



Informe de Responsabilidad Corporativa 2014


AGUAS DE MURCIA

Índice

[Volver al índice](#)
[Ir al índice GRI](#)
[Ir al glosario de Términos](#)

1	Introducción.....	→
1.1	Transparencia y compromiso.....	→
1.2	Datos de contacto.....	→
1.3	Nivel de calificación.....	→
2	Mensaje del Alcalde.....	→
3	Mensaje del Director General.....	→
4	Conócenos mejor.....	→
4.1	Datos económicos.....	→
4.2	¿Cuánto pagamos por el agua?.....	→
5	Grupos de interés.....	→
5.1	Quiénes son.....	→
5.1.1	Principales grupos de interés que se prevé que utilicen el informe.....	→
5.1.2	Pertenencia a asociaciones y principales entidades colaboradoras.....	→
5.2	Diálogo con los grupos de interés.....	→
5.3	Nuestros clientes.....	→
5.3.1	2014, la apuesta OnLine.....	→
5.3.2	Un servicio que va a más.....	→
5.3.3	Ayuda a los más necesitados y el fondo social.....	→
5.4	Nuestros empleados.....	→
5.4.1	Distribución de la responsabilidad.....	→
5.4.2	Prevención y salud.....	→
5.4.3	Igualdad y formación.....	→
5.4.4	Formación.....	→



5.4.5 Comunicación interna.....	➔
5.5 Las administraciones públicas.....	➔
5.6 Proveedores.....	➔
5.6.1 Proveedores locales.....	➔
5.6.2 La compra con valor social.....	➔
5.7 Comunidad local.....	➔

6 Comprometidos con la sociedad..... ➔

6.1 Acciones solidarias y nuestro compromiso social	➔
6.2 Educación, sensibilización, divulgación y concienciación	➔

7 Nuestro trabajo diario..... ➔

7.1 Captación y potabilización.....	➔
7.1.1 Más controles, más seguridad	➔
7.1.2 Pensando en las energías renovables	➔
7.1.3 La calidad del abastecimiento.....	➔
7.2 Distribución	➔
7.2.1 La red, en tiempo real.....	➔
7.2.2 Menos pérdidas.....	➔
7.2.3 Mantenimiento de la red	➔
7.3 Alcantarillado y las redes de saneamiento.....	➔
7.3.1 El mantenimiento preventivo	➔
7.3.2 El mantenimiento correctivo	➔
7.3.3 Actuaciones para minimizar riesgos.....	➔
7.4 Depuración.....	➔
7.4.1 Laboratorio y Gestión de Calidad - Medio Ambiente.....	➔
7.4.2 Programa de Control de Contaminantes Atmosféricos.....	➔
7.4.3 Generación de residuos en EDAR.....	➔
7.5 Mejoras energéticas	➔
7.5.1 Auditorías energéticas.....	➔
7.5.2 Inventario de emisiones.....	➔



7.5.3 Mejoras en la eficiencia energética.....➔

7.5.4 Gestión de vehículos.....➔

7.5.5 Energía eléctrica.....➔

7.5.6 Energía verde.....➔

7.6 Sistemas de gestión.....➔

7.6.1 Herramientas para evaluar y minimizar el impacto de sus actividades.....➔

8 Investigación, desarrollo e innovación➔

8.1 Acuerdos y colaboraciones➔

8.2 Proyectos desarrollados en 2014➔

8.2.1 Proyectos estrella: EL IGNIS FUNGUS:.....➔

8.2.2 Impactos.....➔

8.2.3 Transferencia tecnológica.....➔

8.2.4 Difusión de resultados➔

GRI➔

Contenidos GRI (G3.1)➔

Indicadores GRI (G3.1)➔

Informe de verificación➔

Glosario de términos➔



Introducción



Azud de la ETAP La Contraparada

1.1 Transparencia y compromiso

Un año más en Aguas de Murcia presentamos nuestro informe de Responsabilidad Corporativa, un documento mediante el que intentamos comunicar de manera clara y directa todas las acciones realizadas en los últimos doce meses y que están encaminadas a lograr la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua. Conseguirlo solo es posible gracias al compromiso social y medioambiental que regula y dirige cada una de nuestras decisiones y posteriores acciones. El apoyo a una filosofía basada en el desarrollo sostenible se ha convertido en uno de los principales pilares de la empresa.

Para la realización del informe se siguen los criterios de la guía G3.1 del Global Reporting Initiative. Nuestro cumplimiento y respuesta a sus indicadores económicos, ambientales y sociales es del 100%.

Esta memoria 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 dé respuesta sobre aspectos de relevancia real para los grupos de interés. El estudio de materialidad completo para todo el grupo puede consultarse en <http://www.desarrollosostenible.agbar.com/es/informe-ds-2014/materialidad>

Se ha priorizado la información medioambiental de nuestra 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 nuestras 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 tanto de distribución como de saneamiento de agua residual; oficinas; servicios; y la flota de vehículos."

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.



Plaza Circular

1.2 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

 **Correo Electrónico**
aguas@emuasa.es

 **Dirección Postal**
Aguas de Murcia.
Plaza Circular, 9
30008. MURCIA

1.3 Nivel de Calificación

NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA	C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos						
Información sobre el perfil según la G3.1	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	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		Los mismos requisitos que para el Nivel B		
Información sobre el enfoque de gestión según la G3.1	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	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental	Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea: A) informando sobre el indicador o B) explicando el motivo de su omisión		
VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA						

2

Mensaje del Alcalde

Presentar el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente a 2014 supone una satisfacción muy especial, pues coincide con el 25 aniversario de Aguas de Murcia y nos permite celebrar los primeros 25 años de compromiso con Murcia y los murcianos.

En este periodo, se ha logrado que el ciclo urbano del agua alcance en Aguas de Murcia unos parámetros de excelencia que rebasan nuestras fronteras, un saber hacer que ha permitido al Ayuntamiento ser testigo de numerosos reconocimientos nacionales e internacionales conseguidos por esta excelente gestión. Pero, desde mi punto de vista como Alcalde, ha sido más importante aún apreciar la evolución y el progreso experimentado por la ciudad y pedanías en cuanto a la mejora en los servicios e infraestructuras hidráulicas.

Aguas de Murcia fue la primera empresa de la región en obtener la máxima calificación por parte del Global Reporting Initiative, A+, un reconocimiento que vuelven a conseguir una año más y que les acredita como profesionales de una gestión sostenible y socialmente implicada.

Les animo a leer el informe y a participar en la encuesta de valoración y no duden en aportar cuantas mejoras y sugerencias deseen.

Antes de acabar, solo me queda felicitar a todos los trabajadores de la empresa por estos 25 años de trabajo y superación. Enhorabuena.

Miguel Ángel Cámara Botía



Mensaje del Director General

¿Cómo explicaría el binomio Responsabilidad Social y Estrategia de Gestión?

La Responsabilidad Social en nuestra organización viene ocupando un lugar protagonista desde hace ya años, y es por eso que las estrategias de gestión llevadas a cabo en todo el ámbito de competencias no se entienden sin esta combinación. Hemos consolidado nuestro proyecto empresarial desde esta óptica y los resultados están siendo magníficos. El compromiso real con la Responsabilidad Social, aplicado a todos nuestros procesos es un motor de cambio tan brutal, que yo diría que es, imparable.

Este año 2014 Aguas de Murcia cumple 25 años. ¿Qué ha supuesto este aniversario?

Un orgullo en todos los aspectos. Un orgullo a nivel personal, pues ha ocurrido durante mi periodo de gestión, y un orgullo por formar parte del gran equipo humano de una empresa que lleva 25 años dando lo mejor de sí día tras día. Aguas de Murcia y todos los que durante estos años hemos formado parte de ella, aprendimos a asumir con

enorme responsabilidad la tarea de gestionar un servicio fundamental en la vida de los ciudadanos. El hecho de que cada día, cada hogar disponga del recurso en las mejores condiciones y con las mejores garantías, sigue pareciendo un hecho tan aceptado y asimilado, que en ocasiones no existe una conciencia colectiva de lo que cuesta realmente hacerlo posible. En este tiempo nos hemos esforzado por ofrecer una buena gestión y hacer del ciclo urbano del agua un referente. Hemos cumplido 25, pero Aguas de Murcia todavía tiene mucho por hacer.

¿Algún hito a destacar durante el 2014?

Si claro varios. A nivel operacional la continuidad en el suministro ha sido del 99% y nuestro rendimiento técnico de la red de abastecimiento se sitúa en el 85,14%.

Los valores de sostenibilidad también merecen especial mención, ya que el consumo energético se ha reducido un 1,31% gracias al aumento de la energía producida para autoconsumo y a la disminución por tanto de su compra.

Pero quizás el 2014 se caracterice por el fuerte

"Nos hemos esforzado por ofrecer una buena gestión y hacer del ciclo urbano del agua, un referente".



José Albaladejo Guillén

impulso dado en relación a los servicios ofrecidos a nuestros clientes. La Oficina Virtual, la Cita Previa, el Pago con tarjeta son claros ejemplos de la apuesta ONLINE. Todo un mundo de servicios en www.emuasa.es. También destaca la nueva línea gratuita 900 para comunicación de incidencias o la gran obra de remodelación de las oficinas centrales con un nuevo Centro de Control de Operaciones adaptado a las exigencias de las Smart Cities.

En el horizonte del 2015, ¿algún reto estrella?

Para el año 2015, aparte de los retos propios del negocio en cuanto a eficiencia y sostenibilidad, seguiremos trabajando por cuidar el entorno en el que operamos. Así ampliaremos nuestro Fondo Social de 300.000 mil a 400.000 euros. Ya estudiamos nuevas tarifas que beneficiarán a un mayor número de colectivos en situación de desprotección.

También seguiremos apoyando proyectos que impulsen y activen la economía, a través de alianzas con grupos de interés que refuercen aún más nuestro compromiso. Estaremos con las universidades, las ONG'S, los consumidores, la comunidad escolar, las asociaciones de vecinos, etc.: todos tienen un peso fundamental en nuestra toma de decisiones, y todos saben que hoy, más que nunca, Aguas de Murcia está a la escucha de sus necesidades.

El lema elegido para la celebración del 25 aniversario ha sido "25 años trabajando a tu lado". ¿Cómo ha repercutido este trabajo en Murcia y en la vida de los murcianos?

Este aniversario ha servido para recapitular lo que ha supuesto para Murcia estos años de gestión. Los datos hablan mucho de nosotros. Como he comentado anteriormente, la modernización de todas nuestras instalaciones, sobre todo la gran obra acometida en la Oficina Central para ofrecer una atención más adaptada y ágil a clientes, junto con el traslado del Centro de Control desde donde se garantiza el correcto funcionamiento de nuestras redes en tiempo real, han sido dos grandes hitos a tener en cuenta. La red de abastecimiento ha pasado de 900 kms en el año 89 hasta los 2.181 de ahora, un crecimiento superior al 140%, o que decir de la de saneamiento de 490 kms a 1.578.

Estamos especialmente orgullosos de los datos de consumo, un 16% menos que hace 15 años. Todas las campañas de concienciación que desde el año 89 Aguas de Murcia ha potenciado, son un ejemplo más del trabajo en equipo con administraciones públicas, instituciones y ciudadanía.

También las inversiones en I+D+i con una inversión media anual de 797.000€, o la notoria bajada de incidencias en

la red en torno al -81,24%. Sí, es cierto, han sido 25 años de intenso y fructífero trabajo por y para Murcia.

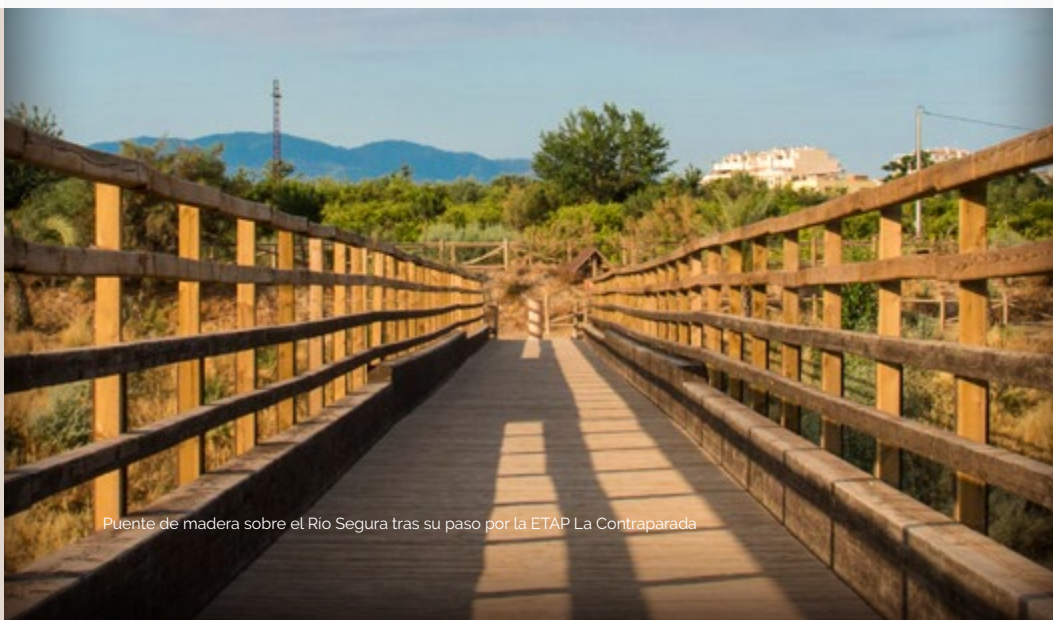
Le vamos a pedir que nos sirva de guía a través de este documento. ¿Por dónde sugeriría empezar? ¿En qué partes cree que es importante profundizar?

Para entender qué hacemos y cómo lo hacemos es primordial conocer las magnitudes en las que nos movemos. El capítulo 4 y 7 nos aproximan tanto a los datos significativos como a los servicios que prestamos, imprescindible aquí la explicación sencilla y clara de cómo se fija el precio del agua.

El 5 desarrolla estupendamente la identificación de nuestros grupos de interés y los relaciona en el 6 con todas las acciones, siendo éste, un capítulo del que estamos especialmente orgullosos. Recopila todas las iniciativas en materia de compromiso social y ayudas a los colectivos desprotegidos.

Mención especial los resúmenes de proyectos de I+D+i que marcan nuestro valor añadido y un glosario adaptado del oficio que ayudará a entender mejor todas las dinámicas internas de la empresa.

Aprovecho esta entrevista para animar a su lectura, es un documento elaborado desde la rigurosidad y la transparencia, que resume a la perfección nuestro saber hacer.

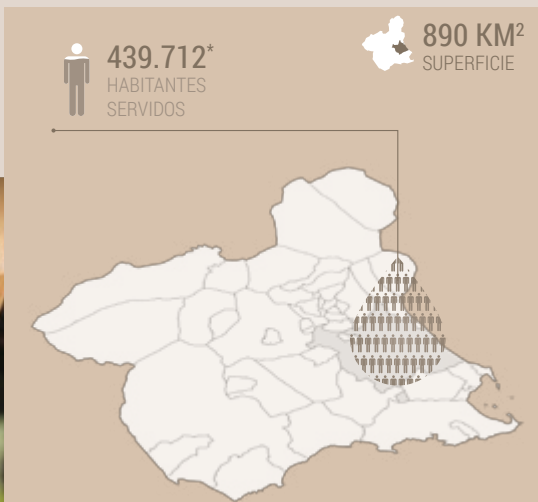


Puente de madera sobre el Río Segura tras su paso por la ETAP La Contraparada

"Seguiremos apoyando proyectos que impulsen y activen la economía a través de alianzas con grupos de interés".

25 AÑOS
TRABAJANDO
A TU LADO

Conócenos mejor



25 AÑOS
TRABAJANDO
A TU LADO



La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. es una sociedad mixta creada en 1989 con el objetivo de gestionar todo el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia, desde su captación a su posterior saneamiento, pasando por la potabilización y la distribución.

El 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante están participadas por la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A.

Aguas de Murcia se encarga del perfecto suministro de agua en todo el Término Municipal de Murcia, cuyos 439.712 habitantes* se distribuyen en 8 barrios y 54 pedanías, sobre una extensión de 890 km².

**Fuente Instituto Nacional de Estadística a fecha de 1 de Enero de 2014*

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.



El Consejo de Administración de la compañía se reúne de manera periódica y está formado por 18 miembros, 4 mujeres y 14 hombres. En 2014 se celebraron tres reuniones. 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 Consejo de Administración la conforman:

- Por la parte pública: el Alcalde de Murcia, actuando como Presidente, y 6 consejeros.
- Por la parte privada: la forma una vicepresidenta y 4 consejeros; 2 consejeros independientes, y un consejero representante de los trabajadores.

Con voz pero sin voto:

- 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

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

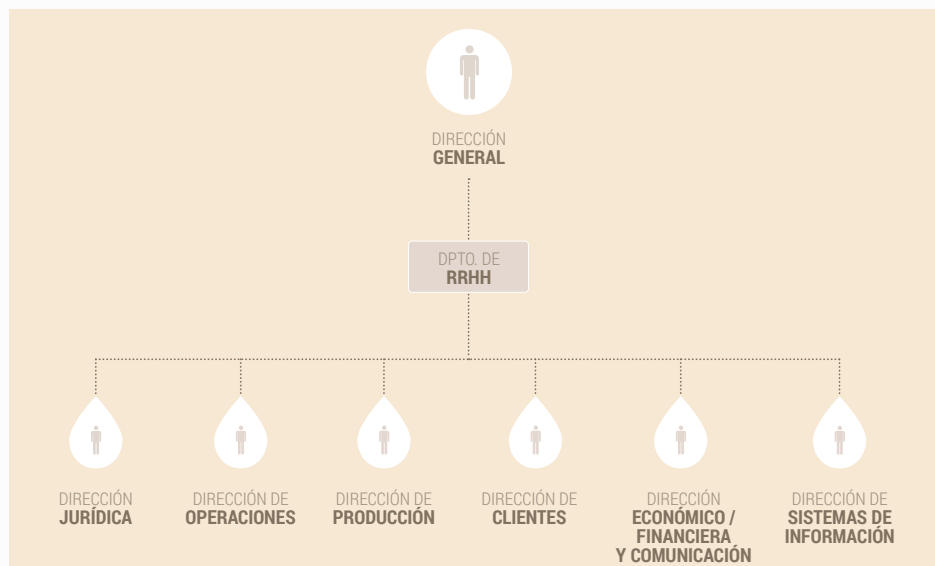


respectivamente, tienen voz pero no voto y dan fe de la legalidad de los acuerdos adoptados y de las operaciones económico-financieras de la sociedad.

- **El Director Gerente tiene voz, pero tampoco tiene voto.**

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.



El estudio, análisis y posterior ejecución de decisiones relevantes para el funcionamiento de Aguas de Murcia se lleva 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.

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.

PRESIDENTE

Miguel Ángel Cámara Botía Ayto. de Murcia

VICEPRESIDENTE

Asunción Martínez García Agbar

VOCALES

Adela Martínez-Cachá Mtnz. Ayto. de Murcia

Manuel Durán García Ayto. de Murcia

Ana Martínez Vidal Ayto. de Murcia

José Arce Pallarés Ayto. de Murcia

Pedro López Hernández Ayto. de Murcia

UPYD - DIMITE Ayto. de Murcia

José Ignacio Tornel Aguilar Ayto. de Murcia

Jorge Sánchez Marín Aguas de Murcia

Marc Mascareñas (cesó el 25 de junio 2014/no se sustituyó)

Enrique Nicolás Panalés Agbar

Javier Segovia Pastor Agbar

Javier Ybarra Moreno Agbar

Jorge Ferrándiz Leal Agbar

Gaspar de la Peña Velasco Independiente

Juan Roca Guillamón Independiente

ASISTENTES NO CONSEJEROS

Secretario Antonio Marín Pérez Ayto. de Murcia

Interventora Cecilia Milanés Hernández Ayto. de Murcia

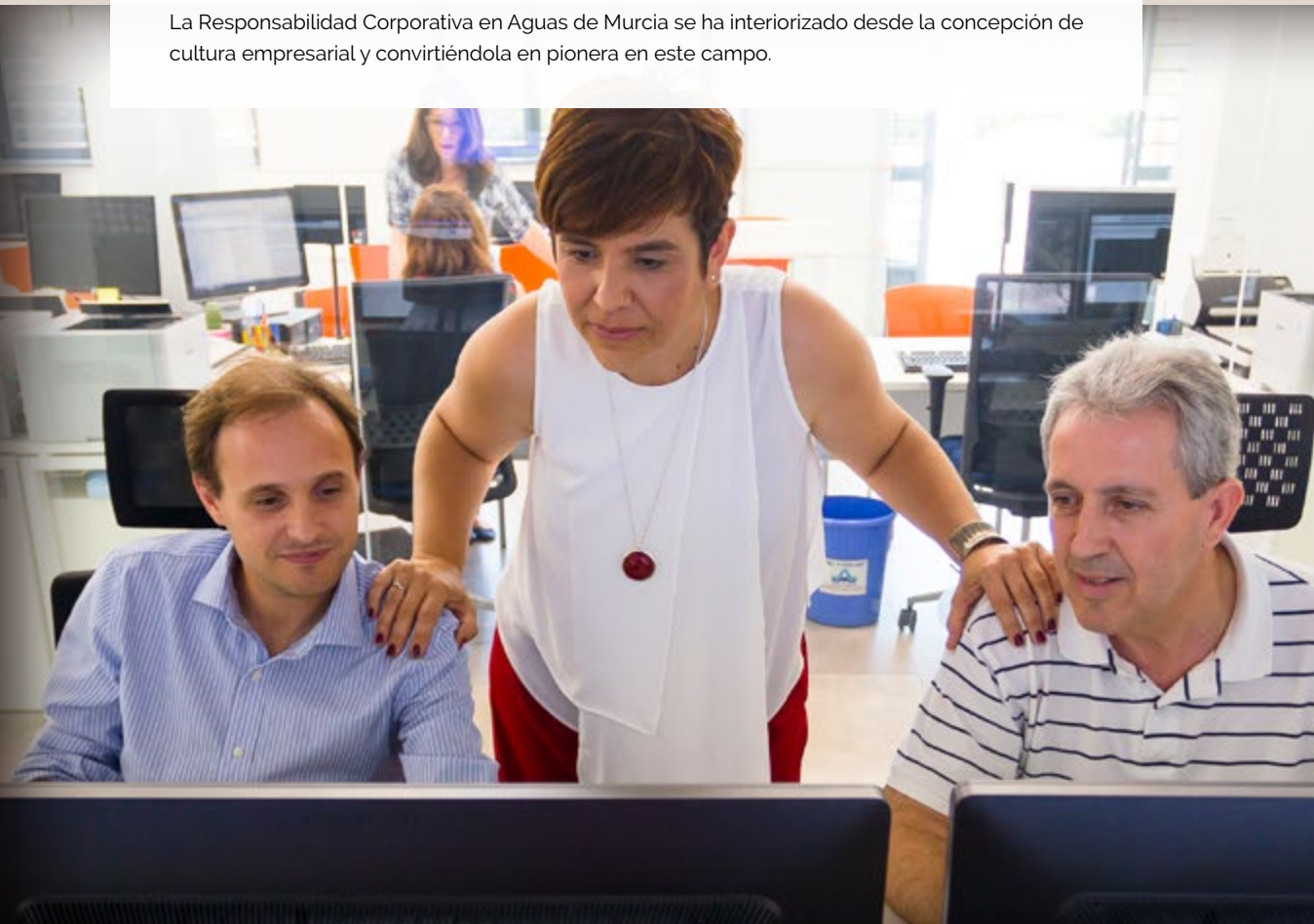
Director Gerente José Albaladejo Guillén Aguas de Murcia

- 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.

La Responsabilidad Corporativa en Aguas de Murcia se ha interiorizado desde la concepción de cultura empresarial y convirtiéndola en pionera en este campo.



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.

4.1 Datos económicos

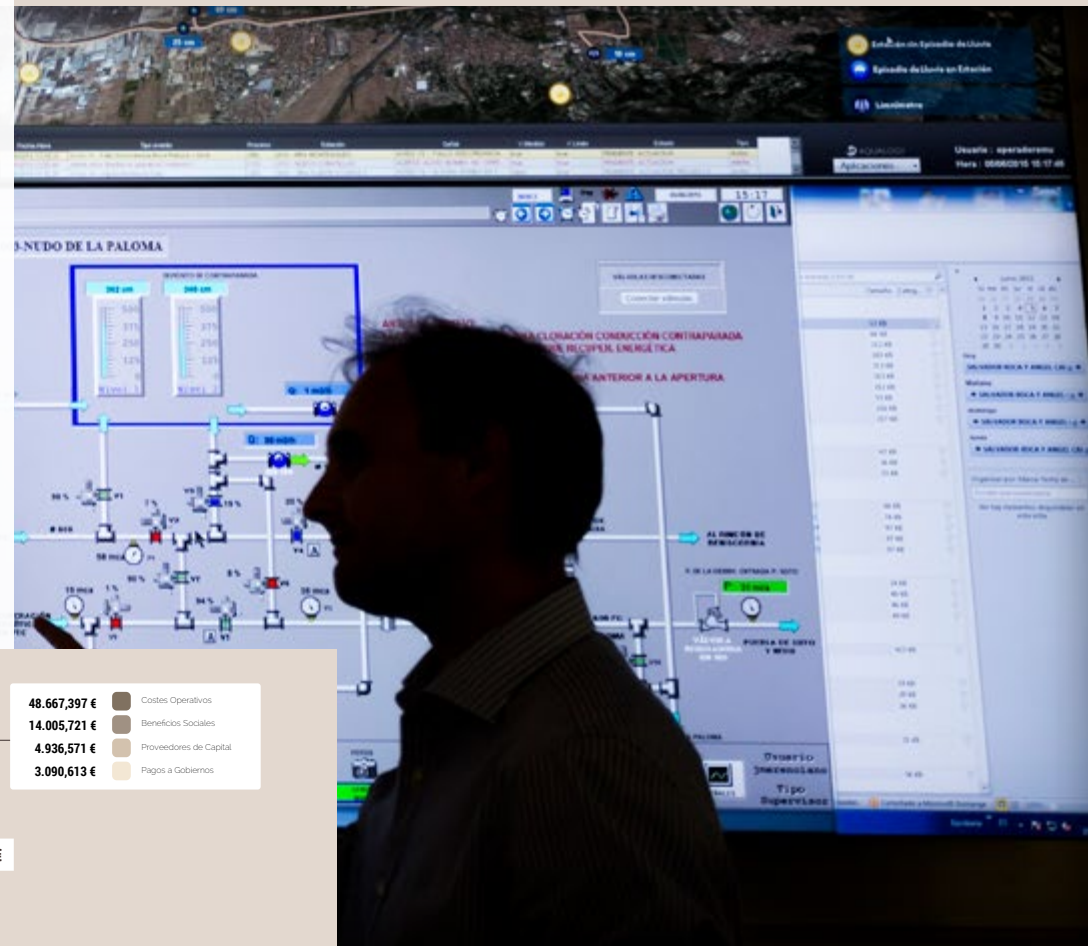
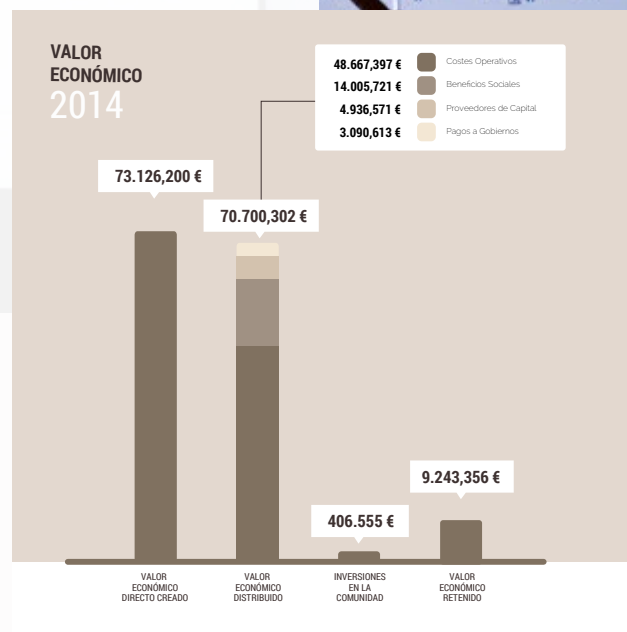
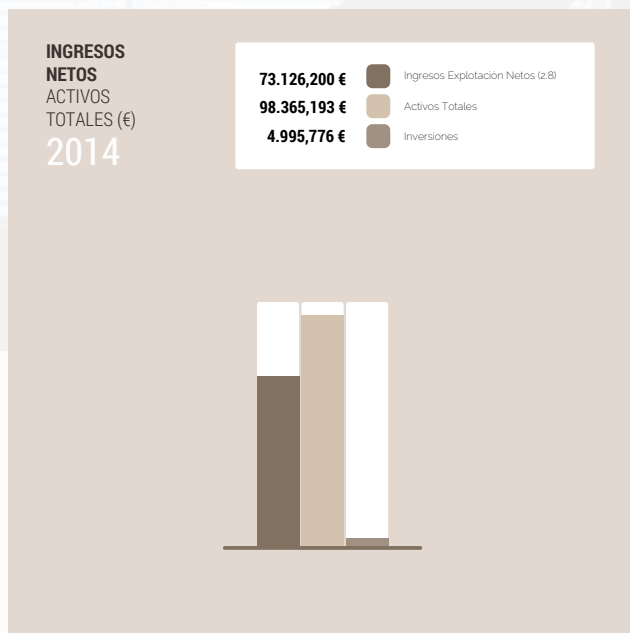
Los principales ingresos relacionados con el Ciclo Integral del Agua provienen de cuatro grandes operaciones básicas:

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

Y los costes principales son:

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

Las principales magnitudes económicas de la empresa en 2014 se detallan en las siguientes tablas:



CAPITAL TOTAL € 2014

Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)

332.961,6 €

98.365,193 €

4.995,776 €

Inversiones

38.256,476 €

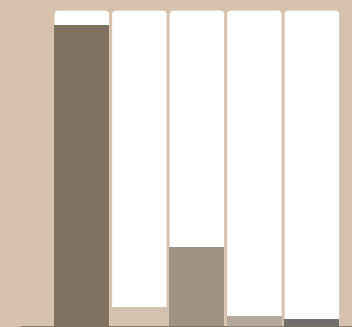
Deuda

47.170,905 €

Patrimonio Neto

CAPITAL TOTAL (€)

GASTOS TOTALES EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE (€) 2014



TOTAL 1.064.553,8 €

825.653,29 €

Gestión Residuos

22.437,75 €

Elaboración de memoria y cuotas asociaciones

204.363,63 €

Campañas de comunicación

7.695,37 €

Formación ambiental y sensibilización

4.403,77 €

Seguro de responsabilidad medioambiental



Nuestro compromiso con el MEDIO AMBIENTE se ve en muchas de las acciones que estamos desarrollando

Oficinas ECO
Eficiencia energética



4.2 ¿Cuánto pagamos por el agua?

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones, y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de tarifas.

En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite un informe a la Comisión de Precios. Este organismo perteneciente 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 varía de unos municipios a otros dependiendo de la mayor o menor disponibilidad de recursos hídricos de cada zona”.

El precio del agua 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 de 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.

Los grupos de interés



Plaza Circular

5.1 Quiénes son

Aguas de Murcia identifica a sus grupos de interés como todos aquellos individuos o colectivos que se relacionan de manera particular o profesional con algún aspecto del ciclo integral del agua. A todos ellos hay que prestar una especial atención con el objetivo de atender de la mejor manera posible a su multiplicidad de intereses, expectativas y demandas. Para identificarlos Aguas de Murcia usa la selección publicada en el Informe de Desarrollo Sostenible de Agbar <http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes>. Además, tiene en cuenta la legitimidad, el poder y la urgencia como indicadores para identificarlos. Siguiendo estos parámetros Aguas de Murcia identifica a sus grupos de interés de la siguiente manera:

Todos estos grupos de interés están interrelacionados y con todos ellos Aguas de Murcia adquiere los siguientes compromisos:

COMPROMISOS



5.1.1 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.

5.1.2 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 FUEM.
- Pacto Mundial de Naciones Unidad GLOBAL COMPACT.
- Global Reporting Initiative GRI.
- Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia.



5.2 El diálogo con los grupos de interés

A la hora de llevar a cabo y hacer realidad el ejercicio de la sostenibilidad, en Aguas de Murcia se considera necesario mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés para poder conocer sus expectativas, con el objetivo de crear valor para todos ellos.

Una de las herramientas más transversales de diálogo con los grupos de interés es el Informe de Responsabilidad Corporativa, IRC. Por eso, con el objetivo de poder recibir críticas, sugerencias, aspectos de mejora e identificar nuevos retos relativos a la Responsabilidad Corporativa se incluye al final de este informe una encuesta de opinión.

La comunicación con los grupos de interés es prioritaria y se han abierto nuevas vías y canales para poder llegar de manera más ágil y directa a todos ellos. La nueva oficina de atención al cliente, situada en el edificio principal de Aguas de Murcia, en la Plaza Circular, es un ejemplo de los muchos esfuerzos que estamos haciendo por fomentar la comunicación. En una apuesta global, la empresa potencia la información vía interactiva, impulsando su presencia en las redes sociales.

Otras Iniciativas:

- Publicación del Código Ético y el IRC en la página web www.emuasa.es.
- Distribución del IRC a agentes sociales e instituciones de la Región de Murcia.
- Reuniones con diversas asociaciones y colectivos en las que se intercambian opiniones y se escuchan las principales demandas de los grupos de interés con el objetivo de darles una respuesta.
- Colaborar en la publicación de revistas o publicaciones elaboradas por algunos de sus grupos de interés.
- Apoyo a la prensa local, así como a las emisoras de radio municipales. Mediante estos soportes se han realizado campañas educativas o se han lanzado mensajes por el Día Mundial del Agua y del Medio Ambiente.

“Con la nueva oficina de atención al cliente, situada en la Plaza Circular, Aguas de Murcia da un paso más para fomentar y agilizar la comunicación”.



5.3 Nuestros clientes

Garantizar a los clientes la perfecta gestión del ciclo integral del agua es el objetivo final de Aguas de Murcia y su compromiso principal. Para conseguirlo se pone a su disposición una cartera de servicios completa e innovadora que intenta anticiparse a las necesidades de este colectivo.



- Atención en oficinas.
- Tramitación de los contratos de suministro: altas, bajas, cambios contractuales.
- Gestión comercial de solicitudes: acometidas, obras, revisión de instalaciones, domiciliaciones bancarias, descentralización de edificios y comunidades.
- Canales no presenciales: coordinación Centro Atención Telefónica, oficina virtual, canal twitter de atención al cliente.
- Quejas y reclamaciones.
- Gestión de los procesos de lectura, tarifas y facturación.
- Inspección.
- Coordinación con operaciones en procesos de mejora del agua no registrada.
- Gestión del parque de contadores de clientes con telelectura.
- Gestión del parque de contadores.

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.

En 2014 se ha puesto en marcha un nuevo mecanismo de mejora continua, actualizando y adaptando los conceptos clave para la relación con los clientes, en busca de la excelencia en el servicio. Para conseguirlo es necesario unir cuatro parámetros.

Lograr un trato personalizado, rápido y eficiente precisa de unas líneas de trabajo específicas tanto externas como internas que incluyen entre otras medidas:

1 Instalamos tu contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato

Si no lo cumplimos, te compensaremos con 15 €

2 Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables

En caso de no cumplirlo, compensaremos al cliente con 15 €

3 Realizar una lectura correcta de tu contador. Si cometemos un error, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborables

En caso de no cumplirlo, compensaremos al cliente con 15 €

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

En caso de no cumplirlo, compensaremos al cliente con 15 €

5 Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales:

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

En caso de no cumplirlo, compensaremos al cliente con 15 €

5.3.1 2014, la apuesta OnLine

Uno de los principales empeños de Aguas de Murcia es buscar la cercanía y la transparencia en la comunicación con los clientes. Para lograrlo, en 2014 se han puesto en marcha numerosas acciones para fomentar la comunicación entre ambas partes con nuevos servicios online que se adaptan a las necesidades del momento y a la mayor inmediatez que la sociedad reclama en este tipo de gestiones:

- **Nueva oficina virtual:** En mayo de 2014 se puso al servicio de los clientes una nueva oficina virtual que permite gestionar todos los servicios de Aguas de Murcia de una forma sencilla y cómoda, a cualquier hora y desde cualquier lugar. Terminamos 2014 con 21.938 usuarios dados de alta en nuestra oficina virtual, de los cuales 15.369 la utilizan de forma activa. Se han realizado más de 15.000 gestiones a través de ésta vía.
- **Cita previa:** Los clientes pueden solicitar su cita previa a través de nuestra web y elegir el día y la hora de su visita y la gestión a realizar. Es una gran mejora en cuanto a la calidad de atención al cliente, que puede elegir el momento en el que realizar sus gestiones, evitando así esperas innecesarias.

- **Pago con tarjeta:** Se ha puesto en marcha un nuevo servicio de pago con tarjeta, que permite a los clientes realizar sus pagos accediendo al enlace en nuestra web a través de una pasarela de pago de La Caixa, descargándose una app o a través de tarjeta en cualquier cajero Servicaixa

Para reforzar la cercanía con los clientes y la facilidad en las gestiones se mantiene de forma continuada campañas:

- **Paquete de bienvenida para nuevos clientes:** Los clientes que acuden a la 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.
- **Información de interés en la factura:** El nuevo modelo de factura permite que el cliente pueda estar informado de las campañas más actuales. En 2014, con motivo de la nueva normativa de pago (SEPA).
- **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.

Con los nuevos servicios online
operarás con comodidad y total seguridad

Pago con tarjeta

Cita previa

Oficina virtual

Entra en www.emuasa.es y tendrás la posibilidad de realizar tus gestiones y consultas con nosotros estés donde estés.

Solicitar la factura electrónica, pedir cita previa, efectuar pagos con tarjeta o acceder a tu oficina virtual.

Nuevos servicios ampliados, para estar aún más cerca de ti.

www.emuasa.es
aún más cerca de ti

La Opinión DE MURCIA

Región Actualidad Deportes Economía Opinión Ocio Vida y estilo Participación Multimedia Servicios

Identificate / Regístrate

AGUAS DE MURCIA

Portada

[laopinióndemurcia.es](#) > [Aguas de Murcia](#) > **Aguas de Murcia mejora sus instalaciones de atención al cliente en la plaza Circular**

Renovación

Aguas de Murcia mejora sus instalaciones de atención al cliente en la plaza Circular

La empresa municipal mejorará la eficiencia energética y los clientes podrán ver in situ la gestión de las redes

15-07-2014

- **Las redes sociales:** Atentos a la actualidad y a la forma más usual y fácil que tienen los clientes de estar informados y comunicarse, en 2014 se puso en marcha la cuenta en Twitter. Este nuevo canal de comunicación permite que los clientes no sólo estén informados de la actualidad de la empresa y el mundo del agua, sino utilizarlo como otro canal más de atención al cliente. Así la empresa impulsó un nuevo modo de comunicar más ágil y activo, centrándose en novedades del sector, noticias de la ciudad, avisos, premios e información sobre agua y medio ambiente. Al mismo tiempo, este canal se ha convertido en una vía más de comunicación con los clientes.
- **Nueva oficina de atención al cliente:** En 2014 se adaptaron las oficinas de atención al cliente haciéndolas más cómodas y modernas. Sigue un modelo de ventanilla única, lo que favorece y agiliza la atención al cliente, evitando desplazamientos innecesarios a otras oficinas de Aguas de Murcia. Todas las gestiones en un mismo lugar.
- **Nueva línea 900 Centro de Atención Telefónica para averías (24 horas):** Los clientes, desde 2014, cuentan con un servicio telefónico totalmente gratuito para comunicar las averías.

5.3.2 Un servicio que va a más

Se mantienen otros servicios que facilitan las gestiones y la comunicación con los clientes y que año tras año van afianzándose.

- **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 cliente, 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). En 2014 más de 15.000 clientes disponen de contadores gestionados con el sistema de Telelectura. Además, estos contadores contribuyen a que no se pierda una sola gota de agua ya que permiten, con respecto a la lectura tradicional de los contadores, una mayor frecuencia y fiabilidad y la recogida de información adicional relativa al consumo de agua, lo que redundará en una mejora generalizada de la eficiencia en el proceso, el conocimiento que se tiene del sistema y la facturación de los consumos.
- **Renovación de contadores:** Continúa la renovación del parque de contadores por otros de calidad metrológica superior, que se vienen instalando desde el año 2013, ya que existe una correlación alta entre el Rendimiento Técnico Hidráulico y la antigüedad media del parque de contadores.
- **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 2014 se han descentralizado 26 contadores comunitarios y 263 nuevos suministros individuales.
- **Factura electrónica:** Uno de los principales proyectos de Aguas de Murcia que contribuye a la mejora del 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 2014 se han emitido 104.568 lo que produce un ahorro de cerca de 1.045 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.

En 2014 la principal iniciativa para mejorar el medioambiente ha sido contactar con los clientes por email y que estaban recibiendo su factura en papel para informarles de las mejoras que supone para todos el recibirla en formato electrónico.

- **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 2014 se han tramitado a través de este medio. En 2014 el CAT recibió un total de 139.532 llamadas. Más del 90% han sido atendidas en menos de 20 segundos. También hemos incrementado las diferentes tipologías de acciones que los clientes pueden realizar por éste canal para facilitar que sean atendidos sin tener que desplazarse desde casa. La posibilidad de solicitar cita previa es una ellas.
- **Servicio de atención de quejas y reclamaciones:** En 2014 se ha implantado un nuevo sistema 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 2014 se han gestionado más de 623 quejas, dato superior al del año anterior, debido a que ahora podemos conocer todas las quejas de nuestros clientes para identificar iniciativas de mejora continua.

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.

Misión del Customer Counsel:

Escuchamos al cliente, entendemos qué quiere y facilitamos la búsqueda de una solución en un marco de diálogo y trato personalizado.

En 2014 ha recibido una reclamación de un cliente de e-factura que no podía acceder a la Oficina Virtual. Tras tener conocimiento de la misma se informó al cliente de los nuevos parámetros de la oficina virtual y se le explicaron los pasos para darse de alta con nuevos usuarios para poder consultar los contratos que no podía ver desde su cuenta y que fueron el motivo de la reclamación. Una vez solucionado el problema se dio traslado al Customer Counsel para su conocimiento.

"1.479 clientes se han dado de alta en 2014 en el servicio de facturación electrónica".

centro de atención telefónica
968 278 008
para todos tus servicios

"Más del 90% de las llamadas recibidas en el CAT han sido atendidas en menos de 20 segundos".

- **Encuesta de satisfacción al cliente:** Saber cuál es la opinión de los clientes, sus principales necesidades y problemas es fundamental para mejorar el servicio que ofrece Aguas de Murcia. Los 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 de forma muy positiva 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 menor 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.
- **Más información y diálogo con nuestros clientes:** En 2014 se ha mantenido en los medios de comunicación una campaña que se inició en 2013 con el fin de conseguir trasladar a nuestros clientes la facilidad que ofrece este canal para realizar sus gestiones. Esta campaña fue finalista en la categoría de "Mejor campaña" en los premios web de La Verdad.

El índice de satisfacción del cliente en el año 2014 se sitúa en 6,52 sobre 10, con un nivel de confianza del 95,5%.

"El sabor del agua está condicionado por el alto contenido en sales minerales del agua del trasvase, lo que no tiene ningún impacto en su calidad".

Para todo lo que necesites
de Aguas de Murcia,
SIMPLEMENTE...
LLAMA

**Consulta de facturas,
de tarifas, altas, bajas,
domiciliaciones,
cambio de datos
personales...**

**Todas las gestiones,
sin tener que ir
a las oficinas.**



968 27 80 08

Y si tienes que firmar algo, te lo acercan a casa

5.3.3 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 que se inició en el año 2012, se ha mantenido en 2013 y se ha ampliado para 2014. La ayuda que se 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 300.000 €, además cuenta con 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 oficinas de Plaza Circular nº 9, así como llamando al Centro de Atención Telefónica 968 27 80 08.

En 2014 la dotación del Fondo, de 300.000 euros, permitió la tramitación de 2.043 solicitudes lo que supone un 60,24 % más de solicitudes que en 2013. Como novedad hay que destacar la

aprobación de la tarifa bonificada Fondo Social o **Tarifa Plana**, que ha supuesto la ayuda en el pago de sus recibos de agua y alcantarillado a un total de **6.663 personas**. La Tarifa Plana ayuda a las familias más necesitadas a pagar sus recibos. Con el pago de 5 euros mensuales, una familia (con todos sus miembros) se garantiza el consumo de agua mínimo para vivir (3 m³/mes por unidad familiar establece la ONU, mínimo cumplimiento al derecho humano del agua).

La estrecha colaboración con Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, que es la que informa sobre la situación de las familias beneficiarias, garantiza la correcta gestión del Fondo Social. Igualmente hemos mantenido un contacto permanente con la Agencia Municipal Tributaria que dio como fruto la firma del Anexo al Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento y Aguas de Murcia para la eliminación de trámites administrativos, que permitirá a los beneficiarios del Fondo Social durante el año 2015 solicitar conjuntamente la Tarifa Plana del Fondo Social y la Cuota Cero en la Tasa de Basura Municipal.

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.

"En el último año se ha ampliado la cuantía del fondo a 300.000 euros, lo que ha permitido tramitar un 60% más de solicitudes que en 2013".

"Más de 6.500 personas se han beneficiado de la puesta en marcha de una tarifa plana de cinco euros al mes".

5.4 Nuestros empleados

La formación personal y profesional de los empleados es uno de los principales compromisos que ha adquirido Aguas de Murcia. Existe el firme convencimiento de que el desarrollo y la apuesta por el talento es uno de los pilares en los que se apoya la garantía de futuro de la empresa.

Por ello, la formación, la salud y la seguridad en el trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar son fundamentales para garantizar una labor bien hecha, así como el crecimiento y estabilidad de Aguas de Murcia. Para conseguirlo la filosofía de trabajo se basa en los siguientes pilares:

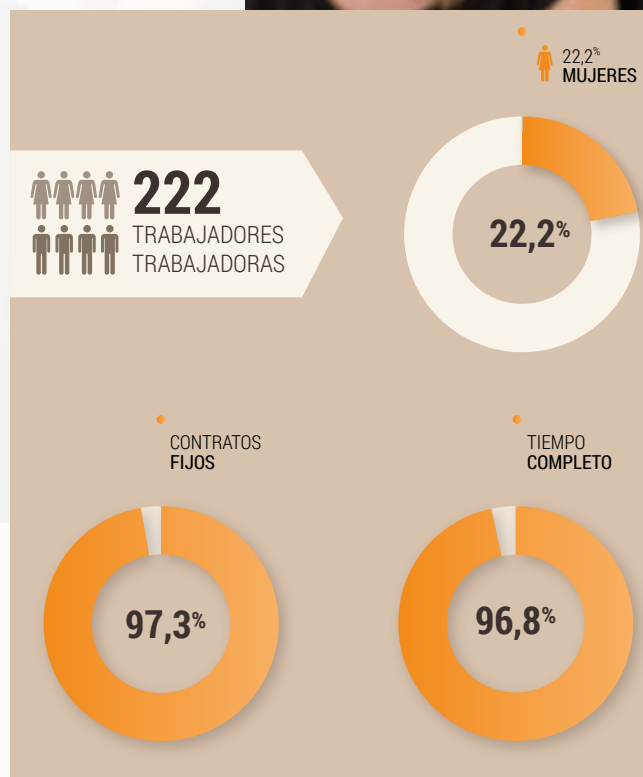
- Establecer planes de formación diseñados desde las necesidades formativas requeridas para el correcto desempeño de las funciones y desde el conocimiento de las capacidades y posibilidades de cada trabajador.
- Evaluar las posibilidades de mejora y promoción y definir líneas claras de proyección profesional.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

Por su parte, 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.

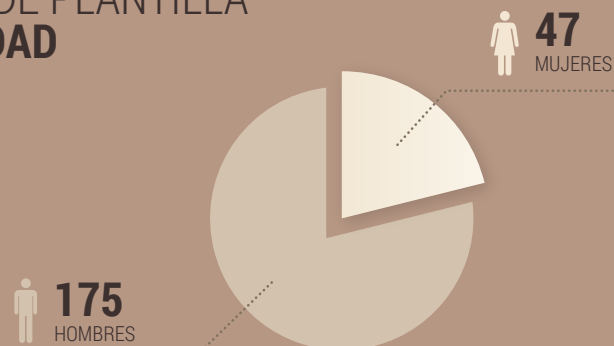
Entre las acciones y logros más importantes llevados a cabo en 2014 destaca:

- Más del 97% de los empleados tienen contrato fijo.
- El porcentaje de trabajadores con discapacidad es del 4,05%, (6 hombres y 3 mujeres, mayores de 50 años todos, exceptuando 1 mujer). Este porcentaje duplica el cupo del 2% establecido por Ley 13/82, de 7 de abril, en su Art. 38.
- La siniestralidad continúa en niveles muy bajos. El índice de incidencia ha sido del 0,92% y no se han registrado enfermedades profesionales.
- Se han realizado varios talleres para mejorar el trabajo en equipo.
- Se sigue potenciando la salud y el bienestar de los trabajadores con la realización de charlas sobre vida saludable, la adquisición de una llave que abre grandes válvulas y evita la posibilidad de lesiones o la edición de folletos informativos sobre buenos usos y prácticas en el trabajo.
- Se ha realizado un curso para evitar el acoso laboral.

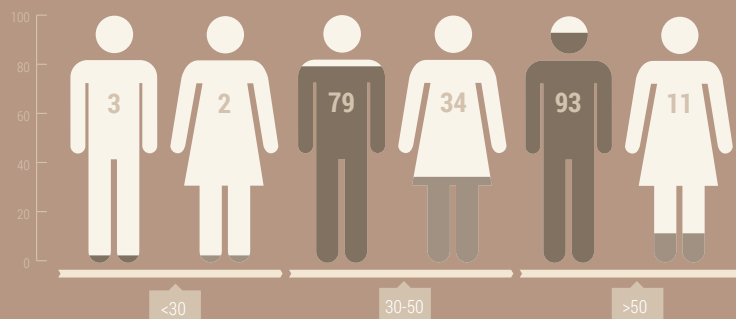
La plantilla de la empresa está compuesta por 222 trabajadores repartidos en la siguiente distribución:



DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SEXO Y EDAD



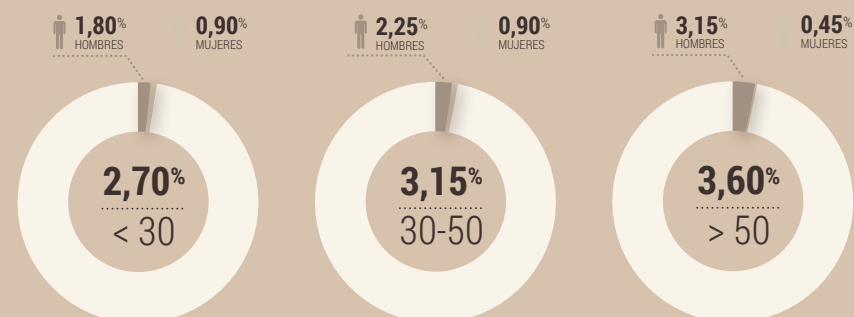
EDAD



Contratos hombres: 1 eventual por circunstancias de la producción, 1 en prácticas y 1 interinidad, resto indefinidos.
Contratos mujeres: 2 de Obra o Servicio y 1 interinidad, resto indefinidos.
7 contratos tiempo parcial (6 hombres y 1 mujer), resto tiempo completo.

El 100% de los empleados están adscritos a convenios colectivos en los que se amparan todos los aspectos relacionados con el ámbito laboral (LA4). En 2014 se han celebrado 14 reuniones entre la empresa y el comité de empresa.

CREACIÓN OCUPACIÓN NETA POR GÉNERO Y EDAD



ÍNDICE DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

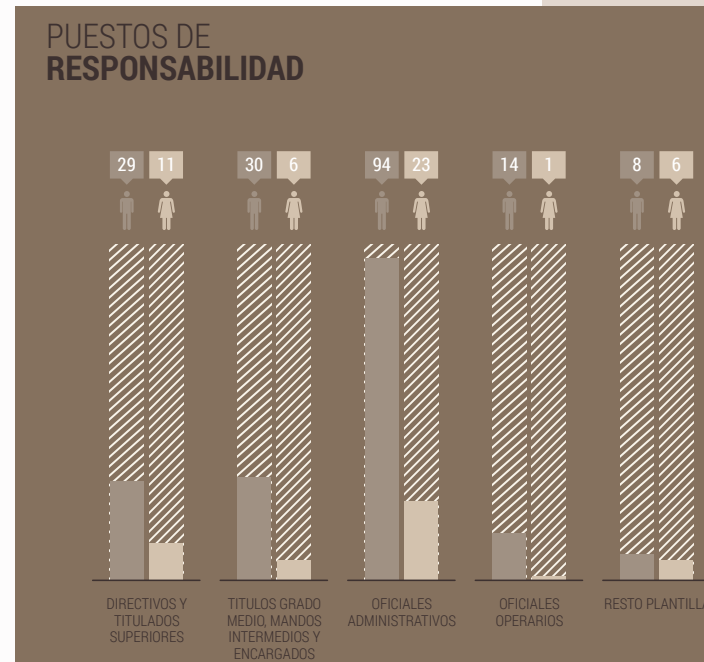


5.4.1 Distribución de la Responsabilidad

Los puestos de responsabilidad, así como los intermedios y los operativos se reparten de la siguiente manera:

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 2014 se realizaron 5 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 2013 y el programa de PRL 2014.

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



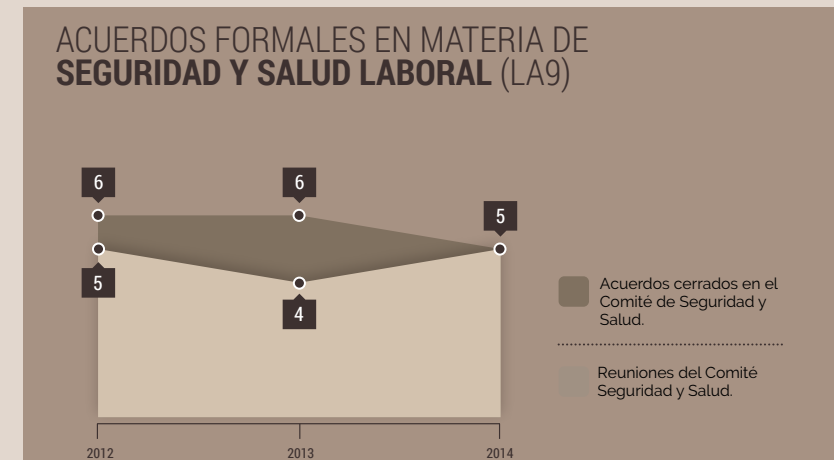
5.4.2 Prevención y Salud

Aguas de Murcia ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para reducir el riesgo de accidentes, no solo entre los 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 2014 se ha realizado auditoría de certificación OHSAS, verificándose la adecuada implantación del Sistema de Gestión de PRL con arreglo a esta norma según la valoración del equipo auditor.

Los accidentes

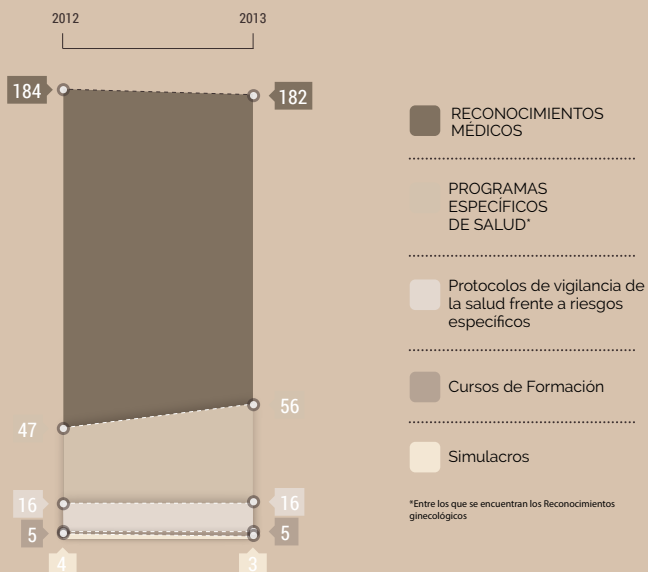
Siguiendo la tendencia de los últimos años, la siniestralidad se ha situado en niveles muy bajos. El índice de incidencia en 2014 ha sido 0,92 (accidentes totales con baja/plantilla)*100 (excluidos 'in itinere'). Se han producido 2 accidentes con baja y un accidente con baja 'in itinere'. No se han registrado enfermedades profesionales, ni accidentes graves, ni víctimas mortales.



TOTAL DÍAS ABSENTISMO



PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, ASESORAMIENTO, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS APLICADOS DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA SALUD.



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 pudieran resultar aconsejables (electrocardiogramas, exploraciones ginecológicas, mamografías y ecografías).

En el ámbito de la acción psicosocial, como continuidad de las acciones iniciadas en años anteriores, se han llevado a cabo varios talleres de coaching:

- Taller para mejorar el trabajo en equipo. 2 grupos de trabajadores de operación y mantenimiento de EDAR MURCIA ESTE, con un total de 10 horas distribuidas en 2 sesiones de trabajo.
- Coaching individual con mandos de EDAR MURCIA ESTE distribuidos en 2 sesiones con la finalidad de mejorar las habilidades de comunicación y coordinación (8 h).
- Coaching conjunto jefe depuración y técnicos en 1 sesión (2 h).

Implantación de reglas que salvan vidas

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 del 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 obliga a cumplir y hacer cumplir en todo momento comprometiéndose por escrito públicamente. El calendario de implantación de este proyecto se inició a final de 2013 y se ha desarrollado a lo largo de 2014.

Participación en Jornada Técnica sobre BUENAS PRÁCTICAS EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES llevada a cabo el 23-10-2014 en el Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Impartición de una ponencia bajo el título **"Gestión de riesgos psicosociales en empresas del Grupo Agbar en la Región de Murcia"**.

Medidas de emergencia

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

Plan de movilidad vial

Durante 2014 se ha desarrollado el documento DI133 "Plan de movilidad vial" que tiene como objetivo aumentar la seguridad vial laboral a través de un plan que permita regular y gestionar la movilidad en Aguas de Murcia, garantizando su integración en la gestión global de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma. El Plan de Movilidad Vial es una herramienta con la que pretendemos disminuir la incidencia que

el traslado al lugar de trabajo o los desplazamientos que se deben hacer en el desarrollo de las actividades, genera en la salud de sus trabajadores, entendiéndola como el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad.

La dirección de Aguas de Murcia se comprometió a reducir la siniestralidad laboral vial y para ello suscribió la "Carta Europea de Seguridad Vial", promulgada en el año 2006, con el propósito de que los distintos sectores sociales, incluidas las empresas, realicen acciones concretas, evalúen los resultados y conciencien a la ciudadanía, incluidos los trabajadores, en materia de Seguridad Vial.

Además de mejorar las condiciones en cuanto a Seguridad Vial, se pretende reducir en lo posible la emisión de gases efecto invernadero y el uso de combustibles fósiles de acuerdo con un modelo de empresa concienciada con la sostenibilidad medioambiental.

Herramientas para apertura y cierre de válvulas

Uno de los problemas ergonómicos más importantes que genera riesgos de tipo musculoesquelético son las operaciones de apertura o cierre de válvulas de volante, sobre todo en depuración que es donde se suelen presentar válvulas endurecidas por la acción de la corrosión y el tipo de agua circulante. Se han incorporado dos tipos de herramienta:

- Adquisición de una llave antropométrica para grandes válvulas. Esta se adapta al volante de la válvula y permite disminuir el par y por consiguiente el esfuerzo.
- Diseño de llave de apertura para válvulas habituales hasta DN 250/300 mm. Esta llave se acopla al volante y permite disminuir el esfuerzo de manera considerable. En el diseño de este elemento han participado activamente los trabajadores y técnicos de la EDAR Murcia. Estos junto con los técnicos de PRL de la UPRAM.

5.4.3 Igualdad y formación

El Plan de Igualdad de Aguas de Murcia tiene como finalidad avanzar hacia la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad. Para conseguir esta finalidad, la Comisión de Igualdad ha hecho un seguimiento de todas las acciones del año 2014 y ha velado por el cumplimiento de las mismas. De entre todas cabe destacar las siguientes:

- 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.
- Como acción correctiva y atemporal, es misión de la Comisión de Igualdad velar porque se utilice un lenguaje neutro, no sexista, dentro de la empresa. Para ello se han revisado documentos internos, Intranet, correos electrónicos y comunicaciones dirigidas a todo el personal.



- En 2014 se iniciaron tres procesos de selección con la creación de tres ofertas 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. Dos de los puestos han sido ocupados por mujeres.
- En materia de formación, los representantes de la empresa, han recibido un curso sobre igualdad en la empresa como estrategia de gestión, impartido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Se ha continuado con las reuniones previstas con el Comité de Empresa.

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

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. Los beneficios sociales se aplican a todos los trabajadores, fijos, temporales y a tiempo parcial.

La única diferencia entre las tres categorías anteriores es que el plan de pensiones tiene un importe distinto para fijos y temporales.

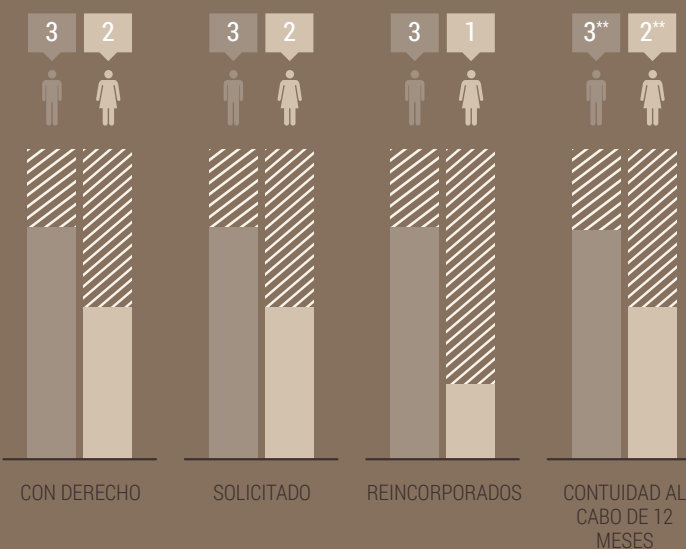
En el capítulo de medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar:

- Durante el año 2014 cinco personas han disfrutado de permisos por maternidad/paternidad y dos mujeres han disfrutado de la acumulación en días de las horas de lactancia en permisos de 14 días hábiles.

Total Ayudas y Prestaciones sociales durante 2014:

170.198,65 €

PERMISOS POR PATERNIDAD / MATERNIDAD



(**) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2013, están trabajando 12 meses después.

5.4.4 Formación

Sistema de gestión del desempeño

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

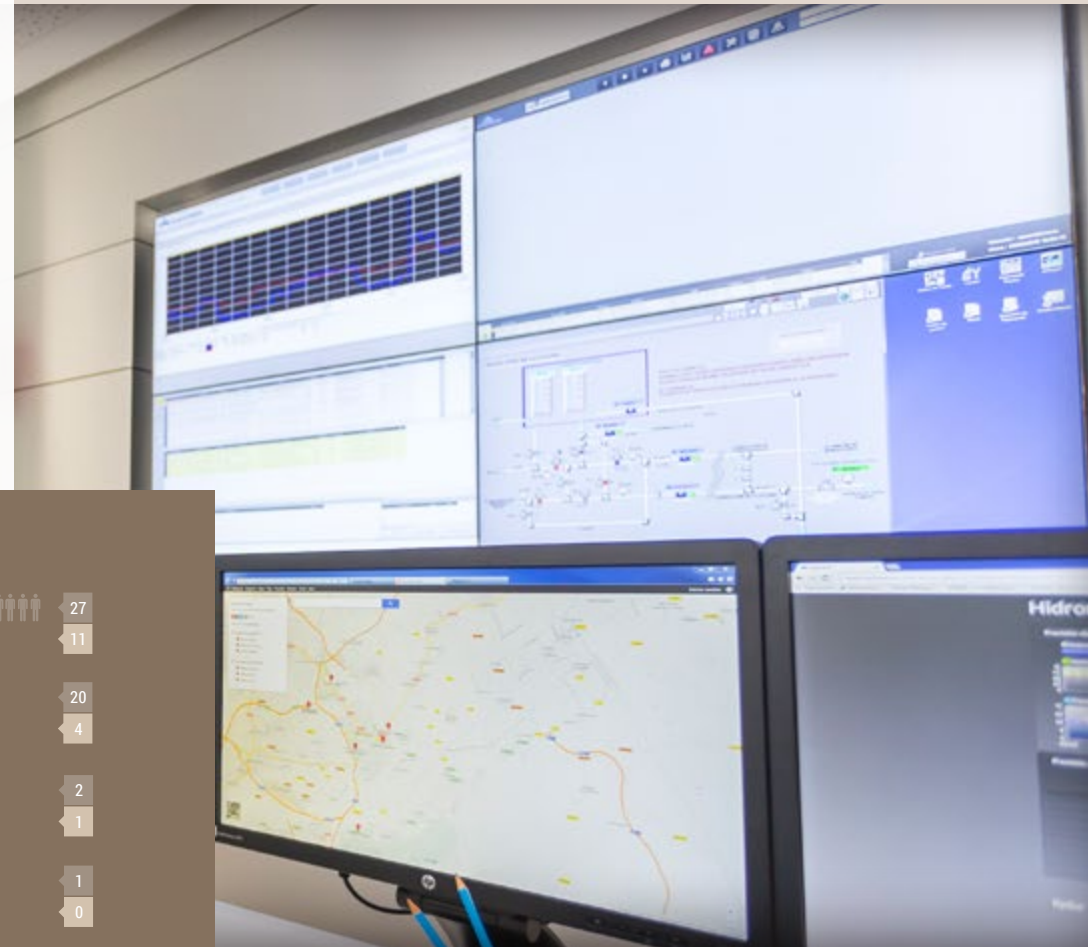
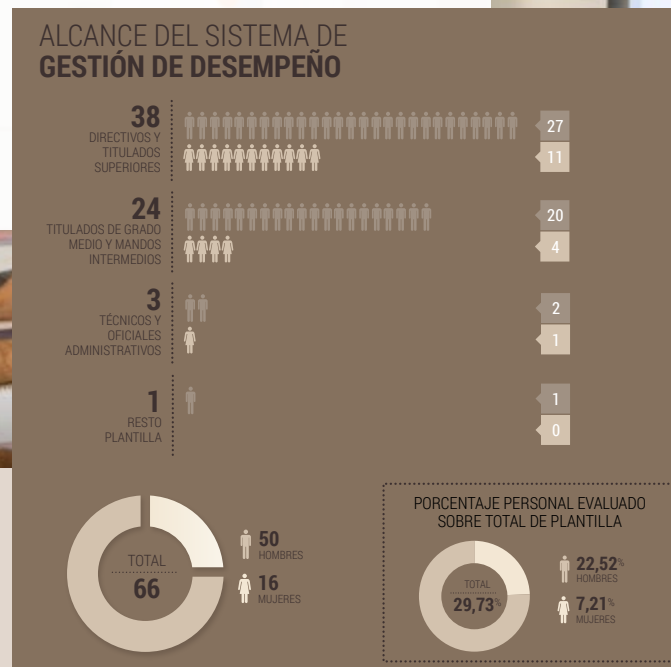
El empleado rellena un cuestionario sobre competencias y la realización de un plan de acción según los resultados de la evaluación. El mismo cuestionario es realizado por el evaluador y posteriormente ambos (evaluado y evaluador) ponen en común los resultados, los datos y el plan de acción más adecuado.

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 y potenciar el desarrollo de las competencias que representan los valores culturales de la empresa.

2014 es el sexto 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.

Las competencias evaluadas son:

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



Impulso a la formación

En 2014 se han impartido 9.273 horas de formación.

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. Los programas formativos destacados en 2014, han sido:

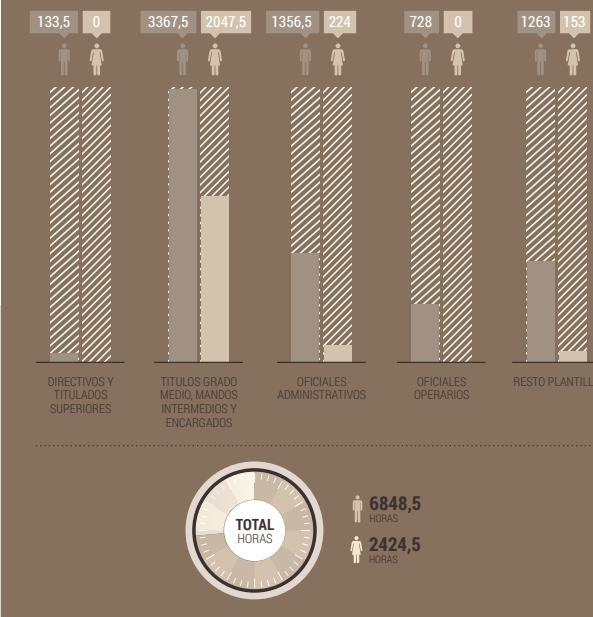


PROGRAMAS FORMATIVOS DESTACADOS EN 2014

- ★ MASTER IN WATER MANAGEMENT 2014
- ★ POSGRADO GESTIÓN Y OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA
- ★ INGLÉS A2
- ★ INGLÉS B1.2
- ★ INGLÉS B2 DIRECCIÓN
- ★ INGLÉS B2.1
- ★ INGLÉS B2.2
- ★ MASTER EN INGENIERÍA DE LOS MATERIALES, AGUA Y TERRENO
- ★ COMUNICACIÓN EFECTIVA EN PÚBLICO
- ★ DE LA COMPETENCIA PERSONAL A LA COMPETENCIA PROFESIONAL
- ★ FORMACIÓN A USUARIOS AVANZADOS Y FORMADORES AQUACIS
- ★ ESTRUCTURA ÉTICA: RIESGOS PENALES
- ★ GISAGUA DESKTOP
- ★ AQUACIS GOT
- ★ AQUACIS FRONT OFFICE
- ★ MANEJO MANUAL Y MECÁNICO DE CARGAS
- ★ REGLAMENTO REACH
- ★ APLICACIONES EXCEL PARA FINANCIEROS

“En el último año se han impartido a los empleados mil horas más de formación que en 2013”.

FORMACIÓN POR EMPLEADO SEGÚN CATEGORÍA



HORAS DE FORMACIÓN POR MATERIAS



5.4.5 Comunicación interna

Fomentar el diálogo entre la empresa y sus empleados es fundamental para lograr el máximo entendimiento y rendimiento de todos los que conforman Aguas de Murcia. Las herramientas de comunicación más importantes son:

- **Intranet:** Recoge toda la información de la empresa y todas sus publicaciones, boletines y documentos tanto de comunicación interna como externa de la empresa. Hay diversas secciones, como la de Buen Gobierno, Igualdad, Ofertas para el personal, etc. También hay un espacio a disposición de los sindicatos.
- **Comunicados internos:** El objeto es informar a todos los trabajadores de las iniciativas emprendidas por la empresa.
- **Correo electrónico:** Hay varias direcciones de correo disponibles a las que poder dirigirse en temas relacionados con la igualdad, acoso, riesgos laborales...
- **Boletín electrónico Agua y Muchos Más:** Informa sobre las últimas novedades y acontecimientos de la empresa, así como con artículos sobre agua, RRHH, RSC... En el último año se emitieron 37 comunicaciones internas.
- **Boletines electrónicos AQUESCOOP:** Boletines comunes para todas las explotaciones de Agbar en los que se recogen las noticias que generan todas sus empresas.
- Aguas de Murcia difunde mensualmente una **Newsletter** en la que comunica noticias de interés para todos los empleados.
- Existen **tablones de anuncios** a disposición de todos los trabajadores en los que se informan y publican todos los documentos de interés para los compañeros.
- En 2014 se ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación interna, el **Infoexpress**, un soporte que se coloca en la puerta de los aseos.

Actividades para empleados

Para fomentar la comunicación y la convivencia entre los empleados se realizan a lo largo del año numerosas actividades sociales, deportivas e infantiles. Las más destacas son:

- **Fiesta para los hijos de trabajadores** en el Centro Escénico de Integración Social de Pupaclohn. Apoyando la magnífica labor que llevan a cabo en el Hospital Infantil de La Arrixaca.
- El Doctor Juan Madrid ha impartido una serie de **charlas sobre Salud Alimenticia** para todos los trabajadores. El objetivo no es otro que concienciar a los empleados y formarles para que adopten unos hábitos de vida saludables.





Puente Viejo

5.5 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.

El diálogo y la colaboración es continua en todo tipo de acciones, campañas y decisiones. Como ya se hizo el año pasado, la colaboración con el Ayuntamiento de Murcia ha servido para facilitar el acceso al servicio de las familias necesitadas con la creación de un fondo social que año tras año va a más. Para controlar que estas ayudas llegan 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 la situación y la realidad de los colectivos más desfavorecidos en el Municipio de Murcia. En 2014 se han beneficiado más de seis mil 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 como la reparación de roturas o la rápida resolución de cualquier tipo de incidencias, así como la puesta en marcha de campañas educativas en los colegios o en las carpas y casetas que Aguas de Murcia instala en el Día Mundial del Agua y del Medio Ambiente.

El Ayuntamiento de Murcia es uno de los principales grupos de interés con los que nos relacionamos, pero no es el único, ya que el pasado 13 de noviembre se celebraron las Jornadas Técnicas de Esamur, patrocinadas por Hidrogea y Aguas de Murcia. En el mismo entorno y con Esamur, se firmó un convenio para la puesta en marcha del proyecto SIAM.

También con Esamur se llevan a cabo infinidad de proyectos de investigación y con la Universidad de Murcia y en concreto con la Cátedra de Responsabilidad Social, se ha puesto en marcha un proyecto de investigación sociológica para definir cuál es el mejor modelo de tarifa social.

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.

5.6 Proveedores

El empeño de Aguas de Murcia por realizar una actividad responsable y comprometida no tendría sentido si ese esfuerzo no se 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" que 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.

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.

5.6.1 Proveedores locales

En 2014 el gasto por compras y servicios a los principales proveedores asciende a 50.332.730 € (IVA incluido) correspondiendo un 61,63% (tres puntos por encima del porcentaje registrado en 2013) a proveedores locales. Según lo dispuesto en la normativa de PRL y en la norma OHSAS 18001, a lo largo del año se han mantenido reuniones periódicas con los proveedores. Además, se han realizado desarrollos innovadores de equipos e instrumentos dedicados a la mejora de las condiciones de trabajo cuyo objetivo es minimizar los riesgos en determinadas tareas habituales.

5.6.2 La compra con valor social

Las empresas con valor social son organizaciones que tienen como objetivo generar beneficios sociales o medioambientales. En Aguas de Murcia se apuesta por contratar en la medida de lo posible estos servicios y fruto de este interés surgen los acuerdos con Assido, Setem, Oxfam Intermón y Traperos de Emaús, cuya labor está enfocada al desarrollo de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión.

"Aguas de Murcia incluye en los contratos una cláusula en la que el proveedor garantiza una buena conducta ambiental".

SUMINISTROS

MANCOMUNIDAD CANALES TAIBILLA	Agua
DESALADORA DE ESCOMBRERAS S.A	Agua
IBERDROLA GENERACION S.A.U	Eléctrico
IBERDROLA CLIENTES S.A.U	Eléctrico
LOGISTUM, SERVICIOS LOGISTICOS S.A	Materiales

GESTIÓN DE LODOS

CESPA SERV URBANOS DE MURCIA SA	Lodos
CESPA GR, S.A.	Lodos y Mantenimiento de Redes

OTROS

MOMPEAN Y MATEO, S.L.	Lectura contadores y reparto facturas
SYNECTIC TECNOLOGIAS INFORMACION SAU	Tecnologías de la información
LABAQUA, S.A.	Servicios Análisis
MANUEL PEREZ BRAVO	Instalación Contadores
INFORMATICA PEQUEÑA Y MED EMPRESA SL	Gestión comercial e informática
SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA,S.A	Seguridad

MANTENIMIENTO DE REDES Y OBRAS

EXCAV Y MONTAJES VIGUERAS SL
HNOS. ESPIN, S.L.
CONSTRUC.RUIZ ALEMAN, S.A.
HNOS.ALCARAZ, S.L.
ACCIONA INFRAESTRUCTURA
ESPINAGUA,S.L
INSTALACIONES HERGASA 2006 S.L.L
EXCAVACIONES LA ALBERCA, S.L.
U.T.E RUIZ ALEMAN Y EXCAV MON VIGUERA

INGENIERÍA HIDRÁULICA Y OTROS

AQUATEC PROY PARA EL SECTOR DEL AGUA
AQUAMBIENTE SERV SECTOR DEL AGUA SAU
HIDROGEA GEST INT DE AGUAS DE MURCIA

"Los contratos con los proveedores locales han crecido en el último año".

5.7 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. Su compromiso va mucho más allá con la puesta en marcha y desarrollo de acciones formativas, medioambientales y solidarias.

La aportación a la Comunidad Local asciende a 406.555 euros, lo que supone un incremento considerable a la aportación de 2013. La aportación al medio ambiente así como los esfuerzos en el bienestar social siguen siendo los pilares fundamentales en los que se basan las principales actuaciones de Aguas de Murcia.

Para valorar nuestra contribución a la comunidad local en Aguas de Murcia se emplea la metodología del **London Benchmarking Group, LBG**.



La misma está reconocida por el GRI y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

Según esta metodología, durante el año 2014 la aportación de Aguas de Murcia a la comunidad local ascendió a 106.555 euros, cantidad que no incluye los Fondos Sociales que Aguas de Murcia destina a las familias con escasos recursos económicos.

El compromiso con la Comunidad Local hace que cada año se pongan en marcha y desarrollen una serie de actuaciones que apuestan por el bienestar del ciudadano, por la protección del medio ambiente y por la lucha contra el cambio climático. Algunos de los acuerdos y acciones más destacados del último año han sido los siguientes:

I JORNADAS MUNICIPALES «SMART CITIES»:

Oportunidades para la innovación ambiental en las ciudades españolas

Las Jornadas estuvieron directamente enfocadas a reflexionar sobre el presente y futuro del medio ambiente local. También prestaban atención a los diferentes actores sociales, organizaciones y empresas, que promueven un desarrollo sostenible a través de la innovación y la utilización de las mejores tecnologías disponibles.

La gestión del agua, como parte esencial de la vida y de la ciudad, también debe evolucionar de esa misma forma por lo que Aguas de Murcia mostró la gestión inteligente del ciclo integral del agua a través de la ponencia 'Redes municipales de abastecimiento: Eficacia y buena gestión en las Smart Cities'.



COMPROMISOS COMUNIDAD LOCAL

DERECHO AL AGUA

Impulsar activamente el derecho humano al agua en colaboración con otras organizaciones públicas y privadas.

DIÁLOGO

Mantener un diálogo constante con las comunidades.

USO SOSTENIBLE DEL AGUA

Fomentar el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia y conocimientos del Grupo.

DESARROLLO LOCAL

Contribuir al desarrollo local a través de la inversión social.

EXCELENCIA

Lograr la excelencia en la gestión de las contribuciones sociales.

Hogares verdes

Un año más Aguas de Murcia colabora en el desarrollo del programa HOGARES VERDES organizado por el Ayuntamiento y ALEM, con charlas explicativas de la factura del agua, consejos para su uso eficiente en los hogares, y otros temas de interés para vecinos y asociaciones interesadas.

Water Brokerage Event

El "Water Brokerage Event" tuvo lugar el 25 de noviembre en el Centro de Congresos Víctor Villegas, con más de 120 empresas y centros de investigación y 172 perfiles tecnológicos. Aguas de Murcia participó activamente, con resultados muy interesantes que se traducirán en proyectos de innovación tecnológica para desarrollar en distintos ámbitos de interés.



JORNADAS DE
TRANSFERENCIA
DE TECNOLOGÍA

WATER
Brokerage Event



Green Weekend Murcia

El Greenweekend Murcia fue una jornada de trabajo para promocionar a jóvenes emprendedores teniendo la posibilidad de presentar sus ideas y montar sus "empresas verdes", que contó con el apoyo de Aguas de Murcia.

Pacto social por el medio ambiente

Sigue vigente el compromiso social por el medioambiente, dando cumplimiento íntegro al Plan de Acción para el periodo 2013-2014, con acciones encaminadas entre otras a optimizar la eficiencia hídrica y energética, producción de energías limpias, disminución de emisiones GEI, uso responsable de recursos, acciones de sensibilización, etc.

Pacto mundial de Naciones Unidas

Gracias a la implicación de la empresa con este proyecto de defensa de los 10 Principios Fundamentales del Pacto, Aguas de Murcia ha obtenido el Nivel Avanzado, distinción que nos sitúa a la cabeza de la RSE a nivel internacional.

Pacto de Alcaldes

Aguas de Murcia continúa colaborando con el Pacto de Alcaldes firmado por el Alcalde de Murcia, desarrollando el Plan de Acción de Energía Sostenible de Murcia, previstas hasta el 2020, que persiguen la eficiencia y ahorro energético, la disminución de emisiones de efecto invernadero, la producción de energías limpias, las auditorías energéticas, y cualquier otra actividad que contribuya a luchas contra el cambio climático en el municipio.



Conservación 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 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 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.

En 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.

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)

CATÁLOGO REGIONAL DE FLORA SILVESTRE

ANEXO I

4
ESPECIES
EN PELIGRO
DE EXTINCIÓN



10
ESPECIES
VULNERABLES



36
ESPECIES
DE INTERÉS
ESPECIAL



ANEXO II

29
ESPECIES CUYO APROVECHAMIENTO EN EL
TERRITORIO DE LA REGIÓN DE MURCIA
REQUIERE LA OBTENCIÓN DE
AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA PREVIA



CONSERVACIÓN DE LOS HÁBITATS NATURALES

ANEXO V



1
ESPECIES DE INTERÉS COMUNITARIO CUYA RECOGIDA
EN LA NATURALEZA Y CUYA EXPLOTACIÓN PUEDEN
SER OBJETO DE MEDIDAS DE GESTIÓN

Azud de la ETAP La Contraparada

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

INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO Y LOCALIZACIÓN	FIGURA DE PROTECCIÓN	M² 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	3552	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	1200	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento
Depósito "Carrascoy" (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	LIC	150	Sin impacto por estar fuera de servicio

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.

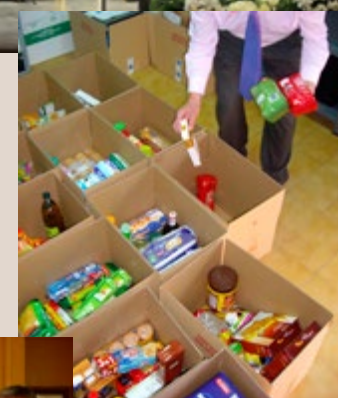
INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO Y LOCALIZACIÓN	FIGURA DE PROTECCIÓN	M² OCUPADOS EN ESPACIO PROTEGIDO	PRINCIPALES IMPACTOS
EDAR El Raal (Parque Regional de Carrascoy y El Valle)	ZEPA	5232	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Cabezo de la Plata (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	721	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Murcia Este (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	111281	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	1959	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Baños y Mendigo (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1512	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Martínez del Puerto (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1248	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Valladolides (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	1143	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR El Valle Golf Resort (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	3114	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
Edar Los Bronchos (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	4379	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Riquelme (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	3774	Situada a menos de 15 km del espacio protegido
EDAR Sucina (Parque Regional Carrascoy y El Valle)	ZEPA	13640	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

Comprometidos con la sociedad

Las acciones llevadas a cabo en el último año han estado 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.

6.1 Acciones solidarias y nuestro compromiso social

- Entrega de la recaudación del **Teaming al Banco de Alimentos** del Segura. Los trabajadores de Aguas de Murcia recaudaron 1.814 euros a través del Teaming y la empresa dobló la cantidad, con lo que 5.442 euros se donaron a esta asociación cuyo objetivo es la recogida y distribución de alimentos a los más necesitados.
- Firma de un **convenio de colaboración con Cáritas** para apoyar a las escuelas de verano y campamentos para niños en riesgo de exclusión social. En total, 344 niños de la ciudad de Murcia participaron en los campamentos y 8.200 fueron los euros donados por la empresa para esta acción solidaria.
- Aguas de Murcia celebró su **25 aniversario** con un **concierto benéfico a favor de Cáritas**. El concierto, a cargo de la soprano Pilar Jurado y la Orquesta Solistas del Mediterráneo con la dirección de José Miguel Rodilla, recaudó más de 6.000 euros.
- **Campaña recogida de Alimentos a favor de la Asociación Ayuda a Familias Sin Recursos**. Los trabajadores de Aguas de Murcia y algunos clientes decidieron colaborar con este joven y emprendedor colectivo, sin ánimo de lucro, basado en el voluntariado, cuyo objetivo es la recogida y distribución de productos de primera necesidad para familias con niños que no tienen recursos. Más de 115 kilos de productos no perecederos se recogieron durante las semanas que duró la campaña.
- **Jornada Donación de Sangre**, un año más, trabajadores demostraron su solidaridad colaborando con el Centro Regional de Hemodonación.
- La V edición del Concurso **Aguas de Murcia Solidaria** tuvo como proyecto ganador a la ONG Alianza por la Solidaridad, con su proyecto "Acceso al derecho al agua de los habitantes de Las Casitas en El Salvador". El concurso cuya dotación es de 10.000 euros tiene como objetivo posibilitar el acceso de bienes y servicios esenciales para la vida en aquellos países donde más se necesita. A esta edición se presentaron un total de 13 organizaciones. También durante este pasado 2014 se convocó la VI edición del concurso.



6.2 Educación, Sensibilización, Divulgación y Concienciación

- **El Programa de visitas guiadas a instalaciones**, que tiene como principal centro de interés la **planta potabilizadora de Contraparada** se hizo un hueco dentro del programa "La ciudad también enseña" de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Murcia. Durante el año 2014 han visitado la planta un total de 12 centros educativos con la participación de 696 alumnos.
- Edición de un **folleto explicativo del proceso de potabilización**, en inglés y en español, como soporte para las visitas de escolares a Contraparada. Los diferentes conceptos, la instalación en su conjunto y todas las fases del proceso son mostradas de forma didáctica y divertida.
- **Día Mundial del Agua**. A través de talleres de papiroflexia se promocionó la factura sin papel. Cerca de 500 niños se acercaron hasta las carpas instaladas en la capital murciana para divertirse aprendiendo el arte del "origami".
- Aguas de Murcia sigue fiel a su cita anual con la **Hora del Planeta**, la celebración más grande del mundo en la que cientos de millones de instituciones y de personas en todo el planeta apagan sus luces durante una hora para mostrar su compromiso con el medio ambiente.
- **Patrocinio Jornadas Técnicas ESAMUR**: El pasado 13 de noviembre se celebraron las Jornadas Técnicas de Esamur, patrocinadas por Hidrogea y Aguas de Murcia. En el mismo entorno y con Esamur, se firmó un convenio para la puesta en marcha del proyecto SIAM.
- **Lanzamiento I CERTAMEN LITERARIO RELATOS DE AGUA INTELIGENTE**: Este certamen literario pretende contribuir a la difusión de la cultura del agua, así como fomentar la participación activa de los jóvenes en el uso sostenible del agua y el cuidado del medio ambiente a través de la literatura. El concurso es para chicos con edades entre 12 y 17 años. Los premiados de las dos categorías establecidas recibieron un iPad mini y un e-book, respectivamente más un lote de libros. Con todos los relatos se ha editado un libro recopilatorio dando forma y sentido a este proyecto. El total de relatos recibidos en esta primera edición fue de 28.
- **Participación de Aguas de Murcia con la Asociación Columbares "I WANT TO RIDE MY BIKE"**: Veinte jóvenes de 10 países de Europa y el Norte de África aprendieron los beneficios de moverse en bicicleta, a circular en bici de forma segura, consejos para auto-reparación de bicicletas, ciclo-turismo y bici-activismo gracias al proyecto 'I want to ride my bicycle', organizado por la Asociación Columbares y la Asociación Murcia en Bici. Enmarcado en el Programa europeo Erasmus+ (www.erasmusplus.injuve.es/), los jóvenes y trabajadores juveniles procedentes de Croacia, Egipto, España, Jordania, Letonia, Malta, Marruecos, Palestina, Reino Unido y Turquía conocieron en Murcia los beneficios ambientales y para la salud de moverse en bicicleta, métodos de capacitación básica para la circulación en bicicleta por las ciudades, y aprendieron a diseñar itinerarios de ciclo-turismo y rutas en bici para escolares. Aguas de Murcia colaboró cediendo su parking como lugar de descanso nocturno para las bicicletas.



Todas estas acciones, así como nuestro continuo esfuerzo en mejorar nuestros sistemas y respetar el medio ambiente nos han supuesto los siguientes **premios y reconocimientos en 2014**:

- La campaña del CAT de Aguas de Murcia, "Simplemente llama", fue finalista en la VI Edición de los Premios Web Región de Murcia, organizados por La Verdad, en la categoría de Mejor Campaña Publicitaria realizada a lo largo del año, usando el formato publicitario de Layer + Megabaner.
- Aguas de Murcia ha sido reconocida por segundo año consecutivo con el **Premio Bioenergía de Oro**, dentro de los Premios Bioenergía que otorga anualmente la Asociación Técnica para la Gestión de Residuos (Ategrus) por las actuaciones realizadas en la Edar Murcia Este para mejorar la energía producida en cogeneración.
- El Fondo Social de Aguas de Murcia fue merecedor en 2014 del **Premio Empresa Social** al mejor proyecto de RSC. Estos premios de la Asociación Mundo Ciudad están destinados a distinguir las actuaciones empresariales que ayuden a mejorar la sociedad y contribuyan a un mundo mejor. La iniciativa de Aguas de Murcia fue clasificada como pionera y de fuerte implicación social.

- La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) reconoció a Aguas de Murcia por su baja siniestralidad con el **incentivo BONUS** en un acto celebrado en Ibermutuamur.
- Aguas de Murcia recogió el **Premio a la Ecoinnovación** de la Consejería de Agricultura y Agua en los Premios de Desarrollo Sostenible, por su proyecto de Optimización Energética de la Red. Este premio galardona a empresas, organismos, instituciones y personas que promueven iniciativas e introducen nuevas experiencias que permiten optimizar recursos en beneficio del medio ambiente.
- La Fundación CEPAIM y la Plataforma de Acción Social de la Universidad de Murcia, ha reconocido a Aguas de Murcia con el "Premio Empresa y Derechos Humanos" en el marco del I Congreso Nacional de Investigación e Innovación sobre Empresas y Derechos Humanos. El premio ha sido otorgado gracias a la creación del Fondo Social destinado a dar cobertura a familias en riesgo de exclusión social para el pago de la deuda de recibos de agua.

"La puesta en marcha de un Fondo Social para los desfavorecidos ha sido reconocida con numerosos premios a nivel nacional".



Nuestro trabajo diario



Dentro de la compleja gestión del ciclo integral del agua, Aguas de Murcia pone especial empeño en garantizar el servicio de agua potable a los ciudadanos del municipio de Murcia las 24 horas del día, los 365 días del año. Hacerlo entraña una gran dificultad ya que las características climatológicas de esta zona están basadas fundamentalmente en la escasez e irregularidad de las precipitaciones, lo que nos obliga a depender del trasvase y de las desaladoras, con el alto coste energético que esto implica.

En este contexto, el uso eficiente del agua se hace aún más necesario. El no desperdiciar una sola gota es una obligación. Para lograrlo se emplean prácticas y técnicas innovadoras para lograr la sostenibilidad y el absoluto respeto por el medio ambiente en la gestión del ciclo integral del agua.

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:

- Captación.
- Potabilización.
- Distribución.
- Alcantarillado.
- Depuración y control de vertido.



Contraparada año 1974

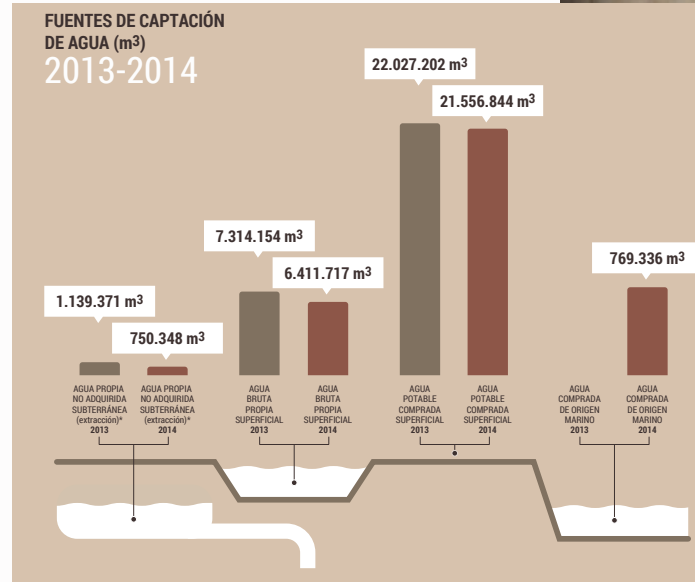


Contraparada en la actualidad

7.1 La captación y potabilización

El trabajo de Aguas de Murcia comienza con la obtención del agua y su posterior tratamiento para que llegue a cada uno de nuestros clientes en las perfectas condiciones.

La Estación de Tratamiento de Agua Potable Contraparada, situada junto al Río Segura, en Javalí Viejo (Murcia) 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 aproximado 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. Las fuentes de captación son las siguientes:



ETAP La Contraparada

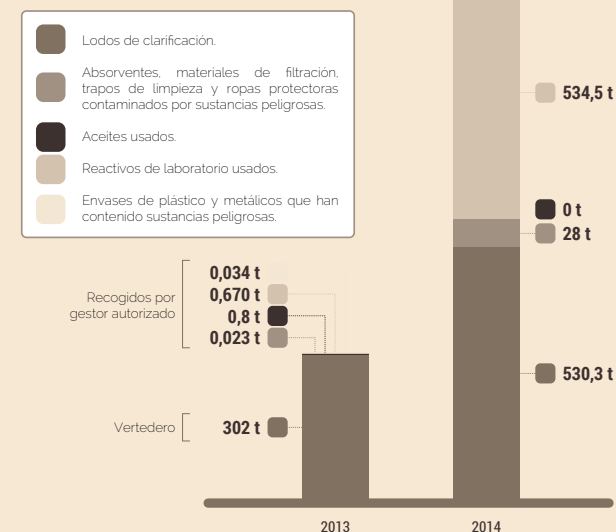
TRATAMIENTO PARA QUITAR IMPUREZAS



Una vez captada el agua se somete a un tratamiento para quitar impurezas y elementos patógenos y lograr que se introduzca en la red en perfectas condiciones. Para ese tratamiento se utilizan diversos reactivos.

Ese tratamiento genera la producción de diversos residuos que son adecuadamente gestionados.

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LA ETAP (t) (kg)



Durante 2014 la ETAP La Contraparada estuvo operativa 269 días y recibió 809 visitantes (alumnos de bachillerato, ESO, miembros de AEMA, AcuaMed, entre otros), cifra que dobla la del año pasado ya que es una acción más en la política de apertura y comunicación de la empresas con sus grupos de interés.

7.1.1 Más controles, más seguridad

Durante 2014 y dentro del control de proceso se realizaron un total de 18.400 determinaciones analíticas en el laboratorio de la ETAP, frente a las 11.427 de 2013 (+21 %), procedentes de 2.960 muestras (+20% con respecto al año anterior).

En el laboratorio de explotación el número de muestras ascendió a 33.135 (+5% con respecto al 2013), con un total de 110.812 determinaciones.

Además, se ha realizado 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 740 intervenciones en equipos de las instalaciones de la ETAP, para cumplimiento del Plan de Mantenimiento, de las cuales 110 son de mantenimiento.

“El número de determinaciones analíticas ha aumentado un 21% en los últimos meses”.



7.1.2 Pensando en las energías renovables

Una de las principales actuaciones de 2014 ha sido la instalación de placas solares en la cubierta de la nave de decantadores mediante módulos solares fotovoltaicos hasta 87,5 kwp.

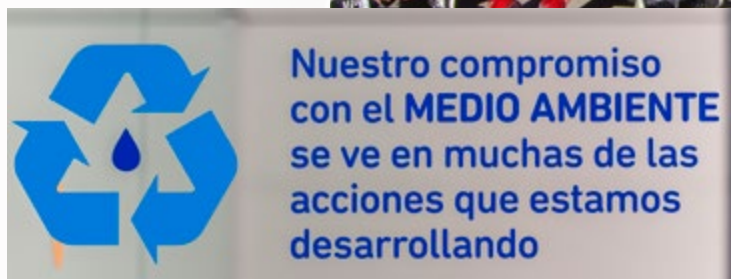
7.1.3 La calidad del abastecimiento

La actividad del Control de la Calidad de Abastecimiento tiene como misión garantizar la calidad del agua abastecida a la población, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Real decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

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

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

Dentro del Control Analítico, durante el **2014 se tomaron 53.800 muestras, un 1% más con respecto al 2013**, de las que se realizaron un total de 146.330 determinaciones analíticas, 5% más con respecto al 2013.



“En 2014 aumentaron el número de muestras analizadas y se determinó, un año más, que el agua siempre es apta para el consumo”.

7.2 La distribución

La red de abastecimiento de Murcia está compuesta por 2.181 km de tuberías, de los que 238 km corresponden a conducciones principales de transporte de hasta 1.000mm de diámetro. Esta red abastece a una población de 439.712 habitantes.

7.2.1 La red, en tiempo real

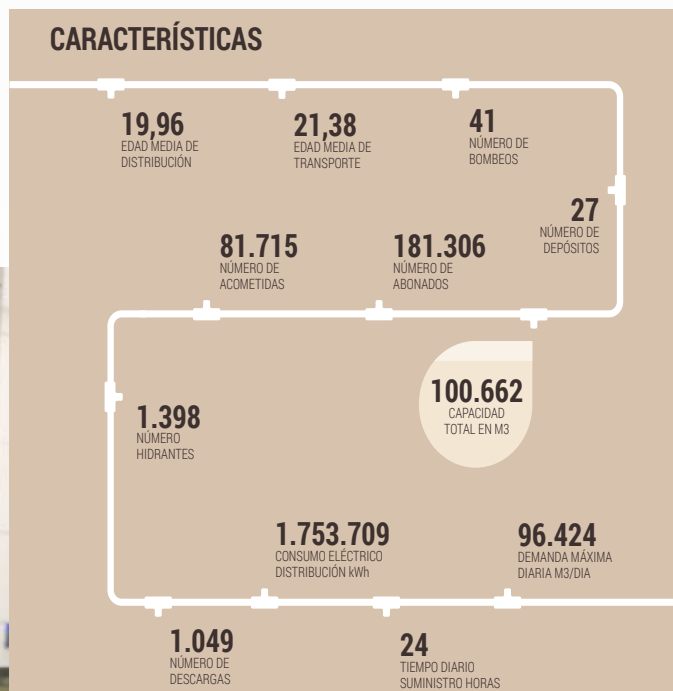
En una región donde apenas llueve y el agua es un bien escaso, aprovechar hasta la última gota es uno de los principales objetivos. La red por la que circula el agua se estructura formando 100 zonas hidráulicas que son controladas mediante 576 contadores en red y 151 válvulas automáticas, lo que permite un exhaustivo control de las pérdidas casi en tiempo real.

Toda la red se supervisa en tiempo real desde el Centro de Control de Operaciones que se ha trasladado a las oficinas de Aguas de Murcia, situadas en la Plaza Circular, y se ha integrado dentro de la planta baja de las oficinas centrales, dándole un carácter abierto y visible para los clientes que acuden a los puestos de atención al cliente.

Debido a su carácter de lugar de trabajo continuado (365 días al año) se ha diseñado atendiendo a criterios de ergonomía, iluminación y funcionalidad. En este Centro de Control se reciben las llamadas del teléfono de Averías de Aguas de Murcia, por tanto es un lugar donde se realiza atención telefónica con clientes. Por ello, se ha procedido a la correcta insonorización de la sala para garantizar la privacidad de las conversaciones.

Para facilitar la monitorización y el control de la operación, se han habilitado varias pantallas de visualización y un videowall de grandes dimensiones, que permite la visualización de una forma configurable por parte del operador de telemando.

Este nuevo Centro de Control es la materialización, utilizando distintas tecnologías hardware, software y de comunicaciones, de las necesidades de actualización de la gestión del ciclo integral del agua, mediante instrumentos de medida y dispositivos electrónicos, distribuidos a lo largo de kilómetros de conducciones e instalaciones singulares como depósitos, estaciones de bombeo, plantas de tratamiento de aguas potables, estaciones depuradoras, etc que hacen llegar información en tiempo real al Centro de Control para proceder de manera inmediata ante cualquier incidencia en la red. La principal herramienta de control se realiza a través del Sistema de Telemando SCADA que proporciona en tiempo real el estado de funcionamiento de la red. Desde el Centro de Control se operan las válvulas



reguladoras que estabilizan y modulan la presión en función de las necesidades del suministro y nos aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red.

El número de cortes de suministro parciales en 2014, así como su duración, se encuentra por debajo de los registrados en el año 2013, con un total de 941 frente a los 1.039 en 2013. Este dato supone una **reducción en el número de cortes del 9,4%, y su duración ha disminuido un 5,8% respecto al 2013.**

El número de llamadas telefónicas externas recibidas en el Centro de Control relacionadas con averías durante el año 2014 ha sido de 4.078, valor por debajo del registrado en 2013, que correspondió a 5.224, lo que representa una disminución del número de llamadas del 21,9%. Las principales temáticas han sido: averías de abastecimiento y Red Urbana de Riego, obstrucciones de saneamiento y tapas y registros en vía pública.

"La continuidad en el suministro durante el 2014 fue de un 99%".

"El número de cortes de agua se ha reducido en casi un 10% así como su duración".

"El número de llamadas por averías disminuyó más de un 20% en el último año".

7.2.2 Menos pérdidas

La reducción del volumen de Agua No Registrada (ANR), es decir, la minimización de las pérdidas de agua que se producen por fugas en la red de agua potable o la minimización de los errores de medida de todos los contadores ha mejorado de manera considerable en los últimos años.

Para ello, se realiza un seguimiento diario de los caudales medios y mínimos nocturnos en cada una de las 261 microzonas hidráulicas en las cuales se encuentra dividida la red de distribución.

El volumen de ANR se ha reducido en un 2,28%. Traducido a metros cúbicos se ha ahorrado durante 2014 la cantidad de 98.151 m³

respecto a 2013. Asimismo, el rendimiento técnico de la red de abastecimiento de Murcia se ha situado en el 85,14%.

El equipamiento de gestión de caudales y gestión de pérdidas reales ha conseguido localizar en 2014, 619 fugas y evitar el incremento en el volumen de ANR de 806,8 m³/h.

"Durante 2014 se ha revisado más del 99% de una red de 2.181 kilómetros".

"El rendimiento técnico de la red de abastecimiento de Murcia se ha situado en el 85,14%".



"El sistema de microsectorización permite la vigilancia activa de la red y detectar fugas al instante de su aparición".

En resumen, con el desarrollo de este sistema de predicción basado en la sectorización y microsectorización se ha dotado al servicio de una herramienta muy eficaz para el ahorro de agua y para la obtención de otras mejoras básicas: regulación de presiones a la entrada del sector, obtención de información para una mejor selección de las inversiones en renovación de la red y del parque de contadores, disponibilidad de datos históricos de funcionamiento y modelos de predicción bien calibrados pudiendo de esta forma anticipar y corregir problemas ocasionados por falta o exceso de presión o por mala calidad de agua.

7.2.3 Mantenimiento de la red

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 son correctivas cuando se realizan reparaciones de averías ya existentes. El conocimiento de estas averías llega gracias al personal de Aguas de Murcia, por medio de las llamadas de teléfono y los correos de los ciudadanos.

También se realiza una importante labor predictiva para evitar daños y su posterior arreglo, mucho más costoso.

Entre las tareas de mantenimiento más importantes de 2014 destaca:

- **Correctivas:** Con la finalidad de mejorar el control de la calidad del agua, se han instalado tomas de muestras en puntos de la red, se han realizado descargas para poder purgar la red en caso de cambios en los parámetros de calidad, se ha mallado la red, y se ha mejorado el procedimiento de corte y restitución del servicio según procedimiento de la ISO 22000.
- **Preventivas:** Mantenimiento de hidrantes, válvulas y mejoras en depósitos.
- **Actuaciones en la red urbana de riego:** El Jardín de Nueva Alberca se riega con agua de pozo, dando de baja el suministro de agua potable.

7.3 El alcantarillado y las redes de saneamiento

El Valle de Murcia tiene una topografía muy particular que hace inviable la canalización por gravedad de las aguas. Además, existe una extensísima red de acequias y azarbes que cruzan la red de alcantarillado, con terrenos muy poco cohesivos con alto nivel freático, que dificultan así su operación, mantenimiento y desarrollo. 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. 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.

Los datos más representativos del municipio corresponden a:

- Extensión de la cuenca 275,51 Km².
- Más de 439.712 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 configuración de la red arterial de colectores está íntimamente relacionada con la ubicación de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR), pues la red debe necesariamente desembocar en alguna de ellas. De esta manera, tenemos dos grandes sistemas de colectores y una serie de sistemas de menor longitud, vinculados cada uno de ellos a su correspondiente EDAR. Todos estos sistemas son independientes:

- Sistema Murcia-Este.
- Sistema El Raal.
- Sistemas de Avileses, Baños y Mendigo, Barqueros, Cabezo de la Plata, Corvera, Gea y Truyols, La Murta, Lobosillo, Los Martínez del Puerto, Sucina, Valladolides y Zeneta.
- Sistemas de Mossa Trajectum, El Valle Golf Resort, Hacienda de Riquelme, La Peraleja, Sucina Golf, Los Cañares, La Nueva Tercia, Trampolín y Corvera Golf.

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

- Longitud red alcantarillado: 1.578,09 Km
- Red visitable: 52,77 Km
- Red no visitable: 1.525,33 Km
- Sistema unitario en un 98%
- Nº pozos de registro: 48.895
- Nº imbornales: 37.715
- Nº acometidas: 72.110
- Estaciones de Bombeo: 187
- Estación de vacío: 3
- Nº Tanques de tormentas: 9
- Estaciones dotadas de telecontrol: 125
- Nº señales del telecontrol de bombeos: 15.238
- Estaciones de control de vertidos: 19
- Limnímetros: 24
- Caudalímetros: 15



7.3.1 El mantenimiento preventivo

Se ha realizado una importante apuesta por las medidas de tipo preventivo ya que con su implantación se logra optimizar los gastos al reducir el número de intervenciones en medidas correctivas.

El mantenimiento preventivo del 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). La técnica de fresado se centra en eliminar aquellos obstáculos existentes en la red (acometidas sobresalientes, deposiciones, restos de pulido, etc.).

En 2014 se inició la realización de revisiones previas a la limpieza de tramos conflictivos mediante la utilización de cámaras de televisión tipo pértiga (pertigalia). La información resultante del estado de limpieza y conservación ha resultado importantísima para seleccionar los tramos donde la limpieza debe ser más intensa.

Con la información resultante del conocimiento previo de la redes de saneamiento (diámetros, materiales, fecha instalación, etc.) y los informes de inspección con equipo de TV, se realiza un diagnóstico y evaluación del estado real de conservación de los tramos de tubería de alcantarillado, con el objetivo de definir y concretar las necesidades de rehabilitación o renovación, lo que se denomina metodología METRESA.

7.3.2 El mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo de alcantarillado se concentra en solucionar los siguientes problemas:

- **Obstrucciones de red. 7% menos de atranques:** a lo largo del año 2014 se han registrado un total de 488 obstrucciones, por debajo del valor registrado en 2013 y objetivo anual 2014, ambos situados en 528, suponiendo una reducción del 7,5%. Esta reducción del nº de atranques es consecuencia de la eficiencia de la limpieza preventiva así como los fresados sistemáticos efectuados en la red.
- **Obstrucciones en acometida. Importante labor educativa:** el año 2014 finalizó con 559 obstrucciones, por debajo del valor registrado en 2013 y objetivo anual 2014, ambos situados en 639, suponiendo una reducción del 12,5%. Esta reducción del número de



obstrucciones de acometidas se debe a la concienciación ciudadana en evitar verter residuos no permitidos, algunos de los cuales por su tamaño son fuente de continuas obstrucciones (toallitas y residuos de higiene personal). En este sentido Aguas de Murcia insiste en recordar mediante la edición de folletos informativos y campañas de difusión la importancia de este aspecto

- **Limpieza de colectores visitables. Cumpliendo el objetivo anual:** se ha cumplido con el objetivo anual de limpieza de grandes colectores de 500 metros. La limpieza del colector del PEIH se ha realizado en más de 1.000 metros lineales y extraídos más de 300.000 Kg de fangos. Esta limpieza ha sido efectuada mediante medios y apoyo de brigadas para garantizar la seguridad de los trabajos.
- **Limpieza de imbornales; más de 30.000:** 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. En 2014 se han limpiado 33.569 imbornales, valor superior al objetivo anual marcado para 2014 situado en 30.000 imbornales. De estos 33.569 imbornales limpiados, 29.360 han sido de forma preventiva (87%) y 4.209 por demandas correctivas (11,6%).
- **Inspección de red con TV:** durante el año 2014 se ha efectuado la inspección de los colectores con TV en 11 zonas entre barrios y pedanías, que desde 2008 se llevan inspeccionando un total de 18 barrios (72%) y 50 pedanías (90%). En 2014 se ha incrementado la longitud respecto al año 2013, debido a que se han inspeccionado nuevos colectores de reciente entrada en servicio. Estos colectores han sido los de Avileses, Valladolides y las nuevas redes del aeropuerto de Corvera.
- **Revisión con Pértiga-TV y Barco-TV:** la inspección robotizada de la red de alcantarillado se completa con la revisión con cámara de TV con pértiga para revisar los colectores desde los pozos de registro. Este tipo de revisión con pértiga se utiliza en la planificación de las limpiezas selectivas de la red para confirmar la toma de decisiones de las redes que hay que limpiar, y para la toma de datos en cuanto al estado de conservación y limpieza de los colectores primarios. También se utiliza la modalidad de inspección mediante TV en barco en colectores que llevan mucho caudal y en los que no es posible hacerlo con la cámara robotizada. Durante 2014 en Murcia se han revisado con pértiga TV más de 25 km de colectores y con Barco TV unos 4 km de colectores.



¿Crees que todo lo que tiramos por el WC desaparece por arte de magia?

Alguno de nosotros quizá pueda pensar que tirar de la cadena de nuestro WC es un acto de magia que hace desaparecer todo lo que echemos por él.

Pero el inodoro no tiene poderes especiales y **los residuos inadecuados** para él, lejos de desintegrarse, **siguen por las tuberías hasta provocar atascos** realmente importantes.

Las bajantes de los edificios se colapsan provocando obstrucciones de tuberías y malos olores.

Al atrancarse **los sistemas de alcantarillado**, puede existir riesgo de inundaciones en caso de lluvias intensas.

RECUERDA

Toallitas, tampones, compresas, preservativos y bastoncillos

SIEMPRE
a la basura

NUNCA
al WC



- **Rehabilitación del alcantarillado con tecnología sin zanja:** con la información resultante de las inspecciones de TV se concretan las acciones a ejecutar. Entre ellas destacan el fresado sistemático de obstrucciones y obstáculos existentes en la red, la instalación de packer o manguitos de reparación, y manga reversible para tramos completos de red. En total, en 2014 se han rehabilitado 1.290 metros con esta técnica.
- **Malos olores:** durante el año 2014 se han registrado un total de 197 avisos por malos olores (6% más que en 2013), de los cuales 128 de ellos (65%) han derivado en actuaciones tales como la instalación de dispositivos anti olores, limpiezas y desobstrucciones de redes, acometidas e imbornales. El resto de avisos no han sido competencia de Aguas de Murcia por tratarse de problemas en el interior de las viviendas.
- **Reparaciones correctivas con obra civil:** los principales trabajos correctivos relacionados con pequeñas obras en la red de saneamiento se corresponden con reparaciones y sustituciones de registros de alcantarillado (registros de pozos y acometidas y rejillas de imbornal) así como, acondicionamiento e impermeabilización del interior de los mismos. En el año 2014 se han registrado un total de 1.764 reparaciones con obra civil.

7.3.3 Actuaciones para minimizar riesgos

Las actuaciones más significativas llevadas a cabo durante 2014 en la red de alcantarillado y estaciones de bombeo de aguas residuales, para minimizar los impactos de cada riesgo significativo asociado a la red de alcantarillado fueron:

- **Robos y siniestros:** durante el año 2014 se recibieron 87 avisos sobre sustracción de elementos de vía pública (tapas de registro y rejillas de imbornal), correspondientes a elementos que forman parte del sistema de alcantarillado de Aguas de Murcia. Esta cifra ha disminuido en los últimos años gracias a la instalación de nuevos elementos con sistemas antirrobo.

- **Riesgo de contaminación de acuíferos:** las causas que lo producen son las averías en las estaciones de bombeo, las roturas de canalización del alcantarillado, la falta de capacidad de la red y el exceso de carga contaminante en aliviaderos. Entre las medidas adoptadas destacan la actualización y el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de estaciones de bombeo, la redacción de un Protocolo de Emergencia para Bombeos o la puesta en marcha del BRC Perimetral Sur, un bombeo muy importante que permite desaguar la zona sur de la ciudad en caso de inundaciones.
- **Riesgo de malos olores:** Las causas que lo generan son el estancamiento de agua residual y la sedimentación. Entre las actuaciones destacables para su solución destaca la instalación de agentes enmascarantes y la instalación de clapetas Drenolor.
- **Riesgo de Ruido:** Las causas que lo provocan son los vehículos dedicados a la actividad de alcantarillado y tapas desgastadas, en proceso de sellado o mal ajustadas.



Actuaciones destacables:

- Inspecciones y revisiones en vehículos de limpieza y realización de ensayos de ruido por empresa externa homologada, con reporte de resultados y propuesta de mejora a las empresas contratistas que prestan el servicio de limpieza.
- Tapas y registros: actuaciones correctivas de instalación de juntas de goma debido al desgaste de las existentes y sellado con productos anti-ruido.



7.4 Depuración

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, se 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).

Durante el año 2014 ha cesado su actividad la EDAR de Avileses, y se ha puesto en marcha la EDAR de Nueva Corvera.

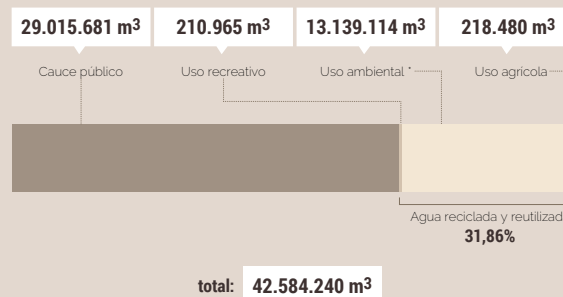
El proceso de depuración del agua residual comprende varias fases:



El caudal total tratado en el año 2014 en las 15 EDAR gestionadas por Aguas de Murcia asciende a 42,59 Hm³, frente a los 46,82 Hm³ tratados en el año 2013, lo que supone una reducción del 9,95%.



AGUA RESIDUAL TRATADA SEGÚN NATURALEZA Y DESTINO (m³)



* Regeneración del Azarbe y del Merancho de los Giles (uso ambiental)

"Especial importancia tiene la valorización y reutilización de los lodos procedentes de depuradoras, desarrollándose líneas de investigación en este sentido, así como en otros aspectos relacionados con la depuración de aguas residuales. Actualmente se encuentran certificadas todas las estaciones depuradoras que son explotadas por Aguas de Murcia bajo un sistema de aseguramiento de la calidad (ISO 9001) y gestión medioambiental (ISO14001). También se ha implantado la ISO 50001 (Eficiencia Energética), que solo está a falta de Certificación".

La producción de fangos asociada a la actividad de depuración en las 15 EDAR gestionadas por Aguas de Murcia en el año 2014 asciende a 34.768 Tm/año, frente a las 35.218 Tm/año registradas en 2013, lo que supone un descenso del 1,29%.



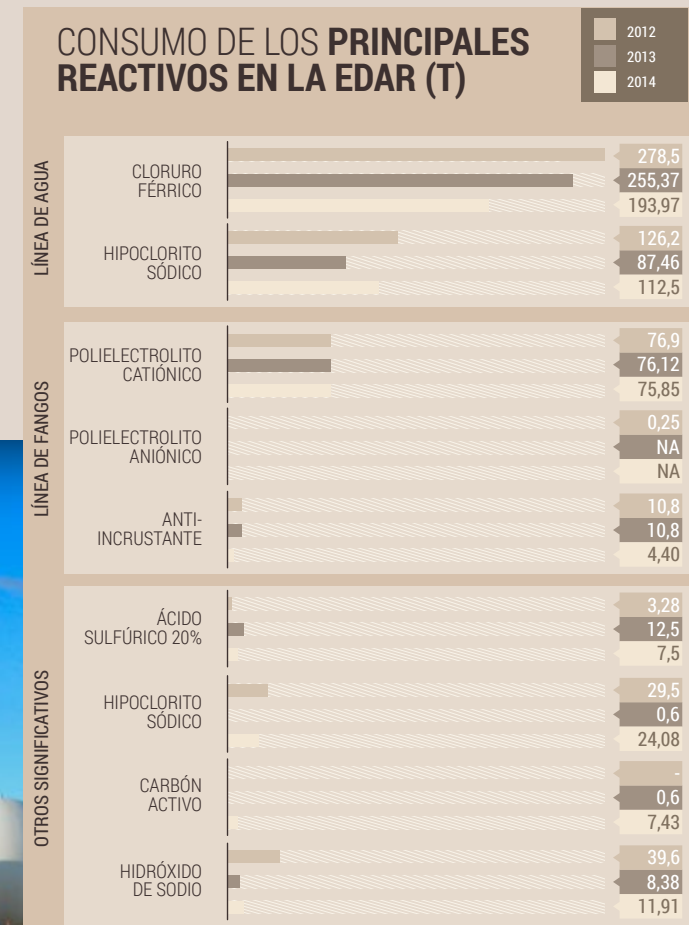
7.4.1 Laboratorio y Gestión de Calidad - Medio Ambiente:

Laboratorio de control de proceso 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 de:

- Agua.
- Lodos.
- Aire.
- El total de análisis realizados en 2014 asciende a **49.268**, frente a los 39.396 de 2013.
- El total de los análisis de agua, asciende a 27.129.
- 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.
- El total de los análisis de fango, asciende a 20.520

7.4.2 Programa de Control de Contaminantes Atmosféricos

El objetivo del programa es conocer el impacto generado por todas las EDARs en cuanto a contaminantes emitidos a la atmósfera e inmisiones de SH₂, cumpliendo con los requisitos legales que nos aplican en cada una de ellas.



Se valoran anualmente las emisiones de los contaminantes principales a la atmósfera, como son:

- Dióxido de azufre (SO₂)
- Monóxido de carbono (CO)
- Óxidos de Nitrógeno (NO_x)
- Dióxido de carbono (CO₂)
- Amoníaco (NH₃)
- Óxido Nitroso (N₂O)
- Carbono Orgánico Total (COT)
- Ácido Clorhídrico (HCl)
- Ácido Sulfhídrico (SH₂)

Con este programa se da cumplimiento con la legislación vigente y con el Plan de control que se exige en las Autorizaciones de actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera de cada una de las EDAR.

El control que se realiza es el siguiente:

- 1.- Muestreo anual Murcia Este, por una empresa externa (Entidad Colaboradora de la Administración).
- 2.- Mediciones de inmisión de SH₂ trianuales, por una empresa externa (Entidad Colaboradora de la Administración) en zonas limítrofes de la planta en todas las EDAR.
- 3.- En Aquellas EDAR que poseen algún punto de emisión, se realiza trianualmente un control de contaminantes

7.4.3 Generación de residuos en EDAR

Residuo	Tratamiento/Destino	2013 (t)	2014 (t)
Arena	Vertedero	650	851.8
Basuras	Vertedero	2.296	2.160
Grasas	Inertización	5.765	13.42
Fango	Uso agrícola	35.418	34.917
* Fangos Limpieza Alcantarillado	Vertedero	339.54	641.4
Ácidos Inorgánicos	Tratamiento Físico-Químico	0.275	0.225
Reactivos Laboratorio	Incineración en tierra	0.068	0.138
Bases Inorgánicas	Tratamiento Físico-Químico	0.715	0.07
Disolvente Orgánico no halogenado	Valorización energética	0.005	0.025
Envases de Vidrio	Valorización mediante vitrificación	0.05	0.057
Envases metálicos	Reciclado de metales	0.077	0.092
Envases de plástico	Recuperación de materiales plástico	0.089	0.211
Aceites minerales no clorados de motor	Regeneración	2.88	1.8
Aerosoles técnicos vacíos	Recuperación metales	0.014	0.015
Biosanitarios especiales	Esterilización	0.045	0.05
Material contaminado con productos químicos	Valorización energética	0.263	0.667
Disolventes Orgánicos no halogenados (WHITE SPIRIT)	Recuperación o regeneración de disolventes	0.27	0.27
Material eléctrico obsoleto	Recuperación	0.188	0.025
Baterías de Plomo	Recuperación	0.008	1.14
Baterías de Litio	Recuperación	0.002	0.001
Tubos Fluorescentes	Recuperación	NA	-
Carbón Activo	Recuperación	0.58	0.7
Cartuchos de Intercambio Iónico	Recuperación	0.035	0.008

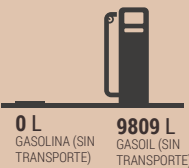
* El motivo por el que el fango de limpieza en alcantarillado se ha duplicado está en el hecho de que en 2014 se acometió la limpieza del gran colector visitable del PEIH Miguel Induráin.



7.5 Mejoras energéticas

El consumo energético en el año 2014 ha experimentado una reducción del 1,31% gracias al aumento de la energía producida para autoconsumo y ha disminuido la compra.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS

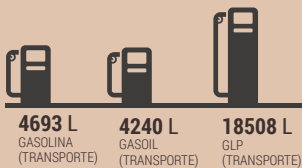


5.707.000,00 kW
ENERGÍA ELÉCTRICA COGENERADA CON BIOGÁS

400.289,77 kW
SISTEMA DE RECUPERACIÓN Y MINI HIDRÁULICA

2.101.368,10 kW
ENERGÍA ELÉCTRICA RENOVABLE FOTOVOLTAICA VENDIDA

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS



18.089.728,38 kW
ENERGÍA ELÉCTRICA COMPRADA

7.5.1 Auditorías energéticas

En base a estas auditorías energéticas en 2014 se han acometido las siguientes mejoras:

- EBAP La Ladera: Se ha sustituido la bomba 2 para lograr un ahorro de 2,9 toneladas de CO₂ a la atmósfera.
- Tanque de tormenta de Nueva Condomina: modificación de la potencia para optimizar la tarifa.

INSTALACIÓN	SITUACIÓN			CLIENTE	TRIMETRE	ESTADO	AÑO	TRABAJO	FACT.	AGBAR	CONSUMOS	
	Zona	Subzona	Población								kWh/año	€/año
EBAP Los Martínez del Puerto	AM Sur Murcia	Murcia	Murcia	AGUAS DE MURCIA	3	Terminado	2014	Oferta	Sí	Sí	15.793	3.608
Tanque Tormenta Nueva Condomina	AM Sur Murcia	Murcia	Murcia	AGUAS DE MURCIA	2	Terminado	2014	Oferta	Sí	Sí	43.506	22.356
EBAR Puente Tocinos	AM Sur Murcia	Murcia	Murcia	AGUAS DE MURCIA	2	Terminado	2014	Oferta	NO	Sí	4.143	497
EBAP La Ladera	AM Sur Murcia	Murcia	Murcia	AGUAS DE MURCIA	2	Terminado	2014	Oferta	Sí	Sí	46.105	6.105
											109.547	32.611

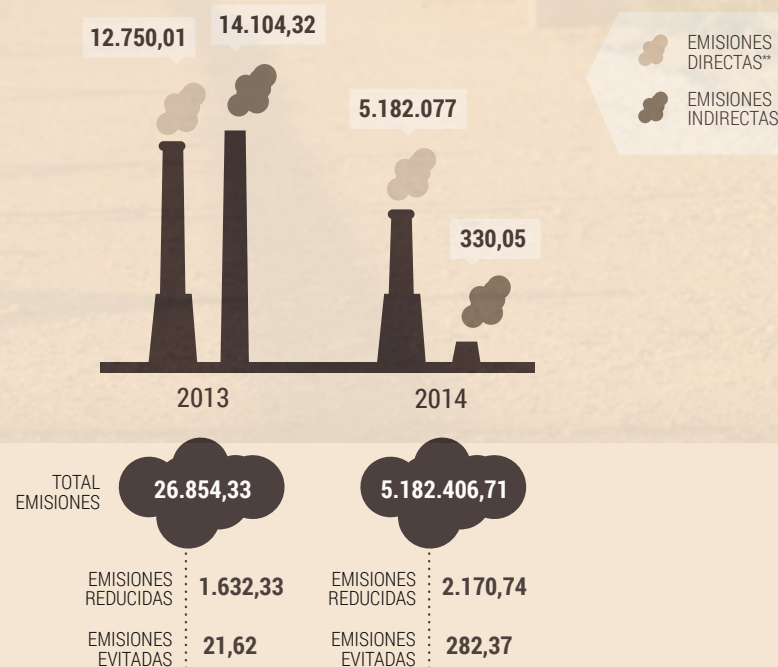
INSTALACIÓN	CLIENTE	TRIMETRE	PROPUESTA DE MEJORA	AÑO	TIPO	CONSUMOS		AHORROS PREVISTOS		ANÁLISIS DE INVERSIÓN			CO2 (tn)
						kWh/año	€/año	kWh/año	€/año	Inv (€)	%	PR (años)	
EBAP Los Martínez del Puerto	AGUAS DE MURCIA	3	Cambio de bombas	2014	Mejoras sobre equipos	15793	3608	1953	8319	3919	52	3	2
EBAP Los Martínez del Puerto	AGUAS DE MURCIA	3	Sustitución de las 2 bombas existentes por otras de mejor rendimiento	2014	Mejoras sobre equipos	15793	3608	1343	8319	3913	52	3	2
Tanque Tormenta Nueva Condomina	AGUAS DE MURCIA	2	Disposición de un variador de frecuencia	2014	Mejoras sobre equipos	43506	22356	2166	23129	4641	91	2	6
Tanque Tormenta Nueva Condomina	AGUAS DE MURCIA	2	Modificación del término de potencia	2014	Optimización de tarifa	43506	22356	1342	0	0	0	0	0
EBAP La Ladera	AGUAS DE MURCIA	2	Sustitución bomba 2	2014	Mejoras sobre equipos	46105	6105	1155	11624	2967	61	3	3
EBAR Puente Tocinos	AGUAS DE MURCIA	4	Sustitución bomba 2	2014	Mejoras sobre equipos	4143	497	168,58	1336	1973	3	10	0
						7959		52727		17413		13	

Planta de cogeneración

7.5.2 Inventario de emisiones

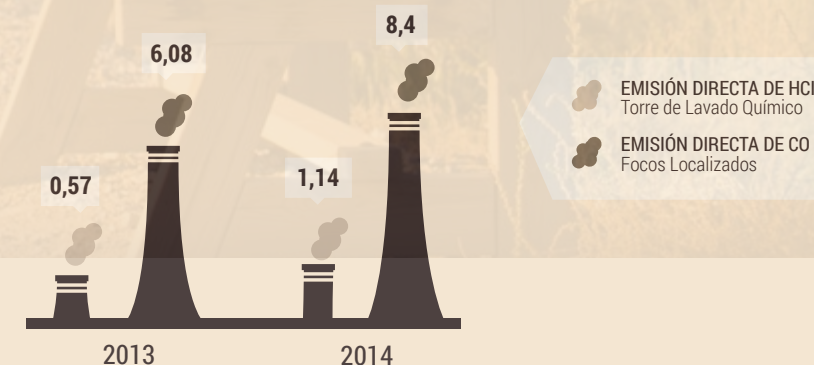
“La espectacular bajada de las emisiones directas se debe a que en 2014 ha aumentado el consumo de energía renovable”.

EMISIONES DE GEI (Tm equiv CO₂/año)*



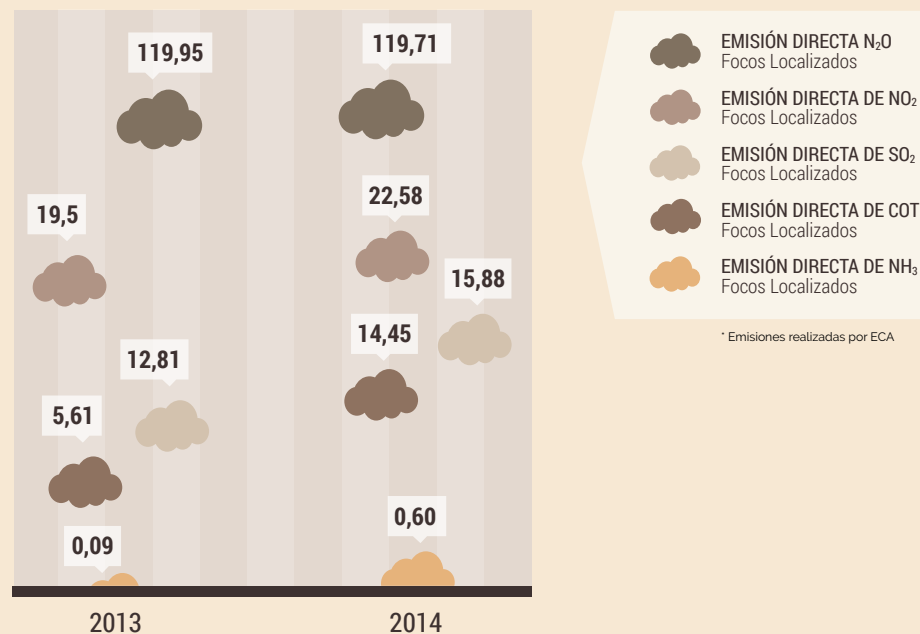
Ruta verde a su paso por La Contraparada

EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA DE LA CAPA DE OZONO EN EDARs(Tm)

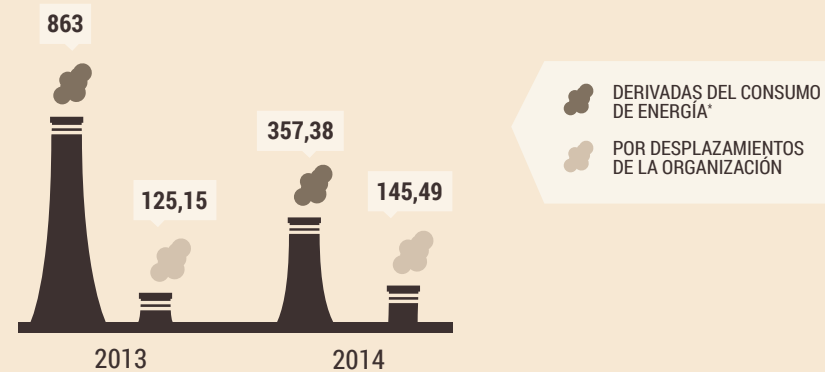


* Emisiones realizadas por ECA

OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO EN EDARs (Tm)



EMISIONES DE CO₂ (Tm) Tm equiv (Tm/año)



7.5.3 Mejoras en la eficiencia energética

Los objetivos de la política energética de Aguas de Murcia son:

- Ahorro energético mediante la optimización del consumo de las instalaciones, estudiando propuestas para la mejora del rendimiento de los equipos existentes, por la adecuación de la tarifa eléctrica contratada y la optimización del régimen de explotación de las instalaciones.
- Reducción de la emisión de gases efecto invernadero y, en concreto, del CO₂.
- Promoción de nuevas fuentes de energías de tipo renovable, básicamente fotovoltaica e hidráulica, también de la cogeneración con biogás.
- El plan de auditorías energéticas contempla actuaciones en captaciones de agua y sondeos, estaciones de bombeo de agua potable y residuales, EDAR, ETAP, así como en edificios de oficinas.

Principales actuaciones realizadas en 2014:

- El consumo energético en la actividad de depuración en el año 2014 fue 15,583.70 GWh/año, lo que supone una reducción del 1.1%. Esta disminución de consumos se debe en mayor parte a la reducción de caudal y de carga tratada durante este año.
- Energía eléctrica. Desde la puesta en marcha de la Planta de Cogeneración en la EDAR Murcia-Este (Septiembre 2012), la energía generada en la EDAR ha sido de 13,02 GWh, la totalidad de esta energía ha sido autoconsumida en la planta depuradora. En el año 2014, la Planta de Cogeneración ha funcionado a pleno rendimiento. La producción de energía eléctrica ha sido de 5,70 GWh, lo que ha supuesto el 37% de la energía consumida en la EDAR.

- Equipo portátil de medición de vibraciones. Se ha adquirido esta instrumentación en planta a partir de la firma del contrato de I+D+i del proyecto MINERVA con la Universidad de Murcia, para la implantación en la EDAR Murcia Este de un plan de mantenimiento predictivo basado en la medida de vibraciones. Este colector de vibraciones se utiliza para la medición de los equipos, proporcionando información sobre el estado del equipo y sobre los defectos que podría tener. Algunas ventajas que estamos teniendo con este mantenimiento predictivo son agotar la vida útil de los repuestos, evitar paradas no programadas, aumentar la disponibilidad de los equipos y un ahorro energético por el aumento del rendimiento de los equipos.
- Instalación de placas solares fotovoltaicas en la cúpula del digestor de la antigua EDAR de Zarandona. La instalación fotovoltaica para autoconsumo, situada en la antigua EDAR Zarandona, con una potencia nominal de 30,10 kW. Se compone principalmente de 124 módulos. Durante el año 2014 no se ha contabilizado la producción de energía; no se ha puesto en marcha, pues está en proceso de legalización.
- Instalación de infrarrojos. Todos los depósitos y bombeos de agua potable cuentan con la instalación de cámaras de infrarrojos a fin de eliminar el encendido nocturno de las farolas y cuadros eléctricos para accionarlas desde Centro de Control, comunicándolo con el SIS para provocar, en caso de alarma, un efecto lumínico y sonoro a la vez, además del consiguiente ahorro energético. Se cuenta en la actualidad con 61 instalaciones controladas bajo el SIS. Horas de instalaciones fuera de línea: 3.995 horas (en todo el año 2014). La mejora de este indicador respecto al año 2013 ha sido significativa pues se ha reducido de 4.184 h. en el año 2013 a las actuales 3.995.



Planta de cogeneración



7.5.4 Gestión de vehículos

Durante 2014 se ha mantenido en 103 el número de vehículos que componen la flota de Aguas de Murcia. Debido a la suspensión del plan de inversiones, este año no se ha renovado la flota y se mantiene con la misma cantidad de vehículos que en el año 2013.

En 2014 las emisiones de CO₂ han sido de 131,93 Tn, frente a las 128,76 Tn de 2013. Esto supone un aumento del 2,46%. Esta variación se debe a que ha crecido el número de km realizados por los vehículos que presentan mayores emisiones de CO₂ por km (vehículos de GLP y todo terrenos, fundamentalmente).

Aguas de Murcia pretende sustituir gradualmente la flota de vehículos por otra que use combustibles alternativos, más eficientes, silenciosos y respetuosos con el medio ambiente en comparación con los convencionales. En la actualidad posee 29 vehículos eficientes, de los cuales 20 vehículos están adaptados para el consumo de gas licuado de petróleo (GLP), 2 vehículos están alimentados con gas natural comprimido (GNC) o biogás procedente de la digestión anaerobia de la EDAR Murcia Este, 1 coche utiliza el sistema híbrido gasolina-electricidad y 6 utilizan únicamente la electricidad (2 motos eléctricas y 4 coches eléctricos). **Estos vehículos dejarán de emitir anualmente a la atmósfera 5,5 toneladas de CO₂ y 35,38 Kilos de NO₂.**

7.5.5 Energía Eléctrica

Durante el año 2014 se han consumido 23.880,62 MWh, lo que representa un decremento del 1,31% respecto al consumo registrado en 2013.

La energía producida para autoconsumo durante el año 2014 ha ascendido a 5.790,89 MWh, este es el motivo fundamental por el cual el total de energía comprada ha disminuido un 4,21% pasando de los 18.884,36 MWh de 2013 a los 18.089,73 MWh de 2014. A pesar de ello, el coste global de la energía consumida se ha incrementado en un 1,51 %, debido a los fuertes incrementos de la tarifa en el año 2013 y 2014.

En colaboración con los responsables de las diferentes instalaciones y explotaciones y a través de la herramienta de gestión de la energía FARADAY, hemos logrado mejorar contratos tanto en tarifas como en potencia contratada.

7.5.6 Energía Verde

El total de "energía verde" producida en Aguas de Murcia (kWh) por medios renovables, durante 2014, ha sido de 8.208.658 kWh, que **representa un incremento del 6,4% respecto a la cantidad producida en el año 2013**, y respecto al objetivo marcado para el año 2014, ha superado en un 14% el objetivo marcado para el año 2014.

La producción de energía renovable mediante paneles solares en las instalaciones de Aguas de Murcia durante el año 2014 ha sido de 2.262.705 kWh lo que supone un incremento del 8,5% respecto a los 2.084.721 kWh producidos en el año anterior, también es destacable el incremento del 7,5%, respecto al año 2013, de la energía producida para autoconsumo mediante la planta de cogeneración instalada en la EDAR Murcia Este, habiendo alcanzado durante 2014 una producción de 5.707.000 de kWh.



7.6 Los sistemas de gestión

Durante el año 2014 hemos dado un paso más en los sistemas de gestión implantando un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética bajo la norma ISO 50001 aportando un valor añadido a la actividad. Se pone de manifiesto una apuesta clara y decidida de Aguas de Murcia por la Responsabilidad Social.

Implantación ISO 50001 en Aguas de Murcia

Tras el resultado positivo del estudio de viabilidad para la implantación de un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética en Aguas de Murcia, en 2014 se toma la decisión de implantarlo. Los principales objetivos son:

- Mejorar el desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética y el uso y consumo de la energía
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

La implantación de este sistema contribuye a:

- El uso más eficiente de las fuentes de energía disponibles
- Mejorar la competitividad y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y otros impactos ambientales relacionados
- Reducir los costes en cadena asociados al consumo de energía

Se ha establecido un conducto para que cualquier empleado de la organización pueda realizar sugerencias en materia de eficiencia energética, a través del buzón de correo electrónico sersostenibles@emuasa.es. Además, se ha impartido formación a gran parte del personal de la empresa sobre sensibilización en materia de eficiencia energética.

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. En enero del 2015 está previsto certificar el Sistema de Eficiencia Energética (ISO 50001).

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 evalúan los logros y se hace un análisis de la situación con las mejoras conseguidas y los objetivos pendientes.

Durante 2014 se llevaron a cabo, tanto auditorías externas como auditorías internas de seguimiento de todos los Sistemas Implantados, de esta manera se consigue un modelo de gestión interna integrado en todas las áreas de negocio, así como las relativas a la ISO 50001 e ISO 22000.



	Aguas y Saneamiento	Nº ETAP's	Nº EDAR's
Total instalaciones	1	1	14
Certificado ISO 9001			14
Certificado ISO 14001			14
Certificado ISO 22000			N/A
Certificado OHSAS 18001			14
% 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

Acciones destacables en 2014

- Automatización de los procesos y análisis de la información (toma de decisiones).
- Difusión de la Nueva Política Integrada de Gestión.
- Juntos por la eficiencia energética: comunicación del nuevo buzón electrónico de sugerencias en esta materia.
- Buenas prácticas en conducción eficiente.
- Buenas prácticas medioambientales en oficinas.
- Campañas de sensibilización energética.
- Formación sobre el Sistema de Gestión de la Energía, norma ISO 50001.
- Formación sobre sensibilización en materia de eficiencia energética.
- Anulación del Depósito La Pinada. La realización de esta actuación, permite impulsar el agua directamente desde la estación de bombeo localizada en el parque Natural de El Valle hasta el depósito de Baños y Mendigo, y otros puntos de distribución localizados en el Campo de Murcia. Con la realización de esta actuación se optimiza la operatividad, lo que ha redundado en una mejora de la eficiencia del sistema de suministro de agua potable en la zona. El ratio específico (kW-hora/m³ y m.c.a.) ha sufrido una reducción de un 50%, que se ha reflejado en el consumo total en condiciones normales.
- Reuniones internas Equipo Energía.
- Proyecto de instalación de analizadores de red en continuo: implementado en BPA-Roldán, y en curso la ampliación de dicho proyecto a los bombeos de la red de colectores, BRC.
- Implantación en el Nuevo Centro de Control del Control de Bombeos de Saneamiento.
- Auditoría Energética en BPA-LA LADERA.

7.6.1 Herramientas para evaluar y minimizar el impacto de sus actividades

Aguas de Murcia dispone de una aplicación informática para realizar la Evaluación de los Aspectos Medioambientales, **EVAM**. Consiste en evaluar todos los aspectos que causen o potencialmente

puedan causar algún impacto significativo en el Medio Ambiente. Los que salen significativos se tratan en los comités de gestión para su resolución o minimización, siempre se trabaja por la minimización del impacto en el Medio Ambiente.

Evaluación de Riesgos Operativos: gestionar riesgos operativos supone identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y desarrollar planes de acción para mitigarlos.

Las áreas analizadas son Captación/Potabilización; Distribución; Alcantarillado; Depuración y Calidad del Agua.

Los riesgos definidos han sido agrupados para facilitar su identificación según sobre qué variable pueden tener mayor impacto:

- Riesgo Afectación al Servicio.
- Riesgo Ambiental.
- Riesgo Sanitario.
- Riesgo Daños Personales.
- Riesgo Afectación Imagen.

Con estas actuaciones, realizadas periódicamente, se garantiza que el impacto de nuestras actividades sobre el entorno sea mínimo.

Además, Agbar ha creado una **red de agentes medioambientales** (red EO's) para supervisar la actividad medioambiental de la empresa, y así mejorar el desempeño de la misma con respecto al medioambiente y la sociedad.



Investigación, desarrollo e innovación

Aguas de Murcia fomenta la cultura empresarial basada en la innovación sostenible y la gestión del conocimiento, que se convierte de este modo en el principio rector del crecimiento de toda la empresa, a través de la excelencia en la gestión. Sólo a través de una política de I+D consolidada es posible ofrecer un servicio acorde a los más altos estándares de calidad.

8.1 Acuerdos y colaboraciones

La innovación se lleva a cabo gracias al Know-How interno y en colaboración con los más prestigiosos centros de investigación y universidades de dentro y fuera de la Región, así como con técnicos de las administraciones públicas competentes.

8.2 Proyectos desarrollados en 2014

Las labores de investigación realizadas estos años de los procesos se resumen en 6 grandes líneas. Los proyectos de investigación se han desarrollado gracias a fuentes de financiación pública (CDTI, ESAMUR, MCT, EPA, etc.), financiación privada procedente del grupo (R+i Alliance, Innotech, Task Force), y fondos propios.

En 2014 se han invertido un total de **531.664,26€** para el desarrollo de 25 proyectos de I+D+i de los cuales, 3 están orientados a la optimización de los procesos de captación y producción de agua potable, 7 a distribución tanto de redes de abastecimiento como de saneamiento y 15 a depuración y gestión de lodos y eficiencia energética.





Plaza Circular

8.2.1 Uno de los proyectos estrella iniciados en 2014: EL IGNIS FUNGUS

En consonancia con las últimas tendencias de las políticas comunitarias, Aguas de Murcia gestiona sus estaciones depuradoras de aguas residuales como centros de recuperación de recursos, además de instalaciones para la eliminación y prevención de contaminantes al medio ambiente, potenciando la economía circular, donde los residuos que generan los procesos de depuración se convierten de nuevo en productos o recursos aprovechables.

El proyecto de acrónimo IGNIS FUNGUS estudiará incrementar la posibilidad de la valorización energética de los lodos de EDARS para reutilizarlos como biomasa. Se desarrolla un proceso de depuración de aguas residuales aplicando hongos oleaginosos, en el que la eliminación de contaminantes del agua genere lodos con mayor poder calorífico interno que los actuales, que solos o mezclados con restos vegetales constituyan un nuevo tipo de biocombustible técnica y económicamente viable.



Dado su carácter pionero, se cuenta con la participación del Grupo de Investigación de Genómica y Biotecnología Molecular de Hongos del Departamento de Genética y Microbiología de la Facultad de Biología de la UMU, líder mundial reconocido en la genética molecular del hongo oleaginoso, en colaboración con el CETENMA, Centro Tecnológico de la Energía y el Medioambiente, de probada experiencia en el campo de biomasa.

8.2.2 Impactos

- Mejora en la gestión de los residuos junto con el aprovechamiento agrícola y forestal.
- Disminución de la demanda energética externa.
- Contribución a la economía circular transformando residuos en recursos.
- Compensación de costes energéticos y de gestión de residuos.
- Nuevas tecnologías en depuración de aguas residuales.
- Preparación frente a cambios legislativos futuros.

El presupuesto es de 504.000€, de los cuales 413.000€ están financiados por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) Entidad Pública Empresarial dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad, que promueve la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas españolas. La duración de la investigación es de dos años.

8.2.3 Transferencia tecnológica

Identificar, evaluar y proteger los resultados obtenidos del esfuerzo innovador es otra de las actividades que se desarrollan en el departamento de I+D. En este sentido, Aguas de Murcia cuenta con distintos grados de protección intelectual, tanto de productos como de procesos obtenidos a lo largo de estos años.

PATENTES

- Procedimiento de generación en las operaciones de intercambio iónico con reducción del consumo de regenerante.
- Procedimiento para la eliminación y destrucción del nitrato del agua.
- Planta para el compostaje de lodos.
- Actuador hidráulico.
- Dispositivo y procedimiento para tratar agua por electrocloración.
- Dispositivo para la recirculación de agua en conducciones (Sanatub).
- AFP System o Falsos Fondos.
- Garra para la extracción de bombas sumergidas.

MARCAS REGISTRADAS

- SULFOCAT.
- HIDRONITREX.
- BIOBATCH.
- FORONIS.
- SANATUB.
- CIM (Centro de Información Medioambiental)

MODELOS DE UTILIDAD

- Armarios de intemperie perfeccionado para contadores de agua y similares.
- Precinto perfeccionado para válvulas de corte de redes de agua y similares.
- Precinto inviolable perfeccionado aplicable en contadores de agua.

PRODUCTOS

- Actuadores para válvulas.
- Drenolor.
- Levantador de tapas.
- Hidronitrex.
- Concentración de residuos con alto contenido salino.

8.2.4 Difusión de resultados

Los resultados obtenidos en los proyectos de investigación desarrollados por nuestra empresa se han difundido en eventos y publicaciones de alcance nacional e internacional, tal y como se recoge en la tabla siguiente:

TIPO	TÍTULO	EVENTO	
PÓSTER	Tecnosuelos a partir de lodos EDAR para la recuperación de suelos degradados	CONAMA 2014	MADRID
PÓSTER	Pruebas de codigestión en la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ARTÍCULO	Sostenibilidad energética de la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ARTÍCULO	Iniciativas para el aprovechamiento energético del biogás generado en EDAR	CONAMA 2014	MADRID
MEDIOS	Aguas de Murcia participa en la I Jornada 'Smart Cities': Oportunidades para la innovación ambiental	La Opinión	MURCIA
MEDIOS	La EDAR Murcia Este será escenario de un proyecto piloto para el tratamiento de aguas residuales	laagua	MURCIA
PÓSTER	Mejora para el aprovechamiento del biogás en la EDAR de la Hoya en Lorca	Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente 2014	MADRID
PÓSTER	Actuaciones realizadas en la EDAR Murcia Este para aumentar la producción de energía en cogeneración	Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente 2014	MADRID

TIPO	TÍTULO	EVENTO	
PONENCIA	Valorization of biogas produced in WWTP by means of PEM fuel cells	European Hydrogen Energy Conference (EHEC)	SEVILLA
PÓSTER	Study of a codigestion process for anaerobic digestion of Murcia Este WWTP	10th International Conference on Renewable Resources and Biorefinery (RRB-10)	VALLADOLID
PÓSTER	Description of a pilot plant for biogas valorization by means of PEMFC	10th International Conference on Renewable Resources and Biorefinery (RRB-10)	VALLADOLID
PÓSTER	Description of a pilot plant for biogas valorization by means of PEMFC	International Congress on Water, Waste and Energy Management (W/W&EM)	OPORTO
PÓSTER	Technosols manufacturing from sewage sludge to recover degraded soils.	9th Conference on Organic Resources and Biological Treatment (ORBIT 2014)	BUDAPEST
PREMIO	Bioenergía 2014	Conferencias sobre Bioenergía y Tratamientos energéticos de residuos	Feria Genera MADRID
PONENCIA	Smart Cities		MURCIA
ABSTRACT	Sostenibilidad energética de la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Iniciativas para el aprovechamiento energético del biogás generado en EDAR	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Tecnosuelos a partir de lodos EDAR para la recuperación de suelos degradados	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Pruebas de codigestión en la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Experience of Aguas de Murcia on biogas valorization R&D projects	REGATEC 2015	MADRID
ABSTRACT	Towards energy self-sufficiency at Murcia Este WWTP	REGATEC 2015	BARCELONA
TRABAJO FIN DE MÁSTER / FIN DE CARRERA	Tratamiento de aguas residuales mediante reactor anaerobio con decantación y recirculación de biomasa	Lectura proyecto fin de carrera	BARCELONA





Application Level
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y
SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A.

Oct 2015

Service



Estrategia y Análisis

1.1

Apartado 3

Mensaje del director general.

1.2

Apartados 3 / 6

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Perfil de la Organización

2.1

Apartados 4

Nombre de la organización.

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A.

2.2

Apartado 4

Principales marcas, productos y servicios.

2.3

Apartado 4 / Tabla

Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.

2.4

Apartado 1.2

Localización de la sede principal de la organización.

Plaza Circular, 9
30008 Murcia



2.5

Apartado 4

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.

Aguas de Murcia desarrolla su actividad únicamente en la Región de Murcia, España.

2.6

Apartado 4

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Perfil de la Organización

2.7

Apartado 4

Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

2.8

Apartados 4 / 4.1 / Tabla / 5.4

Dimensiones de la organización informante, incluido:

- 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.

2.9

Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones.
- 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 Informa 2014 no ha habido cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital.

2.10

Apartado 6

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Parámetros Memoria

3.1

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).

Año natural 2014.

3.2

Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).

2013

3.3

Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)

Anual

3.4

Apartado 1.2

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

3.5

Apartados 1.1 / 5.5.1

Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- 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.

Estudio de la Materialidad Norma AA 1000 Assurance Standard.

3.6

Apartado 4

Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).

Parámetros Memoria

3.7	Apartado 1	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
3.8	Apartado 1	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.
3.9	Apartados 1.1 / 5.7	<p>Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.</p> <p>Metodologías de Medición CAFCA y LBG.</p>
3.10		<p>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).</p> <p>No existen cambios significativos durante el periodo que abarca la memoria.</p>
3.11	Apartado 1	<p>Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.</p> <p>No existen cambios significativos.</p>

3.12		Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.
3.13	Apartado 1.3	<p>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.</p> <p>Informe SGS + Norma AA 1000 Assurance Standard</p>

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.

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

Apartado 4

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).

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

Apartado 4

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.

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 de Murcia ni a Hidrogea. En el caso de los dos consejeros independientes miembros del actual Consejo de Administración, son propuesta de la parte privada de la sociedad.
 El único cargo ejecutivo del Consejo de Administración es el del Director Gerente.

4.4

Apartados 4 / 4.1

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

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).

Gobierno, Compromiso y Participación de Grupos de Interés

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

Apartado 4 / 4.1

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

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 sexo 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

Apartados 4 / Tabla

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.

4.9

Apartados 4 / 5.4 / 5.7

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.

Código ético + Pacto Mundial desde el 2010.

4.10

Apartado 7.6

Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

4.11

Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Ver indicador SO9.
Uso de EVAM Y GRO.

Gobierno, Compromiso y Participación de Grupos de Interés

4.12

Apartados 5.7 / 6 / 6.2

Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

4.13

Apartado 5.5.2

Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:

- Esté presente en los órganos de gobierno.
- Participe en proyectos o comités.
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.
- Tenga consideraciones estratégicas.

4.14

Apartado 5.1

Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

4.15

Apartado 5.1

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.

4.16

Apartados 5.5 / 5.3.1 / 5.4.5 / 5.5 / 5.5a / 5.5b / 5.6

Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

4.17

Apartados 5.2 / 5.3 / 5.3.1 / 5.3.2 / 5.3.3 / 5.4 / 5.5 / 5.5.1 / 5.6.1

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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desempeño Económico

EC1 tipo P

Apartado 4.1

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.

EC2 tipo P

Apartados 5.3.2 / 5.7

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

EC3 tipo 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 tipo P

Apartado 4.1

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Presencia en el Mercado

EC5 tipo A

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Salario Mínimo es de 9.080,40 €/año.
Salario Mínimo: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/31/pdfs/BOE-A-2011-20645.pdf>
No hay diferencia por sexo, véase comentario LA14.

EC6 tipo P

Apartado 5.6.1

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC7 tipo 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.
El 100% del comité de dirección reside en la Región de Murcia.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Impactos Económicos Indirectos

EC8

tipo P

Apartados 4.1 / 5.3

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.

EC9

tipo A

Apartados 5.3.3 / 5.5

Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Materiales

EN1
tipo C
Apartado 7.1 / 7.4

Materiales utilizados, por peso y volumen.

EN2
tipo C

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

No se han identificado consumos relevantes.

AMBIENTAL Energía

EN3
tipo C
Apartado 7.5

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN4
tipo C
Apartado 7.5

Consumo indirecto de energía desglosado por la biodiversidad.

EN5
tipo A
Apartado 7.5.3

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

EN6
tipo A
Apartados 7.5.1 / 7.5.3 / 7.5.6

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.

EN7
tipo A
Apartados 7.5.1 / 7.5.3

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Agua

EN8 tipo C

Captación total de agua por fuentes.

EN9 tipo 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 tipo A

Apartado 7.4

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

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 tipo A

Apartado 5.7

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.

EN12 tipo A

Apartado 5.7

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.

EN13 tipo C

Apartado 5.7

Hábitats protegidos o restaurados.

EN14 tipo C

Apartado 5.7

Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

EN15 tipo C

Apartado 5.7

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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Emisiones, Vertidos y Residuos

EN16 tipo C Apartado 7.5.2

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 tipo C Apartado 7.5.2

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 tipo A Apartado 7.5.3

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

EN19 tipo C Apartado 7.5.2

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

EN20 tipo C Apartado 7.5.2

NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

El gasóleo A se utiliza como alternativa y el Gasóleo B no contiene azufre

EN21 tipo C Apartado 7.4

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

EN22 tipo C Apartado 7.1 / 7.4.3

Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

EN23 tipo C

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

No se han producido derrames significativos.

EN24 tipo 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 tipo 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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Productos y Servicios

EN26

tipo C

Apartados 7.2.1 / 7.3.2

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN27

tipo 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

tipo C

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Durante 2014 no se han registrado sanciones de ese tipo.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Transporte

EN29

tipo A

Apartado 7.5.2

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.

AMBIENTAL General

EN30

tipo A

Apartado 4.1

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Empleo

LA1

tipo C

Apartado 5.4 / 5.4.1

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

LA2

tipo C

Apartado 5.4

Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

LA3

tipo A

Apartado 5.4.4

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

LA15

tipo C

Apartado 5.4.3

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Relaciones Empresa/Trabajadores

LA4

tipo C

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

100%

LA5

tipo 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).

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Salud y Seguridad en el Trabajo

LA6 tipo A

Apartado 5.4.1

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.

LA7 tipo C

Apartado 5.4.1

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

IR 1.7; IRH 0.21; IRM 0; ODR 0; IDR 39.19; IDRH 49.09; IDRM 0; AR 6399.72; ARH 6129.07; ARM 7407.41

LA8 tipo C

Apartado 5.4.1

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.

Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados según protocolos asignados según su puesto de trabajo.

LA9 tipo A

Apartado 5.4.1

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Formación y Educación

LA10 tipo C

Apartado 5.4.5

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.

LA11 tipo A

Apartados 5.4.5 / Tabla

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.

LA12 tipo A

Apartado 5.4.5

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulables del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13

tipo C

Apartado 5.4

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Consejo de Administración:
14 hombres (5 entre 30 y 50 años, 9 >50)
4 mujeres (entre 30-50 años)

LA14

tipo C

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

El convenio de Aguas de Murcia establece la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del género de la persona, por lo que no existen diferencias y el ratio es de 1.

DERECHOS HUMANOS

Prácticas de Inversión y Abastecimiento

HR1 tipo 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 tipo 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 tipo A

Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

El Código Ético está a disposición de todos los empleados en la Intranet del Grupo Agbar. A todos los empleados de nuevo ingreso se les indica la existencia del mismo y donde pueden consultarlo.

No Discriminación

HR4 tipo 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.

DERECHOS HUMANOS

Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

HR5 tipo 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 tipo 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.

Trabajos Forzados

HR7 tipo 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 tipo 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.

DERECHOS HUMANOS

Derechos de los Indígenas

HR9 tipo 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 tipo 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 tipo 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

Comunidad

SO1

tipo C

Apartado 5.7

Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

Políticas Anticorrupción

SO2

tipo 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.

SO3

tipo C

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

El código ético está a disposición de todos los empleados en la intranet del grupo Agbar. A todos los empleados de nuevo ingreso se le indica la existencia del mismo y donde pueden consultarlo.

SO4

tipo 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.

SOCIEDAD

Política Pública

SO5 tipo C

Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

Aguas de Murcia no se posiciona en esta cuestión.

SO6 tipo 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

SO7 tipo 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

SO8 tipo C

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Durante 2014 no se han impuesto sanciones de este tipo.

SO9 tipo C

Apartado 7.6.1

Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

SO10 tipo C

Apartado 7.6.1

Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y Seguridad del Cliente

PR1 tipo C

Apartado 7.1.1

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.

Los impactos sobre la salud y seguridad de los servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora.

PR2 tipo 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 tipo 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 existen procedimiento ya que nuestro producto no lleva etiquetado.

PR4 tipo 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 tipo A

Apartados 5.3.2a / 5.3.2b

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Nuestras prácticas se rigen por la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio y el compromiso con la calidad.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Comunicaciones de Marketing

PR6 tipo 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 tipo 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 tipo 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.

PR9 tipo 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.



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 2014**. 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 2014.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2014** 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 2014** 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 2014 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 2014**

•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 2014 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 2012del 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

7 de Julio de 2015
SGS

Glosario

Ácido Sulfhídrico, H₂S

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, CH₄, dióxido de carbono, CO₂, y trazas de otros elementos como H₂S, N₂, H₂O. 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.

Las imágenes aquí mostradas, corresponden a instalaciones y personal de Aguas de Murcia. Todas las localizaciones son del término municipal de Murcia.

EDITA

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A.

Plaza Circular, 9

30008 MURCIA

Tlf. 968 278000 / www.emuasa.es

JULIO 2015

DISEÑO, FOTOGRAFÍA Y MAQUETACIÓN

BRANDart



Informe de Responsabilidad Corporativa 2014

