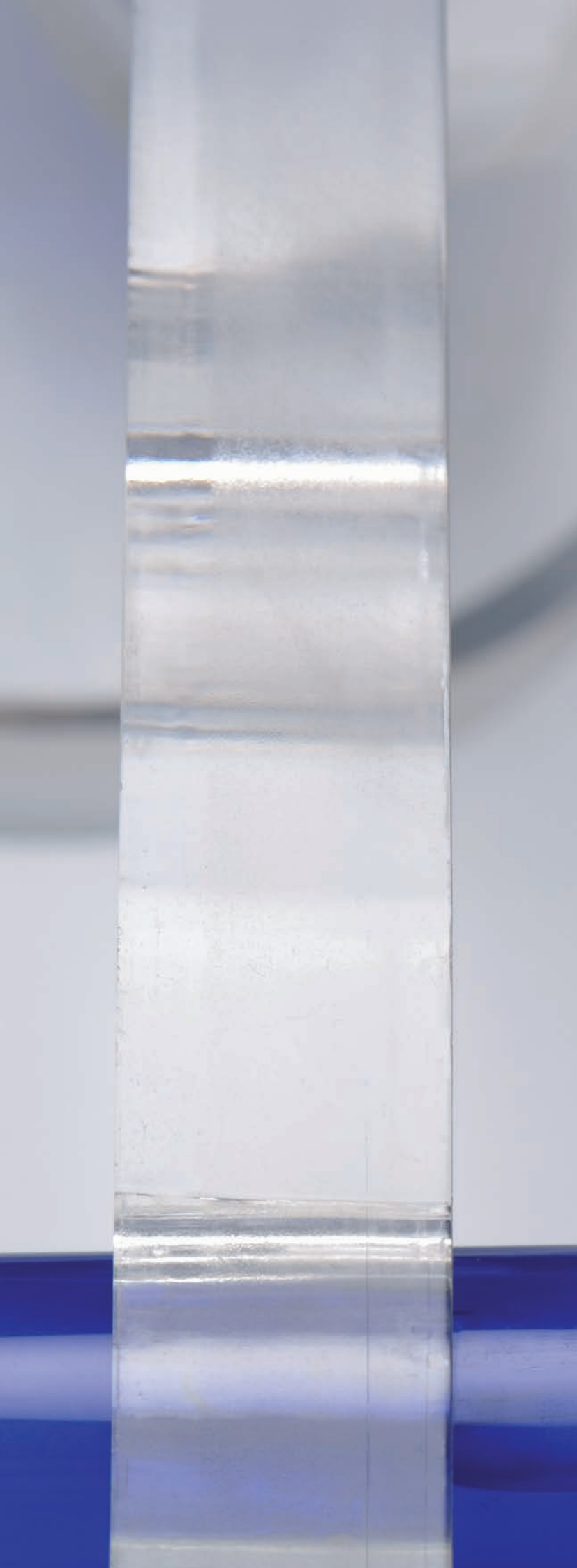




IRC
Aguas de Murcia
2013

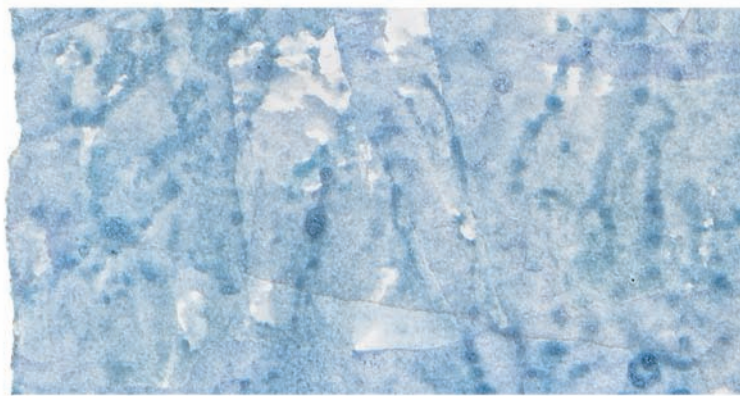


IRC

Aguas de Murcia

2013

índice



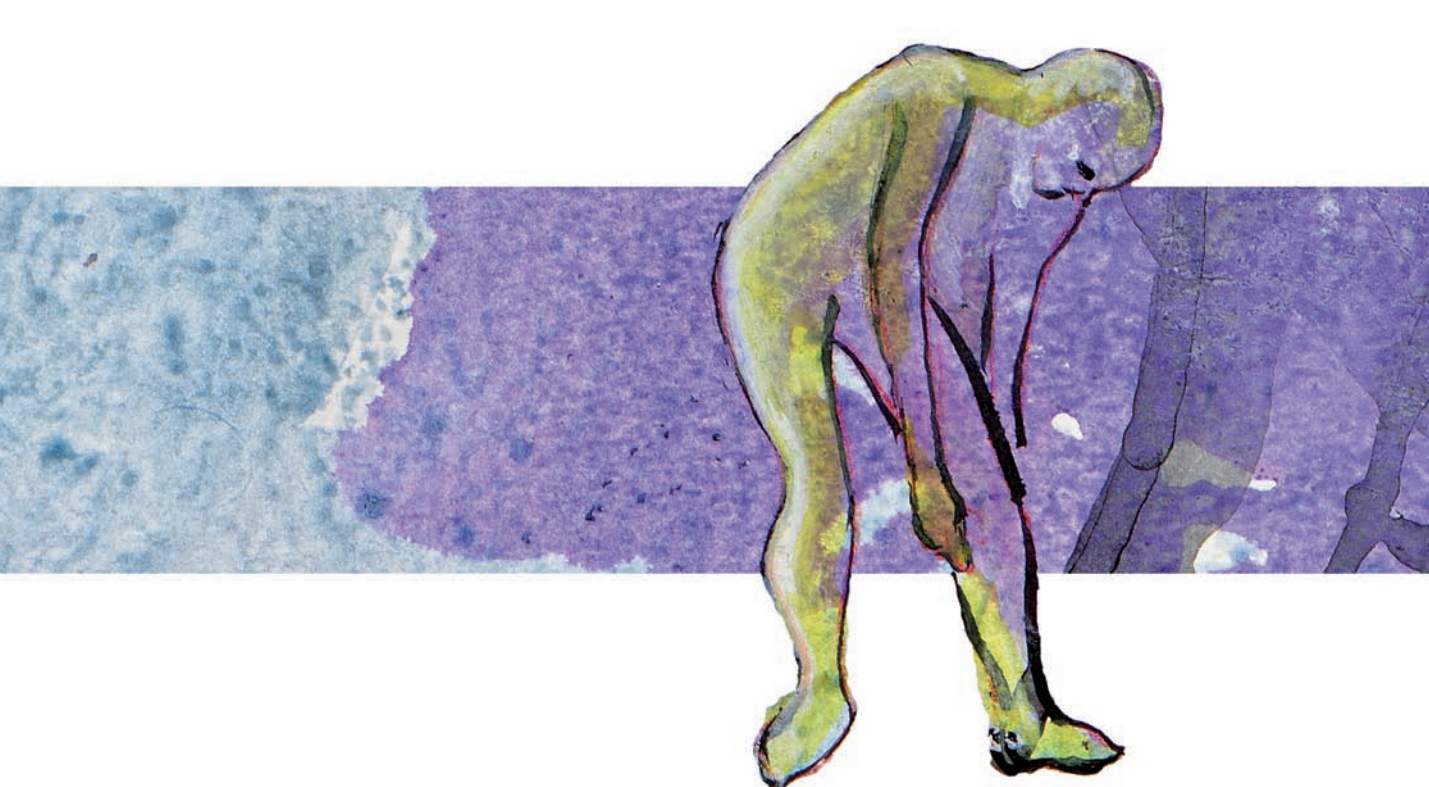
Mensaje del Alcalde	7
Habla el Director General	8
Introducción	10

01

Quiénes somos	13
Cómo nos organizamos	16
Nuestros datos económicos	17
Lo más destacado de 2013	18
Reconocimientos y premios	20

02

A qué nos dedicamos	23
El largo camino del agua	25



03

A quién nos dirigimos	29
Clientes, el colectivo más destacado	31
Las administraciones públicas	37
Proveedores	38
Comunidad local	40
Nuestros empleados	45

04

Otro año de Responsabilidad Corporativa	57
La responsabilidad corporativa en la captación y potabilización	62
La responsabilidad corporativa en la distribución	65
El alcantarillado y el medio ambiente	67
Sostenibles en la depuración y en el control del vertidos	72
Nuestras mejoras energéticas	76
Los sistemas de gestión	83

05

Investigación, Desarrollo e innovación	85
Difusión de I+D+i	88

06

Anexos	95
Informe de verificación	96
Nivel de aplicación GRI	98
Índice GRI	99
Glosario	108



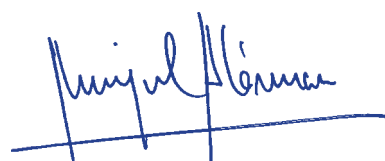
mensaje del alcalde

Como cada año, se presenta el **Informe Responsabilidad Corporativa de Aguas de Murcia**. En este documento la institución comunica sus valores en la gestión del agua, entre los que figuran la protección del medio ambiente, responsabilidad, innovación, transparencia, eficiencia energética y solidaridad. Un tiempo en el que cada nuevo ejemplar ha ido adaptándose a la realidad, obteniendo desde su primera certificación por el GRI (Global Reporting Initiative) en 2009 la máxima calificación A+, convirtiendo a Aguas de Murcia en la primera empresa en la Región en recibirla.

Durante estos años la empresa ha evolucionado en su compromiso con la Responsabilidad Corporativa, al mismo tiempo que ha avanzado en calidad, ahorro y suministro para responder a las necesidades de la sociedad murciana, garantizando la calidad del agua suministrada y una gestión eficiente del abastecimiento y saneamiento.

Pero, por encima de cualquier otra consideración, esta institución ha velado por aumentar la calidad de vida de los murcianos, aumentando año tras año los fondos sociales y estableciendo una tarifa plana para familias con pocos recursos. El año pasado el fondo llegó a 200.000 euros, y de él se beneficiaron 935 familias. También se mantienen las bonificaciones para familias numerosas y pensionistas.

El compromiso de Aguas de Murcia con la Responsabilidad Social se desarrolla en consonancia con las iniciativas y proyectos impulsados por el Ayuntamiento de Murcia que buscan tener un municipio más solidario, más limpio y sostenible que lucha contra el cambio climático, además de colaborar en todos los eventos y acciones en las que se pueda acercar la empresa al ciudadano. Un año más le invito a su lectura y a su valiosa aportación a través de la encuesta que encontrará al final del documento o en www.emuasa.es



Miguel Ángel Cámara Botía

ALCALDE DE MURCIA

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



José Albaladejo Guillén

¿Cuál es la importancia de la Responsabilidad Social en Aguas de Murcia?

Toda nuestra actividad se basa en la gestión del ciclo integral del agua y de principio a fin la desarrollamos bajo los parámetros de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente. La Responsabilidad Social es uno de los tres pilares en los que se apoya el Plan Estratégico de la empresa, junto con la innovación y el desarrollo del talento. Estos tres pilares son los objetivos que perseguimos a largo plazo, porque sabemos que el éxito de nuestra gestión y del importante servicio que prestamos solo se consigue con una apuesta de futuro, en la que nuestros clientes, y en general los grupos a los que vamos dirigidos, sus intereses y necesidades sean el motor que impulse el desarrollo de nuestro negocio y la toma de decisiones. Sin duda, el bienestar de los ciudadanos, unido al respeto por el medio que los rodea, es fundamental para conseguirlo.

¿Qué logros se consiguieron el pasado año?

Nuestra apuesta por mejorar es diaria, por lo que son muchos los esfuerzos y los frutos que año tras año vamos consiguiendo. En 2012 pusimos en marcha la planta de cogeneración Murcia Este y sus beneficios se están demostrando en 2013 con una producción de energía de 5,31GWh, lo que supone que un 38% del total consumido se ha producido con energías limpias que no dañan el medio ambiente. Pero además, hemos incrementado la energía renovable mediante placas solares en un 24,68%. Nuestra apuesta por las renovables es evidente, pero no lo es menos el hecho de que la calidad de nuestra agua sea máxima y nuestra red de abastecimiento de las mejores de España, con un rendimiento técnico del 85%. Especial relevancia tiene para mí nuestra aportación al fondo social, destinado a familias sin recursos. La dotación para 2013 ascendió a 200.000 euros, lo que permitió la tramitación de 1.275 solicitudes y la condonación de la deuda de agua y saneamiento a 1.228 familias.

¿Cómo consigue hacer realidad esta filosofía de empresa?

Intentamos demostrar nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa en cada una de las decisiones que se toman al más alto nivel e ir posteriormente trasladándolas a nuestros empleados y proveedores que son los que hacen realidad las decisiones. Existe un Plan Estratégico para fomentar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y Aguas de Murcia incluye en los contratos con los proveedores una cláusula que garantice las buenas conductas en el desarrollo y ejecución de su trabajo.

¿Qué objetivos se marcan para 2014?

No entendemos la gestión del ciclo integral del agua sin una visión global, basada en inversiones y esfuerzos a largo plazo. En los próximos años las ciudades tendrán que afrontar numerosos de-

habla el director general

safíos para garantizar, con un clima marcado por las sequías como el de la Región de Murcia, un suministro de agua y un servicio de saneamiento fiable y seguro. Nuestra apuesta por las Smart Cities, y en concreto por las Smart Water, ciudades con sistemas de gestión de los recursos hídricos avanzados, va a más año tras año y se ha convertido en uno de nuestros objetivos preferentes y en el modelo de cada una de nuestras decisiones y actuaciones. Además, vamos a poner próximamente en marcha un gran Centro de Control que será de los más avanzados del país, desde el que se podrá saber en tiempo real el estado de la red, averías, calidad del agua, funcionamientos de las depuradoras, y mucho más.

¿Qué otros objetivos se están poniendo en marcha a más corto plazo?

Son muchos los proyectos, como la nueva ampliación del fondo social, que en 2014 será de 300.000 euros, y la puesta en marcha de una tarifa plana de 5 euros dirigida a familias con problemas económicos. Prestamos especial interés a las mejoras que puedan necesitar cada uno de los grupos de interés a los que vamos dirigidos y seguimos desarrollando normas ya implantadas como la ISO 22301 en la ETAP de Contraparada, así como la ISO 50001 sobre eficiencia energética.



“ Nuestra apuesta por mejorar es diaria, por lo que son muchos los esfuerzos y los frutos que año tras año vamos consiguiendo.”

¿La situación económica actual hace más complicada la apuesta por la Responsabilidad Social?

Para Aguas de Murcia supone un motivo más para redoblar nuestros esfuerzos en este tema ya que es ahora cuando más se necesita apoyar a los consumidores y dotar al municipio de los mejores procesos en el desarrollo de nuestro negocio. Partimos de la idea de que cada uno de los esfuerzos que realicemos ahora tienen una recompensa a corto y largo plazo.

Murcia, 3 de octubre de 2014

Este es el quinto año en el que Aguas de Murcia se reafirma de manera activa, en el desarrollo de acciones concretas para continuar aplicando los 10 Principios recogidos en El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluidas en el Informe de Progreso 2013.

Dichas actuaciones quedan detalladas en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013. Su publicación en papel y digital, permite su difusión a todos nuestros grupos de interés que constituyen la comunidad local del municipio de Murcia.

El Informe una vez más, ha sido elaborado siguiendo la guía G3.1 del Global Reporting Initiative y calificado A+, al mostrar de manera transparente y detallada todas las actividades que Aguas de Murcia ha llevado a cabo a lo largo de 2013.

Actividades que se centran principalmente en la gestión sostenible del ciclo integral del agua y en el respeto por el medioambiente; lo que conlleva la excelencia en la calidad del agua, la reutilización de los residuos, el ahorro y la eficiencia tanto hídrica como energética, todo ello gracias al permanente esfuerzo en investigación e innovación presente en todos los procesos implicados.

Como empresa responsable y sensibilizada con la comunidad local, no podemos olvidar las necesidades de las personas más necesitadas. La participación en numerosas iniciativas educativas y solidarias tanto nacionales como internacionales son prioritarias para nosotros. Cabe destacar, el incremento de la cuantía de las ayudas sociales dirigidas a los más desfavorecidos, que han garantizado el acceso a un servicio tan básico para la vida como el agua a 1.228 familias necesitadas.

Seguiremos renovando nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa y con los 10 Principios del Pacto Mundial de NNUU en cada una de las decisiones que se toman al más alto nivel y las trasladaremos de manera convencida, especialmente a nuestra plantilla y proveedores, que son los que hacen realidad esas decisiones que permiten mejorar la calidad de vida en una sociedad más justa, solidaria y transparente.

Atentamente

José Albaladejo Guillén,

Director General



introducción



La gestión de un bien tan necesario y preciado como el agua se ha de hacer de manera eficiente y sostenible, sin olvidar el respeto por el medio ambiente y el compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. Este informe intenta mostrar de manera transparente y detallada todas las actividades que Aguas de Murcia ha realizado a lo largo de 2013 en su objetivo por lograr la excelencia en la gestión sostenible del ciclo integral del agua.

Este es el tercer año que se utiliza la guía G3.1 del Global Reporting Initiative para la elaboración del informe, que cumple al 100% con los indicadores de intensidad en materia económica, ambiental y social. Al final del presente documento se incluye un índice de los indicadores GRI y las páginas donde se encuentra la correspondiente información.

Este informe se ha verificado según los criterios de la norma AA1000 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 y naturaleza social, aspectos incluidos en el acervo cultural de la organización. La priorización y relevancia de la información permite asegurar que se da respuesta a los aspectos que interesan a los grupos de interés.

En este informe se recogen todas nuestras acciones llevadas a cabo a lo largo del año 2013. Para su elaboración se ha tenido en cuenta la amplia experiencia acumulada en más de una década realizando los anteriores informes, así como las aportaciones y sugerencias de los grupos de interés, quienes nos han hecho llegar sus inquietudes, necesidades y preocupaciones.

Se ha priorizado la información medioambiental de la Empresa, especialmente la concerniente al consumo eficiente de energía, tanto eléctrica como procedente de combustibles fósiles y de otras fuentes, aplicando factores de conversión para el cálculo de las emisiones de CO₂. Gracias a la calculadora de huella de carbono propia, se conocen el total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) durante la gestión de todo el ciclo integral del agua.

El informe abarca todas las instalaciones: la EDAR Murcia-Este, que es la planta de depuración de aguas residuales más grande de la Región; la planta de cogeneración para la producción de electricidad; 16 EDARs de menor capacidad; la estación de potabilización de agua La Contraparada; redes de distribución tanto de abastecimiento de agua potable como de saneamiento de agua residual; oficinas; servicios; y la flota de vehículos.

El contenido de este Informe se completa con una amplia selección de los proyectos de Investigación, Desarrollo e innovación llevados a cabo en 2013, que suponen un importante rasgo de distinción con respecto a otras empresas del sector, así como un motor de búsqueda de nuevos productos y mejores servicios para el ciudadano.



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.

En www.emuasa.es se encuentra la información que aquí se presenta. Además, estamos abiertos a recibir sugerencias y comentarios de nuestros grupos de interés, fundamentales para desarrollar estos informes anuales.

DATOS DE CONTACTO DE AGUAS DE MURCIA

Pueden ponerse en contacto con Aguas de Murcia a través de los siguientes medios:

TELÉFONO

968 27 80 00

DIRECCIÓN POSTAL

Aguas de Murcia. Plaza Circular, 9. 30008 Murcia

CORREO ELECTRÓNICO

aguas@emuasa.es

NIVEL DE CALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

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

CONTENIDOS BÁSICOS	Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
	Información sobre el perfil según la G3.1	PRODUCTO	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 G3.1	PRODUCTO	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 G3.1 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	PRODUCTO	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 informando sobre el indicador o explicando el motivo de su omisión.	





01

Quiénes somos

Capítulo ilustrado con obras de Santiago Hernández Veracruz
Alumno de la Facultad de Bellas Artes
de la Universidad de Murcia

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, SA es una empresa mixta creada en 1989 con un 51% de participación pública municipal y un 49% de participación privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A.



Su ámbito de actuación es todo el Término Municipal de Murcia, cuyos 438.246 habitantes* se distribuyen en 8 barrios y 54 pedanías, sobre una extensión de 890 km².

El Consejo de Administración de la compañía está formado por 19 miembros, 4 mujeres y 15 hombres y, mantiene encuentros de manera periódica. En 2013 fueron 4 las reuniones celebradas. En estos encuentros los consejeros pueden informarse y decidir sobre la gestión de la empresa, así como comunicar recomendaciones al Director Gerente. El representante de los trabajadores en el Consejo transmite en estas reuniones las indicaciones que los trabajadores quieren hacer llegar al máximo órgano de gobierno.

La composición del máximo órgano de gobierno la conforman, por la parte pública, el Alcalde de Murcia, actuando como Presidente, y 6 consejeros. Por la parte privada la integra un vicepresidente y 5 consejeros; 2 consejeros independientes, y un consejero representante de los trabajadores.

El Director de la Oficina de Gobierno y la Interventora General del Ayuntamiento de Murcia, actuando en calidad de Secretario e Interventora del Consejo de Administración respectivamente, tiene voz pero no voto y dan fe de la legalidad de los acuerdos adoptados y de las operaciones económico-financieras de la sociedad. El Director Gerente tiene voz pero tampoco tiene voto.

* Fuente Instituto Nacional de Estadística a fecha de 1 de Enero de 2013.

PRESIDENTE

Miguel Ángel Cámara Botía	Ayuntamiento de Murcia
----------------------------------	------------------------

VICEPRESIDENTE

Asunción Martínez García	Agbar
---------------------------------	-------

VOCAL

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
UPYD - DIMITE	Ayuntamiento de Murcia
José Ignacio Tornel Aguilar	Ayuntamiento de Murcia
Jorge Sánchez Marín	Aguas de Murcia
Marc Mascareñas	Agbar
Enrique Nicolás Panalés	Agbar
Javier Segovia Pastor	Agbar
Jorge Ferrándiz Leal	Agbar
Gaspar de la Peña Velasco	Independiente
Juan Roca Guillamón	Independiente

ASISTENTES NO CONSEJEROS

Secretario	José Antonio de Rueda y Rueda	Ayuntamiento de Murcia
Interventora	Cecilia Milanés Hernández	Ayuntamiento de Murcia
Director Gerente	José Albaladejo Guillén	Aguas de Murcia

Entre las funciones del máximo Órgano de Gobierno están:

- La elevación de la propuesta de tarifas que han de regir en la prestación del servicio.
- Aprobación de inversiones.
- Acuerdos en materia de personal.
- Gestión económica y recaudatoria.

Cómo nos organizamos



El estudio, análisis y posterior ejecución de decisiones relevantes para el funcionamiento de Aguas de Murcia se llevan a cabo en el Comité de Dirección. Está formado por 6 hombres (cuatro de ellos son mayores de 50 años, 2 están en el tramo de edad 30-50) y 1 mujer (en el tramo de edad 30-50 años). El Director Gerente establece las directrices a las que se han de ajustar las distintas Direcciones de la organización en el seno del Comité de Dirección, garantizando los estándares de servicio marcados por el Consejo de Administración.

El Comité de Dirección realiza trimestralmente reuniones de seguimiento donde se revisan todos los sistemas de gestión implantados para el desarrollo de la actividad. Se evalúan los resultados y su implementación.



Nuestros datos económicos

Los principales ingresos relacionados con el ciclo integral del agua provienen de cuatro grandes operaciones básicas:

- Agua y Alcantarillado
- Depuración
- Obras
- Otros Servicios (mantenimiento de fuentes ornamentales...)

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.

Principales magnitudes económicas de la empresa en **2013**:

Ingresos Netos. Activos Totales (€)	Ingresos Explotación netos	72.193.282
	Activos Totales	109.089.815
	Inversiones	4.176.284
Valor Económico (€)	Valor Económico Directo Creado € (VEC)	72.193.282
	Ingresos	72.193.282
	Valor Económico Distribuido € (VED)	69.343.934
	Costes Operativos	47.583.780
	Salarios y beneficios sociales	15.558.564
	Pagos a proveedores de capital	3.433.572
	Pagos a gobiernos	2.768.018
	Inversiones en la comunidad	390.037,05
	Valor Económico Retenido € (VER)	8.738.854
Capital Total (€)	Patrimonio neto	48.044.378
	Deuda	46.000.200
	Inversiones	4.176.284
Patrimonio neto y deuda (€)	Capital total	109.089.815
Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)		2.935.496
Las subvenciones se corresponden con las altas de subvenciones de capital y de explotación del ejercicio.		
Gastos totales en materia de medio ambiente (€)	Gestión Residuos	837.127,04
	Elaboración de memoria y cuotas asociaciones	17.076,27
	Campañas de comunicación	190.964,17
	Formación ambiental y otros	7.748,68
	Seguro de responsabilidad medioambiental	4.259,10
	Total	1.057.175,26

Lo más destacado de 2013

TÉCNICAS QUE EVITAN LA PÉRDIDA DE AGUA

En una cuenca tan seca como la del Segura, donde la escasez de lluvias obliga a que el abastecimiento esté sujeto a trasvases y desalinizadoras, evitar fugas y pérdidas es un empeño obligado para Aguas de Murcia. La evolución de los principales ratios de control del Agua no Registrada (ANR) del último año ha sido muy positiva. Se ha reducido en un 7,8% lo que, traducido a metros cúbicos, significa que se ha ahorrado durante el 2013 la cantidad de 342.646 m³. Asimismo, el rendimiento técnico de la red de abastecimiento de Murcia se ha situado en el 85,04%, lo que la coloca a nuestra red entre las de mayor eficiencia hidráulica de España.

LA APORTACIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

En el año 2013 la aportación de Aguas de Murcia a la Comunidad Local ascendió a 390.037,05 € (SO1), lo que supone el 0,54% de sus ingresos. Uno de los datos más significativos de esta aportación está en la considerable subida en medioambiente, que ha pasado de un 14,74% en 2012, al 21% en 2013. Por último, Aguas de Murcia no se olvida de los más desfavorecidos y continúa realizando un gran esfuerzo por contribuir al bienestar social, con una inversión del 19%, dos puntos superior al del pasado año.

LA CALIDAD DEL AGUA

En los últimos años Aguas de Murcia ha ido incorporando todas las tecnologías necesarias para lograr la máxima excelencia en los procesos productivos y de calidad en el agua que se distribuye a la población. Fruto de este esfuerzo se ha logrado no solo que el cumplimiento normativo de los criterios sanitarios de la calidad del agua sea del cien por cien, además cada gota de agua suministrada es de la máxima calidad y siempre apta para el consumo humano, dato avalado por las 53.054 muestras tomadas y analizadas en 2013.



LA IMPORTANCIA DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES


La distribución del agua en la Cuenca del Segura no se puede hacer mediante la gravedad, ya que el Valle de Murcia tiene una topografía muy particular. Los dos cauces de mayor importancia, el Segura y el Guadalentín, tienen situados sus márgenes en zonas más elevadas que las zonas a las que abastecen. Por ello, se necesita mucha energía para bombearla hasta los destinatarios finales. Aguas de Murcia hace año tras año una clara apuesta para que una gran parte de esta energía sea renovable. En 2012 puso en funcionamiento de una planta de cogeneración en la EDAR Murcia Este que ha producido en 15 meses 7,31 GW y en el último año 5,31 GWh. La totalidad de esta energía fue consumida por la planta depuradora y supuso un 38% de la energía total.

Además, la producción de energía renovable mediante paneles solares en las instalaciones EDAR Murcia Este y Baños y Mendingo ha sido de 862.691 KWh, lo que supone un incremento del 24,68% respecto al año anterior.



LA FORMACIÓN, BASE DEL FUTURO

Aguas de Murcia ha firmado un acuerdo de colaboración con la Universidad de Murcia, por medio de la Cátedra de Responsabilidad Social y está presente en el Master de RSC como fórmula de intercambio de experiencias y mejoras en este campo, además de contribuir a la formación de los estudiantes y futuros profesionales. Además, la empresa sigue colaborando con los principales centros tecnológicos y universidades dentro y fuera de la Región. Entre ellos destaca la Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad de Murcia, Universidad de Granada, el Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente, el CEBAS-CSIC, CETAQUA y CIRSE. Mediante estas colaboraciones e intercambio de conocimientos Aguas de Murcia se garantiza que los proyectos estas supervisados por los mejores investigadores en esta materia.



LA INVERSIÓN EN I+D+I

En 2013 Aguas de Murcia invirtió un total de 575.228,33 € para el desarrollo de proyectos de I+D+i. Para 2014 se hará hincapié en recabar fondos europeos procedentes del programa HORIZON 2020 y del MINECO.

A lo largo del año 2013 se han desarrollado 30 estudios específicos y proyectos de investigación y los procesos van encaminados a contribuir y mejorar la principal actividad de la empresa; la gestión sostenible del ciclo integral del agua. Todos los procedimientos y técnicas son objeto de permanente investigación e innovación.

Reconocimientos y premios

PREMIO BIOENERGÍA DE PLATA

La Asociación Técnica para la Gestión de Residuos, Aseo Urbano y Medioambiente, ha otorgado a Aguas de Murcia el PREMIO BIOENERGÍA DE PLATA a la iniciativa al mayor esfuerzo en I+D por su proyecto de aprovechamiento energético del biogás generado en la EDAR Murcia Este y contribuir a evitar la emisión de más de 3.600 t de CO₂/año y de más de 25 t de SO₂/año.



PREMIO SUEZ ENVIRONNEMENT

Aguas de Murcia reconocida en los Trofeos de Innovación 2013, -otorgados por Suez Environnement, durante la celebración del Technical World Congress celebrado en París- en su categoría de Operaciones, por su actuador hidráulico para doble regulación de presiones.



PREMIO BEST LIFE PROJECTS 2013

La Comisión Europea (CE) ha publicado los Mejores Proyectos LIFE en Medio Ambiente de 2012 (Best LIFE Environment projects 2012), que incluye el proyecto LIFE+ BIOCELL, en el que participa Aguas de Murcia. Por noveno año, la CE ha premiado las mejores prácticas y las acciones más innovadoras que pueden ser aplicadas en Europa. Este año fueron galardonados 17 proyectos. Los criterios para nominar a los ganadores fueron la contribución medioambiental del proyecto a medio y largo plazo; las mejoras económicas y sociales; el grado de innovación y transferencia; su relevancia y su relación coste-efectividad.

La ceremonia de entrega de premios se celebró en Bruselas, el 5 de junio de 2013, dentro de los eventos de la Semana Verde (Green Week Annual).







02

A qué nos dedicamos













Capítulo ilustrado con obra de Roque López Molero
Alumno de la Facultad de Bellas Artes
de la Universidad de Murcia

La principal actividad de Aguas de Murcia es garantizar el servicio de agua potable a los ciudadanos del municipio de Murcia, 24 horas al día, los 365 días del año. Para que cada vez que se abre un grifo el abastecimiento sea óptimo, todos nuestros esfuerzos están enfocados a la perfecta gestión del ciclo integral del agua, comenzando por su obtención o captación y pasando por la potabilización, desinfección, distribución, recogida, depuración, reutilización y posterior devolución al medio natural. Todo este proceso se realiza utilizando, en las diferentes etapas del ciclo del agua, tecnologías eficientes, innovadoras y responsables para ir día a día ampliando nuestro compromiso social con los 438.246 habitantes del municipio.

438.246 habitantes servidos

Además, Aguas de Murcia, dentro del marco de su competencia municipal, presta otros servicios públicos, como la gestión de fuentes ornamentales, el riego de zonas ajardinadas, control de vertidos al alcantarillado y el mantenimiento y ampliación de las infraestructuras hidráulicas.

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

-  ■ Gestión de servicios públicos municipales de agua potable y alcantarillado.
-  ■ Gestión y atención al cliente.
-  ■ Gestión de instalaciones de regadío.
-  ■ Gestión privada del ciclo integral del agua.
-  ■ Mantenimiento y operación de estaciones depuradoras de agua residual.
-  ■ Saneamiento y depuración.
-  ■ Vigilancia de vertidos al alcantarillado y cauces públicos.
-  ■ Servicios ambientales.
-  ■ Diseño y ejecución de infraestructuras hidráulicas de captación y depuración, producción, distribución y tratamiento.
-  ■ Potabilización y abastecimiento de agua potable.
-  ■ Control analítico de agua potable y agua residual.
-  ■ Tecnología del agua.

datos

significativos actividad 2013

ABASTECIMIENTO	Población servida (habitantes)	438.246
	Número total de clientes	180.672
	Volumen entregado a la red (m³/año)	29.473.949
	Número de ETAP	1
	Capacidad total de tratamiento (m³/día)	48.000
	Longitud total red de distribución (km)	2.176,23
	Bombes de agua potable	41
	Depósitos	28
SANEAMIENTO	Población total servida alcantarillado	411.466
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	1.564,01
	Bombes alcantarillado	186
DEPURACIÓN	Número de depuradoras	18
	Caudal tratado (m³)	46.828.978

El largo camino del agua en Murcia

El correcto y eficiente abastecimiento de agua es un largo proceso de ida y vuelta que se inicia con la recogida en origen, continúa con la llegada al consumidor y finaliza con el regreso al medio natural.

Las diferentes fases del ciclo integral del agua son



Este largo camino del agua en la Región de Murcia se hace mucho más costoso ya que el clima mediterráneo, con un escaso e irregular volumen de precipitaciones, obliga a depender de los trasvases y de la desalación con el alto costo que eso implica.

Por este motivo, el coste del agua en Murcia es más elevado que en otras ciudades pero, a la vez, entre los ciudadanos existe una gran responsabilidad en el consumo, lo que la sitúa entre las de menor gasto por habitante.

En el complejo ciclo que va desde la recogida del agua en origen hasta que el consumidor la utiliza y su posterior vuelta al medio natural, Aguas de Murcia emplea cada día del año todos sus esfuerzos para que el servicio sea el mejor posible, tanto a nivel humano como tecnológico. Para lograr ser eficiente y sostenible apostamos por tecnologías avanzadas y limpias y por una importante labor preventiva.

“El abastecimiento de agua en Murcia es un proceso muy costoso por la falta de lluvias, lo que obliga a depender de desaladoras y trasvases.”

Para fijar **el precio del agua** la empresa suministradora solicita al Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en abastecimiento de las poblaciones, la aprobación de un expediente de modificación de tarifas, siempre y cuando se produzca una variación de costes que altere el equilibrio económico de la explotación.

En el Ayuntamiento se examina la propuesta y remite a la Comisión de Precios un informe. Este organismo pertenece a la Comunidad Autónoma, está compuesto por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores y es el competente para autorizar los precios definitivos del agua.

El precio del agua, aun cumpliendo con la Directiva Marco Europea que obliga a repercutir los costes al usuario final, no es el mismo para todas las poblaciones. La extensión del territorio municipal, la



longitud de la red, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en la factura.

No tiene el mismo coste el servicio de abastecimiento una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa, y que no tenga recursos hídricos propios, como es el caso de Murcia, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio.

Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la mencionada Directiva Marco y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.

“El precio del agua varía de unos municipios a otros porque está sujeto a parámetros variables como la escasez o abundancia de los recursos hídricos.”

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

Asegura el acceso universal

Controla el cumplimiento del marco regulador, calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

OPERADOR

PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

Aporta recursos: gestión eficiente, know how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación

Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación

PRECIO DEL AGUA





03

A quién nos dirigimos

Capítulo ilustrado con obras de **Marina Alonso Vidal**
Alumna de la Facultad de Bellas Artes
de la Universidad de Murcia

Todos aquellos individuos o colectivos que utilizan de manera particular o profesional el servicio de abastecimiento de agua son nuestros grupos de interés, a los que hay que atender en sus multiplicidad de intereses, expectativas y demandas.

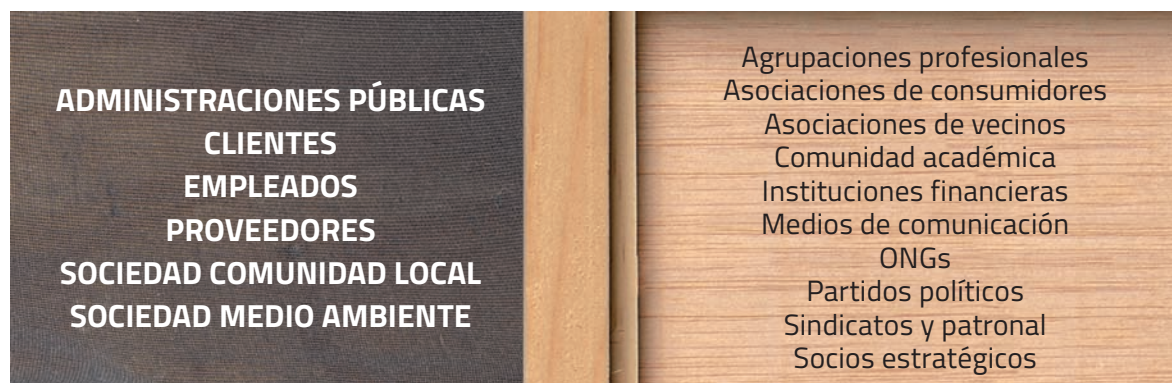
Según el método desarrollado por Mitchel, Agle & Wood (1997), y validado por estudios recientes (Magness, 2008; Myllykangas, 2010), la legitimidad, el poder y la urgencia son los atributos más importantes de los Grupos de Interés.

LEGITIMIDAD.- Es la validez percibida de la demanda de un grupo de interés.

PODER.- La habilidad o capacidad para producir un efecto en la empresa.

URGENCIA.- Es el grado de las demandas que exigen la atención inmediata.

Un grupo de interés puede poseer uno, dos o los tres atributos simultáneamente y en esa medida podrá ser evaluada su relevancia para la organización.



Grupos de interés estratégicos, con participación continua

Grupos de interés importantes, con participación periódica

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS QUE SE PREVÉ QUE UTILICEN EL INFORME

- Ayuntamiento de Murcia (concejalías, Bomberos, Protección Civil, alcaldes pedáneos y presidentes de juntas de distrito...)
- Federación de Municipios de la Región de Murcia.
- Administración autonómica (consejerías, institutos y entes públicos, direcciones generales...)
- Administración central (Mancomunidad de los Canales del Taibilla, Confederación Hidrográfica del Segura, ministerios...)
- Universidades y centros de investigación, parques científicos y centros tecnológicos.
- Colegios y escuelas profesionales.
- Centros educativos no universitarios.
- Asociaciones ciudadanas y ONG's.
- Asociaciones y organizaciones empresariales.
- Empresas del sector y relacionadas.
- Medios de comunicación.
- Partidos políticos.
- Accionistas/consejo de administración, empleados, clientes, proveedores, sindicatos.

PRINCIPALES COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS					
Clientes	Empleados	Administraciones públicas	Medio ambiente	Comunidad local	Proveedores
Calidad	Formación y desarrollo	Transparencia	Gestión sostenible	Mejora de la calidad de vida	Integridad y honestidad
Eficiencia	Comunicación.	Anticipación a la normativa	Gestión ambiental	Comunicación	Transparencia
Innovación	Seguridad y salud laboral.	Servicio de calidad	Calidad y salud	Sensibilización	Prácticas
Comunicación	Conciliación.		Biodiversidad.	Experiencia	
Escucha al cliente	Igualdad y diversidad		Eficiencia energética		

Cientes, el colectivo más destacado

Garantizar a nuestros clientes el perfecto servicio de agua potable es el objetivo final de Aguas de Murcia y nuestro compromiso principal. Para conseguirlo es necesario ofrecer una oferta completa e innovadora acorde con las necesidades y requerimientos de este colectivo. Además, ponemos un especial empeño para que el cliente tenga un acceso fácil y directo a la información que se genera desde la empresa.

Lograr un trato personalizado, rápido y eficiente precisa de unas líneas de trabajo específicas tanto externas como internas:

SERVICIOS AL EXTERIOR E INNOVACIÓN:

- Atención al cliente.
- Tramitación de los contratos de suministro: Altas, Bajas, Cambios Contractuales. Gestión comercial de solicitudes: Acometidas, Obras, Revisión de instalaciones, Domiciliaciones bancarias, Abastecimiento con telelectura, Descentralización de edificios y comunidades.
- Coordinación de la contratación de servicios generales asociados al ciclo comercial.
- Coordinación Centro Atención Telefónica, CAT.
- Gestión de la cartera de clientes.
- Impulso a la ejecución de proyectos de innovación que afecten a los procesos operativos comerciales.

PROCESOS INTERNOS Y ATENCIÓN COMERCIAL A GRANDES CLIENTES:

- Gestión de los procesos de lectura y tarifas y facturación.
- Gestión del parque de contadores.
- Inspección.
- Quejas y reclamaciones.
- Atención comercial a los clientes institucionales y singulares.

Hasta ahora, los resultados están siendo muy satisfactorios, tanto que nos llevan a garantizar públicamente y mediante una carta los principales servicios a nuestros abonados, los cuales se pueden resumir en la siguiente tabla.

- 1 Instalamos el contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.
- 2 Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables.
- 3 Si cometemos un error en la lectura del contador, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborables.
- 4 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.
- 5 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.



“Durante 2013 no ha habido ninguna indemnización por incumplimiento”

PRINCIPALES MEJORAS EN EL SERVICIO A NUESTRO CLIENTES

TELELECTURA

Consiste en la recogida a distancia, es decir, sin necesidad de desplazarse físicamente hasta el contador, de los datos registrados sobre el consumo de agua del abonado, reduciendo a cero la posibilidad de error y actuando de una manera más rápida en caso de consumo excesivo (todos los días se comprueban consumos y se avisa al cliente en el caso de detectar una fuga). 1.573 clientes disponen de contadores gestionados con el sistema de Telelectura.

En el caso de Grandes Clientes, la Telelectura se basa en el empleo de un emisor de impulsos conectado al contador que emite a un dispositivo llamado I-Meter que se encarga de transmitir la información recibida por GPRS a los sistemas centrales.

PROYECTO TELELECTURA GRANDES CLIENTES 2013			
AGUAS DE MURCIA		Cientes Objetivo	I-Meters Instalados
		30	32
			% Progreso
			106,67%

El equipo i-meter se ha instalado en contadores de grandes consumidores, contadores aislados y algunos contadores de distribución de difícil acceso donde no es necesario el registro continuo de caudales. Todos ellos instalados sobre contadores mecánicos de calibres comprendidos entre 13 y 100 mm.

INDIVIDUALIZACIÓN DE CONTADORES

Existe la posibilidad de individualizar el suministro de su vivienda en los casos en los que el contador es aún comunitario. En 2013 se han tramitado 100 expedientes de descentralización de contadores comunitarios. El resultado ha sido la descentralización de 14 contadores comunitarios y 168 nuevos suministros individuales.

FACTURA ELECTRÓNICA

Uno de los principales proyectos de Aguas de Murcia para contribuir con el medio ambiente es la puesta en marcha y mantenimiento de una campaña para que los clientes cambien la factura de papel por la electrónica. Gracias al proyecto e-factura en 2013 se han emitido 89.142 facturas, lo que produce un ahorro de cerca de 891 Kg de papel, que implica un positivo impacto para el medio ambiente y ha permitido que el municipio de Murcia cuente con más de 15.000 nuevos árboles plantados por trabajadores voluntarios de Aguas de Murcia y por los clientes que quisieron participar en esta actividad, desde el inicio de la campaña.



“**2.225** clientes se han dado de alta en 2013 en el servicio de facturación electrónica, lo que supone un ahorro de **891** kilos de papel”



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

Como alternativa a la atención presencial, se cuenta con el Centro de Atención Telefónica al servicio del cliente. El horario de atención telefónica es continuado, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. El 47% de las solicitudes de alta de suministro en 2013 se han tramitado a través de este medio. En 2013 el CAT recibió un total de 98.167 llamadas. El 93,06% han sido atendidas en menos de 20 segundos. Además, A través de la página www.emuasa.es se tiene acceso a todo tipo de información y gestiones. 4.183 solicitudes y contactos durante 2013 han llegado a la empresa desde la web. Mediante estas dos herramientas Aguas de Murcia intenta mantener y potenciar el diálogo con sus clientes no solo de la manera tradicional, sino también adaptándose a las nuevas tecnologías que hacen más fácil y directo esta interacción entre ambas partes.



SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Existe una aplicación informática de Gestión de Quejas y Reclamaciones que permite optimizar el proceso de recepción, asignación, tramitación y resolución de cualquiera de los problemas que los clientes puedan tener. En 2013 se han presentado 223 quejas, siendo todas ellas respondidas en el plazo establecido.



“ El 93% de las llamadas recibidas en el servicio de atención al cliente han sido atendidas en menos de 20 segundos ”

Aguas de Murcia, a través de Agbar, ha implantado la figura del **Customer Counsel**, con la que intenta acercar aún más el servicio a sus clientes y facilitar el diálogo entre ambas partes.

El **Customer Counsel** es una figura que analiza de una manera personalizada cada reclamación que recibe de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido por parte de la empresa potenciando la mediación entre el cliente y la empresa con el fin de buscar soluciones de manera imparcial, a la vez que confidencial.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Saber cuál es la opinión de nuestros clientes, sus principales necesidades y problemas es fundamental para mejorar el servicio que ofrece Aguas de Murcia.

El Índice de Satisfacción del cliente en el año 2013 se sitúa en 6,52 sobre 10 con un nivel de confianza del 95,5%.

Aspectos relacionados con la calidad del servicio como la continuidad, la presión del agua en casa, la facilidad para contactar con la compañía, o la atención recibida son valorados muy positivamente por los clientes.

Ninguno de los aspectos valorados se encuentra en el rango negativo, siendo al igual que en años anteriores el sabor el que obtiene menos valoración. Esta característica se debe al alto contenido en sales minerales presentes en el agua del trasvase y no tiene ningún impacto en la calidad del agua suministrada, que cumple holgadamente todos los requerimientos vigentes.

“ La continuidad en el suministro de agua potable es el aspecto más destacado el pasado año por los clientes de Aguas de Murcia ”

En 2013 se han realizado encuestas telefónicas a 103 clientes para analizar si conocen los medios de contacto con la empresa para acelerar sus gestiones y consultas, así como para valorar los motivos de su elección. Puesto que todas las acciones llevadas a cabo en el campo de la comunicación con clientes buscan cercanía y transparencia en 2014 está prevista una nueva campaña de difusión del CAT (centro de Atención Telefónica).

Para reforzar la cercanía de la empresa con sus clientes y la facilidad en las gestiones se mantiene de forma continuada campañas como son las siguientes:

Paquete de bienvenida para nuevos clientes: Los clientes que acuden a nuestra oficina se llevan un regalo de bienvenida con información de todo lo que su empresa de agua le ofrece. En un CD, que se entrega con cada alta en el suministro, se muestra un vídeo de presentación de la empresa en el que han participado los empleados.

La Oficina en casa: A través de la página www.emuasa.es se tiene acceso a todo tipo de información y gestiones. 4.183 solicitudes y contactos durante 2013 han llegado a la empresa desde la web.

Contrafactura: El reverso de las facturas se datos de interés como consejos en el uso del agua o información de la presentación de nuevos servicios que la empresa pone en marcha.

Publicidad: En las ediciones digitales de los diarios de información regional se coloca publicidad. Son espacios ubicados estratégicamente que proporcionan una importante fuente de información.





Las redes sociales: Atentos a la actualidad y a la forma más usual y fácil que tienen los clientes de estar informados y comunicarse, Aguas de Murcia ha puesto en marcha en 2013 su cuenta en Twitter.



AYUDA A LOS MÁS NECESITADOS Y EL FONDO SOCIAL

Una de las iniciativas de las que Aguas de Murcia se siente más orgullosa es la puesta en marcha de un Fondo Social para los más necesitados. Este proyecto se puso en marcha en el año 2012, se ha mantenido en 2013 y se ha ampliado para 2014. La ayuda que ha prestado a familias con dificultades económicas ha sido tan importante que esta iniciativa ha merecido el reconocimiento a nivel nacional al ganar varios premios en el primer semestre de 2014.

Aguas de Murcia no solo ha puesto en marcha el fondo social dotado con 200.000, además cuenta con Aguas de Murcia ofrece Tarifas Especiales para familias numerosas y pensionistas.

La solicitud y la documentación para obtener estas ayudas están disponibles en nuestra página web www.emuasa.es y en las oficina de Plaza Circular nº 9, así como llamando al Centro de Atención Telefónica (968 27 80 08).

En 2013 la dotación del Fondo, de 200.000 euros, permitió la tramitación de 1.275 solicitudes y la condonación de la deuda de agua y saneamiento de un total de 4.295 facturas a 1.228 familias.

La estrecha colaboración con Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, , que es la que elige a las familias beneficiarias, garantiza la correcta gestión del Fondo Social.

En ese mismo año se han beneficiado 5.498 clientes de precios reducidos en sus facturas de agua gracias a las tarifas especiales de familias numerosas y pensionistas.

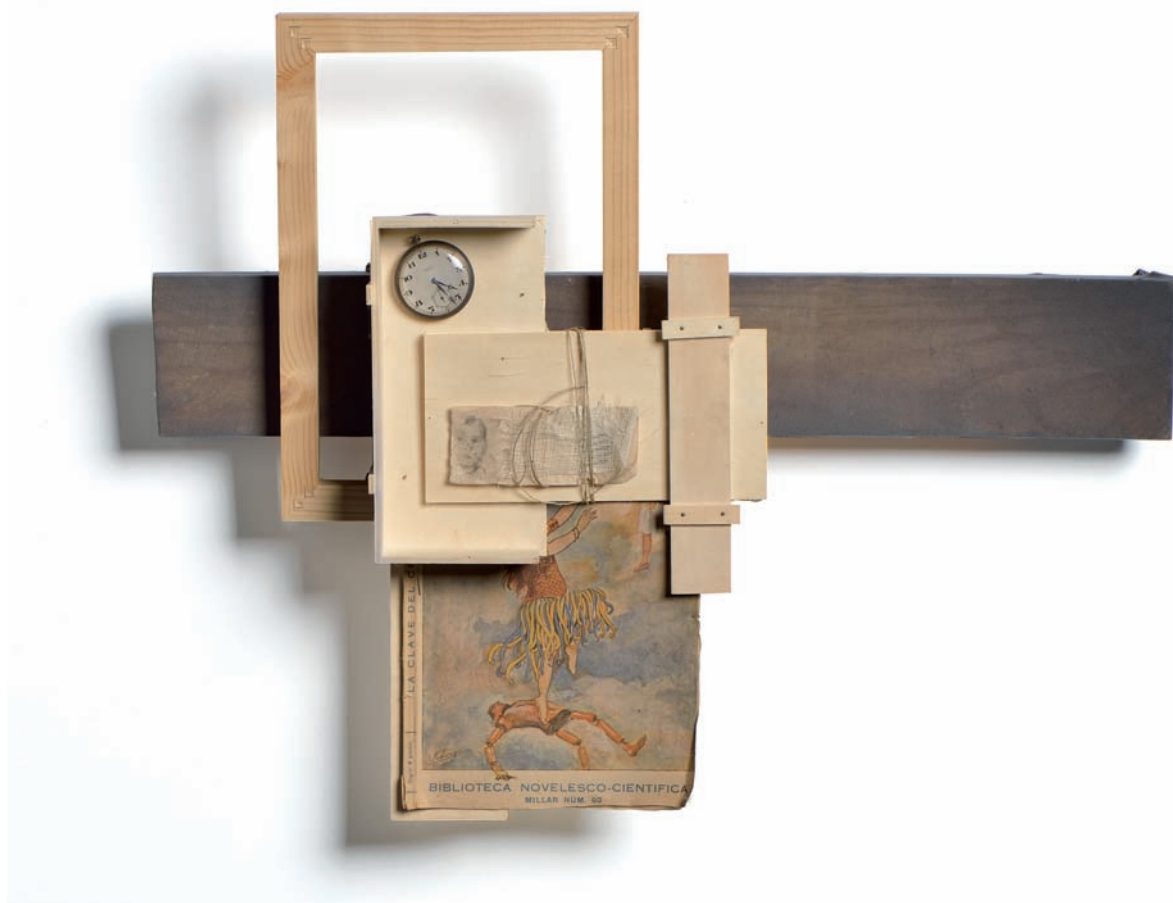
Las administraciones públicas

El Ayuntamiento de Murcia es el organismo competente en la elección del modelo de gestión del Ciclo Urbano del Agua y además es el socio mayoritario en Aguas de Murcia, con un 51% del accionariado. Por tanto, se convierte en uno de los grupos de interés más importantes con el que es fundamental mantener un compromiso y diálogo constante y continuo.

En tiempos de crisis económica una parte importante de la colaboración se ha centrado en facilitar el acceso al servicio de las familias necesitadas con la creación de un fondo social que año tras año va a más. Gracias a este proyecto son muchas las familias que se acogen a una reducción o exención de la factura de agua. Para controlar que este Fondo llega a los más necesitados y que se emplea en familias con verdaderas dificultades económicas la elección se hace a través de la Concejalía de Asuntos Sociales que es la que conoce a fondo la situación y la realidad de las familias más desfavorecidas en el municipio de Murcia. En 2013 se han beneficiado 5.554 clientes de precios reducidos en sus facturas de agua.

A este tipo de iniciativas sociales hay que unir el diálogo y la colaboración que existe en la puesta en marcha de nuevos proyectos innovadores y la búsqueda de soluciones a los problemas que pueden surgir en la prestación del servicio.

Por ello, el compromiso de Aguas de Murcia con las Administraciones Públicas está basado en la colaboración y la transparencia como manera de actuar con el objetivo de buscar sinergias que logren mejorar el servicio que se presta en el municipio de Murcia.



Proveedores

El empeño de Aguas de Murcia por realizar una actividad responsable y comprometida no tendría sentido si ese esfuerzo no se le trasladara también a los proveedores con los que trabaja.

Por ello, se lleva a cabo un procedimiento de contratación en el que se pone de manifiesto el compromiso de que todo servicio, de principio a fin, sea lo más transparente, eficiente y respetuoso posible.

Para lograrlo existen unas "Instrucciones Internas de Contratación" se encuentran publicadas en la página web, www.emuasa.es, y han sido redactadas cumpliendo con la normativa recogida en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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

PUBLICIDAD	Garantiza el conocimiento, por parte de los posibles licitadores, de los procedimientos de contratación y de los contratos formalizados.
CONCURRENCIA	Garantiza el libre acceso, en aquellos procedimientos que así se establezcan, de todos aquellos candidatos capacitados para la correcta realización del objeto contractual.
TRANSPARENCIA	Garantiza el conocimiento por parte de terceros de los diferentes trámites que integran los procedimientos de contratación, de los criterios de selección y adjudicación.
CONFIDENCIALIDAD	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.
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	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.

Además, Aguas de Murcia ha incluido en los contratos con proveedores una cláusula de Impacto Ambiental y Código Ético. En ella el proveedor garantiza un alto nivel de conducta ambiental en la ejecución de su contrato, maximizando la eficiencia energética y la correcta eliminación de los residuos. También les comunica que es su responsabilidad conocer los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Código Ético corporativo de conducta de los profesionales de las empresas del grupo, por lo que su comportamiento deberá ir en consonancia con ambos documentos.

Existe otra cláusula de Gestión Ambiental, Sistemas de Calidad y Seguridad Alimentaria más específica, que deben cumplir los proveedores cuyos ámbitos de actuación estén relacionados con ella.

“Aguas de Murcia incluye en los contratos una cláusula en la que el proveedor garantiza una buena conducta ambiental en la ejecución de su trabajo”



PROVEEDORES LOCALES

En 2013 el gasto por compras y servicios a los principales proveedores asciende a 46.663.448 € (IVA incluido) correspondiendo un 57,86% a proveedores locales.

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

MANCOMUNIDAD CANALES TAIBILLA	Suministro agua
EXCAVACIONES Y MONTAJES VIGUERAS, S.L.	Mantenimiento redes y obras
HERMANOS ESPIN, S.L.	Mantenimiento redes y obras
HERMANOS ALCARAZ, S.L.	Mantenimiento redes y obras
MOMPEÁN Y MATEO, S.L.	Lectura contadores y reparto de facturas
ESPINAGUA, S.L.	Mantenimiento redes y obras
VIMUR 93, S.L.	Mantenimiento redes y obras
EXCAVACIONES LA ALBERCA, S.L.	Mantenimiento redes y obras
MANUEL PÉREZ BRAVO	Instalación contadores
CESPA SERV URBANOS DE MURCIA, S.A.	Gestión de lodos
DESALADORA DE ESCOMBRERAS, S.A.	Suministro agua
INSTALACIONES HERGASA 2006 S.L.L.	Mantenimiento redes y obras
ELECTROMUR, S.A.	Ingeniería hidráulica y otros
HIDROGEA GEST INT DE AGUAS DE MURCIA	Ingeniería hidráulica y otros
SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.	Seguridad
ISANFEX MECANICA DEL AGUA, S.L.	Mantenimiento redes y obras
MARSH, S.A.	Seguros
CONSTRUCCIONES RUIZ ALEMÁN, S.A.	Mantenimiento redes y obras

En 2013 se han mantenido con los proveedores reuniones periódicas de coordinación de actividades empresariales, según lo dispuesto en la normativa de PRL y en la norma OHSAS 18001. Además, Se han realizado desarrollos innovadores de equipos e instrumentos, dedicados a la mejora de las condiciones de trabajo tendentes a minimizar los riesgos en determinadas tareas habituales.

También se han desarrollado iniciativas de mejora de la gestión, la sensibilización y el compromiso en temas de PRL, de los que se da traslado a las empresas proveedoras de obras y servicios en general. Un ejemplo ha sido la edición de dípticos informativos de riesgos laborales y medidas preventivas de las distintas actividades que se realizan dirigidos a trabajadores propios y de empresas externas que nos trabajan.

Se mantienen compromisos con proveedores de carácter social cuya labor está enfocada al desarrollo de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión como Assido, Comercio Justo, Traperos de Emaús, y los residuos generados por las empresas contratistas que trabajan en nuestras instalaciones de depuración se consideran como residuos propios para asegurarnos su correcta gestión. El material informático obsoleto se dona y se recupera para otros usos. El papel usado, pilas, material eléctrico, aceites usados, etc., se reciclan para su posterior uso y gestión

Comunidad local

La actividad de Aguas de Murcia no solo se limita a buscar la excelencia en la prestación del servicio de abastecimiento de agua. Entre sus compromisos también está la formación, la educación y la protección del medio ambiente.

Las acciones llevadas a cabo en el último año están enfocadas a toda la sociedad y su objetivo no es otro que concienciar e impulsar hábitos sostenibles, mantener y mejorar el patrimonio medioambiental, contribuir al desarrollo de actividades culturales, al fomento de las tradiciones y, en definitiva, promover el desarrollo local.

SOLIDARIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

Cada año la empresa pone en marcha iniciativas y proyectos para colaborar y apoyar a colectivos que desarrollan un trabajo de apoyo y formación solidaria con las personas más necesitadas. Algunas de las actuaciones llevadas a cabo en 2013 fueron las siguientes:

Jornada de donación de sangre. En 2013 participaron 28 empleados en la jornada de donación de sangre que se celebra cada año en Aguas de Murcia. La empresa cede una sala al Servicio Móvil de extracciones del Centro de Hemodonación de la Región de Murcia.

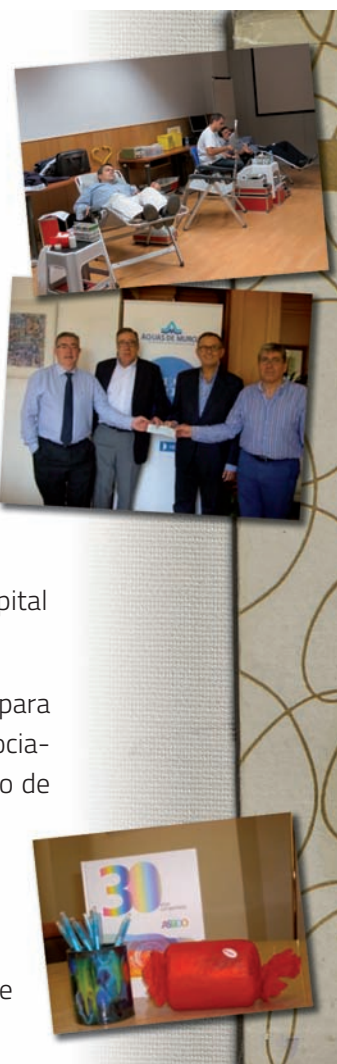
Por tercer año consecutivo el **Teaming** vuelve apoyar iniciativas en favor de los más desprotegidos. El total recaudado durante el 2013 suma 1.814 € a los que la empresa ha querido sumarse doblando la cantidad reunida. Al final un total de 5.442 € que irán destinados al BANCO DE ALIMENTOS DEL SEGURA. La entrega del cheque tuvo lugar en las oficinas centrales, con la asistencia de José Albaladejo, Roberto Lavella como representante de los trabajadores miembros del Teaming, Bonifacio Fernández y Antonio Sánchez, Presidente y Vicepresidente de Banco de Alimentos del Segura respectivamente.

Colaboración con **Pupaclonw** para proyectos realizados en el Hospital Virgen de la Arrixaca.

Entrega de papel usado a la asociación benéfica **Traperos de Emaús** para su destrucción y posterior uso del material resultante. Esta es una asociación constituida en Murcia en 1995 que trabaja con personas en riesgo de exclusión y las acompañan y tutelan en sus procesos de recuperación personal, social, y laboral.

Colaboración con **ASSIDO**

Donaciones a **Jesús Abandonado** y colaboración con su taller de artesanía.



EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN

Si importantes son las acciones encaminadas a mejorar el servicio en el abastecimiento, no menos importante es la formación y la sensibilización en materia de agua y medio ambiente que garanticen el futuro y las buenas prácticas de las próximas generaciones. Por ello, a la puesta por las líneas de trabajo que potencian la educación van a más cada año en Aguas de Murcia, como demuestran algunas de las acciones llevadas a cabo en el pasado año:

Campaña Educativa **Gotagotham**.

Colaboración con la Universidad de Murcia por medio de la **Cátedra de Responsabilidad Social**.



Aguas de Murcia colabora en el Master de RSC de la Universidad de Murcia y además este año participa en el lanzamiento de la Plataforma de Acción Social como miembros del Comité de Selección de Proyectos. Colaboración con el I Concierto Solidario organizado por la Plataforma de Acción Social de la Cátedra de RSC. El concierto, a cargo del grupo murciano Los Parrandboleros, fue en beneficio de Cruz Roja, Cáritas y Cepaim.

Actividades en el **Día Mundial del Agua**. Se intentó mostrar *"lo que no se ve del agua"*, sensibilizar a la población de que detrás de un grifo de agua hay responsabilidad y compromiso para abastecer las 24 horas del día los 365 días del año. Esta campaña culminó el 22 de marzo con la entrega de unas cajitas hechas por los miembros de ASSIDO (organización sin ánimo de lucro que se dedica al tratamiento, apoyo, atención, formación e inclusión en la sociedad de personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual) donde se podía descubrir que hay detrás de cada gota de agua.

Colaboración con la Agencia Local de la Energía en la celebración de la **Semana Europea de la Movilidad**.

Colaboración con AEMA para la celebración de la jornada del **Día Mundial del Medio Ambiente**.

Jornadas Esamur. Hidrogea y Aguas de Murcia participaron en las Jornadas Técnicas de Saneamiento y Depuración organizadas por ESAMUR, bajo el título "Investigación e Innovación Tecnológica en el tratamiento de aguas residuales urbanas".

Proyecto Murcia en el tiempo. Aguas de Murcia colabora en la exposición "Murcia en el Tiempo", con la Concejalía de Calidad Urbana e Infraestructuras, que muestra la evolución urbana de la ciudad de Murcia a través de imágenes antiguas y actuales que se plasman en vinilos de gran formato que cubren el perímetro del Yacimiento de San Esteban.



SOLIDARIDAD CON LOS PAÍSES EN DESARROLLO

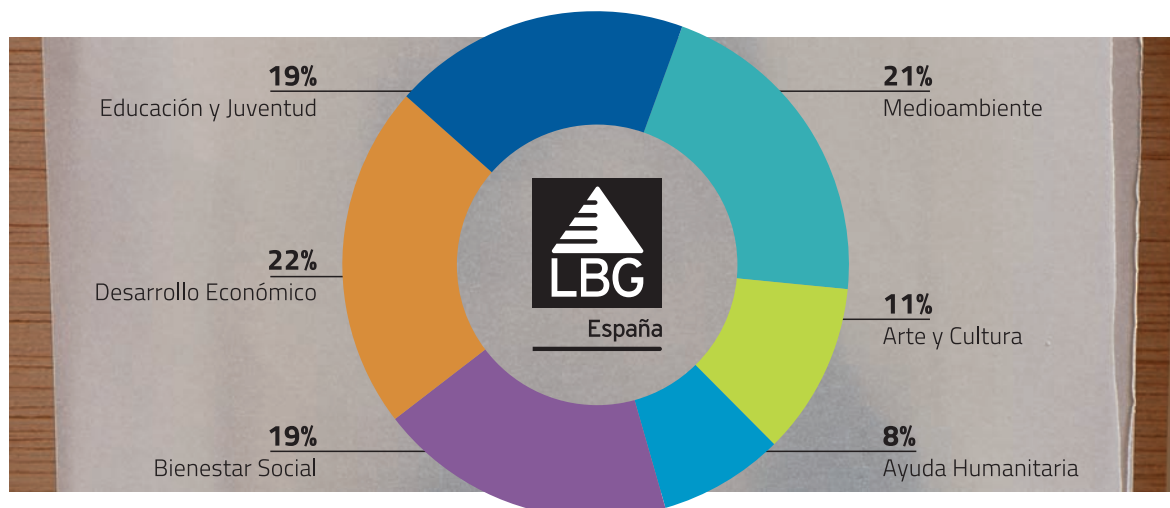


Concurso Aguas de Murcia Solidaria. En 2013 se ha convocado de nuevo el proyecto de la IV Edición del Concurso "Aguas de Murcia Solidaria". En 2012 la ONG ganadora fue Solidaridad Internacional, que recibió el premio en una rueda de prensa.

ACCIÓN SOCIAL DE AGUAS DE MURCIA

La aportación de Aguas de Murcia a la Comunidad Local asciende a 390.37,05 € (SO1), lo que supone el 0,54% de sus ingresos. En el último año, y atendiendo a la realidad económica y social, Aguas de Murcia ha hecho un especial esfuerzo por ampliar sus acciones en el campo del desarrollo económico, que ha pasado de una inversión del 2,62% en 2012, al 22% en 2013. También ha subido de manera considerable la aportación en medioambiente, que ha pasado de un 14,74% en 2012, al 21% en 2013, así como la contribución al bienestar social, con una inversión del 19%, dos puntos superior al del pasado año.

Siguiendo la metodología LBG (líder a nivel internacional en gestión, medición y comunicación de la contribución a la comunidad local de las empresas). La contribución de Aguas de Murcia a la comunidad local en 2013 ascendió a 190.038 €, en la que no está incluida la aportación al Fondo Social destinada a familias desfavorecidas del municipio de Murcia.



PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Aguas de Murcia tiene instalaciones en espacios de interés natural en los que la conservación de la flora y la fauna tienen que conjugarse perfectamente con el funcionamiento diario de estas plantas. Para conseguirlo se aplican los planes de reducción de impactos negativos en el medio ambiente. Para evitar que la presencia de trabajadores afecte al ecosistema se instalan estaciones de control remoto y de telemando para operar a distancia y evitar desplazamientos a estos lugares de alta sensibilidad ambiental. Son muchas las medidas que se han tomado en los últimos años para contribuir a que las zonas sean sostenibles, como la instalación de las placas solares para el abastecimiento energético necesario o, en el caso de las depuradoras, la devolución de parte del agua tratada al medio natural para regeneración de azarbes y acequias, manteniendo el equilibrio ecológico de estos cauces y ayudando a la preservar la flora y la fauna asociadas a los mismos.

Amplias áreas del Parque El Valle y Carrascoy están declaradas Zona Especial de Protección para las Aves (ZEPA) y también Lugar de Interés Comunitario (LIC), ambas, figuras de protección a escala europea.

UN ESCUDO DE ÁRBOLES CONTRA LOS OLORES

En la primavera de 2013 Aguas de Murcia puso en marcha un proyecto basado en la potenciación de la flora cercana a la EDAR Murcia Este para minimizar los malos olores de la planta depuradora. Se plantaron casi dos mil árboles alrededor del perímetro, pero siempre dentro de las instalaciones.

La barrera natural contra los olores está compuesta por 1.560 cipreses, 25 jacarandas, 35 tipuanas, 40 falsas pimientas. La inversión total fue de 4.496,36 euros.



El Decreto 50/2003, de 30 de mayo, se crea el catálogo regional de **flora silvestre** protegida de la Región de Murcia y se dictan normas para el aprovechamiento de diversas especies forestales. De dicho catálogo, el PORN, Plan de Ordenación de Recursos Naturales de Carrascoy y el Valle (BORM N°129 de 7 de junio de 2005), ha inventariado las siguientes especies de flora silvestre de interés para su conservación, restauración y, en su caso, reintroducción.

DEL CATÁLOGO REGIONAL DE FLORA SILVESTRE PROTEGIDA

DEL ANEXO I	Especies en peligro de extinción	4
	Especies vulnerables	10
	Especies de interés especial	36
DEL ANEXO II	Especies cuyo aprovechamiento en el territorio de la Región de Murcia requiere la obtención de autorización administrativa previa	29

De la Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de Mayo, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestre, en su ANEXO V b)

Especies de interés comunitario cuya recogida en la naturaleza
y cuya explotación pueden ser objeto de medidas de gestión

1

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

OTRAS INSTALACIONES CERCANAS A ESPACIOS PROTEGIDOS

EDAR El Raal (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	ZEPA	5.232	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Cabezo de la Plata (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	721	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Murcia Este (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	111.281	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR La Murta (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	674	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Corvera (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1.959	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Baños y Mendigo (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1.512	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Martínez del Puerto (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1.248	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Valladolides (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1.143	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR El Valle Golf Resort (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	3.114	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Los Bronchos (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	4.379	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Riquelme (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	3.774	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Sucina (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	13.640	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Avileses (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	713	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Lobosillo (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA		Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Barqueros (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	620	Situada a menos de 15 km del espacio protegido

Para la **fauna**, el PORN lista 116 especies de interés para su conservación: mamíferos, aves, anfibios y reptiles.

En la Lista Roja de la UICN:

- 105 Especies en estatus LC *Least Concern* (Preocupación Menor, categoría con menor riesgo de amenaza).
- 5 Especies en estatus NT *Near Threatened* (Casi Amenazada, categoría con mayor amenaza que la anterior, pero igualmente de bajo riesgo).
- 2 Especies en estatus V (Vulnerable, siguiente nivel de amenaza anterior).

Además, en el Anexo II de la Directiva Hábitat: 7 Especies de mamíferos, 8 de aves y 1 reptil; en el Anexo IV, 4 especies más. Además, en el Anexo II de la Directiva Hábitat: 7 Especies de mamíferos, 8 de aves y 1 reptil.



Nuestros empleados

El compromiso que Aguas de Murcia tiene con sus empleados se basa en potenciar el talento y las capacidades para lograr que el equipo humano asuma como suyos los objetivos de la empresa. Para conseguirlo la filosofía de trabajo de la empresa se basa en los siguientes pilares:

- Establecer planes de formación diseñados desde las necesidades formativas requeridas para el correcto desempeño de las funciones y desde el conocimiento de las capacidades y posibilidades de cada trabajador.
- Evaluar las posibilidades de mejora y promoción y definir líneas claras de proyección profesional.
- Mantener un contexto de empresa flexible, segura y garante de la igualdad y la diversidad.

La plantilla de la empresa está compuesta por 223 trabajadores repartidos en la siguiente distribución:



DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SEXO Y EDAD

PLANTILLA		EDAD					
H	M	<30		30-50		>50	
		H	M	H	M	H	M
178	45	1	1	77	32	100	12

1 contrato obra servicio, 1 contrato eventual (hombres), resto indefinido.

3 contratos tiempo parcial (2 hombres y 1 mujer), resto tiempo completo.

El porcentaje de trabajadores con discapacidad es del 4,03%, (6 hombres y 3 mujeres, mayores de 50 años todos exceptuando 1 mujer). Este porcentaje casi duplica el cupo del 2% establecido por Ley 13/82, de 7 de abril, en su Art. 38.

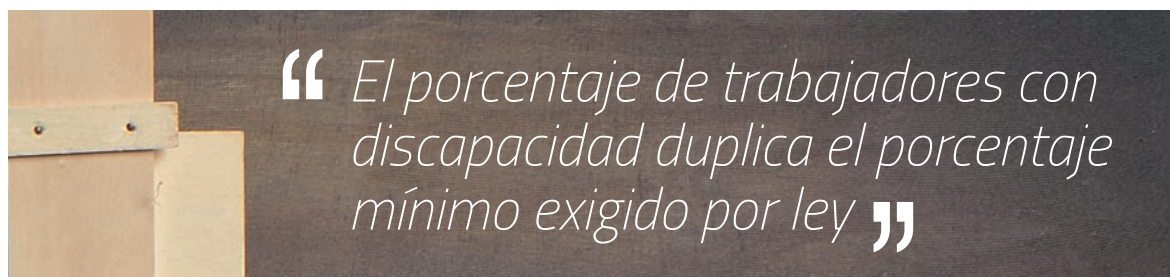
CREACIÓN OCUPACIÓN NETA POR GÉNERO Y EDAD

						EDAD	
						<30	30-50
						1,79%	1,79%
						>50	
						0,45%	
						GÉNERO	
		H	M	H	M	H	M
		1,79%	0%	0,895%	0,895%	0,45%	0%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

						EDAD	
						<30	30-50
						1,34%	1,34%
						>50	
						3,14%	
						GÉNERO	
		H	M	H	M	H	M
		1,34%	0%	0,89%	0,45%	3,14%	0%

El 100% de los empleados están adscritos a convenios colectivos en los que se amparan todos los aspectos relacionados con el ámbito laboral. En 2013 se han celebrado 14 reuniones entre la empresa y el comité de empresa.



Existe la figura del Comité de Seguridad y Salud como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. Durante el 2013 se realizaron 4 reuniones donde se informó de las decisiones de la empresa en materia preventiva y se aportaron soluciones. De manera sistemática se analiza la siniestralidad que se va produciendo en la empresa, sus causas y las acciones preventivas implantadas para que no se vuelvan a repetir estos accidentes. Informe al Comité sobre la memoria 2012 y el programa de PRL 2013.

La representación paritaria de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud es del 100%, con un 50% de miembros.

ACUERDOS FORMALES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	2011	2012	2013
Acuerdos cerrados en el Comité de Seguridad y Salud	2	6	6
Reuniones del Comité Seguridad y Salud	4	5	4

PREVENCIÓN Y SALUD

Aguas de Murcia ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para reducir el riesgo de accidentes, no solo entre sus trabajadores, también entre los proveedores con los que contrata. Para conseguirlo desarrolla planes de reducción progresiva de los índices de siniestralidad laboral y control de la exposición a riesgos. Se ha puesto en marcha un modelo de gestión interna integrado en todas las áreas de negocio y certificado externamente.

En 2013 se han realizado auditoría de certificación OHSAS y reglamentaria, verificándose la adecuada implantación del Sistema de Gestión de PRL con arreglo a esta norma según la valoración del equipo auditor.

LOS ACCIDENTES

Siguiendo la tendencia de los últimos años, la siniestralidad se ha situado en niveles muy bajos. El índice de incidencia en 2013 ha sido 0 (accidentes totales con baja/plantilla)* 100 (excluidos "in itinere"). No se ha producido ningún accidente con baja. No se han registrado enfermedades profesionales, ni accidentes graves, ni víctimas mortales.

ÍNDICE DE ABSENTISMO POR SEXO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Total días absentismo	1.993	794	2.864
Total días trabajados	65.545	16.570	82.115
Índice	3,04%	4,79%	3,49%
Plantilla	178	45	223

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, ASESORAMIENTO, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS APLICADOS DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA SALUD	2012	2013
Reconocimientos médicos	170	184
Programas específicos de salud*	48	47
Protocolos de vigilancia de la salud frente a riesgos específicos	5	5
Cursos de formación	15	16
Simulacros	4	4

*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).

En el ámbito de la acción psicosocial, se han llevado a cabo dos talleres de coaching:

- Taller para mejorar estilos de relación, con un total de 10 horas distribuidas en 2 sesiones de trabajo. En esta formación se entrenan habilidades para la mejora de las relaciones, comunicación, motivación y clima general entre el personal.
- Coaching individual y conjunto con mandos distribuidos en distintas sesiones con la finalidad de mejorar las habilidades de comunicación y coordinación.

IMPLANTACIÓN DE REGLAS QUE SALVAN

Esta iniciativa surge del análisis de las causas de accidentes mortales realizado en empresas de SUEZ, en este estudio se concluye que son 10 las causas principales que los ocasionan, por tanto surge la necesidad de establecer medidas que vayan más allá de las meramente preventivas de cara a prevenir su ocurrencia, para ello se ha establecido una metodología de trabajo basada en la teoría del compromiso. Esta metodología consiste fundamentalmente en realizar reuniones de análisis el mando con sus trabajadores para profundizar en las situaciones de riesgo, analizar la organización del trabajo, las medidas preventivas implantadas y las que se pueden implantar, estableciendo una serie de 'Reglas' que el grupo se compromete a cumplir y hacer cumplir en todo momento comprometiéndose por escrito públicamente. Se ha establecido un calendario para implantar una regla por mes, se ha iniciado en 2013 y se prevé finalizar en 2014.

Participación en el Seminario sobre Riesgos en Espacios Confinados desarrollado por el ISSL celebrado el 22 de mayo de 2013, donde se impartió una ponencia sobre 'Intervenciones y procedimientos en EECC de EDAR,s'

MEDIDAS DE EMERGENCIA

La planificación de simulacros se recoge en el Programa de Gestión de PRL.

SIMULACROS REALIZADOS EN 2013

**Simulacro ETAP
La Contraparada**



**Simulacro EDAR
Murcia Este**



**Simulacro depósito
abastecimiento La Ñora**



**Simulacro
evacuación almacén**



SMART PROTECTION

Diseñado desde el Servicio de Prevención Mancomunado de AGBAR, tras una fase de diagnóstico y estudio de la tipología de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en empresas del Grupo se han definido estrategias de actuación para atajar los problemas identificados en lo referido a sistemas operativos, infraestructura de gestión, mentalidad y comportamientos. El diagnóstico identificó que las principales causas de accidentes tienen que ver con sobreesfuerzos, torceduras de tobillo y resbalones, mala utilización de Equipos de Protección Individuales, manipulación de tapas y válvulas, y accidentes de tráfico.

Algunas de las actuaciones específicas de Smart Protection desarrolladas en 2013 han sido:

- Diseño de un sistema de protección de registros que han de permanecer abiertos durante operaciones de mantenimiento.
- Diseño de un sistema de extracción de bombas de aguas residuales sumergibles que evita tener que extraerlas por tramos cuando no hay altura disponible o el pozo está lleno de agua no se puede ver la bomba.



IGUALDAD Y FORMACIÓN

El Plan de Igualdad de Aguas de Murcia se basa en la adopción de medidas específicas destinadas a eliminar o reducir la desigualdad por razón de sexo que pudieran existir en el ámbito de la Organización. Por ello, en 2013 la Comisión de Igualdad ha vigilado para que se cumplan tales acciones.

- En cuanto a la difusión del Plan de Igualdad dentro de la Empresa, éste se incluye en el Convenio Colectivo de Aguas de Murcia (2013-2015), más concretamente en el Capítulo X, artículo 53.
- Una de las acciones correctoras propuestas en el Plan de Igualdad como es “la utilización de un lenguaje neutro” se cumple en el actual Convenio Colectivo de Aguas de Murcia, aplicándose así en todo su texto.
- Se promueve la participación de mujeres en las elecciones de representantes de las personas trabajadoras, celebradas a finales del año 2013 con la incorporación por primera vez desde la implantación del plan de igualdad, de una mujer como representante del personal en el seno del Comité de Empresa.
- Se inicia un proceso de selección con la creación de una oferta de empleo conforme a la información ajustada de las características objetivas del puesto de trabajo, exigencias y condiciones del mismo, evitando utilizar un lenguaje sexista.
- En materia de Formación, se ha realizado un curso de acoso laboral para la totalidad de componentes del Comité de igualdad.

En el capítulo de medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar:

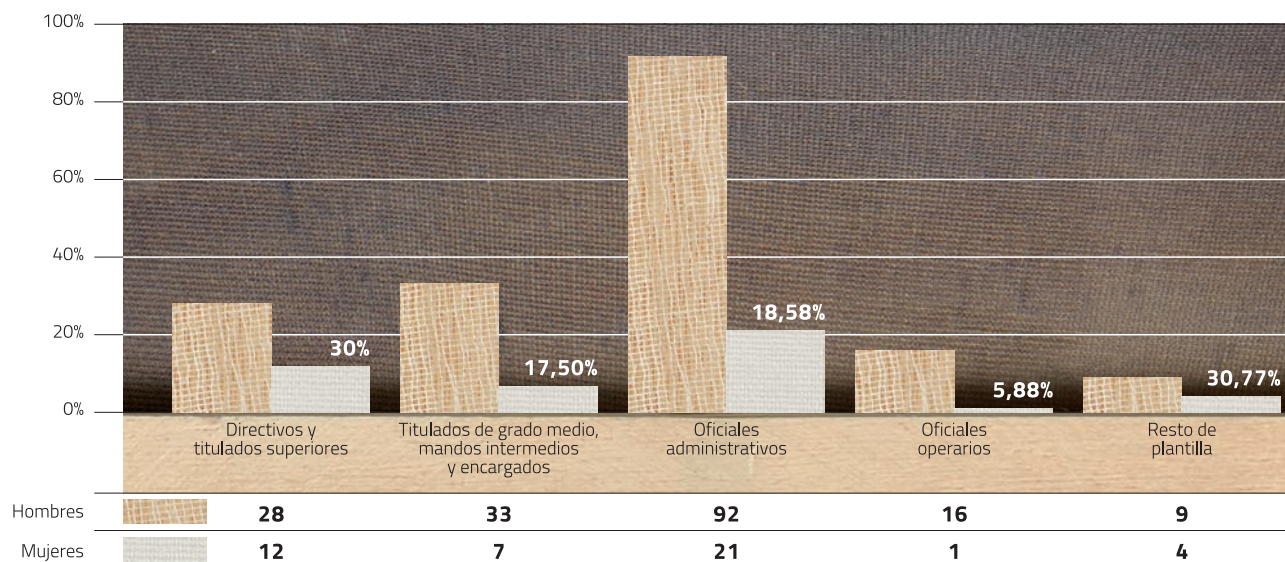
- Durante el año 2013 cinco personas han disfrutado de permisos por maternidad/paternidad y dos de ellas han disfrutado de la acumulación en días de las horas de lactancia.

	CON DERECHO	SOLICITADO	REINCORPORADOS	CONTINUIDAD AL CABO DE 12 MESES
PERMISO POR PATERNIDAD	3	3	3	(**)
PERMISO POR MATERNIDAD	2	2	2	2 (**)

(**) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2012, están trabajando 12 meses después.

- Se ha concedido flexibilidad horaria a empleados/as que por motivos personales/familiares lo han solicitado y la realización de su trabajo lo permite.

DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD



AYUDAS Y PRESTACIONES SOCIALES

Entre las principales prestaciones sociales al personal empleado se encuentran la ayuda por natalidad y guardería, ayuda por estudios, ayuda prótesis y similar, ayuda por hijos/as con minusvalía...

Total Ayudas y Prestaciones sociales durante 2013

183.468,75€

En Aguas de Murcia existe a su vez un Fondo Social destinado a ayudar a las personas trabajadoras que se encuentren en situación de necesidad sobrevenida.

“El Plan de Igualdad garantiza que la trayectoria profesional de las mujeres y los hombres se desarrolle con las mismas oportunidades”

FORMACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

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

El empleado rellena un cuestionario sobre competencias y la realización de un plan de acción según los resultados de la evaluación. El mismo cuestionario es realizado por el evaluador y posteriormente ambos (evaluado y evaluador ponen en común los resultados, los datos y el plan de acción más adecuado.

Este Sistema de Gestión se ha convertido en un útil mecanismo para detectar las necesidades de formación de los empleados e incorporarlas a los planes de formación, permite encontrar las personas adecuadas para los puestos de trabajo, identificar las capacidades de los empleados para desempeñar con éxito nuevos retos profesionales, potenciar el desarrollo de las competencias que representan los valores culturales de la empresa.

2013 es el quinto año consecutivo en el que el SGD se aplica al personal de Aguas de Murcia. En estos años se han realizado mejoras importantes en la herramienta y los resultados de su aplicación han sido muy satisfactorios para la mejora de la gestión de los recursos humanos.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO			2013
(Número de empleados según categoría)	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Directivos y Titulados Superiores	27	11	38
Titulados de Grado Medio y Mandos Intermedios	20	4	24
Técnicos y Oficiales Administrativos	2	1	3
Resto plantilla	1	0	1
TOTAL	50	16	66
Porcentaje personal evaluado sobre total de plantilla	28,9%	35,5%	29,6%

Las competencias evaluadas son:

- Flexibilidad y resiliencia.
- Gestión del conocimiento y trabajo en red.
- Liderazgo.
- Orientación a resultados.
- Análisis e innovación aplicada al negocio.
- Excelencia en la prestación de servicios.

IMPULSO A LA FORMACIÓN

En 2013 se han impartido 8.535,5 horas de formación

HORAS DE FORMACIÓN	2013
Horas totales de formación	8.535,5
Horas de formación por empleado	38,28
Horas de formación en P.R.L.	2.305

Aguas de Murcia entiende que el éxito de la empresa y del servicio que presta va unido a la formación y al desarrollo profesional de sus empleados. Por ello apuesta por la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

Programas formativos destacados en 2013, han sido:

- MASTER IN WATER MANAGEMENT 2013
- POSTGRADO DRENAJE URBANO 2013
- MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS DE GESTIÓN Y PRL
- WOMEN IN LEADERSHIP
- CICLO INTEGRAL DEL AGUA
- IDIOMAS (NIVELES A1-A2-B1-B2-C1-DIRECCIÓN)
- GESTIÓN DE CONFLICTOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE
- FORMACIÓN ISO 166000
- BÁSICO PRL A DISTANCIA 60 HORAS
- PROCEDIMIENTO PENAL
- PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN FRENTE AL RUIDO
- MASTER EN RR.HH.
- INCENDIOS Y MEDIDAS DE EMERGENCIA
- WONDERWARE SYSTEM PLATFORM
- TRATAMIENTO DE AGUA CON MEMBRANAS

PROMEDIO DE FORMACIÓN POR EMPLEADO SEGÚN CATEGORÍA		2013	
CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	
Directivos y titulados superiores	105,21	74,96	
Titulados de grado medio, mandos intermedios y encargados	48,42	14,14	
Oficiales administrativos	19,24	28,60	
Oficiales operarios	8,38	140,00	
Resto de plantilla	20,33	72,88	
Media	37,2%	42,3%	

HORAS DE FORMACIÓN POR MATERIAS			2013
MATERIAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Actividad propia de la empresa	2.107,50	652,00	2.759,50
Administración y finanzas	0,00	8,00	8,00
Calidad	1.070,00	97,00	1.167,00
Materia Medioambiental	22,00	1,00	23,00
Materia de Riesgos Laborales	1.841,00	464,00	2.305,00
Idiomas	1.300,50	413,00	1.713,50
Informática	162,00	42,00	204,00
Competencia genéricas	122,00	52,00	174,00
RRHH	6,00	175,50	181,50
TOTAL	6.631,50	1.904,50	8.535,50

Horas de formación/trabajador por año.

El diálogo de la empresa con sus empleados es continuo ya que son muchas las acciones que se ponen en marcha a lo largo de año para lograr el desarrollo completo de los trabajadores. Además de los cursos formativos y de las comisiones y reuniones, por vía interna se emiten una serie de comunicados sobre la actualidad de cada uno de los departamentos y las noticias más destacadas y lo hace por medio de:

Comunicaciones empleado

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. Las temáticas de estos boletines durante 2013 han sido muy diversas, como prevención, cambios organizativos, premios y reconocimientos, actividades, etc.

Boletín electrónico Agbar

Es una publicación electrónica común a todas las explotaciones gestionadas por Agbar Agua en la que se recoge información y comunicados de todas las empresas y empleados que trabajan en ellas.

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.

Boletín electrónico

Publicación electrónica de Hidrogea que se entrega con la nómina y que informa de artículos y novedades relacionadas con la empresa.

Pero además de estas vías de diálogo, Aguas de Murcia también apuesta una serie de actividades relacionadas con el ocio y la familia que intentan integrar aún más al trabajador con la filosofía de la empresa.

Durante el año 2013 se realizaron las siguientes actividades para los empleados y sus familiares:

ENCUENTRO PARA APOYAR EL PROYECTO PUPACLOWN

Para clausurar el II Concurso de Dibujo se organizó una Muestra de Arte y la posterior entrega de premios. Fue un acto familiar, celebrado en el Centro Escénico de Integración Social Infantil y Juvenil de Pupacdown, una ONG con la que Aguas de Murcia Colabora desde hace varios años.



PROGRAMA DE FORMACIÓN SOBRE LA PLANTA DE CONTRAPARADA

La empresa puso a disposición de los trabajadores un curso de formación para conocer mejor la planta potabilizadora de La Contraparada para que sean los propios empleados los que expliquen a los visitantes su historia y funcionamiento. Este curso y la posterior implicación en las visitas tuvo carácter voluntario.



PROMOCIÓN DEL COMERCIO JUSTO

Aguas de Murcia intenta potenciar entre sus empleados el comercio justo. Esta iniciativa fue llevada a cabo con la colaboración de Setem e Intermon Oxfam y con ella se pretendía concienciar a los empleados en la compra durante todo el año de productos más sostenibles.

PLANTACIÓN DE ÁRBOLES Y LA FACTURA ELECTRÓNICA

Los empleados y sus familias se reunieron en el Polígono San Ginés de Murcia para realizar una plantación de árboles y pasar un día de convivencia. Esta plantación está dentro del proyecto e-factura por el que Aguas de Murcia intenta concienciar a sus clientes para que sustituyan la factura de papel por la electrónica para preservar el medio ambiente con el ahorro de la tala de árboles. La de 2013 fue la tercera plantación y la principal novedad estuvo en invitar a los clientes de e-factura a participar. Al evento asistieron más de 80 personas y se plantaron 2.225 árboles.







04

Otro año de Responsabilidad Corporativa

En Aguas de Murcia la Responsabilidad Corporativa es uno de nuestros objetivos fundamentales y todo el trabajo diario se realiza en función de este compromiso con la mejora del medio ambiente y el bienestar del ciudadano. Para lograr este compromiso, año tras año se llevan a cabo una serie de acciones tanto a nivel interno como externo para alcanzar las mayores cuotas de éxito en cada una de estas iniciativas. Además, en nuestro día a día todos los sistemas y métodos están enfocados a lograr maximizar la responsabilidad corporativa.



El compromiso externo está muy arraigado en la empresa y se materializa poniendo en marcha o continuando actividades que aumentan el compromiso social y hacen de la empresa un referente.

Algunas de las acciones más destacadas han sido las siguientes.

PACTO MUNDIAL DE LA NACIONES UNIDAS



La Adhesión al Pacto se produjo en el año 2009 y desde entonces se han presentado Informes de Progreso anuales que recogen actuaciones desarrolladas de acuerdo con sus Diez Principios y que son publicados en la web de la Red Española del Pacto Mundial. www.pactomundial.org. Cuatro empleados se han dedicado este año a potenciar esta iniciativa a la que se ha destinado un total de 4.100 euros como valor total de contribuciones.

PACTO DE ALCALDES



El municipio de Murcia está adherido al Pacto de Alcaldes desde octubre de 2008 uniéndose al propósito de los firmantes de superar el objetivo de la Unión Europea de reducir en un 20% las emisiones de CO₂ a la atmósfera antes de 2020.

Miguel Ángel Cámara, Alcalde de Murcia, cuenta con el compromiso de Aguas de Murcia para la consecución de este propósito en el municipio. La trayectoria de la empresa en la aplicación de políticas y tecnologías eficientes desde el punto de vista del ahorro energético, la sostenibilidad y la búsqueda de fuentes de energía renovable, la convierten en un sólido y fiable compañero de viaje.

PACTO SOCIAL POR EL MEDIO AMBIENTE

La Consejería de Desarrollo Sostenible, perteneciente al Gobierno de la Región de Murcia, puso en marcha en el año 2007 el Pacto Social por el Medio Ambiente, un compromiso voluntario con el que Aguas de Murcia firmó su adhesión, uniéndose así al "Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el medio ambiente. Este compromiso voluntario ha mantenido año tras año una línea de actuaciones que ha sido certificada en cuanto a su cumplimiento en el marco del pacto social suscrito.



Tras la justificación de los nueve compromisos planteados para el periodo 2010-2011, Aguas de Murcia desarrolló durante 2012 un total de 33 actuaciones enmarcadas dentro de este Pacto Social.

Para el periodo 2013-2014 se ha renovado nuestra adhesión elaborando 9 compromisos nuevos y ampliando de manera considerable las actuaciones en cada uno de ellos:

- Control del Rendimiento Técnico Hidráulico en la red de agua potable.
- Medidas de minimización y Eficiencia Energética.
- Renovación del parque de vehículos que utilicen combustible alternativo.
- Utilización de sistemas de iluminación que ahorren energía o usen energías renovables.
- Instalación de energía solar fotovoltaica.
- Generación de energía eléctrica y térmica a partir de una fuente renovable: Biogás.
- Ejecución de obras con tecnología sin zanja.
- Gestión de los riesgos ambientales por ruidos y malos olores.
- Fomento de actuaciones de responsabilidad social empresarial y uso responsable del agua.

PERTENENCIA A ASOCIACIONES Y PRINCIPALES ENTIDADES CON LAS QUE SE COLABORA

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



ámbito interno

La obtención de resultados en la gestión final del agua comienza con un largo proceso cuyo punto de partida está en fijar la misión, la visión y los valores que son necesarios aplicar en cada una de las fases que desarrolla la empresa.

Misión

- Gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés.
- Gestionar el ciclo integral del agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.
- Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua, relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento hídrico.
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar el Objetivo 7 del Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas: "Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente".

Visión

- Ser referente en la gestión del ciclo integral del agua a nivel nacional, en situación de escasez de un recurso tan necesario.

Valores

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Profesionalidad y ética de sus trabajadores y proveedores.
- Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- Promoción del diálogo y el compromiso con los grupos de interés.
- Valoración especial de la orientación al cliente, la iniciativa, el trabajo en equipo, la igualdad y la flexibilidad de adaptación de sus trabajadores.
- Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- Desarrollo de negocio sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

El Consejo de Administración y la Dirección de la empresa adoptan prácticas de Buen Gobierno basadas en:

- Los valores en los que la organización asienta su identidad.
- El ejercicio de la ética como principio fundamental.
- La definición de objetivos básicos para el diseño de las estrategias, la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades.

Además, el arraigo del Código Ético Corporativo garantiza la integridad, lealtad y honradez en la política de la empresa aplicada específicamente a los tres ámbitos de su actividad.

- Organización.
- Mercado.
- Entorno.

Todos los trabajadores conocen y suscriben los principios y valores a los que debe estar sujeto el desempeño de su actividad profesional, recogidos todos ellos en el Código Ético corporativo, que se puede consultar en la página Web de la empresa www.emuasa.es



Los efectos del cambio climático, tales como las largas sequías, las lluvias torrenciales con inundaciones y otros eventos meteorológicos extremos, influyen de manera clara y directa en los recursos hídricos y, por tanto, en la gestión del agua. Su efecto es tan directo y determinante que todas las actuaciones de Aguas de Murcia tiene en cuenta este factor y obligan a la empresa a tener siempre sus infraestructuras preparadas y operativas, lo que requiere revisiones preventivas continuas.

Murcia es una región muy seca, con una escasez hídrica importante, que la hace depender de los trasvases y las desaladoras. A este clima adverso hay que añadir los efectos del cambio climático y la necesidad de que Aguas de Murcia, encargada del abastecimiento y posterior vuelta al medio natural, redoble sus esfuerzos para adaptarse de manera continua a la realidad implantando medidas de eficiencia hídrica y energética que respeten el medio ambiente y aseguren una gestión sostenible.

Para garantizar que todas las operaciones que se llevan a cabo no tengan impactos negativos en el medio natural ni en las comunidades locales a las que nos dirigimos Aguas de Murcia ha implantado dos sistemas de garantía como son el EVAM (Evaluación de Aspectos Medioambientales) y el GRO (Gestión de Sistemas Operativos). El primero es una aplicación que consiste en evaluar todos los aspectos que causen o potencialmente puedan causar algún impacto significativo en el medio natural, con lo que se pretende prevenir primero y evitar después cualquier consecuencia negativa por mínima que sea.

Mediante la segunda aplicación se realiza 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, lo que supone otra garantía más para que el riesgo o impacto sea el mínimo.

La responsabilidad corporativa en la captación y potabilización

La Gestión del ciclo integral del agua se inicia con la captación y potabilización del recurso hídrico.

La **Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada** está situada junto al Río Segura, en Javalí Viejo (Murcia) y tiene una capacidad nominal de tratamiento de 2.000 m³/h, que se destina al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías, siendo el caudal medio diario aproximadamente de 1.200 m³/h. Con esta capacidad de tratamiento, la ETAP suministra del 25% al 50% del volumen demandado por la ciudad, suministro que se completa con el aporte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.



Durante el 2013 la ETAP La Contraparada estuvo operativa 285 días.

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (m ³)	2012	2013
Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)	1.474.160	1.139.371
Agua bruta propia superficial	6.946.189	7.314.154
Agua potable comprada superficial	23.234.801	22.027.202

Los consumos de reactivos durante el año 2013 se recogen en la siguiente tabla:

CONSUMO (Kg/año)	
Cloro	22.700
Sulfato	632.956
POLIDADMAC	11.970
Oxígeno	257.524
Clorito sódico	5.680
Polielectrolito fangos	140



GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LA ETAP (t)	2012	2013	TRATAMIENTO/DESTINO
Lodos de clarificación	220	302	Vertedero
Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	0,030	0,023	Recogida gestor autorizado
Aceites usados	0,0	0,8	Recogida gestor autorizado
Reactivos de laboratorio usados	0,905	0,670	Recogida gestor autorizado
Envases de plástico y metálicos que han contenido sustancias peligrosas	0,047	0,034	Recogida gestor autorizado

Dentro del **control de proceso**, durante el 2013 se realizaron un total de 11.427 determinaciones analíticas en el LABORATORIO DE LA ETAP (+3% con respecto al 2012), procedentes de 1.656 muestras. En el LABORATORIO DE EXPLOTACIÓN el número de muestras ascendió a 36.573 con un total de 98.418 determinaciones.

A estas muestras hay que añadir 131 que fueron enviadas al laboratorio externo (+12% respecto al 2012), correspondientes a agua bruta y salida de la ETAP.



Además, se realiza un seguimiento de la calidad del agua del **Río Segura** a su paso por la ETAP, que consiste en la toma de dos muestras consecutivas con periodicidad mensual.

Se realizaron 670 intervenciones en equipos de las instalaciones de la ETAP, para cumplimiento del **Plan de Mantenimiento**.

Durante el 2013 se han recibido **457 visitantes** en la ETAP (primaria, secundaria, CIFEA, Colegio de Ingenieros Técnicos industriales de la Región de Murcia, Asociación Fundown).



CONTROL DE CALIDAD DEL ABASTECIMIENTO

Este proceso tiene como misión garantizar la calidad del agua abastecida a la población, de acuerdo con los requisitos del RD 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. **El grado de cumplimiento normativo es del 100%.**

De acuerdo con los resultados de las muestras,
el agua suministrada en el municipio de Murcia
siempre es apta
para el consumo humano

A lo largo de los años Aguas de Murcia ha venido incorporando todas las tecnologías y metodologías necesarias para asegurar los procesos productivos y de calidad del agua distribuida a la población.

Tras 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 2013 se ha consolidado el sistema.

La actividad del Control de la Calidad de Abastecimiento se divide en dos grandes grupos:

- Control analítico.
- Control de Calidad en las Infraestructuras.

Durante 2013 se tomaron 53.054 muestras, de las que se realizaron un total de 139.087 determinaciones analíticas, 7% más con respecto al 2012.



La responsabilidad social en la distribución

La red de abastecimiento de Murcia está compuesta por 2.176,23 km. de tuberías. Cuenta además con 81.699 acometidas para 180.672 clientes (438.246 ciudadanos), de los cuales, 42% corresponden a la ciudad de Murcia. La edad media de la red es de unos 20 años.

La red se estructura formando 100 zonas hidráulicas y 198 sectores, que son controlados mediante 570 contadores en red y 141 válvulas automáticas, lo que permite un exhaustivo control de pérdidas del sistema casi en tiempo real.



La evolución de los principales ratios de control del Aguas no Registrada (ANR) del último año ha sido muy positiva. Se ha reducido en un 7,8%, traducido a metros cúbicos se ha ahorrado durante el 2013 la cantidad de 342.646 m³. Asimismo, el rendimiento técnico de la red de abastecimiento de Murcia se ha situado en el 85,04%, lo que coloca a nuestra red entre las de mayor eficiencia hidráulica de España.

Esta eficiencia se basa en el desarrollo de un sistema predictivo para el ahorro de agua en redes de distribución mediante el estudio y división de la red por sectores y microsectores.

La red de abastecimiento está compuesta por

2.176,23 km
de tuberías y cuenta con
81.699 acometidas

MANTENIMIENTO

Para que la red esté en perfecto estado y se eviten las averías se llevan a cabo durante el año numerosas tareas de mantenimiento. Estas labores se realizan para solucionar problemas en la red que se detectan bien por parte de los ciudadanos o bien por medio de los sistemas y personal de Aguas de Murcia.

Las incidencias más comunes son:

- Fugas visibles en superficie o en elementos de la red como por ejemplo válvulas.
- Hundimientos en la calzada (posibles fugas no visibles).
- Roturas de agua.
- Otras. (Puertas sustraídas, armarios rotos, tapas de registro sueltas, etc).

MEJORAS EN LA RED

Con la finalidad de disminuir la interrupción del suministro a la población, Aguas de Murcia, está llevando a cabo una serie de actuaciones en la red desde hace años. El pasado año se realizaron dos actuaciones importantes a destacar:

Las incidencias más comunes son:

- Instalación, a lo largo de toda la conducción C5, que discurre desde la pedanía de La Alberca hasta Torreagüera, de válvulas de corte, descargas y nuevos entronques a las poblaciones con la finalidad de poder asegurar el suministro y la calidad del agua ante una avería en cualquier punto de la conducción, así como el control de fugas. Se ha actuado en las pedanías de La Alberca, Santo Ángel, Algezares, Los Garres y Torreagüera. Estas actuaciones fueron probadas con éxito, con la avería ocurrida en la Plaza del Charco de Santo Angel, en la que ningún cliente dejó de tener suministro de agua mientras se realizaron los trabajos de reparación.
- Conexión del alfoz este en Alquerías con la C6 y Torreagüera. Se interconectan tres conducciones importantes, para poder disponer de un anillo perimetral a Murcia que asegure el suministro al máximo número de pedanías ante incidencias importantes en grandes conducciones.
- Mejoras en el procedimiento de corte y restitución del servicio según procedimiento de la ISO 22000.

El alcantarillado y el medio ambiente

El Valle de Murcia tiene una topografía muy compleja que suele hacer inviable la canalización por gravedad de las aguas, a lo que hay que añadir la escasez de lluvia en esta cuenca. Este déficit de precipitación perdura durante todo el año, aunque en ocasiones se producen lluvias de forma torrencial que producen desbordamientos en el sistema de saneamiento y ocasionan inundaciones en viales públicos.

datos geográficos

- Extensión de la cuenca 275,50 Km².
- Más de 438.246 habitantes en el total del municipio.
- De ellos, 170.000 repartidos en población diseminada.
- Existen 52 pedanías en un radio superior a 40 Km.

La red de alcantarillado del término municipal de Murcia es en su mayor parte de sistema unitario (transporta tanto las aguas residuales como las pluviales). En ella coexisten colectores de gran antigüedad, como el San Félix, con otros construidos recientemente usando las más modernas técnicas de túneles, hinca, instalación sin zanja, rehabilitados con sistemas de manga, para mitigar los impactos ambientales derivados de las actuaciones a cielo abierto.

Estas condiciones hacen que la evacuación de aguas residuales, utilizando únicamente la fuerza de la gravedad sea difícil, por lo que se disponen de multitud estaciones de bombeo para conducir las aguas hacia las depuradoras que elevan el agua a un colector contiguo, en su mayor parte por falta de cota, impulsan dicha agua por conducciones a presión con trazados relativamente largos o vacían las cámaras de los tanques de tormentas o de laminación.

Los bombeos de agua residual permiten salvar los obstáculos del terreno a cambio de un coste energético y de mantenimiento de los equipos e instalaciones.



Características y magnitudes principales de la red de saneamiento de Murcia:

Longitud red alcantarillado	1.567,01 Km
Red visitable	50,67 Km
Red no visitable	1.516,34 Km
Sistema unitario en un 98%	
Nº pozos de registro	47.945
Nº imbornales	36.307
Nº acometidas:	72.753
Estaciones de Bombeo	186
Bombeos de red secundaria	159
Bombeo de la red de pluviales	7
Bombeos de las redes de colectores	18
Estación de vacío	2
Nº Tanques de tormentas	9
Estaciones dotadas de telecontrol	124
Nº señales del telecontrol de saneamiento	8.961
Estaciones de control de vertidos	19
Limnímetros	24
Caudalímetros	15

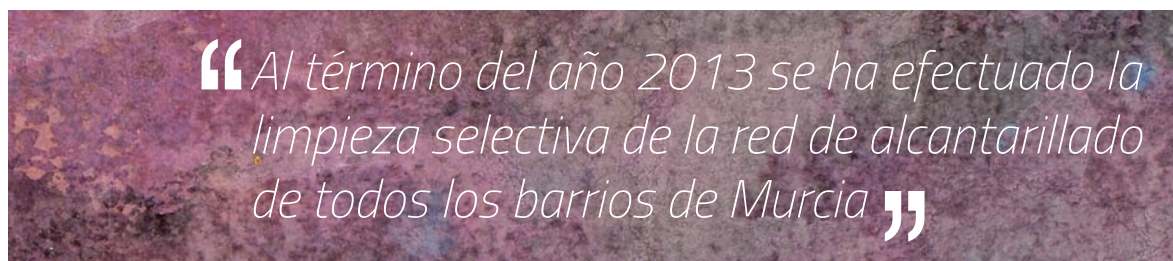
MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO

PREVENTIVO

Una política preventiva debe conducir a una optimización de los gastos de explotación derivada de la reducción de las intervenciones de tipo correctivo.

El mantenimiento preventivo de alcantarillado se concentra en la realización de tres actividades:

- **Limpieza preventiva de la red.** Tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y son además causa de molestias visuales y olfativas.



- **Inspección de la red con equipo de TV.** Su finalidad es la constatación del estado en que se encuentra la red para actuar en consecuencia, detectando las posibles deficiencias estructurales de los conductos.
- **Rehabilitación o pequeñas mejoras de la red y acometidas.** Se incluyen tanto actuaciones de rehabilitación con tecnologías sin zanja, como actuaciones con tecnología convencional a cielo abierto (con zanja). En el año 2013 la tecnología sin zanja se empleó en 3.971 metros.

Los residuos extraídos de la red son trasladados por los equipos mixtos a vertedero para su tratamiento.

Recientemente se ha comenzado a efectuar inspecciones con cámaras tipo pértiga para inspección de pozos de registro e interior de tuberías y colectores. Los objetivos de estas inspecciones son: inspeccionar el estado de conservación y limpieza de grandes colectores y su actualización en GIS. Estas inspecciones se acompañan de grabaciones, fotografías y fichas técnicas de inspección de pozos cumplimentadas durante la inspección.

Al término del año 2013 se ha efectuado prácticamente la limpieza selectiva de la red de alcantarillado de todos los barrios de la ciudad de Murcia. Del mismo modo, de las 49 zonas de limpieza de pedanías, se han limpiado selectivamente un total de 33 zonas, lo que supone un 67% del total. El resto de limpiezas programadas se han realizado satisfactoriamente.

CORRECTIVO

Incluye desatranques de red y acometidas, desatranques de imbornales, filtraciones, retornos, así como dirección y control de pequeñas obras de reparación.

Del mismo modo, de las 49 zonas de limpieza de pedanías, se han limpiado selectivamente un total de 33 zonas, lo que supone un 67% del total. El resto de limpiezas programadas se han realizado satisfactoriamente.

El acumulado anual de limpieza de red ha alcanzado un resultado de **219,74 km**, lo que supone un incremento del **15,6%** sobre el objetivo fijado

En 2013, gracias al incremento de la limpieza se observa un descenso del número de atranques de red respecto al año 2012.

Se ha conseguido superar con creces el objetivo anual de limpieza de grandes colectores. La previsión inicial era de 500 metros limpiados en un año, pero en total se han revisado y limpiado 4,305 Km.



LIMPIEZA DE IMBORNALES

Los imbornales o sumideros sirven para captar las aguas pluviales de los viales e incorporarlas a la red de drenaje para evitar inundaciones y grandes charcos en superficie durante los episodios de lluvia. Por tanto su limpieza y mantenimiento resulta esencial. A principios de 2013 se mejoró la metodología de limpieza de imbornales pasando a un modelo avanzado que busca optimizar el presupuesto limpiando en función de las necesidades reales.

Durante el año 2013 se efectuó la limpieza completa de 28 barrios (de los 33 en total, suponiendo el 84,8%) y de 33 pedanías (de las 49 en total, suponiendo un 67,3%). Respecto a la limpieza selectiva se han limpiado 46 zonas de limpieza respecto de las 80 existentes (57,7%). El resto de limpieza de imbornales programadas se ha realizado satisfactoriamente conforme a la planificación anual (limpiezas por eventos, grandes viales, etc.).



El dato acumulado del año 2013 ha sido de **35.573 imbornales** limpiados, superando el objetivo marcado para el año 2013 de **27.000 imbornales**, suponiendo un incremento aproximado del 31,7%. Esto es debido a que durante el 2013 se han aumentado los recursos para incrementar la limpieza de imbornales para satisfacer mejor a las demandas de limpieza.



INSPECCIÓN DE RED CON TV

Durante el año 2013 se llevó a cabo la inspección de la red con TV de 13 zonas entre barrios y pedanías. El resultado de inspección de red acumulado del año 2013 ha sido de **49,85 km**, superior al objetivo para el año 2013 de **42 Km**, suponiendo un incremento aproximado del 18,6%.



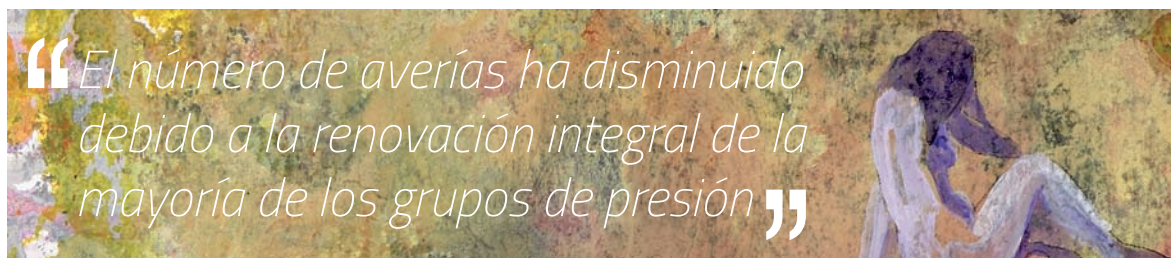
ATRAQUES EN LA RED

En el año 2013 se han registrado un total de 528 atranques en la red, lo que supone una reducción del 6% con respecto a los 560 registrados en 2012. Esta reducción del número de atranques está vinculada a las actividades de limpieza preventiva de red realizadas durante este último año.



CONTROL DE MALOS OLORES

Aguas de Murcia realiza numerosas actuaciones para evitar y prevenir los malos olores tales como instalación de dispositivos Drenolor y limpiezas y desatranques de redes, acometidas e imbornales.



CENTRO DE CONTROL

El Centro de Control es una sala adaptada donde se ubican pantallas y monitores para la gestión de la red de telecontrol. Su operatividad es 24 horas, 365 días al año.

Es una de las herramientas más importantes para el control de las redes de distribución y permite conocer datos fundamentales como niveles de cloro, reservas de los depósitos, presiones de suministros o caudales mínimos nocturnos. También supervisa las infraestructuras de potabilización, abastecimiento, saneamiento y depuración y es capaz de monitorizar en tiempo real hasta 22.000 señales del estado de las redes de distribución de todo el municipio, la operación remota de las principales infraestructuras, así como reportar informes de estado y dar alarmas de operación.

Dado su carácter de lugar de trabajo continuado, se ha diseñado atendiendo a criterios de ergonomía, buena iluminación y funcionalidad, todo esto destinado al confort y comodidades de los Operadores de Telemando. Se reciben las llamadas del teléfono de averías de Aguas de Murcia, por tanto es un lugar donde se realiza atención telefónica con clientes, debido a esto existen unas normas de comportamiento que hay que respetar.

Sostenibles en la depuración y en el control de vertidos

El Departamento de Depuración de Aguas de Murcia es el encargado de la explotación, control analítico, mantenimiento y conservación de todas las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales del término municipal de Murcia.

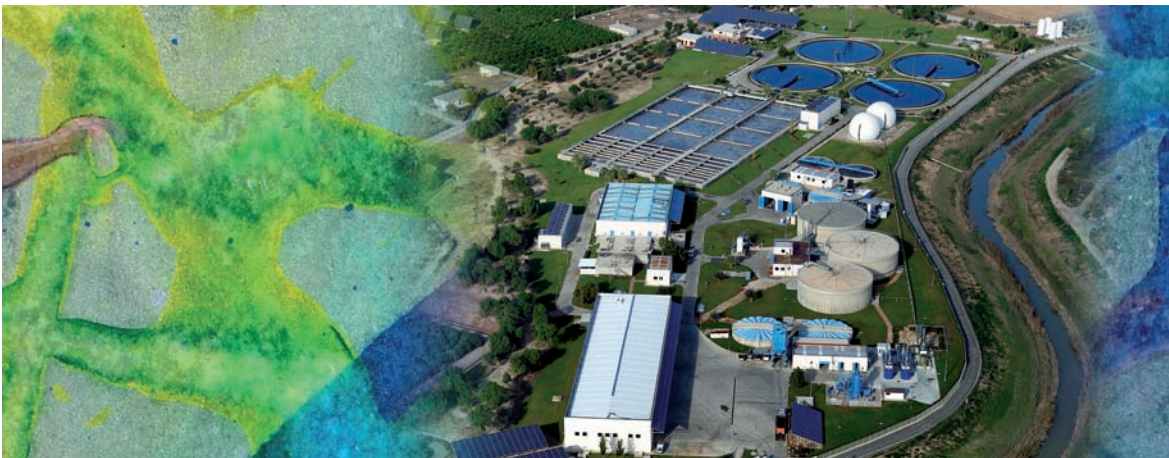
Además, lleva a cabo el tratamiento, valorización y reutilización de los subproductos generados en esta actividad (lodos, grasas, arenas...), cumpliendo con los requerimientos legales y atendiendo a una correcta práctica medioambiental (Sistema de Gestión Medioambiental).

A continuación se muestra una relación con las depuradoras gestionadas por Aguas de Murcia:



- | | | |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1. EDAR Avileses | 7. EDAR Lobosillo* | 13. EDAR El Raal |
| 2. EDAR Baños y Mendigo | 8. EDAR Los Cañares | 14. EDAR Nueva Sucina |
| 3. EDAR Barqueros | 9. EDAR Hacienda Riquelme | 15. EDAR Casas Blancas |
| 4. EDAR Cabezo de La Plata | 10. EDAR El Valle | 16. EDAR Valladolides* |
| 5. EDAR Corvera | 11. EDAR El Escobar | 17. EDAR Murcia Este |
| 6. EDAR La Murta | 12. EDAR Martínez del Puerto | 18. EDAR Mosa Trajectum |

* En noviembre de 2013 dejó de funcionar.



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 que degradan materia orgánica contaminante.
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 y valorizado.

El caudal total tratado en el año 2013 asciende a 46,82 Hm³, frente a los 45,47 Hm³ tratados en el año 2012, lo que supone un incremento del 3.0%.

VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL TRATADA, SEGÚN NATURALEZA Y DESTINO (m ³)	
Uso agrícola	233.799
Cauce público	31.862.587
Uso recreativo	340.397
Regeneración del Azarbe y del Merancho de los Giles (uso ambiental)	14.392.195
TOTAL	46.828.878

PORCENTAJE Y VOLUMEN DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA (m ³)	
Uso agrícola	233.799
Uso recreativo	340.397
Regeneración del azarbe y del Merancho de los Giles (uso ambiental)	14.392.195
Total de agua reutilizada	14.966.391
Porcentaje de agua reutilizado	31,97%

LA HUERTA, UNA TRADICIÓN QUE SE MANTIENE VIVA

No toda el agua que se depura en nuestras EDAR,S es devuelta al medio natural, concretamente a los cauces públicos. Una parte va destinada a la recuperación ambiental de dos infraestructuras de alto valor no sólo ecológico, sino también etnológico y tradicional para Murcia y su huerta, como son El Azarbe Mayor, que recibe sus aguas del EDAR Murcia-Este y el Merancho de los Giles, que lo hace de la EDAR del Raal. Ambos forman parte de la red de riego tradicional aun en uso por los regantes de la huerta.

La regeneración consiste en dotar a dichos cauces un caudal permanente llamado caudal ecológico, por permitirle autodepurarse, siendo también fuente de agua para especies de su entorno y el riego de cultivos tradicionales de la zona.

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LA EDAR (t)		2012	2013
LÍNEA DE AGUA	Cloruro férrico	278,5	255,37
	Hipoclorito sódico	126,2	87,46
	Hidróxido de sodio	39,6	8,38
OTROS SIGNIFICATIVOS	Ácido Sulfúrico 20%	3,28	12,5
LÍNEA DE FANGOS	Polielectrolito catiónico	76,9	76,12
	Polielectrolito aniónico	0,25	N.A
	Antiincrustante	10,8	10,8
	Ácido Cítrico	0,15	N.A
	Hipoclorito Sódico	29,5	0,6
	Carbón activo	-	0.6

En el año 2013 **el 32% del agua depurada en las EDAR fue reutilizada.**

La **producción de fangos** asociada a la actividad de depuración en las 18 EDAR gestionadas por Aguas de Murcia en el año 2013 asciende a 35.218 Tm/año, frente a las 40.039 Tm/año registradas en 2012, lo que supone un **descenso del 11,5%.**

“A pesar de que el caudal depurado ha aumentado en un **3%**, la producción de residuos ha disminuido en un **11,5%** en los últimos doce meses”

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN EDAR (t)	TRATAMIENTO/DESTINO	2012	2013
Arena	Vertedero	1.261	650
Basuras	Vertedero	2.096	2.296
Grasas	Inertización	10,84	5,765
Fango	Uso agrícola	40.038	35.418
Fango Limpieza Alcantarillado	Vertedero	660,6	339,54
Ácidos Inorgánicos	Tratamiento Físico-Químico	0,35	0,275
Reactivos Laboratorio	Incineración en tierra	0,057	0,068
Bases Inorgánicas	Tratamiento Físico-Químico	0,185	0,715
Disolvente Orgánico no halogenado	Valorización energética	0,005	0,005
Envases de Vidrio	Valorización mediante vitrificación	0,08	0,05
Envases metálicos	Reciclado de metales	0,088	0,077
Envases de plástico	Recuperación de materiales plástico	0,177	0,089
Aceites minerales no clorados de motor	Regeneración	3,0	2,88
Aerosoles técnicos vacíos	Recuperación metales	0,01	0,014
Biosanitarios especiales	Esterilización	0,05	0,045
Material contaminado con productos químicos	Valorización energética	0,128	0,263
Disolventes Orgánicos no halogenados (WHITE SPIRIT)	Recuperación o regeneración de disolventes	0,27	0,27
Material eléctrico obsoleto	Recuperación	0,042	0,188
Baterías de Plomo	Recuperación	0,01	0,008
Baterías de Litio	Recuperación	0,003	0,002
Tubos Fluorescentes	Recuperación	0,002	NA
Carbón Activo	Recuperación	N.A	0,580
Cartuchos de Intercambio Iónico	Recuperación	N.A	0,035



LABORATORIO DE CONTROL DE PROCESOS DE AGUAS RESIDUALES

Este laboratorio de Control de Proceso de Aguas Residuales, situado en la EDAR Murcia Este, es el encargado de realizar todo el Control analítico del proceso de depuración. Se realizan análisis al agua, a los lodos, a los suelos y al aire.

El total de análisis realizados en 2013 asciende a **39.396**.

Se contabiliza tanto el agua efluente e influente a la planta. Así como todos los análisis realizados dentro del Plan de Control Analítico, los solicitados por los responsables de planta en muestras adicionales, los exigidos por la Confederación Hidrográfica del Segura y los Exigidos por el RD 1620/2007; de reutilización de aguas depuradas.

Con este programa de control, se da cumplimiento a la legislación vigente y a las Autorizaciones de actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera de cada una de las EDAR.

Nuestras mejoras energéticas

El consumo energético entre los años 2012 y 2013 ha experimentado una reducción gracias al mayor autoconsumo de energía producida en la planta de cogeneración situada en la EDAR Murcia Este.

CONSUMO DIRECTO de Energía desglosado por fuentes primarias		
	2013	GJ
Gasoil (m³) (Sin incluir transporte)	13,21	162,1
Energía eléctrica cogenerada con biogás (kWh)	5.312.600	4.629,6
TOTAL		4.791,7

CONSUMO INDIRECTO de Energía desglosado por fuentes primarias		
Energía eléctrica (KWh)*	19.580.673*	84.834,3
Gasolina (sólo transporte)	4,83	341,6
Gasoil (sólo transporte)	42,69	1.429
GLP (sólo transporte)	21,39	560,3
TOTAL		87.165,2

* Datos extraídos de Faraday a fecha 29/01/2014

AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

Anualmente los equipos e instalaciones consumidoras de energía se someten a auditorías energéticas con el fin desarrollar acciones encaminadas a la reducción de consumos y costes de explotación, así como al aumento de su rendimiento.

Cuadro resumen de las auditorías realizadas:

INSTALACIÓN	Nº	PROPUESTA DE MEJORA	AHORROS ANUALES PREVISTOS	
			Kwh/año	Reducción emisiones CO ₂ (tm)
BRC EDAR Esparragal	41.1	Sustitución bombas 2 y 3	23.272	6,28344
	41.2	Ahorros por mantenimiento		
	41.3	Ahorro por reducción de potencia		
EBAR Javalí Nuevo	42.1	Sustitución bombas 1 y 2	12.867	3,47409
EBAR Miguel Induráin pluviales	43.1	Reparación bombas 1 y 2	30.110	8,1297
Bombeo de cabecera EDAR Murcia Este				
	Escenario 1		324.710	87,67
	44.1a	Sustitución impulsor 1073 y otros elementos de desgaste e incorporación cuchillas	310.529	82,84
	44.2a	Sustitución impulsor 1062 y otros elementos de desgaste e incorporación cuchillas		
	Escenario 2			
	44.1b	Sustitución bomba 1073	310.529	82,84
	44.2b	Sustitución bomba 1062		
EBAR Algezares	45	Ajuste de las bombas 2 y 3	12.689	3,42603
EBAR Molino Batán	46	Sustitución de bomba 1	44	0
EBAR Cobatillas	47	Sustitución de bomba 2	1.206	0,32562
EBAR Malecón	48	Sustitución de bomba 2	733	0,19791

INSTALACIÓN	Nº	PROPUESTA DE MEJORA	AHORROS ANUALES PREVISTOS	
			Kwh/año	Reducción emisiones CO ₂ (tm)
EBAP Nueva Condomina	49.1	Sustitución de bomba nº 3	17.730	4,7871
	49.2	Reducción del término de potencia		
EBAR Zeneta	50.1	Reducción del término de potencia	13.074	3,52998
	50.2	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2 "Residuales"		
EBAP La Ladera	51.1	Reducción del término de potencia	7.274	1,96398
	51.2	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2 "Residuales"		
EBAP Lobosillo sobrepresión	52	Sustitución de bomba 2	9.048	2,44296
EBAP Lobosillo depósito	53	Reducción del término de potencia	0	0
EDAR Sucina	54.1	Ajuste potencia contratada	59.431	16,04637
	54.2	Compensación reactiva		
	54.3	Sustitución de soplantes		
	54.4	Limpieza filtros soplantes		
	54.5	Rehabilitación difusores		
	54.6	Limpiezas químicas de difusores		
EBAP Mayayo	55	Reducción del término de potencia	0	0
EBAR Orilla del Azarbe	56	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2	2.454	0,66258
EBAR Monteagudo	57.1	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2	6.593	1,78011
	57.2	Reducción del término de potencia		
EBAR El Palmar	58.1	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2	3.041	0,82107
	58.2	Cambio de tarifa y potencia a contratar		
EBAP La Paloma	59.1	Optimización de la discriminación horaria	4.291	1
	59.2	Compensación de energía reactiva		
	59.3	Reparación de bomba nº 1		
EBAR Alquilerías	60	Sustitución de bomba sumergida en la posición 1	17.767	4,79709
EBAR La Tercia	61.1	Sustitución de bomba sumergida en la posición 2	4.235	1,14345
	61.2	Cambio de tarifa y potencia a contratar		
EBAR Infante	62	Reducción de potencia contratada	0	0
EBAR La Venta	63	Sustitución de impulsores en bombas 1, 2 y 3	4.950	1,3365

ACTUACIONES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante el 2013 se han ejecutado las siguientes iniciativas de ahorro energético:



ACTUACIONES EN DEPURACIÓN

1. Desde la puesta en marcha de la planta de Cogeneración, el calor generado en los motores ha sido recuperado para calentar los fangos en el proceso de digestión anaerobia. Sin embargo, para que el proceso funcionara a la temperatura óptima (35-37°C) era necesario un aporte adicional de calor, para lo cual era necesario quemar en calderas una parte del biogás producido en el proceso. Con el fin de minimizar las pérdidas de calor de los digestores, se procedió en Septiembre del 2013 al aislamiento térmico de las paredes de los digestores. En la actualidad, en condiciones normales de funcionamiento, el calor recuperado en los motores es suficiente para satisfacer la demanda térmica del proceso

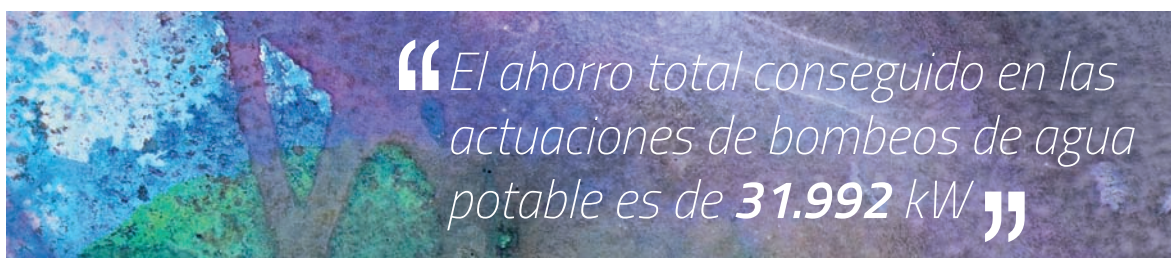
de digestión. Solamente en el último trimestre del 2013 el incremento de producción de energía eléctrica generada asociado a esta actuación fue de 197.256 kWh.

2. Con la instalación de un Intercambiador de calor monotubular en la etapa de calentamiento de los fangos de digestión de la EDAR Murcia-Este se ha conseguido incrementar el caudal de biogás a Cogeneración, lo que ha supuesto que en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2013 se generara un 6,2% (74.631 kWh) más de energía eléctrica que en el mismo periodo del año 2012.
3. Modificaciones en la luminaria en la EDAR Murcia-Este.
 - Edificio de Control. Se sustituyeron los 27 focos del recibidor, por otros de mayor eficiencia, con ello se ha conseguido un ahorro del 92% de la energía consumida en la iluminación de esta estancia.
 - Edificio de Pretratamiento. Se sustituyeron los 4 focos existentes en la zona de llegada del agua bruta por focos eficientes consiguiéndose un ahorro del 50% de la energía consumida en la estancia.
4. Deshidratación de los fangos de la EDAR Murcia-Este:
 - Se ha sustituido en el tornillo de la centrifuga nº3 por otro de nueva generación. El consumo eléctrico del nuevo tornillo por tonelada de materia seca procesada es un 30% más bajo que el tornillo antiguo.
 - Instalación de "Power plates" en las centrifugas nº1 y nº3. Estos dispositivos reducen un 10% de ahorro en la energía consumida en cada una de las máquinas.
5. Instalación de interruptores unipolares en farolas-proyectores para minimización de puntos de luz en EDAR de El Raal, Casas Blancas y Mosa Trajectum.
6. Sustitución de soplate de aireación de EDAR Finca Escobar (30 kw) por soplate de aireación de EDAR El Valle (11 kw). También se ha procedido a la sustitución del soplate de aireación de EDAR Sucina (30 kw) por soplate de aireación de EDAR Finca Escobar (30 kw) reduciendo así la frecuencia de trabajo al tener mejor rendimiento en aportación de aire-oxígeno.
7. Puesta en paro de rotores de aireación en EDAR de Mosa Trajectum, pasando de funcionar con 2 rotores a 1 rotor, y manteniendo la aireación necesaria.



ACTUACIONES EN BOMBEOS DE AGUA POTABLE

Se han sustituido las bombas de 7 instalaciones de agua potable y además, se han instalado variadores de frecuencia en los grupos de presión.



El siguiente cuadro resume de las actuaciones realizadas en los bombeos de agua potable:

INSTALACIÓN	ACTUACIONES	AHORRO KW
BPA Cabezo de la Plata	Sustitución de las 2 bombas	13.830
BPB Cabezo de la Plata	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	7.000
BPB Puntarrón	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	0
BPB Avileses	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	4.201
BPB Verdolay	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	3.448
BPB Algezares	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	2.007
BPB Monteliso	Sustitución de las 2 bombas e instalación de variador de frecuencia	1.506



ACTUACIONES EN BOMBEO DE AGUA RESIDUAL

Se han sustituido las bombas de 11 instalaciones de agua residual recogidas en el siguiente cuadro:

INSTALACIÓN	ACTUACIONES	AHORRO KW
BRC Casillas	Sustitución de 2 de las 3 bombas	56.983
BRC Plan Sur	Sustitución de 3 de las 5 bombas	47.875
BRC Esparragal	Sustitución de 2 de las 3 bombas	11.636
BRC Miguel Indurain	Sustitución de las 3 bombas	8.670
BRC Algezares	Sustitución de 1 de las 3 bombas	6.345
BRC Ferrocarril	Sustitución de las 3 bombas	4.790
BRC Infante	Sustitución de 3 de las 5 bombas	2.581
BRC La Venta	Sustitución de las 3 bombas	2.475
BRA Las Escuelas	Sustitución de 2 de las 3 bombas	1.486
BRA Torreagüera	Sustitución de las 2 bombas	721
BRA Avenida Santiago	Sustitución de las 2 bombas	440



ACTUACIONES EN LA RED DE ALCANTARILLADO

Se ha reducido el consumo energético de los bombeos debido a **las actuaciones de sellado de la red de alcantarillado para la eliminación de infiltraciones** en 41.244 kW.



ACTUACIONES EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN (AGUA POTABLE):

1. Instalación de turbina microhidráulica como aprovechamiento energético en El Quiebre. La producción de energía se tiene en tiempo real y desde la puesta en marcha en octubre de 2013 hasta finales del año 2013 fue de: = **65.331 kWh**.
2. Instalación de turbina microhidráulica de la C2-bis. El Sistema de Generación Hidráulica (SGH) que constituye la Central Microhidráulica C2-bis se basa en la implementación de dos turbinas en paralelo, una de 75 kW y otra de 45 kW, seleccionadas al efecto para la producción de energía eléctrica destinada a venta de energía mediante suministro a la red del suministrador local. Esta instalación está en pruebas y aún no genera energía.

INVENTARIO DE EMISIONES

El 100% de los empleados están adscritos a convenios colectivos en los que se amparan todos los aspectos relacionados con el ámbito laboral. En 2013 se han celebrado 14 reuniones entre la empresa y el comité de empresa.

EMISIONES DE GEI (Tm equiv CO ₂ /año)*	2013
Emisiones directas	12.745,01
Emisiones indirectas	17.479,32
TOTAL EMISIONES	30.224,33
Emisiones reducidas	1.632,33
Emisiones evitadas	21,62

*Emisiones obtenidas de uso de la calculadora interna, más mediciones realizadas por ECA.
No están incluidos los datos de las tablas siguientes.

EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTURAS DE LA CAPA DE OZONO EN EDARS (Tm)	2013
Emisión directa de HCl. Torre de lavado químico	0,57
Emisión directa CO. Focos localizados	6,08

*Emisiones realizadas por ECA.

OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO EN EDARS (Tm)	2013
Emisión directa de NO ₂ . Focos localizados	19,50
Emisión directa N ₂ O. Focos localizados	119,95
Emisión directa SO ₂ . Focos localizados	12,81
Emisión directa NH ₃ . Focos localizados	0,09
Emisión directa COT. Focos localizados	5,61

*Emisiones realizadas por ECA.

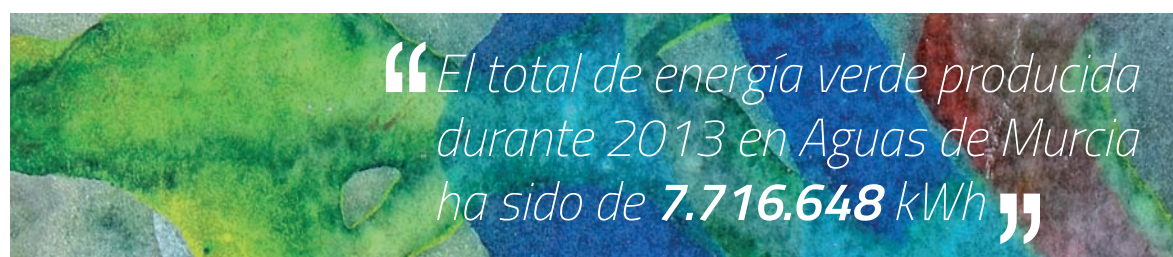
EMISIONES DE CO ₂ (Tm) Tm equiv (Tm/año)	2013
Derivadas del consumo de energía*	879
Por desplazamientos de la organización	157,73

*Datos de emisiones calculados por la calculadora interna.

**Todas las toneladas de CO₂ emitidas por la empresa han sido verificadas por la Certificadora Applus, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 14064, teniéndose en cuenta, tanto las emisiones directas (consumo de combustibles fósiles incluido el transporte propio y las emisiones fugitivas de gases fluorados) como indirectas (consumo eléctrico). Dichas emisiones se han ajustado a NIVEL O ALCANCE 2.

ENERGÍA VERDE. COGENERACIÓN EDAR MURCIA ESTE

Otra de las actividades por la que se apuesta desde Aguas de Murcia es la promoción e instalación de sistemas de aprovechamientos energéticos renovables, como la energía solar fotovoltaica e hidráulica. En este apartado se detalla la producción de energía verde durante el año natural 2013.



El total de energía verde producida durante 2013 en Aguas de Murcia ha sido de **7.716.648 kWh**, lo que supone una reducción de emisiones de CO₂ de aproximadamente 1.913,7 T CO₂/año.

Las fuentes de producción han sido:

- 1.** En EDAR Murcia Este (Aguas de Murcia) = **5.312.600 kWh** en la planta de cogeneración de 1MW.
- 2.** En ETAP de La Contraparada (Aguas de Murcia) = **87.676 kWh**, en la instalación de "recuperación de energía".
- 3.** En EDAR de Baños y Mendigo (Aguas de Murcia) = **21.864,80 kWh** producción de energía solar fotovoltaica.
- 4.** En las 7 instalaciones de producción de energía solar fotovoltaica en Aguas de Murcia gestionadas por AQUALOGY = **1.997.525 kWh**.
- 5.** En la instalación de "mini-hidráulica" del depósito de El Quiebre = **65.331 kWh**.
- 6.** Recuperación Energética Bombeo de Roldán = **231.651,26 kWh**.

Los datos ponen de manifiesto que al cierre del 2013 LA ENERGIA VERDE producida ha superado en un 3% el objetivo inicialmente propuesto a principios de año.



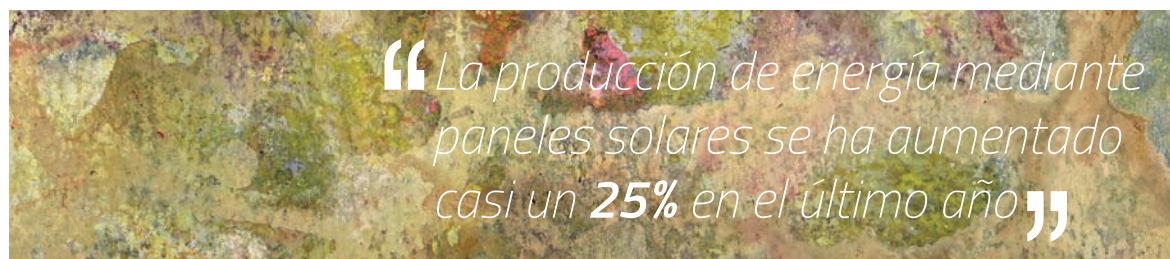
CONSUMO DE ORIGEN RENOVABLE

En 2013 se consumieron un total de 19.580.673 kWh, de los cuales 16.067.280 corresponden a los suministros contratados por pliego en el mercado libre y con garantías de origen renovable por lo que quedan sin certificado de renovable 3.513.393 kWh.

Estas cifras suponen:

El **82,26%**
de la energía consumida es renovable

La producción de **energía renovable** mediante paneles solares en las instalaciones EDAR Murcia Este y Baños y Mendigo durante el año 2013 ha sido de **862.691 kWh**, lo que supone un incremento del 24,68% respecto a los 691.911 kWh producidos en el año anterior.



Oficinas: Como consecuencia de las obras de inversión realizadas para la mejora de la eficiencia energética en las oficinas de Planificación y Obras, Impagados y Sistemas de Información, se han registrado ahorros del 34,5% en los kWh consumidos (lo que en cifras absolutas son kWh (2012) = 315.452 y kWh (2013) = 206.506).

FUENTE	ACTIVIDAD	UNIDADES	CONSUMO/ PRODUCCIÓN	TOTAL
Gasoil	Alcantarillado	l/año	1.779,00	10.638,00
	Depuración	l/año	8.859,00	
Gasoil vehículos	Servicios generales	l/año	42.687,00	42.687,00
Gasolina vehículos	Servicios generales	l/año	4.828,00	4.828,00
GLP	Servicios generales	l/año	21.386,00	21.386,00
Electricidad	ETAP	kWh/año	2.469.752,00	19.532.270,24 (**)
	Transporte y distribución	kWh/año	2.129.598,22	
	Alcantarillado	kWh/año	3.766.115,86	
	Oficinas	kWh/año	532.474,20	
	Depuración	kWh/año	10.629.764,88	
	Otros consumos (depuración)*	kWh/año	4.565,08	
Energía eléctrica vendida procedente de energías renovables	Transporte y distribución	kWh/año	65.331,00	87.195,80
	Depuración	kWh/año	21.864,80	
Biogás quemado en calderas	Depuración	Nm ³ /año	222.695,00	222.695,00
Biogás cogenerado	Depuración	Nm ³ /año	2.600.615,00	2.600.615,00
Energía eléctrica autoconsumida procedente de energías renovables	Transporte y distribución	kWh/año	3.285,00	3.285,00
Energía eléctrica autoconsumida procedente de la cogeneración de biogás	Depuración	kWh/año	5.312.600,00	5.312.600,00
Recuperación energética	Bombeo Roldán	kWh/año	231.651,26	319.327,26
	ETAP	kWh/año	87.676,00	

Las obras de eficiencia energética ejecutadas durante el año 2012, en el ámbito del SIS y con repercusión en la mejora de eficiencia energética, han dado como resultado en 2013 un ahorro del 27,42% en el total de los Kw consumidos, según estudio realizado en 6 depósitos donde se cuantificó en 31.920 kWh el ahorro conseguido.

Vehículos: Se han adquirido dos vehículos Nissan totalmente eléctricos, permitiendo una reducción anual de 1,89 TONELADAS en las emisiones de CO₂ a la atmosfera. Durante el año 2013 se procedió, mediante licitación pública, a la adquisición de siete nuevos vehículos, sustituyendo a ocho vehículos con antigüedad de entre ocho y nueve años, con esta renovación se ha contribuido a reducir las emisiones de CO₂ a la atmosfera dado que los nuevos motores tienen emisiones inferiores. Se ha vuelto a reducir en una unidad el número de la flota de vehículos, reduciendo con ello la emisión de CO₂ anualmente en 0,95 TONELADA a la atmosfera.



Dado que la energía cogenerada durante el año 2013 ha ascendido a 5.312 MW, es el motivo fundamental por lo que en el total de energía comprada haya disminuido un 17,5%, pasándose de los 23,05 GW de 2012 a los 19,05 GW de 2013. La energía consumida ha disminuido en un 10,5%, a pesar de los fuertes incrementos de la tarifa, durante el año 2013.

Los sistemas de gestión

La apuesta clara y decidida de Aguas por la Responsabilidad Social le hace apostar por la continua implantación de novedosas normas de reciente publicación que aportan un valor añadido a su actividad. Tras la certificación de la norma ISO 22000 de Seguridad Alimentaria (Inocuidad de los Alimentos), en 2013 se inician dos nuevas implantaciones:

- Inicio de la implantación de un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio bajo la norma ISO 22301 en la ETAP de La Contraparada.
- Inicio de la implantación de un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética bajo la norma ISO 50001.

CERTIFICACIÓN EN AGUAS DE MURCIA. DATOS GLOBALES	AGUAS Y SANEAMIENTO	Nº ETAP'S	Nº EDAR'S
Total instalaciones	1	1	15
Certificado ISO 9001	✓	✓	15
Certificado ISO 14001	✓	✓	15
Certificado ISO 22000	✓	✓	N/A
Certificado OHSAS 18001	✓	✓	15
% Certific. ISO 9001	100	100	100
% Certific. ISO 14001	100	100	100
% Certific. ISO 22000	100	100	N/A
% Certific. OHSAS 18001	100	100	100®

Se dispone de 4 Sistemas de Gestión Certificados, todos ellos integrados con el fin de optimizar medios, recursos y tender a una gestión única excelente.

Cada tres meses el comité de dirección de la empresa asiste a una reunión de seguimiento y una vez al año se aborda la revisión de todos los sistemas implantados. En este encuentro se avalúan los logros y se hace un análisis de la situación con las mejoras conseguidas y los objetivos pendientes.

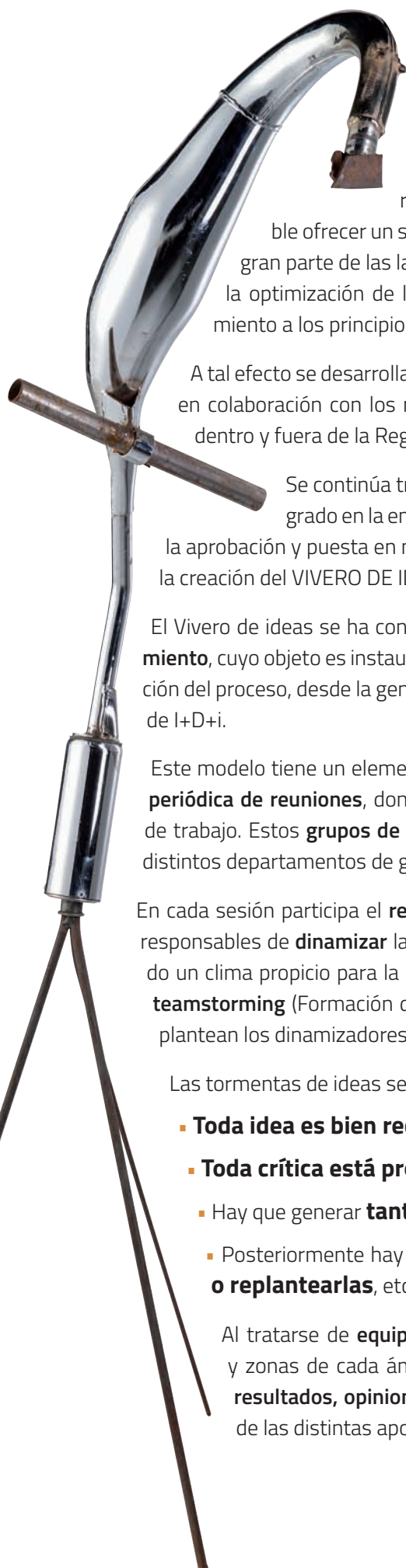


05

Investigación, Desarrollo e innovación

Capítulo ilustrado con obras de **María Dolores Navarro Gómez**
Alumna de la Facultad de Bellas Artes
de la Universidad de Murcia





A lo largo de su existencia, Aguas de Murcia ha venido considerando la innovación como una de sus premisas básicas de operación. Sólo a través de una política de I+D consolidada es posible ofrecer un servicio acorde a los más altos estándares de calidad. Asimismo, gran parte de las labores de investigación realizadas estos años se orientan hacia la optimización de los procesos de depuración y reutilización, dando así cumplimiento a los principios de sostenibilidad ambiental establecidos desde la dirección.

A tal efecto se desarrollan proyectos propios basados en el Know-How de sus titulados, en colaboración con los más prestigiosos centros de investigación y universidades de dentro y fuera de la Región.

Se continúa trabajando para que la I+D sea un proceso completamente integrado en la empresa, sistematizado y reproducible desde todas las áreas, con la aprobación y puesta en marcha del "Procedimiento de gestión de proyectos de I+D+i" y la creación del VIVERO DE IDEAS.

El Vivero de ideas se ha concebido como un **modelo de ideación y de gestión del conocimiento**, cuyo objeto es instaurar un espacio específico de creación de ideas y de estandarización del proceso, desde la generación de las mismas hasta transformarse en futuro proyecto de I+D+i.

Este modelo tiene un elemento novedoso y diferenciador, que consiste en la **convocatoria periódica de reuniones**, donde se llevan a cabo **Tormentas de Ideas** con distintos grupos de trabajo. Estos **grupos de trabajo**, están compuestos por técnicos especializados en los distintos departamentos de gestionan.

En cada sesión participa el **responsable** de cada **área** y la **coordinadora de I+D**. Todos son responsables de **dinamizar** la reunión y para **animar** a los asistentes a **participar**, generando un clima propicio para la contribución activa de todos, a través de distintas técnicas de **teamstorming** (Formación de subgrupos, respuesta colectiva a cuestiones de interés que plantean los dinamizadores, compromiso de aportar a la reunión artículos de interés, etc.).

Las tormentas de ideas se celebran respetando siempre las 4 reglas básicas:

- **Toda idea es bien recibida.**
- **Toda crítica está prohibida.**
- Hay que generar **tantas ideas como sea posible.**
- Posteriormente hay que trabajar las ideas generadas, **agruparlas, priorizarlas o replantearlas**, etc.

Al tratarse de **equipos multidisciplinares** procedentes de todas las instalaciones y zonas de cada ámbito de gestión, se **comparte** gran cantidad de **información, resultados, opiniones y experiencias**. Esto permite, junto con el enriquecimiento de las distintas aportaciones, que se eviten duplicidades de esfuerzos y recursos.

En este marco específico para la generación de ideas, se analizan las propuestas de forma rigurosa, para satisfacer e incluso anticiparse, a las necesidades o intereses de las **unidades de gestión**, como **mejora continua** de procesos, **ahorros operativos**, **PRL**, búsqueda de **nuevos productos** que proporcionen nuevos servicios para el cliente, requisitos de calidad internos o establecidos por ley, etc.

Cada grupo de trabajo es responsable de seleccionar, priorizar y profundizar en las ideas una vez generadas, cuyo proceso de maduración es común a todas las áreas y totalmente interactivo. Así el personal está en **alerta permanente para la identificación de iniciativas** y la recopilación de información que siga alimentando el sistema. (**Vigilancia tecnológica**).

Vigilancia Tecnológica

- Dominios, Wikis, webs, publicaciones, etc.
- Proveedores que aportan nuevas tecnologías/soluciones.
- Colaboradores Externos: universidades, centros tecnológicos, centros de investigaciones, etc.



En 2012 se inició la andadura con el **Vivero de Depuración**, y en 2013 se ha completado el arranque con la puesta en marcha de los Viveros en: **Distribución**, **Planificación/Obras** y **Potables**. En cada reunión de trabajo de cada Viveros se pueden generar una media de 35 ideas.

FASES DE UN PROYECTO DE I+D+i.

Una vez que la idea se convierte en proyecto de I+D con presupuesto y personal asignado, éste se desarrolla en las siguientes fases



El conocimiento generado con carácter suficientemente novedoso es protegido intelectualmente por patente o modelo de utilidad.

Actualmente Aguas de Murcia cuenta con

- 6 patentes concedidas y 2 en trámite
- 4 modelos de utilidad
- 7 marcas registradas

Difusión de I+D+i

La presencia activa en los más prestigiosos foros científicos y técnicos, celebrados dentro y fuera de España, es otra prioridad para la empresa. Durante el año 2013 se ha desarrollado un total de **44** actividades de difusión, entre ponencias, posters, abstract, artículos, etc de las cuales el **45%** han sido en eventos de carácter internacional y donde además de la difusión de los resultados propios, se pueden compartir las novedades tecnológicas y los descubrimientos científicos más avanzados.



Los proyectos se financian gracias a fuentes de Financiación Pública Nacional (actualmente a través de la Entidad de Saneamiento de la Región de Murcia (ESAMUR), Financiación Privada (R+i Alliance, Innotech, Task Force), y Fondos Propios. En 2013 se ha invertido un total de 575.228,33 € para el desarrollo de proyectos de I+D+i. Para 2014 se hará hincapié en recabar fondos europeos procedentes del programa HORIZON 2020 y del MINECO.

PROYECTOS DESARROLLADOS

A lo largo del año 2013 se han desarrollado 30 estudios específicos y proyectos de investigación, que se describen brevemente a continuación; queda de manifiesto que todos los procesos que constituyen la principal actividad de la empresa en la gestión sostenible del ciclo integral del agua, son objeto de permanente investigación e innovación con el fin de

- Optimizar procesos.
- Reducir costes de explotación y medioambientales.
- Crear nuevos productos o servicios para los clientes.



PRODUCCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

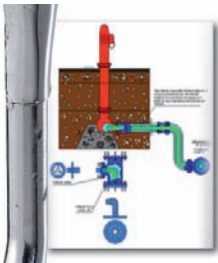
Se han llevado a cabo 3 proyectos encaminados a

- La mejora del proceso de tratamiento de agua potable con polielectrolitos naturales derivados del almidón. Eliminando compuestos químicos **PROYECTO SILFLOC**.
- La realización ensayos y simulaciones para el control de la migración de componentes de posibles nuevos materiales, que al estar en contacto con el agua puedan ocasionar cambios en la composición de la misma y garantizar que no afecten a su calidad final y aptitud para el consumo. **PROYECTO MIGRACIONES**.
- La continuación del desarrollo de un sistema integral que permita una solución de carácter global, que incluya las distintas tecnologías ya existentes, para asegurar la seguridad de la calidad del agua destinada a consumo humano y proteger las infraestructuras de abastecimiento tanto de planta como de la red. **PROYECTO SISCA**.



RED DE DISTRIBUCIÓN (ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)

HIDROCLEAN



Sistema de autolimpieza hidráulica para los hidrantes contraincendios distribuidos por todo el término municipal (HIDROCLEAN). Éstos presentan problemas de pérdida de cloro libre y aumento de turbidez del agua confinada mucho tiempo en el apéndice o fondo de saco que forma un hidrante de columna seca, que suponen puntos críticos de calidad del agua. También supone un coste económico y ambiental al desperdiciar recursos hídricos por las purgas periódicas para mantener dicha la calidad.

HOLORED Y HOLOSAN

El objetivo del proyecto HOLORED es desarrollar una herramienta de optimización de la operación basada en datos del SCADA, que incluya su validez como herramienta para la toma de decisiones en situaciones de riesgo para la red de abastecimiento, dado el alto nivel de monitorización que AGUAS DE MURCIA presenta en dicha red. El objetivo del proyecto HOLOSAN es el mismo que para el proyecto HOLORED, pero en la red de saneamiento.

Para la prueba de los diversos algoritmos de optimización disponibles, se cuenta con la colaboración del Departamento de Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente, de la Universidad Politécnica de Valencia.

ESTIMAGUA

El principal objetivo del presente proyecto consiste en estimar el volumen total de agua registrada por los abonados conectados a la red de agua potable de Murcia, a través de las lecturas de una muestra de contadores con sistema de tele-medida de modo que contribuirá a detectar la existen-

cia de posibles problemas en la red de distribución como: posibles roturas o aumento en las tomas fraudulentas.

Este proyecto se realiza en colaboración con el Departamento de Ingeniería Térmica y de Fluidos de la UPCT a través de la firma de un convenio y una beca de investigación.

LIMECO

Se continúa trabajando en el diseño de un sistema de limpieza de colectores grandes y medianos o de colectores de difícil acceso, que optimice la limpieza junto con las condiciones de seguridad y trabajo, mediante inyección puntual de aire desde el exterior.

OD0801

Se trata de un proyecto desarrollado dentro del programa R+i Alliance en colaboración con otras empresas, y Aguas de Murcia participa en el desarrollo de la experimentación y aplicación de técnicas de protección anti-olores, tratamientos de aire y ventilación de colectores.

PROTAPAS

El objetivo principal de este proyecto consiste en el estudio, aplicación y análisis de durabilidad de productos de recubrimiento superficial anticorrosivos, para aumentar la resistencia de estos materiales frente a la corrosión por H_2S y así alargar la vida útil de las tapas de registro de fundición dúctil instaladas en los pozos de alcantarillado.

ANCAPOZO

El objetivo principal de este proyecto consiste en el diseño y fabricación de un nuevo dispositivo para favorecer la elevación a rasante de las tapas de pozos de registro después de los asfaltados, sin perder la sujeción del marco al pozo y evitando la elevación a rasantes mal ejecutada en los asfaltados.

GARRA PARA EXTRACCIÓN DE BOMBAS SUMERGIDAS

Diseño y construcción de un prototipo de garra o pinza para extraer bombas sumergidas en bombeos



de aguas residuales. Este artefacto reúne múltiples ventajas como son la facilidad de manejo. Cuanto más pesada es la bomba a extraer mayor es el anclaje de la pinza, pero sin embargo es ligera y fácilmente manejable por una sola persona, ahorra costes y mejora las condiciones de seguridad y salud al disminuir riesgos laborales.



DEPURACIÓN

FLUSER III

En la planta piloto de tratamiento de aguas residuales (FLUSER) se desarrollan a lo largo de cada año distintas líneas de investigación dirigidas a analizar, estudiar y optimizar los procesos que tienen lugar en una EDAR, así como para realizar pruebas con nuevas tecnologías antes de ser trasladadas a escala real que cada año terminan y se sustituyen por otras nuevas; en 2013 se han desarrollado líneas de investigación sobre el control de la aireación que disminuya el gasto energético en el reactor biológico de EDARS, la mejora de la deshidratación de fangos y de la calidad del escurrido resultante y el estudio y control de bacterias filamentosas productoras de espumas o bulking filamentosos. También se ha trabajado sobre el aumento de la eficiencia energética a partir de probar distintas alternativas de tratamiento biológico.



NEMAGAR

Determinación de un Método para la determinación de especies de nematodos intestinales en aguas residuales es el objetivo general del proyecto en cuanto a encontrar un nuevo sistema de análisis más específico y sencillo que los actuales (Método de Bailingier) que permitan un control más fiable, objetivo y rápido de la calidad microbiológica del agua residual depurada, referida a la concentración de huevos de nematodos para su utilización con las garantías sanitarias adecuadas y su identificación se ha cumplido satisfactoriamente.



CETENMA



Bajo esta denominación se recogen cuatro líneas de trabajo desarrolladas bajo un Convenio de investigación con el Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente (CETENMA,) en los cuales se pretende optimizar del proceso de depuración en la etapa de digestión anaerobia de los fangos como son, medidas del potencial de biometanización de distintos sustratos, aumento de la digestión anaerobia y la continuación del pilotaje para el tratamiento de aguas residuales urbanas mediante un reactor UASB, y estudio del efecto de la integración de la citada tecnología en una EDAR tipo.

HIDROCICLOFAN

Consiste en la limpieza y cribado de los fangos en digestión anaerobia para recuperar la capacidad útil del digestor, utilizando un sistema de separación de inertes normalmente utilizado en la industria minera y pionera en el sector de la depuración, llamado HIDROCICLÓN.

REFANLAND

El proyecto de higienización de lodos de manera eficaz, económica y ambientalmente coherente que permita la reutilización en el suelo con carácter agronómico con las garantías necesaria y cumpliendo futuras normativas europeas ha finalizado con éxito.

NEUMAFILTER

El objetivo del proyecto es estudiar la efectividad de las partículas de caucho de neumáticos usados, como alternativa a los medios filtrantes convencionales de arena/antracita, en el tratamiento terciario del agua residual valorando el rendimiento del filtro en términos de pérdida de carga del mismo, eliminación de sólidos en suspensión, turbidez, DQO y eliminación de *E. Coli*.

STATIC MIXERS

Este proyecto consiste en la instalación en la EDAR Murcia Este de Mezcladores Estáticos en Línea para optimizar la mezcla del polímero y el fango que va a deshidratación, con el fin de aumentar el rendimiento de deshidratación y mejorar la calidad del escurrido, reducir el consumo de reactivos, la producción de residuos y el consumo energético. Pioneros en el sector, estos mezcladores son usados en la industria alimentaria.



HIDRÓLISIS ELECTROKINÉTICA DE FANGOS

El objetivo del proyecto es probar la tecnología de desintegración de fangos a alto voltaje interno, previo a la digestión anaerobia, con la finalidad de aumentar la producción de biogás y disminuir el volumen de fangos producidos en la EDAR.

MINERVA

El objetivo del proyecto consiste en la implantación de un software de análisis y procesamiento de señales para el mantenimiento preventivo/predictivo de los equipos más críticos de la EDAR Murcia Este, basado en la medición de vibraciones u oscilaciones características que emite cada equipo.

SONDA DE DETECCIÓN DE ESPUMAS

Esta propuesta consiste en valorar la viabilidad técnica y económica de la instalación de sensores de espuma en la EDAR Murcia Este para la caracterización y el control de los episodios de formación de espumas en los digestores anaerobios, cámara de sobrenadantes y/o reactor biológico antes de que se produzca incidentes por bulking y automatizar la dosificación de antiespumantes.



BM 1201

Monitorización y control de la digestión anaerobia, proceso difícil de gestionar, probando una herramienta TIC que permita mejorar la gestión y prevenir los procesos de inhibición y formación de espumas y ayudando en la anticipación de posibles fallos y en la toma de decisiones. En colaboración con los centros tecnológicos del agua de Agbar y Suez, llamados CETaqua y CIRSÉ respectivamente.

BM1202

Recogida de información de instalaciones donde se realicen procesos de co-digestión de residuos (datos del residuo, cantidades, analíticas, instalaciones, problemas, etc.) que sirva para poder tener una base de datos aplicable a otras instalaciones donde se quiera o se haya implantado un proceso de co-digestión, ya que la digestión de diferentes sustratos es una opción muy atractiva para la valorización de residuos y obtención de energía. También con la colaboración de los centros tecnológicos del agua de Agbar y Suez, llamados CETaqua y CIRSÉ respectivamente.







06

Anexos

Capítulo ilustrado con obras de **Luis Martínez Soriano**
Alumno de la Facultad de Bellas Artes
de la Universidad de Murcia

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 2013**. 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 2012, 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 2013.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2013** 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

Interesante

1. El importante ejercicio de compilación de la información reflejada.
2. La importante aportación a las I+D y al desarrollo local
3. La aplicación de políticas de igualdad y beneficios sociales entre los empleados de la organización.
4. El mantenimiento de contratos con proveedores locales
5. Empuje por infraestructuras



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Responsabilidad Corporativa 2013** 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 2013 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 2013**

•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 2013 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 2012 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

28 de Junio de 2014
SGS

Nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas de Murcia" (2014) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 29 de agosto 2014

Ásthildur Hjaltadóttir

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 21 de julio 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Índice GRI

CONTENIDOS GRI (G3.1)

PÁGINAS DEL INFORME

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	Mensaje del director general	8-9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	8-9, 18-21

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización	14 Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A.
2.2	Principales marcas, productos y servicios	24-25
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	14-16
2.4	Localización de la sede principal de la organización	11 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	14 Aguas de Murcia desarrolla su actividad únicamente en la Región de Murcia, España.
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)	24
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Número de empleados Número de operaciones Ventas netas Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) Cantidad de productos o servicios prestados 	17, 24-25, 45
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"> La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y 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) 	En el periodo del informe 2013 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	20-21

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Año natural 2013
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	2012
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	11
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Determinación de la materialidad Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	10-11, 30-31 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)	10, 14
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	10-11
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	10
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnica subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	10, 42 Metodologías de Medición propia y LBG.

PÁGINAS DEL INFORME

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	10 No existen cambios significativos
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	99
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	96-97 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	14-15 Estatutos de la sociedad 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)	15 El Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargo ejecutivo. Estatutos de la sociedad 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	14-15 Los miembros no ejecutivos son 19, de ellos 4 son mujeres. Composición del Consejo de Administración- Art.22. Estatutos de la sociedad Independiente.- 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. El único cargo ejecutivo del Consejo de Administración es el del Director Gerente.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	14 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).

PÁGINAS DEL INFORME

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	14, 59 (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	Estatutos de la sociedad 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	60
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	17, 58-59 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	83
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Ver indicador S09 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	40-43, 58-59
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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	59
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	30-31
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	30
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	30, 34, 38-39, 52-53
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	30-32, 37-39

INDICADORES GRI (G3.1)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR

PÁGINAS DEL INFORME

Enfoque de gestión Pág 17-19, 31-32, 38-39, 61

DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1	P	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	17
EC2	P	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	61
EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Definido en el Art.26. del Convenio Colectivo 2013-2015
EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	17

PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	A	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 9.034,20 €/año. Salario mínimo Aguas de Murcia https://www.boe.es/boe/dias/2012/12/31/pdfs/BOE-A-2012-15766.pdf No hay diferencia por sexo, véase comentario LA14
EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	39
EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Es política de Aguas de Murcia contratar siempre que sea posible empleados locales. 100% Comité de Dirección reside en la Región de Murcia

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8	P	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	18-19, 31-32
EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	38

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Enfoque de gestión Pág 17, 43-44, 62-63, 65-70, 73-82

AMBIENTAL - MATERIALES

EN1	C	Materiales utilizados, por peso y volumen.	62-63, 74
EN2	C	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No se han identificado consumos relevantes.

AMBIENTAL - ENERGÍA

EN3	C	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	76
EN4	C	Consumo indirecto de energía desglosado por la biodiversidad	76
EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	77-79
EN6	A	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	80-82
EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	76-79

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

AMBIENTAL - AGUA

EN8	C	Captación total de agua por fuentes.	62
EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	La organización no capta agua de ninguna fuente según los criterios especificados en el EN9.
EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	73 No se reutiliza el agua directamente en los procesos, pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos.

AMBIENTAL - BIODIVERSIDAD

EN11	A	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	43-44
EN12	A	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	44
EN13	C	Hábitats protegidos o restaurados	43, 74
EN14	C	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	43
EN15	C	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	43-44

AMBIENTAL - EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16	C	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	80
EN17	C	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	80
EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	77-78
EN19	C	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	80
EN20	C	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	80 El gasóleo A se utiliza como alternativa y el gasóleo B no contiene azufre.
EN21	C	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	62-63
EN22	C	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	63, 75
EN23	C	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No se han producido derrames significativos.
EN24	A	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.
EN25	A	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.

AMBIENTAL - PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26	C	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	65-70
EN27	C	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.

AMBIENTAL - CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28	C	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Durante 2013 no se han registrado sanciones de ese tipo
------	---	---	---

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR PÁGINAS DEL INFORME

AMBIENTAL - TRANSPORTE

EN29	A	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	76, 80
------	---	---	--------

AMBIENTAL - GENERAL

EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	17
------	---	---	----

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Enfoque de gestión Pág 45-52

EMPLEO

LA1	C	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	45-46, 50
LA2	C	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	45-46
LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	50
LA15	C	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	49

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	46 100%
LA5	C	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).

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6	A	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	46
LA7	C	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	47 IR 1,65; IR _H 2,04; IR _M 0 ODR 0 IDR 127,98; IDR _H 158,75; IDR _M 0 AR 6957,58; AR _H 6316,27; AR _M 9583,58
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	447-49 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 sexo y por categoría de empleado	51-52
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	51-52
LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulables del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo	51

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	C	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	45-46 Consejo de Administración 16 hombres (8 entre 30 y 50 años, 8>50) 4 mujeres (entre 30-50 años)
------	---	--	--

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
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 sexo de la persona, por lo que no existen diferencias y el ratio es de 1.

DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión **Pág 48-49**

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	Ninguno. 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	Ninguno. 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	48-49 El Código Ético está a disposición de todos los empleados en la intranet del Grupo Agbar. 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.
-----	---	--	--

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5	C	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.
-----	---	--	---

EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6	C	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.
-----	---	---	---

TRABAJO FORZADO

HR7	C	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.
-----	---	---	---

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8	A	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.
-----	---	---	--

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	A	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.
HR10	C	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.
HR11	C	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 17, 42, 61

COMUNIDAD

S01	C	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	17, 42
-----	---	---	---------------

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

S02	C	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.
S03	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.
S04	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.

POLÍTICA PÚBLICA

S05	C	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Aguas de Murciano se posiciona en esta cuestión
S06	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.

POLÍTICA DE COMPETENCIA DESLEAL

S07	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.
-----	---	---	---

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

S08	C	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Durante 2013 no se han impuesto sanciones de este tipo
S09	C	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	61
S010	C	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	61

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR

PÁGINAS DEL INFORME

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**Enfoque de gestión** **Pág 63-64, 34-35****SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE**

PR1	C	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	63-64 Los impactos sobre la salud y seguridad de los servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora
PR2	C	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

PR3	C	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 existe procedimiento ya que nuestro producto no lleva etiquetado.
PR4	A	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.
PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	34-35 Nuestras prácticas se rigen por la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio y el compromiso con la calidad

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6	C	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 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. También garantiza los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus clientes.
PR7	A	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

PR8	A	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

PR9	C	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.
------------	----------	---	-------------------------------

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.

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.

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, 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.

Comunidad local

En un primer nivel, la comunidad local, está constituida por los municipios 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.

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.

Deuda

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

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.

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.

Gas de efecto invernadero, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ -dióxido de carbono- CO -monóxido de carbono-, CH₄ -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.

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.

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.

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.

Pagos a Gobiernos

Tributos más el impuesto de beneficio.

Patrimonio neto

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

SO_x

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S 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.

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.

Al imprimir este documento usando el papel **CyclusPrint®** de Arjowiggins, en vez de hacerlo con papel no reciclado convencional hemos conseguido reducir el impacto medioambiental en:



118 kg
kg de basura



3.659 l
de agua



24 kg
kg de CO₂ de gases
de efecto invernadero



236 km
de viaje en un coche
europeo estándar



340 kWh
kWh de energía



191 kg
kg de madera

Fuente: El cálculo de la huella de Carbono, es realizado por la compañía Labelia Conseil, en base a la metodología Bilan Carbone®. Los cálculos están basados en la comparativa entre el papel elegido producido a partir de fibras recicladas y el papel fibra virgen, y por otra parte en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen). Los resultados se obtienen según los datos actualizados y están sujetos a modificaciones.



Cuestionario

1. ¿Cuánto ha leído del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aguas de Murcia 2013?

☐ 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 2013?

	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"/>
c. 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 2013 de Aguas de Murcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Mejoría del Informe 2013 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"/>	<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"/>	<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"/>	<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

CORREO POSTAL

E-MAIL

968 278 016

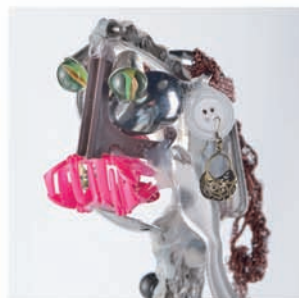
Aguas de Murcia. Comunicación. Plaza Circular, 9. 30008. Murcia

aguas@emuasa.es

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



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



EDITA

AGUAS DE MURCIA

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia

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

www.emuasa.es ■ aguas@emuasa.es

PE 005-006/2014 ■ 200 EJEMPLARES

ILUSTRACIONES

Ilustraciones y obras de portada e interiores de alumnos de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Murcia, cedidos para este documento de forma desinteresada.

Marina Alonso Vidal

Santiago Hernández Veracruz

Roque López Molero

M^a José Martínez Peñaranda

Luís Martínez Soriano

M^a Dolores Navarro Gómez

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Pardo Comunicación

IMPRESIÓN

La Muleña

Impreso en papel reciclado 100% CyclusPrint



DEPÓSITO LEGAL

MU 1065 - 2014



