras empresas.

En 2010 se comenzó la ejecución de 7 instalaciones en Murcia de energía solar fotovoltaica aprovechando edificaciones aptas para generar energías renovables. Esta apuesta por las energías renovables supone una mejora medioambiental y reducción de emisiones de gases efecto invernadero equivalente a 32 Tm de CO<sub>2</sub> en 2011.



Municipio	Nº Instalaciones	Metros de cubierta	Tm reducción de emisiones CO <sub>2</sub> /año	Lecturas contador a 31/12/2011 (kWh producido)
Murcia	7	15.608	32	119.372
	Almacén	720	10	37.885
	Rincón de Benisornia	700	10	36.847
	EDAR Murcia Este	5.980	0	-
	La Paloma	4.223	0	-
	Cabezo Cortao	621	6	21.545
	Mosa Trajectum	1.427	6	23.095
	Nueva Condomina	1.937	0	-





## AGUAS DE MURCIA PARTICIPA EN "LA HORA DEL PLANETA"

Una iniciativa de la organización ecologista WWF para concienciar a la población sobre la importancia de la participación ciudadana en la lucha contra el cambio climático.

### 4.4.6 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Aguas de Murcia cuenta con instalaciones situadas en espacios de interés natural, por lo que minimiza el impacto ambiental en la práctica de operaciones y contribuye a la conservación natural de estas zonas y a la preservación de especies en peligro de extinción.

Existen planes para evitar o reducir los impactos ambientales negativos con la implantación de estaciones de control remoto y de telemando, que reducirán ostensiblemente las visitas de vehículos a las instalaciones ubicadas en las zonas protegidas, minimizando la contaminación acústica, generación de polvo y emisiones a la atmósfera. Además, de la instalación de placas solares en aquellos emplazamientos donde no existen redes eléctricas cercanas. Por otro lado, parte del agua tratada en las EDAR's Murcia Este y el Raal, se vierte al Azarbe y al Me-



rancho de los Giles para su preservación. La red de acequias de la que forman parte, es muy importante tanto para el mantenimiento de la biodiversidad asociada a la misma como para el mantenimiento del sistema tradicional de regadío del municipio de Murcia, de gran interés cultural.

El entorno de la EDAR Murcia Este, aglutina gran cantidad de especies de fauna. Esto ha motivado la firma de un convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Vecinos, Consumidores y Usuarios de Murcia y provincia FAVEMUR, para la elaboración y difusión de un catálogo de censo de aves y sus áreas de nidificación.

### LISTADO DE ESPECIES DE FLORA Y FAUNA DE INTERÉS PARA SU CONSERVACIÓN:

Refiriéndose a la flora según el Catálogo Regional de Flora Silvestre protegida de la Región de Murcia (Decreto 50/2003 de 30 de Mayo) encontramos

**4** especies en peligro de extinción

**10** especies vulnerables

**36** especies de interés especial

Según el Anexo II de la Directiva 92/43/CEE de 21 de Mayo, Directiva Hábitat, encontramos:

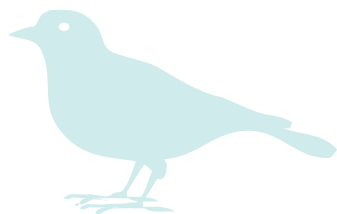
**29** especies en el Anexo I

**1** especie en el Anexo V

Además lista **6** especies del Anexo I del CITES. (Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres).

### Instalaciones ubicadas en espacios protegidos o de interés natural

Instalaciones en espacio protegido y localización	Figura de protección	m <sup>2</sup> ocupados en espacio protegido	Principales impactos
<b>Bombeo "La Pinada"</b> (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	ZEPA	<b>30</b>	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento
<b>Depósito "El Valle"</b> (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	ZEPA	<b>3.552</b>	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento
<b>Depósito "La Pinada"</b> (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	LIC	<b>400</b>	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento
<b>Depósito "Torreguil"</b> (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	LIC	<b>1.200</b>	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento
<b>Depósito "Carrascoy"</b> (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	LIC	<b>150</b>	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento



Para la fauna el PORN del Parque Regional Carras-coy-El Valle (BORM n° 129, de 07.06.05) lista 116 especies de interés para su conservación entre las que se encuentran mamíferos, aves, anfibios y reptiles. De estas, en la Lista Roja de la UICN encontramos las siguientes especies dentro de tres de los estatus de conservación que tienen fijados:

**101** especies en estatus: LC (LeastConcern, Preocupación Menor, esta es la categoría con menor riesgo de amenaza)

**5** especies en estatus: NT (NearThreatened, Casi Amenazada, mayor amenaza que la anterior pero también de bajo riesgo)

**1** especies en estatus: V (Vulnerable, siguiente nivel de amenaza al anterior)

Además cabe destacar la presencia de **7** especies de mamíferos, **8** de aves y **1** reptil que figuran en el Anexo II de la Directiva Hábitat y **4** especies más del anexo IV.

#### 4.4.7 SISTEMAS DE GESTIÓN

Las principales acciones en relación con la Calidad y la Gestión Ambiental son la implantación y el mantenimiento de los Sistemas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, ISO 22000 e ISO/IEC 27001.

##### Certificación en Aguas de Murcia. Datos globales

	Aguas y saneamiento	Nº ETAP's	Nº EDAR's
Total instalaciones	1	1	17
Certificado ISO 9001	√	√	12
Certificado ISO 14001	√	√	11
Certificado ISO 22000	√	√	N/A
Certificado OHSAS 18001	√	√	17
% Certificado ISO 9001	100	100	70,60
% Certificado ISO 14001	100	100	64,70
% Certificado ISO 22000	100	100	N/A
% Certificado OHSAS 18001	100	100	100

Los procedimientos para evaluar al máximo órgano de gobierno se realizan en las auditorías exigidas en los distintos sistemas de gestión implantados

## 4.5 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

*Aguas de Murcia contribuye significativamente y con personalidad propia a la generación y difusión de un conocimiento integrado y orientado hacia el futuro del agua, el medio ambiente y el bienestar social.*

Los beneficios generados por Aguas de Murcia a la comunidad local, no se limitan a la distribución de agua potable y saneamiento, ya que se implica en la transmisión a la sociedad de sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas, y de sensibilización. Además, ejerce su compromiso social en otros ámbitos como el cultural, el deportivo y el humanitario.



## LBG

La metodología del London Benchmarking Group, LBG, tiene sus inicios en Reino Unido en 1994, cuando una serie de empresas líderes por su compromiso con la sociedad comienza a trabajar en

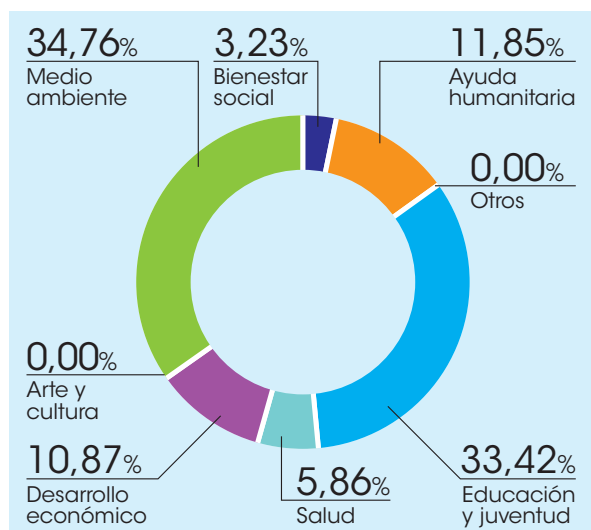
equipo con el objetivo de mejorar la gestión de sus iniciativas sociales.



Desde entonces, LBG ha tenido un rápido desarrollo hasta convertirse en la metodología líder a nivel internacional en gestión, medición y comunicación de la contribución a la comunidad de las empresas.

Según el método LBG, la contribución de Aguas de Murcia a la comunidad local ascendió a **205.305€** en el 2011.

### Valor estimado de las contribuciones a la comunidad en el 2011



*Aguas de Murcia se vuelca por ayudar a los damnificados tras el terremoto de Lorca.*

## 4.5.1 ACCIONES SOLIDARIAS

### AYUDAS A LOS DAMNIFICADOS EN EL TERREMOTO DE LORCA



Tras el terremoto, Aguas de Murcia se sumó inmediatamente a las muestras de apoyo y colaboró con los vecinos de Lorca aportando personal y tecnología. Ingenieros, profesionales y brigadas de apoyo estuvieron al servicio de los lorquinos, así como equipos de búsqueda de fugas para la detección de posibles roturas.

### TEAMING: UN POCO DE CADA UNO PUEDE HACER MUCHO

Los trabajadores de Aguas de Murcia participan desde 2009 en el TEAMING, que consiste en reunir microdonaciones aportando al menos 1€ de la nómina mensual de cada empleado, una cantidad simbólica y voluntaria, poco significativa para todos los bolsillos, que se transforma en una valiosísima ayuda solidaria permanente.



### TODOS CON LORCA

Tras los terribles seísmos ocurridos en Lorca en mayo de 2011, los trabajadores decidieron que sus donaciones -un total de 1.377 euros- debían llegar a los afectados por el terremoto, a través de Cáritas Diocesana y Cruz Roja Española. Para ello



se hizo un llamamiento especial a todos los trabajadores para que realizaran mayores aportaciones, o bien, se adhirieran a esta acción.



### Aguas de Murcia dona el doble de la cantidad entregada por sus trabajadores en el TEAMING para paliar los efectos del terremoto

En su compromiso adquirido con la comunidad local, Aguas de Murcia se comprometió a donar el doble del dinero entregado por sus trabajadores mediante la iniciativa Teaming a Cáritas Diocesana y a Cruz Roja. Así se entregó un donativo a ambas asociaciones de 2.754 €.

### III CONCURSO "AGUAS DE MURCIA SOLIDARIA"



La ONG Asamblea de Cooperación por la Paz, resultó ganadora del III premio Aguas de Murcia Solidaria por su proyecto "Mejora de la seguridad alimentaria de los 12.562 habitantes (6.155 hombres y 6.407 mujeres) de la comuna de Djonaba, en la provincia de Maghthahjar, Región de Brakna, Mauritania".

### JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE

Anualmente, se apoya al Centro Regional de Hemodonación realizando una jornada en las instalaciones de Aguas de Murcia para que participen



aquellos empleados que así lo deseen. Este año, han participado un total de 32 personas.

### APOYO AL COMERCIO JUSTO

Una vez más en 2011, Aguas de Murcia contribuye en la compra de productos a la organización Oxfam Intermón.

### DONACIONES SOLIDARIAS

Donación de equipos informáticos a Cáritas para su utilización en programas de formación ocupacional para personas con riesgo de exclusión social.



### COLABORACIÓN CON PUPACLOWN

Aguas de Murcia celebró su tradicional fiesta del concurso de dibujo 2011 con un espectáculo ofrecido por Pupaclown "Payasos de Hospital", contribuyendo así al desarrollo de los diferentes proyectos para los niños hospitalizados que la asociación lleva a cabo en el hospital Virgen de la Arrixaca de Murcia.



## PATROCINIO JUGUETE SOLIDARIO

A beneficio de Cáritas, Aguas de Murcia participó en la iniciativa de recogida de juguetes y libros para su entrega a menores menos favorecidos.



## COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN CEPAIM

Participación en una de las mesas de trabajo desarrolladas dentro del Proyecto Europeo "In Diversity". Su fin es crear instrumentos de gestión y capacitación para apoyar la implementación de políticas de gestión de la diversidad cultural, en las organizaciones y empresas en los distintos países participantes.



## 4.5.2 ACCIONES FORMATIVAS Y DE SENSIBILACIÓN

### CAMPAÑA EDUCATIVA GOTAGOTHAM



La concienciación y formación en temas de agua y su uso solidario y responsable, así como el cuidado del medio ambiente es vital que se inicie a edades tempranas, para interiorizarlas y aplicarlas sin esfuerzo en nuestro modo de vida. En este sentido, Aguas de Murcia organiza la campaña educativa Gotagotham destinada a los alumnos de educación primaria del municipio.

En una jornada y sin salir de clase, los alumnos conocen con la ayuda de monitores especializados, una ciudad imaginaria llamada Gotagotham, mediante la visualización de un DVD y la participa-



ción en unos talleres y juegos en los que aprenden sobre los ciclos natural y urbano del agua, sobre la importancia del uso responsable de ésta y el respeto por el medio ambiente. Estos conceptos se trasladan también a los hogares de la mano de los más pequeños. **El nº de alumnos participantes en 2011 ha sido de 4.714.**





## PARTICIPACIÓN EN LAS XXXI JORNADAS TÉCNICAS DE AEAS

Las Jornadas, organizadas anualmente por la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y



Saneamiento (AEAS), tuvieron lugar en Cartagena los días 8, 9 y 10 de junio. Se congregó el sector del agua urbana, que aúna a empresas, instituciones y expertos para debatir sobre la problemática actual de la gestión del Ciclo Integral del Agua.

## I SEMINARIO DE PERIODISMO EN AGUA Y SANEAMIENTO.

El 26 de noviembre de 2011, en el salón de actos del Museo Arqueológico de Murcia, se celebró el I Seminario de Periodismo en Agua y Saneamiento, en el que se dieron cita periodistas representantes de los medios de comunicación de toda la Región



de Murcia. Fue una jornada de divulgación sobre el Ciclo Integral del Agua y nuestras actividades, algunas de las charlas fueron dadas por trabajadores de Aguas de Murcia especializados en los temas tratados. El objetivo fue proporcionar a los medios de comunicación un mejor conocimiento del Ciclo Integral del Agua y nuestras actividades cotidianas.



## COLABORACIÓN CON LA CÁTEDRA DE RSC DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Se ha contribuido al mantenimiento de la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia, para el impulso, conocimiento y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Destacar la participación durante 2011 en los cursos organizados por la Cátedra y en la aportación de contenidos a su página web.

## 4.5.3 MEDIOAMBIENTE

### EURORANDO 2011: SENDERISMO EN LA CONTRAPARADA.

Aguas de Murcia patrocinó a la asociación senderista Natuarrixaca organizadora junto con la Federación de Montañismo de la Región de Murcia una ruta de senderismo desde el Ayuntamiento de Murcia hasta la Contraparada. El acto, realizado el pasado **12 de marzo de 2011**, se encuentra enmarcado dentro del programa de actividades de Eurorando 2011, que acoge a senderistas de toda Europa en España.



Por este motivo, el alcalde de Murcia, Miguel Ángel Cámara, recogió agua de la Contraparada en una vasija que, junto a otras procedentes de toda Europa, fué depositada en el famoso Patio de los Leones de la Alhambra, en una ceremonia que tuvo lugar durante el pasado mes de octubre.



## DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Con el objetivo de concienciar a grandes y pequeños sobre el impacto del rápido crecimiento



de la población urbana, la industrialización y la incertidumbre causada por el cambio climático, los conflictos y los desastres naturales en los sistemas urbanos de abastecimiento de agua, se ofrecieron varios talleres como "Creando Gotas de Agua", "La lluvia es una maravilla" y "El hombre y el agua", así como una representación con títeres de la obra "Historia del Agua".

## CAMPAÑA "LO VAMOS A PLANTAR POR TI" PROMOCIÓN DE LA E-FACTURA

**5.000 nuevos árboles gracias a los clientes**



### de Aguas de Murcia

Un total de 5.000 pinos fueron plantados en nombre de los nuevos clientes responsables con el medio ambiente. 4.700 se ubicaron en una parcela municipal del polígono industrial San Ginés y el resto fueron plantados por los hijos de los trabajadores en el paraje natural del Majal Blanco. Tras la plantación se asistió a una charla sobre el valor medioambiental de la iniciativa.

El objetivo de esta acción es, además de crear un gran pulmón verde en Murcia, ahorrar papel y, por consiguiente, disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, contribuyendo a la sostenibilidad en el municipio.

Por cada sobre y cada papel que deja de utilizarse gracias a la facturación electrónica, se dejan de emitir 0,02 kilogramos de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.



---

*Nuestros proveedores también lo saben: reducir, reciclar y reutilizar son ejercicios básicos para un consumo responsable. La eficiencia energética y la utilización de productos y materiales renovables, contribuyen a la protección del medioambiente.*

---

## 4.6 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

La relación que Aguas de Murcia mantiene con sus proveedores se puede resumir en los siguientes tres puntos:

- Relación íntegra, honesta y transparente.
- Mejora constante en la gestión.
- Estímulo de la sostenibilidad compartida.

**En todos los contratos** con los proveedores **se incluye una nueva Cláusula de compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial** de las NN.UU. y el Código Ético Corporativo, adquiriendo con ella un alto nivel de conducta medioambiental en la ejecución de sus prestaciones, garantizando así que todas las actuaciones se realizarán en consonancia con el compromiso.

### 4.6.1 PERFIL DEL CONTRATANTE

Aguas de Murcia tiene publicada en su página web, [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es), el Perfil del Contratante, donde se encuentran "Instrucciones Internas de Contratación".

Estas instrucciones cumplen con la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, cuyo principal objetivo consiste en regular los procesos de contratación del sector público, con la finalidad de garantizar la efectividad de los principios de Publicidad, Concurrencia, Transparencia, Confidencialidad, Igualdad y No Discriminación, a la hora de la adjudicación de contratos.





PRINCIPIOS	DESCRIPCIÓN
<b>PUBLICIDAD</b>	Garantiza el conocimiento, por parte de los posibles licitadores, de los procedimientos de contratación y de los contratos formalizados.
<b>CONCURRENCIA</b>	Garantiza el libre acceso, en aquellos procedimientos que así se establezcan, de todos aquellos candidatos capacitados para la correcta realización del objeto contractual.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Garantiza el conocimiento por parte de terceros de los diferentes trámites que integran los procedimientos de contratación, de los criterios de selección y adjudicación.
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	Garantiza la obligación de Aguas de Murcia, de sus órganos de contratación y de las diferentes personas que intervienen en los procedimientos de contratación, de no divulgar la información confidencial facilitada por los candidatos.
<b>IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Garantiza la igualdad de tratamiento de todos los licitadores y la no discriminación de los mismos, por ninguna causa, no pudiendo realizarse una actuación que tenga como finalidad favorecer a unos licitadores o perjudicar a otros.

## 4.6.2 COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las administraciones públicas son para Aguas de Murcia uno de sus grupos de interés más importantes, debido a su triple faceta de principales clientes de la compañía, de reguladores y de socios, ya que aunque en España la titularidad del agua corresponde a las administraciones locales, éstas pueden gestionar el ciclo urbano del agua a través de concesiones o empresas mixtas, como en este caso.

Se trata de una sociedad en la que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección.

La Administración participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

La empresa por tanto, busca que todas sus iniciativas, proyectos y actuaciones con la Administración pública tengan como eje el **espíritu de cooperación y transparencia**.

### 4.6.3 PRINCIPALES PROVEEDORES

A través de sus proveedores Aguas de Murcia gestiona de forma diferenciada.

- Productos
- Servicios
- Suministros.

Aguas de Murcia contribuye al desarrollo socioeconómico del municipio, con la subcontratación de servicios que inciden directamente en la actividad económica local.

Los proveedores locales suponen el 78,58% del volumen total.

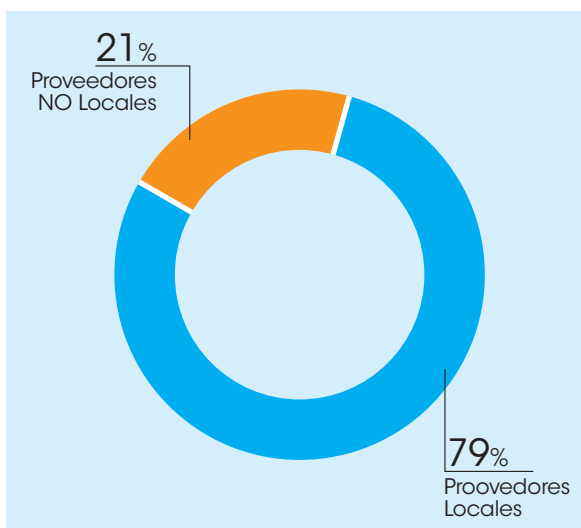
#### Proveedores. Gastos (€)

	2011
<b>TOTAL</b>	<b>36.659.852</b>

\* (Importe compras y servicios sin IVA)

**\* Proveedores Locales 78,57%:** domicilio social o establecimiento permanente en la Región de Murcia.

**Proveedores No Locales 21,43%:** empresas del resto del estado.



**78,57%**  
*Proveedores Locales\**

*Aguas de Murcia  
contribuye al desarrollo  
socioeconómico del  
municipio*

#### A continuación se listan los principales proveedores de Aguas de Murcia:

PROVEEDOR	SERVICIO PRESTADO
MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA	Suministro de agua
HERMANOS ALCARAZ, S.L.	Mantenimiento redes y obras
UNIÓN FENOSA COMERCIAL, S.L.	Energía
INGENIERÍA, TECNOLOGÍA SERVICIOS DEL AGUA Y MEDIO AMBIENTE, S.L.	Ingeniería hidráulica
COMERCIAL DE AGUAS, S.A.	Suministro de materiales
AQUAGEST MEDIO AMBIENTE, S.A.	Ingeniería hidráulica y otros
HERMANOS ESPIN, S.L.	Mantenimiento redes y obras
AQUA AMBIENTE SERV INTEGRALES, S.A.	Ingeniería hidráulica y otros
VIMUR 93, S.L.	Mantenimiento redes y obras
MOMPEÁN Y MATEO, S.L.	Lectura contadores y reparto facturas
EXCAVACIONES Y MONTAJES VIGUERAS, S.L.	Mantenimiento redes y obras
CESPA GR, S.A.	Gestión de lodos



# 05

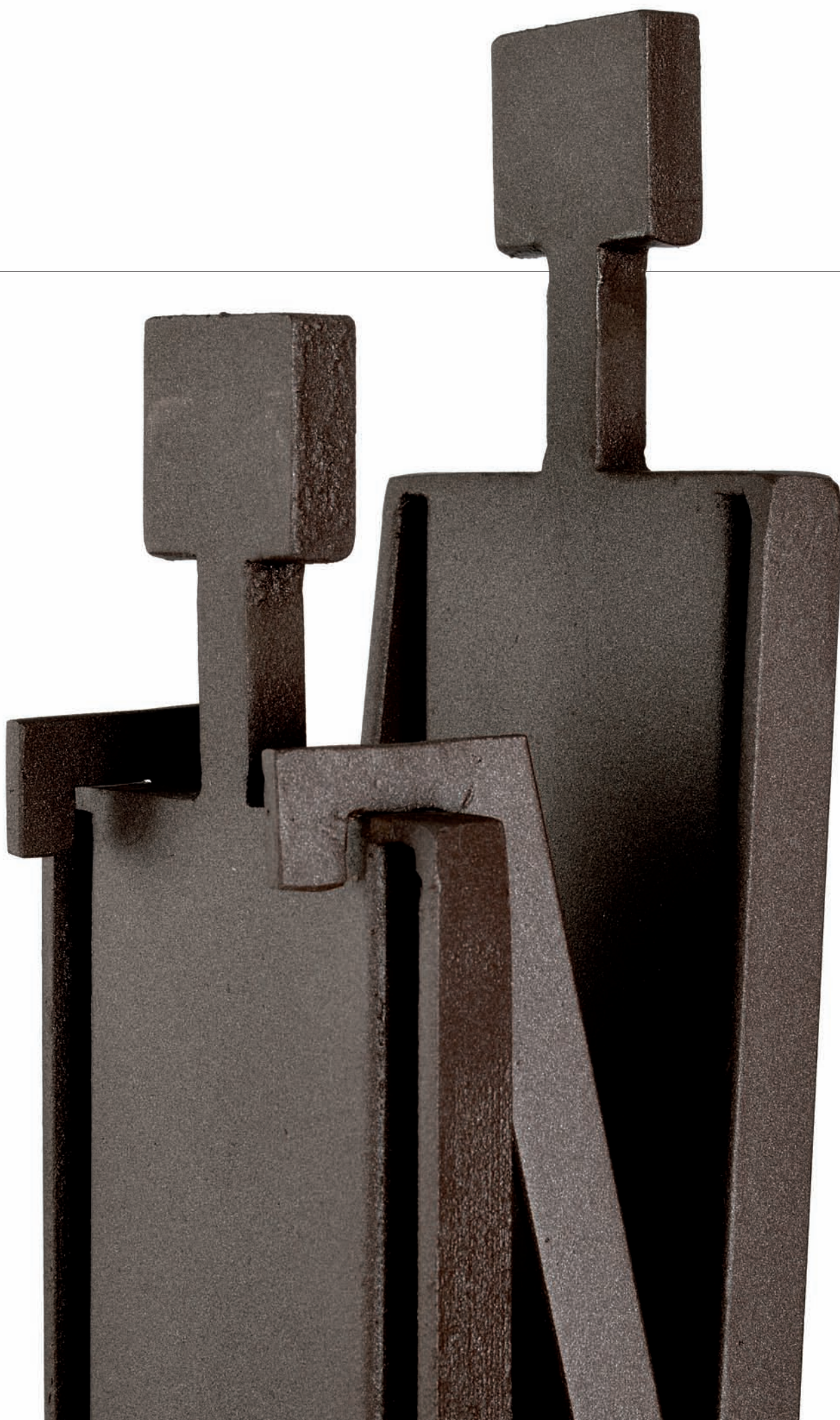
AGUAS DE MURCIA  
Y LA INNOVACIÓN

---



20 x 20 x 75 cm

Hierro con pigmento azul





Aguas de Murcia fomenta la cultura empresarial basada en la innovación y la gestión del conocimiento, que se convierte de este modo en el motor de crecimiento de la empresa. Esta necesidad viene reforzada por el compromiso de ofrecer el mejor servicio a todos los ciudadanos y la mejor calidad posible en sus actividades.

Los principales objetivos de la I+D e innovación de Aguas de Murcia son:

- > Crear conocimiento especializado en tecnologías conocidas y ajenas.
- > Proponer una oferta de servicios diferente.
- > Proponer soluciones innovadoras a problemas ambientales y tecnológicos relacionados con el Ciclo Integral de Agua.
- > Mostrar responsabilidad social.



*“La innovación constante es la única forma de mantenerse competitivo, porque ninguna ventaja es sostenible en el largo plazo”*

Jorge González Moore

## EL VALOR DE LA INNOVACIÓN

¿Por qué innovamos?

Para crear valor a nuestros grupos de interés:

- Mejorar la calidad de vida de las personas.
- Dar respuesta a los retos de la sociedad.
- Atraer y fidelizar el talento.
- Diferenciar nuestra oferta comercial.

Para el desarrollo de estos proyectos, Aguas de Murcia busca financiación a diferentes niveles (internacional, europeo y estatal). Esta financiación ha estado enmarcada en alguno de los siguientes programas:

PROYECTOS DENTRO DEL PROGRAMA R+I ALLIANCE



R+i Alliance es un programa de financiación único para la obtención de investigación en agua y medioambiente por líderes en el sector del agua y el medioambiente.

>Más información en [www.ri-alliance.com](http://www.ri-alliance.com)

PROYECTOS DENTRO DEL PROGRAMA LIFE



LIFE es el instrumento de financiación de la Unión Europea para apoyar proyectos medioambientales y de conservación de la naturaleza.

>Más información en

<http://ec.europa.eu/environment/life/funding/lifeplus.htm>

PROYECTOS DENTRO DEL PROGRAMA DE EMPRESA

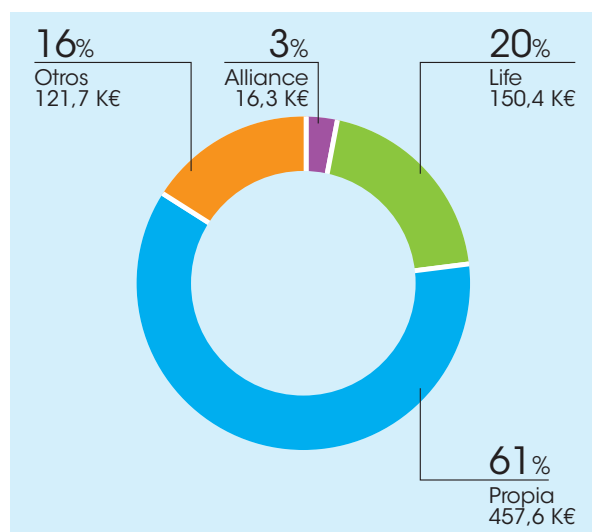


Aguas de Murcia desarrolla cada año nuevos proyectos, pues reconoce que con ello puede aumentar la productividad de los recursos, compatibilizando de esta forma el aumento de beneficios con la disminución del impacto ambiental.

>Más información en [www.emuasa.es](http://www.emuasa.es)



### Gastos por programa



746.000 €  
invertidos en I+D+i

23 proyectos  
de I+D+i desarrollados

Más de 30 personas  
desarrollan tareas de I+D+i

### Nº DE PROYECTOS POR PROGRAMA

Los proyectos de innovación se enmarcan dentro de seis líneas de investigación específicas:

### Líneas de investigación



Los 23 proyectos desarrollados se enmarcan dentro de las tres líneas de investigación calificadas como 3,4 y 5 en la figura anterior.



Estas líneas, con un resumen de los aspectos investigados en cada una de ellas se reflejan a continuación:

### LÍNEA 3. GESTIÓN EFICIENTE DE INFRAESTRUCTURAS

**Gestión eficiente de infraestructuras hídricas, redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano, integración y optimización de los sistemas de control:**

Se han investigado entre otros,

- Nuevos mecanismos de limpieza de grandes colectores, más eficientes y seguros,
- Imbornales modulables con sello mecánico que impide la salida de malos olores,
- Sistemas de aprovechamiento de aguas procedentes de achiques de sótanos para limpieza del alcantarillado.
- Se ha investigado sobre nuevos modelos matemáticos de comportamiento en el uso y demanda del agua, mejorando los sistemas de control de fugas y recuperación de recursos, así como los rendimientos técnicos hidráulicos de la red de distribución.

### LÍNEA 4. MEDIO AMBIENTE Y SALUD

**Contaminantes emergentes, olores, riesgo sanitario. Tecnologías y procesos de mejora de la calidad del agua potable. Valorización de aguas residuales fangos y biogás.**

En este sentido se ha trabajado en:

- Auditorías de instalaciones existentes para conocer su rendimiento técnico, económico y medioambiental.
- Selección de técnicas prometedoras y desarrollo de plantas de demostración a escala piloto o industrial donde poder validar los principios de estas técnicas innovadoras, afín de mejorar procesos de co-digestión y obtención de biogás para su posterior uso energético.
- Higienización y desinfección de fangos de depuradora para su posterior utilización en recuperación ambiental de suelos degradados por explotaciones mineras, agrícolas o industriales.

- Limpieza y cribado de los fangos en digestión anaerobia para recuperar la capacidad útil del digestor, así como la eliminación en continuo de impurezas no biodegradables, de un digestor anaerobio, mediante una aplicación pionera en el sector de depuración basada en la tecnología del Hidrociclón.
- Optimización del proceso de Floculación-Coagulación en el tratamiento de agua potable.
- Sistema portátil de detección y cuantificación de trihalometanos en continuo en redes de suministro de agua potable.
- Desarrollo de soluciones tecnológicas, lo más próximas al punto de abastecimiento, para la obtención de una caracterización completa del agua suministrada en continuo, con capacidad de explotación en tiempo real, en respuesta a las nuevas necesidades planteadas y, anticipo a futuros requerimientos de seguimiento de agentes contaminantes.

### LÍNEA 5. ENERGÍA Y AGUA

**Eficiencia y valorización energética de recursos, hidrógeno, reducción de CO<sub>2</sub>. Reutilización de aguas regeneradas y pluviales.**

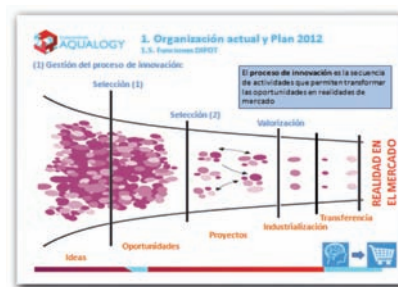
Se ha conseguido:

- La valorización ambientalmente sostenible de lodo producido en EDAR mediante investigación y desarrollo de nuevas tecnologías en planta piloto, en colaboración con la Entidad Regional de Saneamiento (Esamur).
- La mejora de calidad del lodo producido en EDAR mediante el desarrollo de técnicas destinadas a una gestión más eficiente del proceso de depuración.
- La evaluación de la viabilidad técnica, económica y ambiental del uso de pilas de combustible alimentadas por biogás de depuradora y compararlas con otras vías de valorización (cogeneración clásica). En colaboración con CETAQUA y cofinanciado por el programa LIFE de la UE.
- El estudio de varias líneas de investigación relacionadas con la limpieza de los estériles acumulados en los digestores anaerobios, procesos de

co-digestión en digestores anaerobios, potenciación de comunidades bacterianas específicas para la mejora del proceso de obtención de biogás en digestión anaerobia, estudio comparativo de tecnologías para el secado de fangos, aplicación de un reactor anaerobio híbrido (UASB + filtro biológico) para el tratamiento de aguas residuales urbanas, etc.

- La caracterización estacional de la contaminación (DQO fraccionada) de las corrientes de agua residual de entrada y salida del reactor biológico de la EDAR Murcia Este. Estos datos permitirán alimentar el programa de simulación del proceso, con el objeto de modelar y definir el funcionamiento del sistema de fangos activos en la EDAR.
- La reducción de las deposiciones de estruvita en la EDAR Murcia-Este a través de la adición de reactivos químicos. Estas incrustaciones disminuyen la duración de las instalaciones afectadas. De forma simultánea, valoración del comportamiento de los dos materiales más utilizados en la construcción de los equipos que integran la planta (acero inoxidable y polietileno) en cuanto a desgaste y acumulación de deposiciones.

Esto genera beneficios y sinergias evidentes, de las cuales Aguas de Murcia ha participado activamente en la creación y aplicación de nuevos productos tecnológicos y paquetes de conocimiento mejorando diferentes áreas de la empresa tan importantes como seguridad y salud, gestión de redes de distribución y saneamiento, depuración, eficiencia y ahorro energético, gestión ambiental etc...



## *Transferencia Tecnológica: Identificar, evaluar, proteger y valorizar los resultados generados por la I+D+i.*

Algunos de estos productos comerciales son: VÁLVULAS AUTOALIMENTADAS, SANATUB, METRESA, CAFCA, HIDROMET, SAED, DRENOLOR, limpieza ICE-PIGGING, detección de FUGAS POR HELIO, nueva versión GISAGUA...

*Aguas de Murcia lleva a cabo la divulgación científica de la innovación realizada:*

*7 artículos de investigación.*

*6 pósteres de congresos y jornadas.*

*6 ponencias de difusión y comunicación nacional e internacional.*

*7 abstract diversos y eventos científicos.*

## **TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE I+D+I**

El programa de Agbar denominado **APLICCA**, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA tiene por objeto impulsar la transferencia y aplicación del conocimiento generado en todo el territorio Agbar. Más de 290 explotaciones donde el conocimiento generado en la I+D se ha transmitido a través de la formación y se ha aplicado. (Valorización).

**APLICCA**

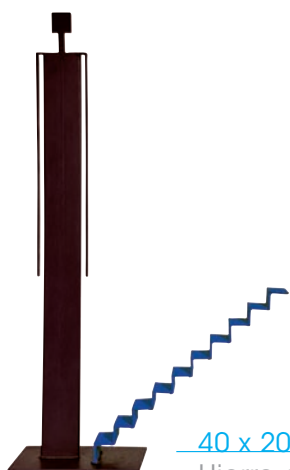
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA



# 06

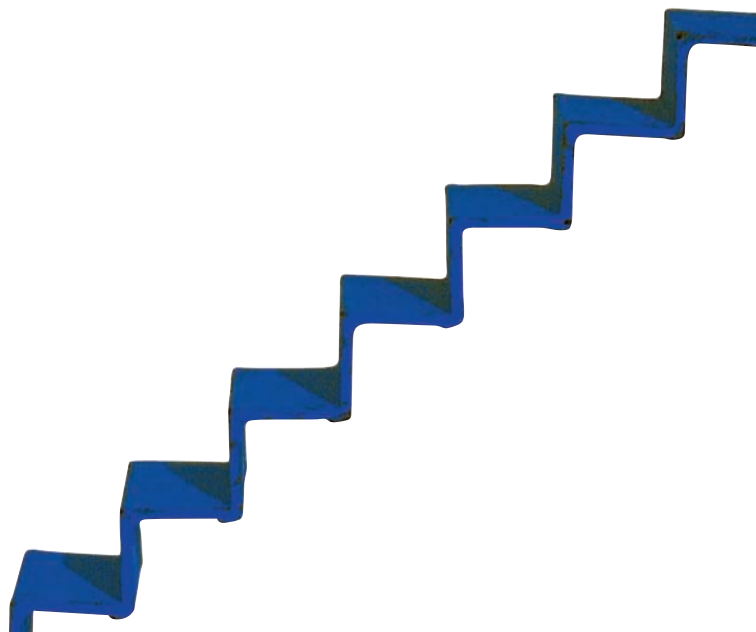
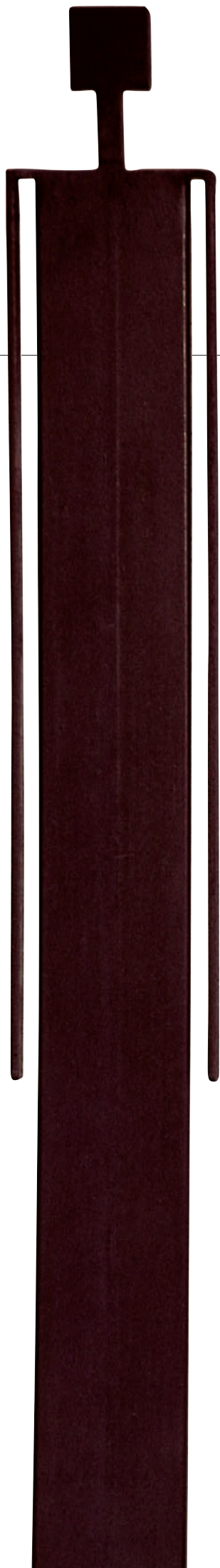
ANEXOS

---



40 x 20 x 70 cm

Hierro con pigmento azul





## 6.1 INFORME DE VERIFICACIÓN



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

**SGS ICS Ibérica, S.A.** (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA** (en adelante **AGUAS DE MURCIA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

#### INDEPENDENCIA

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

#### VERIFICACIÓN

##### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3.1) de 2011, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2011.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2011** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

#### PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El importante ejercicio de compilación de la información reflejada.
2. La importante implicación con la comunidad local e implantación del sistema LBG, y la amplitud de programas para mejorar el desempeño ambiental de la organización.
3. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
4. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Responsabilidad Corporativa 2011** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de AGUAS DE MURCIA** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE MURCIA** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, **AGUAS DE MURCIA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2011**

•Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE MURCIA** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

### CONCLUSIONES

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

- El documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G3.1) de 2011 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **AGUAS DE MURCIA (A+)**, es apropiado.
- **AGUAS DE MURCIA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Álvaro Pérez Inglés

3 de Septiembre de 2012  
**SGS**

## 6.2 ÍNDICE GRI (G3)

PÁGINAS DEL INFORME

### CONTENIDOS GRI (G3)

#### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	Mensaje del director general	6-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	19-21

#### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización	12 Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia
2.2.	Principales marcas, productos y servicios	12, 14
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	14-15
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	9 Plz. Circular, 9. 30008 Murcia
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	12 Aguas de Murcia desarrolla su actividad únicamente en la Región de Murcia.
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	12
2.8.	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Número de operaciones</li> <li>• Ventas netas</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	12, 14, 34, 41
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	9 En el periodo del informe 2011 no ha habido cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	21

#### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Año natural 2011
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	2010
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	9
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	8-9, 29 Estudio de la Materialidad Norma AA 1000 Assurance Standard
3.6.	Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	8
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	8-9

## PÁGINAS DEL INFORME

3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (Joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	<b>8-9, 14-15</b>
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	<b>8-9, 59-60, 64</b> Metodologías de Medición CAFCA.
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	No existen cambios significativos durante el periodo que abarca la memoria
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	<b>8-9</b>
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	<b>82</b>
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	<b>9, 80-81</b> Informe SGS + Norma AA 1000 Assurance Standard

**4. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS**

4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Título III del Gobierno y Administración de la empresa Sección I.- de la Junta General Sección II.- del Consejo de Administración Sección III.- del Gerente
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	No lo ocupa EST, Art. 25 Facultades del Presidente Art. 33 b) El Director Gerente tendrá por derecho propio "La responsabilidad directa e inmediata sobre toda la organización y actividades de la empresa" (Cargo Ejecutivo) Art.13 e) ART.23 f) El presidente del máximo órgano de gobierno, no ostenta ningún cargo ejecutivo de la empresa.
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	<b>15</b> Los miembros no ejecutivos o independientes (2) son 19, de ellos 4 son mujeres. Composición del Consejo de Administración- Art.22. Total: 20 miembros, 1 de ellos ejecutivo. <b>Independiente.-</b> que no pertenece al Ayuntamiento ni a Aquagest Región de Murcia, SA. En el caso de los dos consejeros independientes miembros del actual Consejo de Administración, son a propuesta de la parte privada de la sociedad. <b>El único cargo ejecutivo</b> del Consejo de Administración es el del Director Gerente.



PÁGINAS DEL INFORME

4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	<b>15, 45 + Punto 1</b> Accionistas. Junta General Empleados. Comité de Empresa y el Art. 39 Punto 11 del Convenio Colectivo de Trabajo para la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (El representante de los trabajadores en el Consejo de Administración lo es a propuesta del socio mayoritario, Ayuntamiento de Murcia)
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos ( incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluso su desempeño social y ambiental)	Estatutos Sociales Aguas de Murcia publicados en el Registro Mercantil de la Región de Murcia. Art.13 b); Art.27; respecto a los miembros del Consejo de Administración. Art.23 d) respecto al personal de plantilla;
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	<b>25-26</b> (Los exigidos por Ley, no hay otros específicamente recogidos en los estatutos)
4.7.	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el género y otros indicadores de diversidad	Art.30 Los Consejeros tienen, por sus conocimientos, experiencia y formación la capacitación necesaria para ejercer el cargo para el que se les elige.
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	<b>24-25</b>
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	<b>25-27</b> Código ético + Pacto Mundial desde el 2010
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	<b>63</b>
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Ver indicador SO9 Uso de EVAM Y GRO
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	<b>26-28, 62, 64</b>
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	<b>30</b>
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	<b>29</b>
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés así como para la determinación de los grupos que participan y los que no	<b>28</b>
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	<b>28-29, 69-71</b>
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	<b>28</b>





## INDICADORES GRI (G3)

### INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR

PÁGINAS DEL INFORME

Enfoque de gestión **Pág 34, 36-37, 59-60, 64-65, 69-71**

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO

<b>EC1</b>	<b>P</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	<b>34</b>
<b>EC2</b>	<b>P</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	<b>59-60</b>
<b>EC3</b>	<b>P</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Definido en el Convenio Colectivo 2008-2011 .Art.30.
<b>EC4</b>	<b>P</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	<b>34</b>

#### PRESENCIA EN EL MERCADO

<b>EC5</b>	<b>A</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Salario Mínimo 8.979,60€/año. Salario Mínimo Aguas de Murcia <a href="http://www.borm.es/borm/">http://www.borm.es/borm/</a>
<b>EC6</b>	<b>P</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	<b>69-71</b>
<b>EC7</b>	<b>P</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	<b>69</b> Es política de Aguas de Murcia contratar siempre que sea posible empleados locales.

#### IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

<b>EC8</b>	<b>P</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	<b>34, 36</b>
<b>EC9</b>	<b>A</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	<b>37, 64-65, 71</b>

### INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Enfoque de gestión **Pág 51-54, 57, 59-63**

#### MATERIALES

<b>EN1</b>	<b>C</b>	Materiales utilizados, por peso y volumen.	<b>51-53</b>
<b>EN2</b>	<b>C</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No se han identificado consumos relevantes.

#### ENERGÍA

<b>EN3</b>	<b>C</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	<b>59</b>
<b>EN4</b>	<b>C</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	<b>59</b>
<b>EN5</b>	<b>A</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	<b>60-61</b>

**NA:** Indicador no aplicable o poco relevante para la actividad desarrollada **C:** indicador GRI central **A:** indicador GRI adicional



CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>EN6</b>	<b>A</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	<b>60-61</b>
<b>EN7</b>	<b>A</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	<b>60-61</b>
<b>AGUA</b>			
<b>EN8</b>	<b>C</b>	Captación total de agua por fuentes.	<b>51</b>
<b>EN9</b>	<b>A</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	<b>51</b> La organización no capta agua de ninguna fuente según los criterios especificados en el EN9.
<b>EN10</b>	<b>A</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	<b>57</b> No se reutiliza el agua directamente en los procesos, pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos.
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
<b>EN11</b>	<b>A</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	<b>62</b>
<b>EN12</b>	<b>A</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	<b>62</b>
<b>EN13</b>	<b>C</b>	Hábitats protegidos o restaurados	<b>57, 62-63</b>
<b>EN14</b>	<b>C</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	<b>62</b>
<b>EN15</b>	<b>C</b>	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	<b>62-63</b>
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
<b>EN16</b>	<b>C</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	<b>60</b>
<b>EN17</b>	<b>C</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	<b>60</b>
<b>EN18</b>	<b>A</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	<b>59-61</b>
<b>EN19</b>	<b>C</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	<b>60</b>
<b>EN20</b>	<b>C</b>	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	<b>60</b> El gasóleo A se utiliza como alternativa y el gasóleo B co contiene azufre.
<b>EN21</b>	<b>C</b>	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	<b>57</b>
<b>EN22</b>	<b>C</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	<b>52, 57</b>
<b>EN23</b>	<b>C</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No se han producido derrames significativos.
<b>EN24</b>	<b>A</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Aguas de Murcia no transporta, exporta o trata residuos de este tipo.
<b>EN25</b>	<b>A</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No hay riesgo significativo de impacto en este sentido.



CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>EN26</b>	<b>C</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	<b>51-54, 59</b>
<b>EN27</b>	<b>C</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No se producen bienes destinados a la venta, susceptibles de ser embalados.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
<b>EN28</b>	<b>C</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Importe total de Sanciones monetarias en el 2011 es de 21.300€. No hay sanciones de tipo no monetario.
<b>TRANSPORTE</b>			
<b>EN29</b>	<b>A</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	<b>59-60</b>
<b>GENERAL</b>			
<b>EN30</b>	<b>A</b>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	<b>51</b>

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Enfoque de gestión      Pág 15, 41-49

<b>EMPLEO</b>			
<b>LA1</b>	<b>C</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	<b>41-42, 49</b>
<b>LA2</b>	<b>C</b>	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región	<b>41</b> Aguas de Murcia opera en el municipio de Murcia.
<b>LA3</b>	<b>A</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	<b>42</b> Y los artículos del convenio colectivo de Aguas de Murcia 2008-2011. Art.30 y 33.
<b>LA15</b>	<b>C</b>	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género	<b>47</b>
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>			
<b>LA4</b>	<b>C</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	100%
<b>LA5</b>	<b>C</b>	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. Incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Las comunicaciones de cambios organizativos se realizan según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los trabajadores (RD Legislativo 1/1995).
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
<b>LA6</b>	<b>A</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	<b>42</b>
<b>LA7</b>	<b>C</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	<b>46</b>



CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
LA8	C	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con las enfermedades graves	46-48 Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados según protocolos asignados según su puesto de trabajo.
LA9	A	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	46

#### FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10	C	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado	44-45, 47-48
LA11	A	Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales	42-44
LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulables del desempeño y desarrollo profesional desglosado por género	42-45

#### DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	C	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	15, 41, 49
LA14	C	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	El convenio de Aguas de Murcia establece la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del género de la persona, por lo que no existen diferencias y el ratio es de 1.

## DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión Ver anotaciones

#### PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1	C	Porcentaje y nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido análisis en materia de derechos humanos	N/A. Las inversiones realizadas en la Región se rigen por la legislación estatal que garantiza los derechos humanos.
HR2	C	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	N/A Los principales distribuidores son locales.
HR3	A	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	El Código Ético está a disposición de todos los empleados en la intranet del Grupo Agbar, y además les ha sido distribuido en la aplicación interna "Docal". A todos los empleados de nuevo ingreso se les indica la existencia del mismo y donde pueden consultarlo.

#### NO DISCRIMINACIÓN

HR4	C	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra Aguas de Murcia en este sentido. Por otra parte, tal y como prevé la legislación vigente en la materia, dentro de sus actividades el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales identifica y evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso, igual que se realiza con el resto de riesgos.
-----	---	--	--

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
<b>HR5</b>	<b>C</b>	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
<b>HR6</b>	<b>C</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>			
<b>HR7</b>	<b>C</b>	Operaciones identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
<b>HR8</b>	<b>A</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	En el ámbito de las empresas de seguridad, a quienes Aguas de Murcia tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>			
<b>HR9</b>	<b>A</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>HR10</b>	<b>C</b>	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Aguas de Murcia cumple con la legislación vigente en España, la cual impide la violación de los derechos humanos por lo que no hay riesgo de que nuestras actividades tengan impactos negativos en esta materia.
<b>HR11</b>	<b>C</b>	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	No se han recibido ninguna.

## SOCIEDAD

Enfoque de gestión **Pág 64**

<b>COMUNIDAD</b>			
<b>SO1</b>	<b>C</b>	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	<b>64</b>
<b>POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN</b>			
<b>SO2</b>	<b>C</b>	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	El Código Ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, pero no analiza unidades de negocio específicamente.





CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
SO3	C	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	El Código Ético está a disposición de todos los empleados en la intranet del Grupo Agbar. A todos los empleados de nuevo ingreso se le indica la existencia del mismo y donde pueden consultarlo.
SO4	C	Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción	No se ha identificado incidente de corrupción. El Código Ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, pero no existe una política de actuación establecida al respecto, tomándose las medidas oportunas de forma individualizada en cada caso.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO5	C	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	N/A
SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	No se realizan aportaciones financieras a partidos políticos o instituciones relacionadas
<b>POLÍTICA DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No aplica. Aguas de Murcia trabaja bajo concurso público.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8	C	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	21.300€ Sanciones. No se han recibido sanciones firmes.
SO9	C	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	<b>EVAM.</b> Comprometidos con el medio ambiente, Aguas de Murcia dispone de una aplicación para realizar la Evaluación de los Aspectos Medioambientales (EVAM). Esta consiste en evaluar todos los aspectos que causen o potencialmente puedan causar algún impacto significativo en el medio ambiente. Aguas de Murcia/ Aquagest Región de Murcia trabaja por la minimización del impacto de su actividad en el medio ambiente. <b>GRO.</b> No solo nos comprometemos con el medio ambiente, realizamos periódicamente una evaluación de Riesgos Operativos en la que se identifican los riesgos potenciales y las medidas para minimizarlos desde un punto de vista ambiental, sanitario, de afección al servicio, daños personales y por último de imagen y coste. Con estas actuaciones, realizadas periódicamente, se garantiza que nuestro impacto sobre el medio ambiente sea mínimo. No han sido detectadas.
SO10	C	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Ver indicador SO9

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR

PÁGINAS DEL INFORME

**RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS****Enfoque de gestión** **Pág 38-39, 54-56****SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE**

<b>PR1</b>	<b>C</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	<b>54-56</b>
<b>PR2</b>	<b>C</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No existen denuncias ni sentencias al respecto.

**ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

<b>PR3</b>	<b>C</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	En cuanto a la información de nuestro producto se sigue la legislación vigente. No existen procedimiento ya que nuestro producto no lleva etiquetado.
<b>PR4</b>	<b>A</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	No se han recibido sanciones firmes.
<b>PR5</b>	<b>A</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	<b>38-39</b> Nuestras prácticas se rigen en la excelencia en la prestación del servicio y el compromiso con la calidad

**COMUNICACIONES DE MARKETING**

<b>PR6</b>	<b>C</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Aguas de Murcia garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, además en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. También ofrece al cliente el dejar de recibir información comercial de la compañía (trípticos, folletos, etc.).
<b>PR7</b>	<b>A</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se han recibido sanciones

**PRIVACIDAD DEL CLIENTE**

<b>PR8</b>	<b>A</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No se han recibido.
------------	----------	--	---------------------

**CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

<b>PR9</b>	<b>C</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No se han recibido sanciones.
------------	----------	---	-------------------------------



## 6.3 GLOSARIO

### Ácido sulfhídrico, $H_2S$

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de los malos olores. Es conocido comúnmente como gas de alcantarilla.

### Biofiltro

Dispositivo que elimina los contaminantes disueltos en un líquido -y que son causa de malos olores- mediante un proceso biológico.

### Biosólido

Materiales orgánicos originados durante el tratamiento de aguas residuales que pueden ser utilizados con fines beneficiosos: agrícolas, etc.

### Biocarburantes

Combustible líquido o gaseoso para el transporte producido a partir de la fracción biodegradable de los productos, desechos y residuos procedentes de la agricultura, incluidas las sustancias de origen vegetal y de origen animal, de la silvicultura y de las industrias conexas, así como la fracción biodegradable de los residuos industriales y municipales biomasa.

### Biodiversidad

Término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano.

### Biogás

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano,  $CH_4$ , dióxido de carbono,  $CO_2$ , y trazas de otros elementos como  $H_2S$ ,  $N_2$ ,  $H_2O$ . En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

### Carga orgánica

Parámetro utilizado para caracterizar la contaminación orgánica del agua, que se mide a partir de la cantidad de oxígeno disuelto necesario para la degradación química de los contaminantes orgánicos que contiene.

### Climate Statement: the Business Leadership platform -Global Compact ONU-

Iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial planteando a las empresas la posibilidad de adoptar principios universales y asociarse con las Naciones Unidas respecto de las grandes cuestiones, pasando a ser sinónimo de responsabilidad empresarial.

### Cogeneración

Producción combinada de calor de proceso y electricidad a partir de una fuente de energía primaria. En el caso de las EDAR's, se utiliza como combustible el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos.

### Colector

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales, y las conduce a la estación depuradora.

### Compostaje

Sistema de tratamiento de residuos orgánicos, mediante la descomposición biológica en condiciones aerobias y controladas, que permite su estabilización, la eliminación de elementos patógenos y, simultáneamente, una reducción de peso, volumen y humedad. Se considera un método de revalorización de materiales residuales, ya que el producto final del proceso puede utilizarse como abonos orgánicos, o como sustrato para el crecimiento vegetal.

### Comunidad local

En un primer nivel, la comunidad local, esta constituida por los munici-

pios en los que Aquagest RM, ejerce su actividad, pero podemos decir que la comunidad local es toda la Región de Murcia ya que, además, de su actividad industrial, Aquagest RM realiza actividades en toda la región.

### Concentrador

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

### Depuradora, EDAR

Instalación donde las aguas residuales se someten a tratamientos físicos, químicos y/o biológicos destinados a retirar del caudal de agua la fracción contaminante. De este proceso resultan dos efluentes principales, el agua depurada, eliminada por vertido directo a cauces próximos o al mar, y el fango.

### DBO<sub>5</sub>

Demanda Bioquímica de Oxígeno a cinco días; es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20° C en oscuridad y durante 5 días.

### Deuda

La deuda la compone el pasivo corriente y el pasivo no corriente (deudores y acreedores, excepto provisiones).

### Desodorizadores

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contacto. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

**Desorción**

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

**DQO**

Demanda Química de Oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición a la DBO, con la DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

**EBAP**

Estación de bombeo de aguas pluviales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas pluviales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

**EBAR**

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

**EDAR**

Estación depuradora de aguas residuales. Instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

**Efecto invernadero**

Fenómeno por el cual determinados gases, que son componentes de una atmósfera planetaria, retienen parte de la energía que el suelo emite por haber sido calentado por la radiación solar. Afecta a todos los cuerpos planetarios dotados de atmósfera. De acuerdo con el actual consenso científico, el efecto invernadero se está viendo acentuado

en la Tierra por la emisión de ciertos gases, como el dióxido de carbono y el metano, debida a la actividad económica humana.

**Escarificado**

Operación que consiste en romper la parte superficial de un suelo para favorecer la aireación y la penetración del agua.

**Estruvita**

Es un mineral de fosfato amónico magnésico, de fórmula  $(\text{NH}_4)_2 \text{MgPO}_4 \cdot 6\text{H}_2\text{O}$ . Puede depositarse en las conducciones de las EDAR, obstruyendo las mismas. Es poco soluble en condiciones neutras y alcalinas, pero fácilmente soluble en ácido.

**ETAP**

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

**Fango**

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición in situ de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

**Fotovoltaica, placa**

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

**Gas de efecto invernadero, GEI**

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el  $\text{CO}_2$  -dióxido de carbono-  $\text{CO}$  -monóxido de carbono-,  $\text{CH}_4$  -metano- y los clorofluorocarbonos -CFC-.

**Gastos corrientes a proveedores**

Los gastos corrientes a proveedores corresponden con los gastos de aprovisionamientos y servicios exteriores.

**Global Packet Radio System, GPRS**

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares

una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP -Wireless Application Protocol-. Este sistema es equivalente al ADSL.

**Global Reporting Initiative, GRI**

Red internacional de expertos pertenecientes a distintos grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión, denominada G3, se presentó en 2006.

**GSM**

Sistema de regulación de presiones vía teléfono móvil.

**Huella de carbono**

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

**Huella hídrica**

Indicador que mide el volumen total de agua que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad.

**Inertización**

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

**Inversiones**

Las inversiones corresponden a las altas de inmovilizado material e inmaterial.

**Limnómetro**

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

 **$\text{NO}_x$** 

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.



### Ósmosis inversa

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

### Pagos a gobiernos

Tributos, más el impuesto de Beneficio.

### Patrimonio neto

El patrimonio neto lo componen los fondos propios y las subvenciones de capital.

### PAX

Coagulante para el tratamiento del agua. Puede tener varios componentes dependiendo de las características del agua: nivel de pH, contaminación, etc.

### PDA

Ordenador de mano que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio: crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o vídeo, entre otros.

### Prelocalizadores de fugas

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

### Radar meteorológico

Tipo de radar usado en meteorología para localizar precipitaciones, calcular sus trayectorias y estimar sus tipos: lluvia, nieve, granizo, etc.

### Saneamiento por vacío

Sistema que recolecta aguas residuales desde varios puntos de vertido a un punto central de recogida,

mediante succión a través una red de tuberías cerradas.

### Sonda óptica de regulación

Aparato que permite la medición de varios elementos en un espacio determinado.

### SO<sub>x</sub>

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H<sub>2</sub>S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

### SINAC

Con objeto de favorecer el cumplimiento del artículo 30 del R.D. 140/2003 de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha desarrollado una aplicación informática, basada en internet, para el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo, SINAC, cuya dirección es <http://sinac.msc.es/>

### Tecnologías de la Información y Comunicación, TICs

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

### Tratamiento biológico

Proceso que tiene lugar durante el tratamiento de las aguas residuales basado en el desarrollo de una comunidad de micro-organismos que consume, como sustrato, los componentes biodegradables del agua residual. Estos micro-organismos pueden crecer en presencia de oxígeno, aerobios, o en ausencia, anaerobios. Es una tecnología ampliamente utilizada en las plantas de tratamiento debido a su relativo bajo costo y alta eficiencia.

### Tratamiento fisicoquímico

Tratamiento que, mediante la adición de ciertos productos químicos, consigue la alteración del estado físico de sustancias estables en suspensión para convertirlas en partículas susceptibles de separación por sedimentación. El tratamiento físico-químico puede constituir una única etapa dentro del tratamiento del agua residual o bien puede interponerse como proceso de depuración complementario entre el pretratamiento y el tratamiento biológico.

### Trihalometanos

Los trihalometanos, THM, son compuestos químicos volátiles que se generan durante el proceso de potabilización del agua por la reacción de la materia orgánica, aún no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

### U.T.E

Es el acrónimo de Unión Temporal de Empresas, sistema por el cual dos o más empresas se unen para realizar una obra o prestar un servicio determinado.

### Válvulas de mariposa

Dispositivo para interrumpir o regular el flujo de un fluido en un conducto, aumentando o reduciendo la sección de paso mediante una placa, denominada "mariposa", que gira sobre un eje. Al disminuir el área de paso, aumenta la pérdida de carga local en la válvula, reduciendo el flujo.

### Variador de frecuencia

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.



## 6.4 CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto ha leído del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aguas de Murcia 2011?

☐ 1. Todo

☐ 2. Una parte

☐ 3. La mayor parte

2. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas al Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aguas de Murcia 2011?

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene este Informe me han resultado de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. El Informe proporciona información suficiente para entender la actividad de Aguas de Murcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Valore los siguientes aspectos del Informe

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de Aguas de Murcia en materia de Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño del Informe de Responsabilidad Social 2011 de Aguas de Murcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Mejoría del Informe 2011 de Aguas de Murcia con respecto al del año anterior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Datos para la estratificación de las respuestas:

Sus datos			¿Con cuál de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con Aguas de Murcia?					
EDAD	HOMBRE	MUJER	CLIENTE	EMPLEADO	PROVEEDOR	ACCIONISTA	CIUDADANO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional

---



---



---

Una vez cumplimentado puede hacer llegar el cuestionario por los siguientes medios:

**FAX**

968 278 016

**CORREO POSTAL**

Aguas de Murcia. Comunicación. Plaza Circular, 9. 30008. Murcia

**E-MAIL**

aguas@emuasa.es

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página Web: **www.emuasa.es**



Escultura de portada e interiores  
obras de **Lucía Montero** (Lorca, 1950)

El compromiso de Aguas de Murcia  
con los valores y actividades culturales  
de Murcia, como objetivo de  
responsabilidad social

