



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

AGUAS DE MURCIA. Empresa Municipal de
Aguas y Saneamiento de Murcia, S. A.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: AGUAS DE MURCIA. Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S. A.

- *Dirección web:* www.emuasa.es
- *Alto cargo:* José Albadalejo, Director General
- *Fecha de adhesión:* 27/07/2009
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad:* Empresa Mixta de servicios Integrales del agua.
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Comunidades locales, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través del Pacto Mundial y de la página web de Aguas de Murcia.
- *Día de publicación del Informe:* martes, 27 de julio de 2010
- *Responsable:* Encarna Guirado Garcia
- *Tipo de informe:* A+D

" La entidad tiene un **alto impacto ambiental**. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



Murcia, 30 de Junio de 2010

Por primera vez, Aguas de Murcia, tiene el placer de presentar su Informe de Progreso 2009, expresando el deseo de renovar su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Aguas de Murcia tiene integrados en su gestión diaria, los diez principios del pacto, desarrollando cada año nuevas metas a cumplir en Pro de los derechos humanos, laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Como empresa socialmente responsable, Aguas de Murcia, desde 2008, publica su Informe de Responsabilidad Corporativa bajo las directrices de Global Reporting Initiative, siendo calificados nuestros informes con la categoría de A+. En ellos Aguas de Murcia expone su labor diaria y desempeño en lo que a responsabilidad social se refiere.

Dando un paso más hacia delante, Aguas de Murcia, expone este año en su Informe de Progreso, el firme propósito de desarrollar unos objetivos para crecer en los principios del Pacto, entre ellos destacar, una mayor transparencia hacia sus proveedores, el desarrollo del Plan de Igualdad para los empleados, o el desarrollo de tecnologías de eficiencia energética, y el apoyo en la lucha Contra la violencia de Género.

El próximo año tendremos oportunidad de presentar los avances experimentados, y en nombre de Aguas de Murcia, renuevo el compromiso adquirido con el Pacto Mundial garantizando el cumplimiento, respeto y divulgación de los 10 principios del Pacto.

Atentamente



José Albaladejo Guillén

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Aguas de Murcia, se compromete a respetar en todas sus actividades los derechos fundamentales y las libertades públicas. Este compromiso se materializa de modo principal en el respeto a la dignidad humana. Nuestra organización tiene establecido en su código ético incluir los valores que identifican a la organización y establecer unos preceptos básicos para la toma de decisiones.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Los empleados de Aguas de Murcia están amparados por el convenio colectivo de Aguas de Murcia desarrollado y mejorado según lo establecido en el estatuto general de los trabajadores. La plantilla de Aguas de Murcia trabaja en condiciones de seguridad y salud laboral adecuadas, con un plan de formación e instrumentos de diálogo para hacer más eficaz y estimulante su colaboración. Aguas de Murcia es consciente de la importancia de la prevención de riesgos laborales y el concepto de salud laboral, para ello contamos con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado bajo la norma OHSAS 18001:2007 reconocido por un importante número de entidades y organizaciones relacionadas con el sector de la Prevención de Riesgos Laborales.

El papel de la responsabilidad corporativa de nuestra empresa en este grupo de interés es muy importante, integrando vida profesional y personal, seguridad y salud laboral, formación y desarrollo profesional, propiciando un ambiente de trabajo abierto al diálogo.

Todos los empleados de Aguas de Murcia están representados en los Comités de Seguridad y Salud.

También los empleados reciben el Código Ético corporativo, en que se exponen una serie de conductas para los distintos

grupos de interés en materia de Derechos Humanos.

También es política de Aguas de Murcia y queda reflejado en su convenio colectivo la potenciación del desarrollo profesional.

Aguas de Murcia tienen publicada en su página web el perfil del contratante en el que se exponen las "Instrucciones Internas de Contratación de la Empresa". Este manual cumple con la Ley 30/2007 de contratos del sector público.

El Perfil del contratante, se puede ver en la web www.emuasa.es (Instrucciones Internas de Contratación).

Nuestra empresa garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las quejas y sugerencias de los clientes en Aguas de Murcia se pueden realizar a través de los siguientes canales:

- Centro de Atención Telefónica (CAT). Un sólo número para todos los servicios.

Durante el año 2.009 el CAT recibió un total de 76.957 llamadas, con un 97% de cobertura.

El grado de utilización de este canal de comunicación es bastante alto, en detrimento del canal presencial.

La gran mayoría de los clientes encuestados, un 71%, valoran de forma positiva la posibilidad de realizar gestiones a través del Centro de Atención telefónica.

- Teléfono de asistencia técnica y aviso de averías que funciona las 24 h del día y los 365 días del año.

- La página web de Aguas de Murcia, en la que se pueden hacer diferentes consultas on line además de las siguientes solicitudes: altas, bajas, acometidas, cambios de titular, domiciliación bancaria y el envío de la lectura de contador (autolectura).

- Otro canal telefónico de atención es la autolectura donde el cliente de forma gratuita puede dar la lectura de contador las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Atención personal en las oficinas comerciales.

- Los canales escritos (faxes y cartas).

Canales específicos:

- Aguas de Murcia ofrece un canal de comunicación efectivo y un trato personalizado para clientes "singulares" como pueden ser grandes consumidores que requieren una relación más directa, personalizada y continúa.

- Cartas de Compromisos con los clientes publicada en mayo de 2008 y fijada en 5 compromisos:

1. Instalación del contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.

2. Dar respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables.
3. Subsanan cualquier error de lectura de contador en un plazo de 6 días laborables.
4. Si se detecta un consumo superior al esperado comunicarlo al cliente de forma inmediata o a través de la factura.
5. Ejecutar de forma inmediata las siguientes gestiones:
 - Cambio de titular de suministro para vivienda.
 - Actualización de domicilio de correspondencia.
 - Actualización de datos bancarios.
 - Emisión de duplicados de facturas
 - Nueva aplicación para la gestión de quejas y reclamaciones para optimizar el proceso de recepción, asignación, tramitación y resolución de las mismas. Se da respuesta en un plazo máximo de 10 días.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Clientes:

Ampliación del número de habitantes con Carta de Compromisos en el año 2009. Pasando de 439.033 habitantes en 2008 a 444.868 habitantes con Carta de Compromisos en 2009.

Empleados:

En 2009 se han cerrado 9 acuerdos en el Comité de Seguridad y Salud y se han llevado a cabo 5 reuniones de este comité. Se pone al alcance de los empleados cursos de formación y herramientas como el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) que está implantado desde el año 2007.

El Sistema de Gestión del Desempeño es un sistema basado en Competencias que permite evaluar actitudes y comportamientos sobre la forma de hacer (desempeño) de los profesionales en su entorno de trabajo.

La evaluación del desempeño permite realizar una revisión del desarrollo de las competencias de los empleados. Las competencias evaluadas son: trabajo en equipo, innovación, liderazgo, orientación al cliente, orientación a resultados, comunicación y desarrollo de personas.

En el año 2009 recibieron evaluación de desempeño por este programa un 28% de los empleados.

En el 2009 los empleados de Aguas de Murcia representados por Asociaciones Sindicales independientes aumentó desde un 44% en 2008 a un 54%.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: Empleados:

Aguas de Murcia, cuenta con diferentes Comités, en los que se hace un seguimiento de las políticas de Derechos Humanos:

Comité de Sistemas de Gestión, formado por representantes de todas las áreas de la empresa.

Destacar el Comité de Seguridad y Salud, donde se informa de las medidas que la dirección adopta para hacer frente a los riesgos de la actividad tanto para el personal propio como de empresas contratistas y se recogen las sugerencias bien de los propios representantes como de los trabajadores a través de ellos.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia realiza análisis que certifican la calidad y seguridad en la gestión del Ciclo Integral del Agua cumpliendo al 100% con los indicadores del RD 140/2003 sobre la calidad de las aguas de consumo público.

Además el agua distribuida en el término municipal de Murcia ha superado los controles realizados, cumpliendo estos nuevos límites que se pueden visualizar en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC). Este sistema de información de calidad de agua es público.

Aguas de Murcia pone al alcance de sus clientes un amplio abanico de canales de contacto para atender todas sus consultas y peticiones, para ofrecer un servicio de máxima calidad. Además de vías de comunicación especiales para clientes singulares con un trato personalizado como puede ser el caso de grandes consumidores, clientes con status especiales etc.

Contando con dos gabinetes para abordar otras funciones propias de la gestión estratégica del Área:

- Proyectos de Innovación y Clientes Institucionales.
- Desarrollo Comercial de nuevos productos y Servicios.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia, en su Comité de Dirección, propone en el ámbito de Derechos Humanos, mejoras para la consecución de su actividad y autoriza inversiones solo en entidades que acrediten respeto a los derechos humanos.

Clientes:

Aguas de Murcia realiza una Encuesta de Satisfacción de los Clientes para disponer de información que permita conocer de forma objetiva la calidad de los servicios ofrecidos y la calidad percibida y deseada por sus clientes domésticos. Durante el año 2009 se realizó una encuesta telefónica a residentes en Murcia con un grado de seguridad y certeza de un 95, 5%. En el año 2009 obtuvimos un índice de satisfacción de 6,91 frente al 6,26 del año 2008.

Se analizaron aspectos como la continuidad del suministro, la presión, la regularidad, precisión y claridad de la factura o la facilidad de contactar, además del precio y sabor del agua entre otras cosas.

Empleados:

Aguas de Murcia es consciente de la importancia de la prevención de riesgos laborales y el concepto de salud laboral, para contamos con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado bajo la norma OHSAS 18001:2007 reconocido por un importante número de entidades y organizaciones relacionadas con el sector de la Prevención de Riesgos Laborales.

Además Aguas de Murcia cuenta con el Comité de Seguridad y Salud como mecanismo de control y seguimiento, en ellos se tratan todos los temas relacionados con la prevención de riesgos laborales en la empresa, se fijan acciones a desarrollar en este ámbito y se realiza su seguimiento.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: *En el año 2008 se elaboró y auditó por primera vez el Informe de Responsabilidad Social Corporativa obteniendo una calificación A+ según Global Reporting Initiative (GRI). Este año hemos elaborado el IRC de 2009 verificado por GRI y auditado por una empresa externa, obteniendo una calificación de A+, dicho informe incluye los compromisos éticos de los profesionales de Aguas de Murcia.*

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: *En la web e intranet corporativa con acceso todos los empleados de Aguas de Murcia tienen a su disposición el Código Ético Corporativo, en el que expresa el compromiso de Agbar a desarrollar sus actividades con respeto a los derechos fundamentales.*

También se publica en la intranet de Aguas de Murcia, revista interna "AQUAe" y comunicaciones internas, toda aquella información de los hitos, datos y noticias más importantes que ocurren en la empresa.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: *No se han recibido sanciones firmes significativas*

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: *No se han recibido sanciones firmes significativas*

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Compromiso de Calidad O.: -	R.:Código ético, Atención al cliente O.: -	R.:Seguridad y Salud, Cartas de Compromisos O.: -	R.:Encuesta de satisfacción O.: -
Empleados	R.:Desarrollo personal y social O.: -	R.:Convenio Colectivo y Código ético O.: -	R.:Salud y Seguridad de los empleados O.: -	R.:Comités de Dirección O.: -
Accionistas	R.:Transparencia O.: -	R.:Código ético O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -
Proveedores	R.:Publicidad, Igualdad y No discriminación. O.: -	R.:Código ético y Perfil del contratante O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -
ONG y Comunidad RSC	R.:Solidaridad, Contribución e Impulso a RSC O.: -	R.:LBG. London Benchmarking Group O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -
Comunidades locales	R.:Colaboración y apoyo O.: -	R.:Código ético O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -
Sociedad	R.:Sensibilización, formación y comunicación O.: -	R.:Código ético O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -
Gobiernos y Administraciones públicas	R.:Colaboración, sensibilización y apoyo O.: -	R.:Código ético O.: -	R.: O.: -	R.: O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: Aguas de Murcia, dispone en su Perfil del Contratante diversos principios, que permiten una mayor transparencia en la adjudicación de contratos.

Se prioriza la contratación de servicios a aquellos proveedores que sean locales, que están por tanto, sujetos a la legislación local, cuyo cumplimiento garantiza el respeto a los derechos humanos. El gasto total de proveedores locales asciende a 70,97%.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: No

Implantación: Aguas de Murcia no tiene proveedores en países en vías de desarrollo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: No hay acción concreta para el año 2009.

Objetivos: Se tiene previsto que en Aguas de Murcia se incorpore una cláusula en el documento de contrato de servicios de sus proveedores en la que hace responsable al proveedor del conocimiento de los principios del Pacto Mundial y del Código Ético y se pide que actúe de acuerdo con ambos.

Incorporar cláusula en el contrato con proveedores donde se informe que apoyamos el Pacto Mundial.

Incorporar cláusula en el contrato con proveedores donde se informe que dispongamos de Código Ético.

Se priorizaran en la contratación a aquellos proveedores que dispongan de certificaciones (calidad, medio ambiente, PRL).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 49 %

Implantación: El 49 % de nuestros principales proveedores disponen de certificaciones del tipo ISO 9001 o ISO 14001.

Objetivos: Aguas de Murcia, durante el año 2010 va a realizar un seguimiento de la situación de sus principales proveedores con respecto a las normas de gestión de la calidad ISO 9001 y las normas de gestión del medio ambiente ISO 14001.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:No hay diagnostico	R.:Transparencia O.: -	R.:No hay acción concreta	
	O.:Prioridad a la contratación de proveedores los que dispongan de la ISO 9001		O.:Clausula de Conocimiento del Pacto Mundial y valoración de certificaciones	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Todos los empleados de Aguas de Murcia se encuentran sujetos al Convenio Colectivo. Este mejora las condiciones establecidas en el Estatuto de los Trabajadores.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Es a través de los representantes de los trabajadores la forma de canalizar los mecanismos de negociación y consulta. Se celebran comisiones que tratan de temas diversos, como es la clasificación profesional, asuntos sociales, formación profesional, control del plan de pensiones, jubilaciones parciales. También existen comisiones específicas de seguridad y salud laboral. Además hay representantes de los trabajadores en el Consejo de Administración de Aguas de Murcia.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2009 no se ha realizado ninguna acción en relación a este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Se realizan reuniones periódicas los representantes de los trabajadores con los representantes de la empresa. Además el Consejo de Administración cuenta con un representante de los trabajadores.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Existe un buzón general de Aguas de Murcia, dirigido directamente al órgano superior D.G., donde se puede exponer todas las quejas, sugerencias etc.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Convenio Colectivo	R.:Comisiones de Negociación	R.:No hay acción concreta	R.:Comisiones de negociación, Buzón de Sugerencias, Representantes de los Trabajadores
	O.:No hay riesgo	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La actividad de Aguas de Murcia está ligada a la administración pública con la correspondiente regulación que esto supone.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La totalidad de los empleados de Aguas de Murcia se encuentra bajo el Convenio Colectivo que regula tanto las horas de trabajo como el salario percibido mejorando el Estatuto General de los trabajadores.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Los empleados de Aguas de Murcia disponen de flexibilidad horaria en conciliación con la vida personal y laboral.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No hay riesgos	R.:Convenio Colectivo	R.:Flexibilidad Horaria	
	O.: -	O.: -	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: La actividad de Aguas de Murcia no contempla la explotación infantil, y al tener la empresa un carácter mixto, mitad de la empresa privada y mitad pública, se asegura el cumplimiento de las leyes estatales.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia tiene una política firme de rechazo al trabajo infantil. En concreto, en el procedimiento de contratación de empleados Aguas de Murcia, se asegura de que todos los trabajadores contratados tengan más de 18 años.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Colaboración con la ONG Ingeniería Sin Fronteras proyecto " Programa Hidrosanitario del Distrito de Same: Tanzania".

Actuaciones de colaboración y solidaridad infantil con Asociaciones y ONGs: Comercio Justo, Cáritas, DentalCoop y ASPANPAL.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Política de Contratación de Empleados O.: -	R.:Ingeniería Sin Fronteras, Comercio Justo, Cáritas, DentalCoop y ASPANPAL. O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: Otros

Implantación: Aguas de Murcia, actualmente se encuentra en fase de Diagnóstico el Plan de Igualdad, que persigue analizar la situación real y analizar los riesgos de discriminación.

Objetivos: El Plan de Igualdad, que esta en fase de elaboración, busca la implantación real de la igualdad entre los empleados y detectara posibles desigualdades



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: No

Implantación: No hay política específica en 2009 en este sentido.

Objetivos: En 2009 se empieza a redactar el Plan de Igualdad.

Derivado del Plan de Igualdad, se creará durante el año 2010 un Comité de Igualdad, compuesto por directivos de todas las áreas de la empresa. Aguas de Murcia ha asumido como compromiso una implantación efectiva de igualdad de oportunidades.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1I1)

Respuesta: No

Implantación: No hay acciones concretas relacionadas con este principio en 2009.

Objetivos: Aguas de Murcia, va realizar actuaciones de apoyo para la lucha Contra la violencia de Género.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se publica desde el 2008 el informe de Responsabilidad Corporativa que refleja toda la organización de la empresa incluyendo en la descripción edades y género. La composición de los departamentos superiores desglosada por género se puede ver en el Informe de Responsabilidad Corporativa siendo el total de mujeres de 12 frente a 56 hombres.

Ver Informe de Responsabilidad Social. Páginas : 94.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia, dispone de un buzón dirigido directamente a la Dirección General, donde se pueden exponer cualquier incidencia de discriminación, acoso o abuso e intimidación.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: No se constancia de incidentes de discriminación, ni de sentencia 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 riesgos.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:En proceso de desarrollo del Plan de Igualdad	R.:No hay política	R.:No hay acciones	R.:Buzón
	O.: -	O.:Plan y Comité de Igualdad	O.:Contra la violencia de Genero	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: GOTAGOTHAM: Campaña desarrollada en colaboración con el Ayuntamiento de Murcia por la que más de 20.000 escolares conocieron los usos responsables del agua. Esta actuación pretende la concienciación y formación acerca del valor del agua y la importancia de su uso responsable, así como fomentar una actitud respetuosa con el medio ambiente. La campaña consiste en una jornada lúdico educativa para los alumnos de segundo, tercero y cuarto de Primaria, mediante un DVD, juegos y talleres. Los contenidos de este proyecto forman parte de la asignatura de Conocimiento del Medio.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Se realizan diversas actuaciones en relación con este principio como por ejemplo:

- Recuperación energética en la ETAP de La Contraparada para el aprovechamiento del salto de energía hidráulica.
 - Microsectorización Dinámica de la Red de Abastecimiento, permite diferenciar la zona con mayor índice de fugas.
 - Sustitución de la flota de vehículos por otros ambientalmente más respetuosos.
 - Reutilización de agua depurada para uso ambiental en un 31% del Volumen de Depuración.
 - Minimización de las visitas a instalación en zonas de alta biodiversidad situadas en Espacios Protegidos.
- Ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Páginas: 35-75, 97-102.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 17 %

Implantación: Sobre el total de gastos en materia de medio ambiente, siendo la cifra en euros de 370.552 €.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Informe de Responsabilidad Social, Proyecto educativo " Gotagotham" <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: Aguas de Murcia tiene implantados sistemas de gestión ambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Teniendo un 97% de agua potable cubierta por la certificación, y un 100% para alcantarillado, ETAP y EDAR. Además Aguas de Murcia está adherida al "Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el Medio Ambiente". Acuerdo voluntario de responsabilidad ambiental promovido por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Aguas de Murcia ha renovado sus compromisos de responsabilidad ambiental para los próximos años 2010-2011, los cuales se detallan a continuación:

- Objetivos:**
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 de agua.

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: Otros

Implantación: Aguas de Murcia en el caso de apertura de nuevas de instalaciones cumple la legislación vigente en materia de Medio Ambiente, realizando evaluaciones de impacto ambiental pertinentes, en el caso de ser requeridas por la misma.

Además cumpliendo con la normativa del Sistema de Gestión medioambiental que tiene implantada (ISO 14001), realiza una Evaluación de Aspectos Medioambientales mediante la aplicación EVAM, es una herramienta diseñada para servir como soporte a la identificación, evaluación y selección de aspectos ambientales que tengan o puedan tener algún impacto significativo en el medio ambiente.

Todas las actividades, productos y servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión Ambiental que causen o potencialmente puedan causar algún impacto significativo en el medio ambiente serán evaluados con dicha aplicación.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia dispone de una política de Calidad y Medio Ambiente. (Ver documento adjunto).

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia ha procedido durante el año 2009 a una sustitución gradual de la flota de vehículos por otros ambientalmente más respetuosos que utilicen combustibles alternativos como GLP, Gas natural o eléctricos y es uno de los objetivos estratégicos de la Dirección.

Esta actuación está encaminada a reducir a corto y medio plazo el consumo combustibles fósiles y las emisiones de CO2 a la atmósfera.

En el año 2009 se adquirieron 8 automóviles GLP (gas licuado del petróleo) y 2 motos eléctricas equipadas con las más avanzadas baterías de litio. Esta actuación supone una reducción de 5,2 Tm/año CO2 emitidas a la atmosfera.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la

protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia dispone de un staff de I+D+i y Sistemas de Gestión, encargado de la implantación y seguimiento de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, proyectos de I+D+i y Responsabilidad Corporativa de la organización. También trabaja en diversos programas de educación y sensibilización ambiental. Trasladando periódicamente, las actuaciones en estos temas al resto de las demás direcciones.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Los objetivos y actuaciones de Aguas de Murcia para el año 2009 en materia de medioambiente han sido los siguientes:

- Disminuir el volumen de agua no registrada en un 3% respecto al año 2008 por la implantación de la microsectorización entre otras, conseguido un 79% del objetivo, o sea un 2.37% del 3% propuesto.
- Disminuir un 6% los atranques en acometidas mediante la redacción y distribución a los usuarios que han tenido una incidencia de atranque de un documento informativo del buen uso del alcantarillado. Los resultados se esperan para el año 2010.
- Aumentar la recolección de aguas residuales por la aplicación de la tecnología de recogida de agua residual por técnicas de vacío a 331 clientes que no contaban con conexión a la red.
- Reducir las infiltraciones a la red de saneamiento desde el terreno elaborando un Plan Director de sectorización y caudalimetría de la red de saneamiento del municipio de Murcia. Alcanzando un rendimiento hidráulico del 97%.
- Minimizar las emisiones a la atmósfera: realizada la optimización del proceso de separación química, a presión atmosférica, de CO₂ y CH₄ con la búsqueda de otras aminas distintas a la monoetanol amina. Se dejan de emitir 46 Tm de CO₂.
- Reducir el consumo de papel en la empresa un 5% respecto al consumo 3008, campaña interna a través del e-mail sobre la concienciación del uso y abuso del papel. El objetivo no fue alcanzado por el gran volumen de actividad en la empresa y por la compra a finales de 2009 de papel que se gastará a lo largo de 2010 también.
- Eficiencia energética en la ETAP por la puesta en marcha del grupo motobomba existente en la cámara de recuperación energética para impulsar directamente al depósito de la Paloma una parte de la producción de la ETAP entre otras. Reducción de un 0,347 kWh/m³.

Estas y otras actuaciones se pueden ver más detalladamente en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 59-61.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

Respuesta: 48 %

Implantación: Aguas de Murcia hizo un seguimiento de sus principales proveedores, por volumen de facturación, con sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantados. El resultado de este seguimiento arroja el dato del 48% de proveedores certificados en las normas de gestión de la calidad ISO 9001 y las normas de gestión del medio ambiente

ISO 14001.

Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas.

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 81736

Implantación: Del total de energía consumida en la empresa.

Indique el consumo total de agua de su entidad (m³/año). (P8C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 34184830

Implantación: Del total de agua subterránea, superficial propia y del agua comprada. Este agua sirve para el abastecimiento de la población servida por la empresa.

Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C5I3)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique material y cantidad: Cloro: 0.0165

Especifique material y cantidad: Sulfato de Aluminio: 0.55

Especifique material y cantidad: Hipoclorito Sódico: 0.395

Implantación: Estos son los productos de consumo mayoritario utilizados en los procesos de depuración y potabilización del agua. Otros materiales consumidos en Aguas de Murcia, ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Páginas 54, 57-58

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C5I4)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique residuo y cantidad: Fango: 38.615 Tm/año. Uso Agrícola.

Especifique residuo y cantidad: Lodos de clarificación del agua: 70 Tm/año. Vertedero.

Especifique residuo y cantidad: Papel: 7.760 Kg/año. Gestor autorizado.

Implantación: Los residuos especificados son los más significativos para la actividad de Aguas de Murcia.

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Para los desplazamientos y gestión diaria de la actividad se utiliza como combustibles gasolina, gasoil y GLP (gas licuado del petróleo). El consumo total ha sido: 81,51 m3.

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C7I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: Otros

Implantación: Aguas de Murcia gestiona todos los procesos que componen el ciclo integral del agua desde la potabilización y distribución hasta el tratamiento y depuración para finalmente devolverla como agua depurada al ecosistema.

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C7I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Superficiales: 32

Subterráneas: 0

Red pública: 68

Implantación:

Se exponen datos de agua depurada que es reutilizada y sus usos. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Páginas 52-53.

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C8I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 7655

Implantación: Se producen 7.655 Tm de lodos al año, esta producción se optimiza y se utiliza el 53,4% para fabricación de compost y el 46,6% restante para uso agrícola.

Una de las medidas más importantes en este sentido es la reutilización de aguas depuradas para uso ambiental y uso agrícola.

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC y SF₆) y de NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

SO₂: 2,93

Nox: 2,54

COVNM: 33,4

CO: 1,28

Partículas: 0

Implantación: Los datos expresados son emisiones directas de focos localizados.

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: No se emiten sustancias reductoras de la capa de ozono de forma significativa.

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. (P8C10I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: Aguas de Murcia no vierte sustancias químicas, aceites, combustibles etc al medio natural, todos los residuos son recogidos y gestionados por una empresa autorizada.

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C10I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: Otros

Implantación: Aguas de Murcia produce residuos peligrosos, son recogidos por gestores autorizados. No importa, ni transporta residuos peligrosos.

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C10I3)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Optimización en la Gestión de Lodos.

El proceso de depuración de aguas residuales (EDAR) genera la aparición de lodos, el impacto de estos lodos en el medio ambiente depende de su destino final, siendo la cantidad y calidad de estos determinantes para el mismo.

Aguas de Murcia minimiza la producción de los mismos.

Ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Páginas 53-54.

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C11I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0 %

Implantación: No procede.

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C11I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 1009,71

Implantación: No se reutiliza directamente el agua en los procesos, pero Aguas de Murcia proporciona datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Página 52.

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: Otros

Implantación: Aguas de Murcia dispone de diferentes tipos de instalaciones situadas en espacios protegidos y en tal caso nuestra organización minimiza el impacto ambiental en la practica de sus operaciones y contribuye a la conservación natural de estas zonas y la preservación de especies.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Certificación Medio Ambiental O.: -	R.:Política Medio Ambiental O.: -	R.:Vehículos ambientalmente respetuosos O.: -	R.:I+D+i y Sistemas de gestión O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia, empresa del grupo AGBAR, trabaja con CETaqua, Centro Tecnológico del Agua de AGBAR, recogiendo el conocimiento generado en el marco de un proyecto de I+D+i, durante el año 2009 ha desarrollado la calculadora de la huella de carbono, CAFCA, que computa el total de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), incluyendo todas las actividades del sector: producción, transporte y distribución, drenaje y depuración, así como oficinas.

En Aguas de Murcia se ha utilizado esta herramienta para el cálculo del cómputo de emisiones globales y específicas de las distintas explotaciones y cuyos resultados se muestran en su Informe de Responsabilidad Corporativa.

Otras actuaciones a destacar son las siguientes:

- AMEB, el desarrollo de una tecnología para el suministro alternativo de carburante a vehículos a partir del biogás generado en las estaciones depuradoras de aguas residuales.

- BIOCELL, obtención de energía sostenible y reducción ambiental de la huella de carbono de plantas de tratamiento de aguas residuales mediante pilas de combustible.

- CO-CERO, implantación de una estación depuradora de aguas residuales urbanas sin emisión de dióxido de carbono.

Otras actuaciones ver Informe de Responsabilidad Corporativa, páginas: 44-47 y 61.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

Respuesta: 29

Implantación: Aguas de Murcia mejora cada año su desempeño medio ambiental invirtiendo y divulgando en Investigación y Desarrollo de nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente y que busquen la eficiencia energética.

Ver Informe de Responsabilidad Social Corporativa, páginas: 32, 37, 44-47.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

Respuesta: 3,64

Implantación: El gasto total en materia de medio ambiente ha sido de 2.182.332 €, y el gasto en I+D+i ha sido de 427.886 €.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: I+D+i sobre el Cambio Global O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: Aguas de Murcia, no dispone de una evaluación de riesgos en este sentido.

Pero si evita la corrupción dentro de su organización cumpliendo con la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público y para ello dispone de un manual que hace público de "Instrucciones Internas de Contratación de la Empresa" (Perfil del Contratante), con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los principios de libertad de acceso en las licitaciones, publicidad, transparencia y no discriminación e igualdad de trato.

Ver Informe de Responsabilidad Corporativa. Página: 27 y 28.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Los principios de ética y transparencia se plasman en el Código ético corporativo que cubre a todos los grupos de interés de Aguas de Murcia.

El Código ético incluye los valores que identifican a la organización y establece unos preceptos bajo los cuales se espera que se ciñan sus empresas y su equipo humano, integrando éstos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones.

Además, Aguas de Murcia dispone del Perfil del Contratante, bajo los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código ético señala que "es política de Agbar (y por tanto de Aguas de Murcia) no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a (...) administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades".



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

Respuesta: No

Implantación: No se ha llevado a cabo ninguna acción en este sentido.

Objetivos: Esta previsto durante el año 2010 incluir una nueva cláusula en el documento del contrato de servicios con sus proveedores, en el que se dará a conocer al proveedor del conocimiento del Pacto Mundial de Naciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: El Código ético corporativo se aplica a la totalidad de los profesionales de Aguas de Murcia así como a todos los restantes grupos de Interés estando disponible en la página web del Grupo Agbar.

Objetivos: Publicar el Código Ético corporativa en la web de Aguas de Murcia.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: Aguas de Murcia ha empezado en 2009 a utilizar el modelo LBG (London Benchmarking Group) que es el referente mundial para medir y comunicar las actuaciones de inversión en la comunidad. Así nuestra entidad mide su contribución con la máxima transparencia posible. Según el modelo, el valor de las contribuciones en 2009 de Aguas de Murcia fue de 193.971 €.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: En el Código ético se manifiesta que la política es no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a clientes, proveedores o administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Empleados		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Accionistas		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Proveedores		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:Nueva Cláusula	
ONG y Comunidad RSC		R.:. O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Comunidades locales		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Sociedad		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Gobiernos y Administraciones públicas		R.:Código ético O.: -	R.:No hay acciones O.:.	
Varios grupos de interés	R.:Código Ético y Perfil del Contratante.			



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	O.: -			
--	-------	--	--	--

R.: Respuesta

O.: Objetivo