

ANEXOS

4.1 Indicadores Global Reporting Initiative GRI

4.2 Glosario de Términos

4.3 Cuestionario

4.4 Correspondencia aspectos materiales

4.5 Informe de Verificación

ÍNDICE GRI

RESPUESTA INDICADORES DESARROLLO SOSTENIBLE: GRI GUÍA G4

Contenido

| CONTENIDOS BASICOS GENERALES | |
|--|---|
| Estrategia y análisis | |
| G4-1 | página 7 |
| G4-2 | página 8 |
| perfil de la organización | |
| G4-3 | página 10 |
| G4-4 | pagina10 |
| G4-5 | página 10 |
| G4-6 | página 11 |
| G4-7 | pagina11 |
| G4-8 | pagina11 |
| G4-9 | página 11 |
| G4-10 | página 13 PACTO MUNDIAL |
| G4-11 | página 16 PACTO MUNDIAL |
| G4-12 | pagina16 |
| G4-13 | página 17 |
| G4-14 | pagina18 |
| G4-15 | página 18 |
| G4-16 | página 23 |
| aspectos materiales y cobertura | |
| G4-17 | página 24 |
| G4-18 | página 24 |
| G4-19 | página 24 |
| G4-20 | página 25 |
| G4-21 | página 26 |
| G4-22 | página 27 |
| G4-23 | página 27 |
| participación de los grupos de interés | |
| G4-24 | página 28 |
| G4-25 | página 28 |
| G4-26 | página 29 |
| G4-27 | página 30 |
| perfil de la memoria | |
| G4-28 | página 31 |
| G4-29 | página 31 |
| G4-30 | página 31 |
| G4-31 | página 31 |
| G4-32 | página 32 |
| G4-33 | página 32 |
| gobierno | |
| G4-34 | página 33 |
| G4-35 | página 34 |
| G4-36 | página 35 |
| G4-37 | página 35 |
| G4-38 | página 35 |
| G4-39 | página 35 |
| G4-40 | página 35 |
| G4-41 | página 37 |
| G4-42 | página 38 |
| G4-43 | página 38 |

| | |
|---|---|
| G4-44 | página 39 |
| G4-45 | Página 39 |
| G4-46 | Página 40 |
| G4-47 | Página 40 |
| G4-48 | Página 40 |
| G4-49 | página 41 |
| G4-50 | página 41 |
| G4-51 | página 43 |
| G4-52 | página 43 |
| G4-53 | Página 43 |
| G4-54 | página 44 |
| G4-55 | Página 44 |
| Ética e integridad | |
| G4-56 | página 45 |
| G4-57 | Página 45 |
| G4-58 | Página 45 |
| 4.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS | |
| G4-DMA | página 46 |
| categoría: economía | |
| G4-EC1 | página 50 |
| G4-EC2 | página 51 |
| G4-EC3 | página 52 |
| G4-EC4 | página 53 |
| G4-EC5 | página 54 |
| G4-EC6 | página 54 |
| G4-EC7 | página 55 |
| G4-EC8 | página 56 |
| G4-EC9 | página 58 |
| categoría: medio ambiente | |
| G4-EN1 | página 59 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN2 | página 60 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN3 | página 60 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN4 | página 62 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN5 | página 62 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN6 | página 64 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN7 | página 65 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN8 | página 65 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN9 | página 66 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN10 | página 66 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN11 | página 67 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN12 | página 68 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN13 | página 69 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN14 | página 70 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN15 | página 73 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN16 | página 80 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN17 | página 80 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN18 | página 80 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN19 | página 81 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN20 | página 83 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN21 | página 83 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN22 | página 84 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN23 | pagina 85 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN24 | página 88 PACTO MUNDIAL |

| | |
|--|--|
| G4-EN25 | página 88 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN26 | página 89 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN27 | pagina 90 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN28 | pagina 91 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN29 | pagina 92 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN30 | pagina 92 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN31 | página 93 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN32 | página 93 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN33 | pagina 93 PACTO MUNDIAL |
| G4-EN34 | pagina 94 PACTO MUNDIAL |
| CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL | |
| PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | |
| G4-LA1 | página 95 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA2 | pagina 96 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA3 | pagina 96 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA4 | pagina 97 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA5 | pagina 97 |
| G4-LA6 | pagina 98 |
| G4-LA7 | pagina 99 |
| G4-LA8 | pagina 99 |
| G4-LA9 | pagina 100 |
| G4-LA10 | pagina 100 |
| G4-LA11 | pagina 100 |
| G4-LA12 | pagina 101 |
| G4-LA13 | pagina 102 |
| G4-LA14 | pagina 103 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA15 | pagina 104 PACTO MUNDIAL |
| G4-LA16 | pagina 105 |
| derechos humanos | |
| G4HR1 | pagina 105 PACTO MUNDIAL |
| G4HR2 | pagina 105 PACTO MUNDIAL |
| G4HR3 | pagina 105 PACTO MUNDIAL |
| G4HR4 | pagina 105 PACTO MUNDIAL |
| G4HR5 | pagina 107 PACTO MUNDIAL |
| G4HR6 | pagina 107 PACTO MUNDIAL |
| G4HR7 | pagina 108 |
| G4HR9 | pagina 108 |
| G4HR10 | pagina 109 |
| G4HR11 | pagina 110 |
| G4HR12 | pagina 110 |
| SOCIEDAD | |
| G4SO1 | pagina 110 PACTO MUNDIAL |
| G4SO2 | pagina 111 PACTO MUNDIAL |
| G4SO3 | pagina 112 PACTO MUNDIAL |
| G4SO4 | pagina 112 PACTO MUNDIAL |
| G4SO5 | pagina 113 PACTO MUNDIAL |
| G4SO6 | pagina 114 PACTO MUNDIAL |
| G4SO7 | pagina 115 |
| G4SO8 | pagina 115 |
| G4SO9 | pagina 115 |
| G4SO10 | pagina 115 |
| G4SO11 | pagina 116 |
| responsabilidad sobre productos | |

| | |
|--------|----------------------------|
| G4PR1. | pagina 116 |
| G4PR2. | pagina 117 |
| G4PR3. | pagina 117 |
| G4PR4. | pagina 118 |
| G4PR5. | pagina 118 |
| G4PR6. | pagina 118 |
| G4PR7. | pagina 119 |
| G4PR8. | pagina 120 |
| G4PR9. | pagina 121 |

1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Los Contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad.

Según la opción «de conformidad» que cada organización elija, habrá que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos Básicos Generales. Se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad

ESTRATEGIA Y ANALISIS

Los Contenidos básicos de esta categoría ofrecen una imagen general de la sostenibilidad de la organización, que sirve de marco para la información más detallada que se explica en apartados posteriores de la Guía. En el apartado dedicado a la Estrategia y al análisis se pueden usar datos de otras secciones de la memoria, aunque su propósito no es resumir el contenido de esta, sino ayudar a comprender las cuestiones de carácter estratégico.

G4-1

a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

Prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de las normas internacionales y la relación de tales normas con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización; Tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad; sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis; opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos; previsión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres o cinco años; y otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

RESPUESTA:

El objetivo de este informe es dar a conocer la política de nuestra empresa en relación con el desarrollo sostenible, medioambiental y económico y con el fin de aumentar la transparencia con la que estamos firmemente comprometidos.

En este sentido, desde Aguas de Murcia aplicamos un modelo que se basa en los diez principios para la acción que hemos concretado en nuestra política de Desarrollo Sostenible. Se trata de integrar en la toma de decisiones empresariales parámetros como la igualdad, la sostenibilidad ambiental, el respeto y la mejora del medio ambiente y el beneficio en las comunidades locales, fortaleciendo así el compromiso ético que conocemos como Responsabilidad Social Empresarial.

Conscientes de que nuestros principales valores son:

- Las personas, a través de la formación, políticas de igualdad, conciliación, así como los beneficios para nuestra proveeduría y para la sociedad local. En este sentido destacar que durante este 2015 se desarrollaron un total de 890 HORAS de formación en materias tan diversas como la calidad del agua, la igualdad de género, que aumentan

la calidad de nuestro servicio al cliente, la apuesta por la conciliación forma parte de la identidad empresarial de Aguas de Murcia.

- El respeto por el medioambiente y la sostenibilidad así como las mejoras energéticas y las acciones de protección de la biodiversidad.
- El compromiso con la I+D, en 2015 se invirtieron más de 540.000 euros en proyectos de I+D, destacando acciones tan estratégicas como LIFE SIAMEC, IGNIS FUNGUS o IMPREX.
- La ayuda social a colectivos desfavorecidos, en 2015 se ha aumentado casi al doble el número de personas beneficiadas por tarifas sociales de suministro.
- La apuesta por la calidad del agua y de los servicios.
- El servicio al cliente como principal grupo de interés, en este 2015 se llevó a cabo la modernización y ampliación del Centro de Operaciones, lo que supone entre otras mejoras la ampliación del periodo de cobertura a los 365 días del año.

G4-2

a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Deben tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

- una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas;
- una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades;
- Las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto;
- una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

- una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización;
- prioridad otorgada a los asuntos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización;
- un cuadro en el que se resuman: los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis; y
- Los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y las oportunidades clave.
- una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados

RESPUESTA:

Aguas de Murcia dispone de una herramienta de valoración EVALUACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS (APLICATIVO GRO).

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:

- 1.- Riesgo Afectación al Servicio
- 2.- Riesgo Ambiental
- 3.- Riesgo Sanitario
- 4.- Riesgo Daños Personales
- 5.- Riesgo Afectación a la Imagen

El proceso de Gestión de los Riesgos Operativos comprende un ciclo anual de evaluación de riesgos operativos, planificación de acciones de mitigación y seguimiento de la implantación de las acciones resultantes que se integran en el PRG de Aguas de Murcia.

Respecto a la identificación de riesgos y oportunidades derivadas de las inquietudes de los grupos de interés Aguas de Murcia ha encargado un Estudio de Materialidad a la Cátedra de

Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia. Las Conclusiones de este estudio de materialidad serán analizadas y tenidas en cuenta para estrategias futuras.

Del Estudio de Materialidad se obtuvieron los riesgos y amenazas que aparecen en el plan de materialidad. Se resumen los riesgos y amenazas detectados en la siguiente tabla:

| DEBILIDADES | AMENAZAS | FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|------------------------------------|--|
| Participación accionarial | Ley de transparencia | Eficiencia | Situación privilegiada para el desarrollo tecnológico |
| Indefinición interna corporativa | Sequía / estrés hídrico | Calidad del servicio | Smart Cities |
| Participación política en el consejo (credibilidad) | Pérdida de confianza (clientes) | Servicio básico para la vida | Adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio |
| Precio (costes) | Remunicipalización del servicio | Plan de Sequía | Optimización de costes por la crisis |
| Falta de flexibilidad tarifaria | Pérdida de la concesión | Compromiso de los empleados | Igualdad |
| Formalismos internos en la organización | Libre competencia | Cultura de excelencia | Convocatoria de los procedimientos de licitación |
| Origen del agua (sabor) | Crispación social | Conocimiento del sector | Cambio político |
| Disponibilidad hídrica | Cambios en la epistemología social | Experiencia | Acercamiento a los grupos de interés |
| Recursos ante la crisis | Pobreza energética | Buena relación con los GGII | Ley de transparencia |
| | Perder rentabilidad | Implicación con la comunidad local | |
| | Incertidumbre y posibilidades de cambio político | Imagen y RSE | |
| | Crisis económica | Monopolio (contrato a L/P) | |
| | Corrupción en la AA.PP | Historia de la Compañía | |
| | | Sistema de Gestión | |
| | | Fortaleza financiera | |
| | | Innovación | |
| | | Presencia en la sociedad | |

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

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

G4-4

a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

RESPUESTA:

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.

Aguas de Murcia se encarga del perfecto suministro de agua en todo el Término Municipal de Murcia. Además la empresa, 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.

G4-5

a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización

RESPUESTA:

Plaza Circular, 9 30.008 Murcia

G4-6

a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

RESPUESTA:

Aguas de Murcia desarrolla su actividad solo en la Región de Murcia (España)

10 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

G4-7

- a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

RESPUESTA:

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. es una sociedad mixta; el 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante por la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A perteneciente al grupo Suez Water Spain.

G4-8

- a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

RESPUESTA:

Aguas de Murcia se encarga de la gestión sostenible del ciclo integral del agua en todo el Término Municipal de Murcia, cuyos 439.889 habitantes* se distribuyen en 8 barrios y 54 pedanías, sobre una extensión de 890 km².

*Fuente CREM (Centro Regional de Estadística de Murcia) a fecha 1 de enero de 2015

G4-9

- a. Determine la escala de la organización, indicando:
- Número de empleados;
 - Número de operaciones;
 - Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);
 - Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

RESPUESTA:

| | 2015 | | |
|---|---------|---------|-------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 177 | 43 | 220 |
| Indefinidos tiempo parcial | 5 | 0 | 5 |
| Minusválido indefinido tiempo completo | 1 | 0 | 1 |
| Jubilación parcial | 1 | 0 | 1 |
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|------------------------------------|------------|-----------|------------|
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 0 | 0 | 0 |
| Interinidad temporal | 0 | 0 | 0 |
| Prácticas temporal | 0 | 0 | 0 |
| | 185 | 43 | 228 |

| | 2014 | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 166 | 43 | 209 |
| Indefinidos tiempo parcial | 6 | 1 | 7 |
| Minusvalía indefinido tiempo completo | 0 | 0 | 0 |
| Jubilación parcial | 0 | 0 | 0 |
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 0 | 2 | 2 |
| Interinidad temporal | 1 | 1 | 2 |
| Prácticas temporal | 1 | 0 | 1 |
| | 175 | 47 | 222 |

| | 2013 | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 174 | 44 | 218 |
| Indefinidos tiempo parcial | 2 | 1 | 3 |
| Minusvalía indefinido tiempo completo | 0 | 0 | 0 |
| Jubilación parcial | 0 | 0 | 0 |
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 1 | 0 | 1 |
| Interinidad temporal | 0 | 0 | 0 |
| Prácticas temporal | 0 | 0 | 0 |
| | 178 | 45 | 223 |

- **Número de operaciones;**

A 31/12/2015 el número de contratos activos es de 183.549.

En 2015 se suministraron 28.696.993 m3 de agua.

- **Ingresos netos**

Ingresos Explotación Netos año 2015 72.280.026€.

Activos Totales año 2015 91.569.143€.

- **Servicios que se ofrecen**

12 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

Servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal y servicios asociados, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada y saneamiento. También se encarga del mantenimiento de las fuentes ornamentales, de los hidrantes contra incendios y de la red urbana de riego de jardines, entre otros.

G4-10

- Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)

RESPUESTA:
a. Número de empleados por contrato laboral y sexo

| | 2015 | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 177 | 43 | 220 |
| Indefinidos tiempo parcial | 5 | 0 | 5 |
| Minusvalía indefinido tiempo completo | 1 | 0 | 1 |
| Jubilación parcial | 1 | 0 | 1 |
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 0 | 0 | 0 |
| Interinidad temporal | 0 | 0 | 0 |
| Prácticas temporal | 0 | 0 | 0 |
| | 185 | 43 | 228 |

| | 2014 | | |
|---------------------------------------|---------|---------|-------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 166 | 43 | 209 |
| Indefinidos tiempo parcial | 6 | 1 | 7 |
| Minusvalía indefinido tiempo completo | 0 | 0 | 0 |
| Jubilación parcial | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|------------------------------------|------------|-----------|------------|
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 0 | 2 | 2 |
| Interinidad temporal | 1 | 1 | 2 |
| Prácticas temporal | 1 | 0 | 1 |
| | 175 | 47 | 222 |

| | 2013 | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Indefinidos ordinario tiempo completo | 174 | 44 | 218 |
| Indefinidos tiempo parcial | 2 | 1 | 3 |
| Minusvalía indefinido tiempo completo | 0 | 0 | 0 |
| Jubilación parcial | 0 | 0 | 0 |
| Contrato de relevo | 0 | 0 | 0 |
| Minusv. convers. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 0 | 1 |
| Temporal por obra o servicio | 1 | 0 | 1 |
| Interinidad temporal | 0 | 0 | 0 |
| Prácticas temporal | 0 | 0 | 0 |
| | 178 | 45 | 223 |

b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.

| JORNADA | CONTRATO 2015 | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % MUJERES | % HOMBRES |
|----------|-------------------------------|-----------|------------|------------|---------------|--------------|
| COMPLETA | Indefinidos TC | 33 | 147 | 180 | 76,74 | 82,58 |
| | Minusv. indefinido T.C. | 0 | 1 | 1 | 0,00 | 0,56 |
| | Indefinido TC. Transformación | 10 | 30 | 40 | 23,26 | 16,85 |
| | TOTAL | 43 | 178 | 221 | 100,00 | 97,27 |
| PARCIAL | Indefinidos tiempo parcial | 0 | 5 | | 0,00 | 100,00 |
| | TOTAL | 0 | 5 | 5 | 0,00 | 2,73 |
| | | 43 | 183 | 226 | | |

| JORNADA | CONTRATO 2014 | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % MUJERES | % HOMBRES |
|----------|-------------------------------|-----------|------------|------------|--------------|--------------|
| COMPLETA | Indefinidos TC | 34 | 136 | 170 | 79,07 | 81,93 |
| | Minusv. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Indefinido TC. Transformación | 9 | 30 | 39 | 20,93 | 18,07 |
| | TOTAL | 43 | 166 | 209 | 97,73 | 96,51 |
| PARCIAL | Indefinidos tiempo parcial | 1 | 6 | | 2,27 | 100,00 |
| | TOTAL | 1 | 6 | 7 | 2,27 | 3,49 |
| | | 44 | 172 | 216 | | |

| JORNADA | CONTRATO 2013 | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % MUJERES | % HOMBRES |
|----------|-------------------------------|-----------|------------|------------|--------------|--------------|
| COMPLETA | Indefinidos TC | 35 | 143 | 178 | 79,55 | 82,18 |
| | Minusv. indefinido T.C. | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Indefinido TC. Transformación | 9 | 31 | 40 | 20,45 | 17,82 |
| | TOTAL | 44 | 174 | 218 | 97,78 | 98,86 |
| PARCIAL | Indefinidos tiempo parcial | 1 | 2 | | 2,22 | 100,00 |
| | TOTAL | 1 | 2 | 3 | 2,22 | 1,14 |
| | | 45 | 176 | 221 | | |

c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.

| | 2015 | | | % Hombres | % Mujeres | % Total |
|-----------------|---------|---------|-------|-----------|-----------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Total | | | |
| TIEMPO COMPLETO | 180 | 43 | 223 | 97,30% | 100,00% | 97,81% |
| TIEMPO PARCIAL | 5 | 0 | 5 | 2,70% | 0,00% | 2,19% |
| | 185 | 43 | 228 | | | |

| | 2014 | | | % Hombres | % Mujeres | % Total |
|-----------------|---------|---------|-------|-----------|-----------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Total | | | |
| TIEMPO COMPLETO | 169 | 46 | 215 | 96,57% | 97,87% | 96,85% |
| TIEMPO PARCIAL | 6 | 1 | 7 | 3,43% | 2,13% | 3,15% |
| | 175 | 47 | 222 | | | |

| | 2013 | | | % Hombres | % Mujeres | % Total |
|-----------------|---------|---------|-------|-----------|-----------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Total | | | |
| TIEMPO COMPLETO | 176 | 44 | 220 | 98,88% | 97,78% | 98,65% |
| TIEMPO PARCIAL | 2 | 1 | 3 | 1,12% | 2,22% | 1,35% |
| | 178 | 45 | 223 | | | |

| Nº Personas trab. 2015 | HOMBRES | MUJERES |
|------------------------|------------|---------|
| | 185 | 43 |
| | 228 | |
| | 81,14% | 18,86% |

d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.

No aplica.

e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni

trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.

Una parte de la actividad se apoya en empresas locales para actividades no continuadas, campañas de limpieza, obras etc, de esta forma se contribuye de manera muy positiva a la creación de valor y al mantenimiento y generación de puestos de trabajo y de empresas en la Región.

f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola

RESPUESTA

Las contrataciones no están sujetas a temporalidad.

G4-11

a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA

EL 100% de las personas está cubierto por convenios colectivos.

| TRABAJADORES/AS POR CONVENIO | | | |
|--|------|-------------------------|------------------------|
| AÑO | 2015 | Vigencia | Fecha publicación BORM |
| PERSONAL ADHERIDO CONVENIO DE EMUASA | 214 | 01/01/2016 a 31/12/2015 | 08/11/2013 |
| PERSONAL ADHERIDO Convenio Provincial del Agua | 14 | 01/01/2015 a 31/12/2017 | 14/07/2016 |

G4-12

a. Describa la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA

El suministro de agua potable distribuida al término municipal de Murcia procede de diferentes fuentes:

-Mancomunidad de los Canales del Taibilla.

-Desaladora de Escombreras.

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

Otros suministros

En cuanto al **suministro de material hidráulico** necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de abastecimiento de agua potable, de agua subterránea para riego y de saneamiento, durante el 2015 dicho suministro se realizó por medio de la empresa adjudicataria según procedimiento abierto de licitación para el suministro de material hidráulico en EMUASA.

Para el **resto de suministros** existen unas Instrucciones Internas de Contratación. A través de dichas instrucciones se definen los procedimientos de contratación a seguir según la naturaleza del gasto, importe y periodicidad, todo ello encaminado a optimizar las compras, seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos desde el punto de vista técnico, económico, ambiental y de responsabilidad social.

G4-13

a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:

- Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;
- Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y
- Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato

RESPUESTA

Durante el año 2014 cesó la actividad la EDAR de Avileses, y se pusieron en marcha dos nuevas EDARs, EDAR El Trampolín y EDAR Nueva Corvera.

Durante el año 2015 no se registra ningún cambio de actividad.

G4-14

a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

RESPUESTA

AGUAS DE MURCIA dispone de las herramientas EVAM (gestión de riesgos ambientales) y GRO (gestión de riesgos operativos) que se realizan de forma periódica y se someten a revisión.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

G4-15

- Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

RESPUESTA

Cartas

1.-PACTO MUNDIAL DE LA NACIONES UNIDAS

Adhesión al Pacto desde 2009, presentando Informes de Progreso anuales que recogen actuaciones desarrolladas de acuerdo con sus Diez Principios y que son publicados en la web de la Red Española del Pacto Mundial. www.pactomundial.org.

2.- PACTO DE ALCALDES

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

El Alcalde de Murcia cuenta con el compromiso de Aguas de Murcia para la consecución de este propósito en el municipio. La trayectoria de la empresa en la aplicación de políticas y tecnologías eficientes desde el punto de vista del ahorro energético, la sostenibilidad y la búsqueda de fuentes de energía renovable, la convierten en un sólido y fiable compañero de viaje. Las acciones se enmarcan en El Plan de Acción de Energía Sostenible PAES y El Plan de Acción contra el Cambio Climático.

3.- PACTO SOCIAL POR EL MEDIO AMBIENTE

La empresa firma en 2007 su adhesión al “Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el medio ambiente”, promovido por la Comunidad Autónoma de Murcia. Este compromiso voluntario ha mantenido año tras año una línea de actuaciones que ha sido certificada en cuanto a su cumplimiento en el marco del pacto social suscrito.

1.- Control del rendimiento técnico hidráulico en la red de agua potable.

2.- Medidas de minimización y eficiencia energética.

3.- Renovación del parque de vehículos que utilicen combustible alternativo.

4.-Utilización de sistemas de iluminación que ahorren energía o usen energías renovables.

5.- Instalación de energía solar fotovoltaica.

6.- Generación de energía eléctrica a partir de una fuente renovable: biogás. Cogeneración

7.- Ejecución de obras con tecnología sin zanja.

8.- Acciones de consolidación para la seguridad alimentaria en el ámbito del agua de consumo humano (UNE-EN-ISO 22000 Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos)

9.- Fomento de actuaciones de responsabilidad social empresarial y uso responsable del agua.

4.-UN MILLÓN DE COMPROMISOS POR EL CLIMA

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A se adhiere a la iniciativa “1 millón de compromisos por el clima”, impulsada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente, Ecodes, Fundación Biodiversidad y OECC.

La iniciativa pretende alcanzar 1 millón de compromisos entre las acciones o gestos de ciudadanos, empresas e instituciones unidos en la lucha frente al cambio climático.

5.-CARTA DE POSICIONAMIENTO DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO, COMO APOYO A LA CUMBRE DE PARÍS COP21.

En el transcurso de La 21ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático COP21, celebrada en París del 30 de noviembre al 11 de diciembre de 2015, quedará establecida de manera vinculante una estrategia a seguir por todos los actores, organismos, empresas y otras instituciones.

También Aguas de Murcia quiso apoyar esta iniciativa, renovando públicamente sus compromisos de lucha frente al Cambio Climático, los cuales rigen el modo de prestar los servicios que la gestión sostenible del ciclo integral del agua requiere.

6. PACTO POR LA BIODIVERSIDAD PARA GRANDES EMPRESAS

Promovido por el MAGRAMA y la Fundación Biodiversidad, Aguas de Murcia también está incluida en este pacto, a través del grupo SUEZ Water Spain y se compromete a incluir en su gestión la conservación y uso sostenible de la biodiversidad. Para ello, se ha aprobado una política específica de protección de la biodiversidad y se está trabajando en el correspondiente plan de fomento y protección de la biodiversidad en colaboración con la Universidad de Murcia (UMU) y la Asociación naturalista del Sureste (ANSE).

7.-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. AEC

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. CROEM

Cámara de Comercio de la Región de Murcia. COCIN

Círculo de Economía de la Región de Murcia.

Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia. FREMM

Fundación Universidad Empresa. FUE

Pacto Mundial de Naciones Unidad. GLOBAL COMPACT

Global Reporting Initiative. GRI

Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia.

Otras iniciativas

1. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD EN NUEVAS ESTACIONES DEPURADORAS DE AGUAS RESIDUALES (EDAR)

Durante el 2015 se han consolidado los sistemas implantados en 2014 en la EDAR Mosa Trajectum, Además, este año ha pasado a gestión municipal la EDAR de Nueva Corvera, donde se ha comenzado a implantar los sistemas de gestión ambiental y el de calidad.

2. CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA BAJO LA NORMA ISO 50001

El Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética, es la herramienta que permite mantener, en todas nuestras actividades, un comportamiento energético correcto en cuanto a la eficiencia energética, el uso y consumo de energía, así como la reducción de las emisiones de CO2 a la atmósfera, conforme a lo establecido en la legislación. A principios de 2015, se culmina este proyecto obteniendo la certificación en la ISO-EN-UNE 50001

3. Durante los primeros meses de 2015 se calculó la huella de carbono 2014. La Oficina Española de Cambio Climático ha creado un sello oficial que entregará a las organizaciones registradas. Se dispone así de un sello oficial acreditativo relacionado con el compromiso de la organización con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático.

4. Contribuimos al grupo de trabajo “Comisión Técnica Ambiental”, que a su vez colabora con la “Comisión Técnica de Suez”, para mejorar los aspectos ambientales en todas las áreas de la empresa, priorizando la minimización del impacto de nuestras actividades en el medio y promoviendo la protección de la Biodiversidad.

5. IMPLANTACIÓN DE LA NORMA BÁSICA SGI2010; Sistema de Gestión de Igualdad de Oportunidades

6. Junto con el Ayuntamiento de Murcia se está trabajando en el desarrollo de una “Estrategia de Ciudad Murcia 2020”. Se trata de una estrategia de desarrollo territorial, que se pone en funcionamiento por una variedad de situaciones o motivos, siendo el fomento de la gobernanza y la participación ciudadana crucial para ello.

Los principales objetivos de esta iniciativa son:

- Buscar consensos en torno al modelo de ciudad. Para ello, la participación e implicación de toda la sociedad civil es fundamental.
- Proporcionar una respuesta unitaria, innovadora y participativa ante cambios en el contexto global.
- Generar mecanismos de gobernanza local, tanto a nivel interno, como a multinivel, proporcionando una mejor coordinación con políticas regionales, estatales y europeas.
- Avanzar hacia la gestión estratégica del municipio, promoviendo la participación, proporcionando información sobre sus oportunidades, desarrollando mecanismos de transparencia e impulsando la realización de los proyectos motores.

En este contexto, Aguas de Murcia colabora con el Ayuntamiento en la Estrategia Murcia 2020 y participa activamente en la elaboración de propuestas que den lugar a una Innovación Social y a una integración con el ciudadano.

Fruto de esta colaboración, durante el año 2015 Aguas de Murcia ha participado en la segunda convocatoria de ayudas para ayuntamientos de Red.es para proyectos de Smart Cities. Red.es es una entidad pública empresarial, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que pone a disposición de los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes un programa de subvenciones para que aborden su estrategia de desarrollo sostenible. También se ha trabajado en la elaboración de una serie de propuestas enmarcadas dentro del Plan Estratégico de Desarrollo

Urbano Sostenible Integrado (Estrategias DUSI). Esta estrategia cuenta con fondos FEDER y la participación propuesta por Aguas de Murcia en esta convocatoria fue la siguiente:

- i) “Aguas de Murcia y el Desarrollo Sostenible”, documento donde se recogen de forma resumida actuaciones que la empresa está realizando en esta materia.
- ii) Estrategia de eliminación de vertidos domésticos sin depurar.
- iii) Estrategia de reducción al impacto de inundaciones.
- iv) Estrategia de reutilización del agua depurada en la EDAR Murcia Este y valoración aproximada para conectar con la Red Urbana de Riego.
- v) Estrategia de eliminación de infiltraciones en la red de saneamiento.
- vi) Estrategia de eliminación de achiques de agua de nivel freático a la red de alcantarillado.
- vii) Relación soluciones Smart Murcia.

7. CATEDRA DEL AGUA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

En Diciembre de 2015 se ha firmado un convenio entre Aguas de Murcia y la Universidad de Murcia, para la creación de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad. El objetivo es el desarrollo de actuaciones en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.

La Cátedra del Agua y la Sostenibilidad será financiada por Aguas de Murcia y entre las actividades a desarrollar estarán la elaboración conjunta de trabajos y proyectos de investigación, el fomento de la realización de prácticas extracurriculares de los alumnos de la UMU en Aguas de Murcia, la dotación de becas de formación e investigación, la organización de reuniones científicas que contribuyan a mejorar el conocimiento científico existente sobre la materia, etc.

Aguas de Murcia se incorpora así a la Red de Doctorados Industriales de la Universidad de Murcia e impulsará los Premios a los Mejores Trabajos de fin de Grado y Trabajos Fin de Máster y un Premio cada dos años a la Mejor Tesis Doctoral.

7. VIVERO DE IDEAS

Como método de promover la ideación entre la plantilla, durante 2015 se han realizado los “VIVEROS DE IDEAS” de las áreas de depuración, potables, distribución y planificación y obras. Desde la puesta en marcha de la iniciativa se han generado un total de 275 ideas, bien sean iniciativas para la resolución de problemas concretos o fruto de revisiones de artículos especializados, reuniones con proveedores, adaptación a futuras normativas y contactos con universidades y centros tecnológicos. De ellas se derivarán los proyectos de I+D a desarrollar.

Además la empresa se comprometa al cumplimiento de sus políticas de Gestión, en las que se encuentran sus principios de funcionamiento. Las políticas definidas son:

- Política de Gestión Integrada
- Política de Seguridad y Salud Laboral
- Política de Biodiversidad
- Política de Igualdad

G4-16

Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:

- ostente un cargo en el órgano de gobierno;
- participe en proyectos o comités;
- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;
- considere que ser miembro es una decisión estratégica.

Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización

RESPUESTA

- 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 AEC
- 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.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Estos contenidos básicos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el contenido de la memoria, los aspectos materiales y su cobertura, y las reformulaciones de la información

G4-17

- a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
 - b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.
- La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

RESPUESTA

No existen entidades que figuren en los estados consolidados de Aguas de Murcia.

G4-18

- a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.
- b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria

RESPUESTA

El estudio de los asuntos materiales de Aguas de Murcia se ha llevado a cabo por la Cátedra de Responsabilidad Social de la Universidad de MURCIA, las conclusiones, así como la metodología empleada se resumen en el “INFORME DE MATERIALIDAD DE AGUAS DE MURCIA”, que se anexa.

Para determinar el Contenido de la memoria, se han realizado talleres de materialidad con las y los representantes cualificados de cada área y para conocer las opiniones sobre los aspectos materiales de la organización por parte de los otros grupos de interés estratégicos se han realizado encuestas en especial a la clientela, personas trabajadoras, proveeduría y comunidad local.

G4-19

Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

RESPUESTA

En el “INFORME DE MATERIALIDAD DE AGUAS DE MURCIA”, pagina 5, se elabora la lista de aspectos materiales priorizados. Se partió del análisis de materialidad realizado para Agbar (empresa del grupo y del mismo sector), que ya realizó un análisis de información sectorial de empresas del grupo y de la competencia, instituciones sectoriales y de estándares internacionales. También se tuvo en cuenta los asuntos aparecidos en los medios de comunicación de los dos años anteriores.

G4-20

a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:

A) Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.

- Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o
- una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.
- Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización

RESPUESTA:

Se exponen las conclusiones derivadas del estudio de materialidad en relación a todos los aspectos que han considerado materiales y la prioridad de cada uno de ellos

| | directivos | empleados | clientes | proveedores | sociedad | gis(*) |
|---------------------|------------|-----------|----------|-------------|----------|--------|
| TRANSPARENCIA | 23,90% | 11,40% | 30,20% | 7,80% | 6,30% | 13,90% |
| CALIDAD Y SEGURIDAD | 18,10% | 12,90% | 4,20% | 1,00% | 22,90% | 12,50% |
| EFICIENCIA | 10,10% | 9,10% | 2,20% | 15,60% | 0,00% | 6,70% |
| ENERGÍAS RENOVABLES | 9,40% | 0,00% | 17,00% | 2,20% | 12,50% | 7,90% |

| | | | | | | |
|----------------------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
| ÉTICA | 7,20% | 15,20% | 5,00% | 2,20% | 4,20% | 6,60% |
| I+D+I | 5,10% | 0,00% | 1,30% | 6,70% | 0,00% | 2,00% |
| TARIFA SOCIAL | 4,30% | 0% | 19,70% | 8,90% | 27,10% | 13,90% |
| PRL | 3,60% | 2,30% | 0,50% | 1,10% | 0% | 1,00% |
| ACTIVIDAD Y TARIFAS | 2,90% | 1,50% | 2,70% | 0% | 0% | 1,00% |
| REPUTACIÓN | 2,20% | 2,30% | 0% | 0% | 0% | 0,60% |
| INVERSIÓN | 2,20% | 0,80% | 2,30% | 0% | 0% | 0,80% |
| ACCESO UNIVERSAL | 2,20% | 6,10% | 2,20% | 4,40% | 6,30% | 4,70% |
| NO PERJUDICAR MA | 2,20% | 0% | 1,70% | 5,60% | 4,20% | 2,80% |
| LEY | 1,40% | 9,10% | 2,20% | 8,90% | 2,10% | 5,60% |
| DDHH | 1,40% | 0,80% | 0,20% | 2,20% | 0% | 0,80% |
| CONCILIACIÓN | 1,40% | 0% | 1,70% | 1,10% | 2,10% | 1,20% |
| REPRESENTACIÓN | 0,70% | 1,50% | 0% | 0% | 0% | 0,40% |
| DIALOGO | 0,70% | 0% | 0,20% | 0% | 0% | 0% |
| PROTEGER MA | 0,70% | 1,50% | 0,30% | 0% | 0% | 0,50% |
| ADJUDICACIONES | 0% | 1,50% | 0,80% | 1,10% | 0% | 0,90% |
| IMPACTO | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| SALUD FINANCIERA | 0% | 3,80% | 0,30% | 0% | 0% | 1,00% |
| PROVEEDORES | 0% | 0% | 0% | 3,30% | 0% | 0,80% |
| CONCIENCIACIÓN | 0% | 8,30% | 3,70% | 8,90% | 0% | 5,20% |
| TALENTO | 0% | 5,30% | 0,20% | 3,30% | 0% | 2,20% |
| ACCIÓN SOCIAL | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| COMPROMISO EMPLEADOS | 0% | 0,80% | 0,20% | 3,30% | 2,10% | 1,60% |
| SATISFACCIÓN CLIENTE | 0% | 4,50% | 0,80% | 3,30% | 6,30% | 3,70% |
| CAMBIO CLIMÁTICO | 0% | 0,80% | 0,70% | 0% | 4,20% | 1,40% |
| RECICLAJE | 0% | 0,80% | 0% | 0% | 0% | 0,20% |

gis(*)media de los resultados obtenidos para cada aspecto para los grupos de interés sin incluir a los Directivos.

G4-21

Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.
- Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.
- Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

RESPUESTA:

Los aspectos materiales detectados para los grupos de interés de fuera de Aguas de Murcia en su estudio de materialidad quedan resumidos también en la tabla que da respuesta al indicador G4-20.

G4-22

a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas

RESPUESTA:

No aplica. Se trata del primer informe en el que la organización utiliza G4.

G4-23

a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

RESPUESTA:

En 2015 no ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria

G4-24

a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

RESPUESTA:

- Ayuntamiento de Murcia (Concejalías, Bomberos, Protección Civil, Alcaldías Pedáneas 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, proveedurías, sindicatos,...

G4-25

a. Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

RESPUESTA:

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 adapta la selección publicada en el Informe de Desarrollo Sostenible de Agbar <http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2014/> Además, tiene en cuenta los tres atributos de legitimidad, poder y urgencia como indicadores para identificarlos.

G4-26

a. Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

RESPUESTA:

Aguas de Murcia es consciente de la importancia de analizar el reporte de información por parte de los grupos de interés de forma sistemática, y todos los departamentos mantienen reuniones periódicas con TODOS nuestros GGII. Por su interés especial, destacamos que durante 2015:

1.- Se han mantenido reuniones mensuales con La Entidad Regional de Saneamiento de Murcia, ESAMUR, para dar solución a su interés por la continua optimización de los procesos de depuración. Se están desarrollando numerosos proyectos de I+D relacionados con la gestión de las depuradoras y la reutilización de fangos como:

- LIFE SIAMEC, para sustituir la fase aerobia de la depuración, realizado en colaboración además de con ESAMUR con el CENTRO TECNOLÓGICO DEL MEDIO AMBIENTE DE LA REGION DE MURCIA, CETENMA.
- IGNIS FUNGUS, proyecto cofinanciado por el CDTI para revalorizar los lodos de depuradora usándolos como biomasa, como nueva vía de reutilización de este residuo.

2.- Con la Policía Local de Murcia se han mantenido reuniones semanales de coordinación de los tramos de obras de acondicionamiento, para avisos, reorganización del tráfico y reducción de las molestias a los vecinos. En caso de que nuestras herramientas de predicción meteorológica den riesgo de lluvias en estas reuniones semanales participan también los bomberos de Murcia.

3.- Aguas de Murcia coordina reuniones periódicas con grupos de trabajo de la Asociación Nacional de Empresas de Abastecimiento de Agua.



G4-27

a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.

Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

RESPUESTA:

Del estudio de materialidad de AGUAS DE MURCIA se adjunta tabla donde se resumen los aspectos más valorados por los diferentes grupos de interés.

| | directivos | empleados | clientes | proveedores | sociedad | gis(*) |
|---------------------|------------|-----------|----------|-------------|----------|--------|
| TRANSPARENCIA | 23,90% | 11,40% | 30,20% | 7,80% | 6,30% | 13,90% |
| CALIDAD Y SEGURIDAD | 18,10% | 12,90% | 4,20% | 1,00% | 22,90% | 12,50% |
| EFICIENCIA | 10,10% | 9,10% | 2,20% | 15,60% | 0,00% | 6,70% |
| ENERGÍAS RENOVABLES | 9,40% | 0,00% | 17,00% | 2,20% | 12,50% | 7,90% |
| ÉTICA | 7,20% | 15,20% | 5,00% | 2,20% | 4,20% | 6,60% |
| I+D+I | 5,10% | 0,00% | 1,30% | 6,70% | 0,00% | 2,00% |
| TARIFA SOCIAL | 4,30% | 0% | 19,70% | 8,90% | 27,10% | 13,90% |
| PRL | 3,60% | 2,30% | 0,50% | 1,10% | 0% | 1,00% |
| ACTIVIDAD Y TARIFAS | 2,90% | 1,50% | 2,70% | 0% | 0% | 1,00% |

Tras el análisis de los contenidos y resultados del estudio de materialidad se propone para 2016 un PLAN DE COMUNICACIÓN a realizar por la Universidad de Murcia enfocado a tratar de manera adecuada aquellos aspectos que se han valorado como más importantes por los grupos de interés así como las acciones a llevar a cabo para atender sus demandas y expectativas.

Perfil de la memoria

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa

G4-28

a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

RESPUESTA:

Año fiscal 2015

G4-29

a. Fecha de la última memoria (si procede).

RESPUESTA:

Año fiscal 2014

G4-30

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

RESPUESTA:

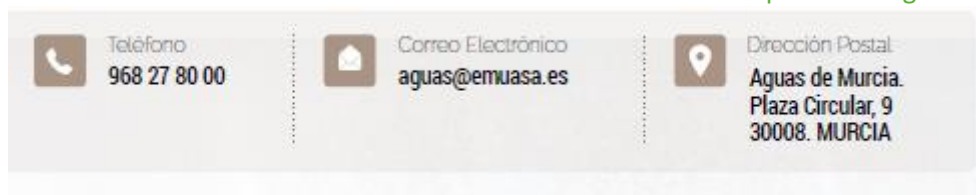
El ciclo de presentación de memorias es anual

G4-31

a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria

RESPUESTA:

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible pueden dirigirse a través de:



G4-32

- a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.

GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

Ver guía.

RESPUESTA:

- a. El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- b. Índice de este documento.
- c. Se adjunta Informe de Verificación por Empresa Independiente.

G4-33

- a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
- b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.
- c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.
- d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización

RESPUESTA:

a. La política de Aguas de Murcia respecto de los servicios de verificación de la memoria asegura de que la proveería:

1. Sea independiente de la organización y por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
2. Pueda probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
3. Aplique procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
4. Desempeñe su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
5. Evalúe si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido;
6. Evalúe en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
7. Haga público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.

b. Se adjunta informe.

c. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS. La elección de dicha empresa pasará por el proceso de contratación siguiendo las instrucciones internas de contratación de EMUASA, dictadas al amparo del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público..

d. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización

GOBIERNO

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- La estructura de gobierno y su composición;
- El papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización;
- La evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad;
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución y los incentivos.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos pertinentes. Estos Contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de éste con las dimensiones económica, ambiental y social.

G4-34

a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, cuya composición en 2015 fue:

| Consejo de administración | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Presidente | Consejeros |
| José Ballesta Germán | Roque Ortiz González |
| Vicepresidente | Jose Ignacio Gras Castaño |
| Asunción Martínez García | Mario Gómez Figal |
| Director Gerente | Luis Alberto Bermejo Recio |
| José Albaladejo Guillén | José Ignacio Tornel Aguilar |
| Secretario | Jorge Sánchez Marín |
| Antonio Marín Pérez | Javier Segovia Pastor |
| Interventora | Jorge Ferrándiz Leal |
| Cecilia Milanés Rodríguez | Juan Carlos Torres Rojo |
| | Javier Ybarra Moreno |
| | Gaspar de la Peña |
| | Juan Roca Guillamón |

De los cuales 8 personas son de la parte pública (7 concejales del Excmo. Ayuntamiento de Murcia y el octavo un Consejero cedido por el Ayuntamiento que representa a las personas trabajadoras de la empresa), y el resto de la parte privada (ésta ha nombrado a dos de sus Consejeros a personas no vinculadas a los accionistas, considerándose por tanto independientes).

El Director Gerente tiene voz pero no voto en el Consejo y tanto el Secretario como la interventora municipales, asistentes a los Consejos, son por su condición de funcionarios pertenecientes al cuerpo de habilitados nacionales, los fedatarios de la legalidad de todos los procesos y cuestiones que se debaten y aprueban en su seno.

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

Las cuestiones ambientales y sociales recaen en el Consejo de Administración.

G4-35

a. Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

El estudio, análisis y posterior ejecución de decisiones relevantes para el funcionamiento de Aguas de Murcia se lleva a cabo por el Comité de Dirección. 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.

La Alta Dirección es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. El Director General podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección General en régimen de subapoderamiento, los cuales constituyen el Comité de Dirección.

G4-36

a. Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

Sí. El Director General, rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

G4-37

a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

La consulta entre los grupos de interés respecto de cuestiones económicas, ambientales y sociales, se canaliza a través del equipo directivo y el personal de la empresa en contacto con éstos.

Una vez recibida la información se transmite a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación. Es ésta la que informa al Consejo de Administración en caso necesario, y concretamente las cuestiones del personal también lo hace el consejero de las personas trabajadoras.

G4-38

a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

- Ejecutivos y no ejecutivos;
- Independencia;
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;
- Número de otros puestos y actividades significativas, y naturaleza de tales actividades;
- Sexo;
- Miembros de grupos sociales con representación insuficiente;
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y
- Representación de grupos de interés.

RESPUESTA:

a.- La composición, competencias y antigüedad del órgano superior de gobierno se responde en el indicador G4-34.

- El órgano ejecutivo es el Comité de Dirección, formado por el Gerente y del que dependen los directores del área económico-financiera, de operaciones incluido obras, de sistemas de la información, de clientes, jurídico y de comunicación y RRHH.
- El 100% son hombres y el rango de edad está en los 50 años.

G4-39

a. Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición

RESPUESTA:

35 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

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

G4-40

a. Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:

- si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;
- si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;
- si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y
- si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo

RESPUESTA:

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración son quince, ocho en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de MURCIA) y otros siete en representación del socio privado. Quien ocupe la Presidencia será elegido o elegida de entre la representación municipal y ostentará en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

La duración del mandato de los y las miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo reelegirse por períodos de igual duración.

Los consejeros o consejeras que se propongan por el socio público se designarán en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores/as al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.

Los Consejeros/as del socio privado son propuestos por su Dirección.

Tanto los consejeros/as del socio público como los consejeros/as del socio privado son nombrados por la Junta General de Accionistas.

G4-41

a. Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:

- Membresía de distintas juntas;
- Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;
- Existencia de un accionista de control; e
- Información a revelar sobre partes relacionadas

RESPUESTA:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235.

Los/las miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberá ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.

En particular los/as miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

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

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

a. Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización

RESPUESTA:

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores se aprueban por la Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

G4-43

a. Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Trimestralmente se reúne el Consejo de Administración. En él la Dirección presenta los resultados del periodo, y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización. Además éste puede reunirse de manera extraordinaria si fuese necesario.

G4-44

a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.

b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

RESPUESTA:

a. El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la Dirección General. Con periodicidad aproximadamente trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éste se evalúa a la Dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales y sobre las decisiones ambientales.

Para la evaluación del desempeño ambiental: Anualmente se realiza una evaluación de aspectos medioambientales; además se realizan auditorías ambientales, bajo las normas ISO 14001 e ISO 50001, cálculo y verificación de la HUELLA DE CARBONO, etc, certificadas por entidad externa.

Para el desempeño financiero, se realizan auditorías financieras legales.

Para el desempeño social se realizan auditorías de PRL y de OHSAS 18001, así como la elaboración de esta Memoria, sometida a verificación externa por empresa certificadora.

b. De la evaluación del desempeño se plantean objetivos para el año 2015 que se recogen en los correspondientes informes de revisión de las distintas Normas certificadas.

No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2015, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos.

G4-45

a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

RESPUESTA:

a.- Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG.

b.- Se responde en el indicador G4 26

G4-46

a. Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Es la Dirección General la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la aplicación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales continúa liderando la implantación de sistemas de gestión y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente y gracias al impulso de la Dirección, se realizan auditorías ambientales por las normas ISO 14001 e ISO 50001 para la eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, laborales y ambientales.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

G4-47

a. indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

Cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social, en la medida que es oportuno dada la situación de la organización en cada momento concreto.

G4-48

a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados

RESPUESTA:

El Comité de Dirección revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad y el estudio de materialidad y la distribuye al Consejo de Administración.

G4-49

a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización quienes detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la empresa.

Aguas de Murcia garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

G4-50

a. Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se hacen llegar al Órgano Superior de Gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración, cuyas sesiones se recogen en actas. Las de índole laboral las transmite el consejero que representa a las personas trabajadoras de la empresa.

RETRIBUCION E INCENTIVOS

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los

deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51

a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:

- Retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento;
- Retribución en acciones;
- primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;
- Bonos o incentivos a la contratación;
- Indemnizaciones por despido;
- reembolsos; y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.

b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.

RESPUESTA:

a. Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno:

Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los/as Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia las sesiones, así como las indemnizaciones pertinentes por gastos de desplazamiento que origine la asistencia a las reuniones que se celebren, acordadas por el Consejo de Administración.

Políticas de remuneración para la alta dirección:

Las políticas de remuneración del personal directivo y mandos intermedios se gestionan con arreglo a lo dispuesto en el Convenio Colectivo firmado con las secciones sindicales con representación en la empresa.

La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basada en la consecución de objetivos previamente definidos y que pueden afectar a cualquier área de la empresa.

No existe la retribución en acciones para la Alta Dirección.

Todo el personal directivo estuvo sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores. En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado con respecto al resto del personal de la plantilla.

b.-Existe una herramienta que se emplea para el desarrollo profesional y personal del equipo de profesionales, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona empleada.

Se basa en la evaluación de las competencias adquiridas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento, innovación), realizada a través de entrevistas personales entre los integrantes del equipo y sus responsables directos.

Tras la evaluación se elaboran planes de acción para reforzar aquellas competencias que han sido identificadas como áreas de mejora a partir de los resultados de las valoraciones.

En 2015 se realizaron sesiones de desarrollo para el personal de mandos intermedios identificado con potencial.

G4-52

a. Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización

RESPUESTA:

La remuneración de la plantilla no sujeta a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo. El indicado Convenio se negocia con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

G4-53

a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

RESPUESTA:

Grupo de Interés: Personal que integra la organización.

La representación legal de la plantilla es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

G4-54

a. Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente

RESPUESTA:

1.99

G4-55

a. Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente

RESPUESTA:

a.- En 2015 no hubo incremento de los salarios. En comparación con el 2014, en el año 2015 la media de los salarios decreció en un 2,22%, siendo la reducción del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada del 16,21%.

ETICA E INTEGRIDAD

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- Los valores, principios, estándares y normas de la organización;
- Sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita; • sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad

G4-56

a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

RESPUESTA:

La descripción de lo referido en el apartado a. está en el Código Ético de Agbar y el Protocolo Interno De Riesgos Penales De Agbar, de obligado cumplimiento también para Aguas de Murcia.

G4-57

a. Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

RESPUESTA:

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico:

codigoetico@agbar.es

También se puede facilitar la información a través de la dirección postal:
Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. Avenida Diagonal 211 (Torre Agbar)
08018 Barcelona, o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción. Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Chief Compliance Officer.

G4-58

a. Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

RESPUESTA:

EMUASA dispone de su propio Plan de Igualdad de Oportunidades a pesar de no tener obligación legal por el volumen de su plantilla, el cual establece la elaboración y difusión de un Protocolo de Acoso que recoge las medidas para prevenir, detectar y actuar ante cualquier caso de acoso que se pudiera producir, así como el procedimiento adecuado y eficaz para canalizar y resolver las denuncias y quejas en materia de acoso.

Por tanto, además de lo expuesto en el indicador G4-57, se pueden realizar denuncias en la forma establecida en el Protocolo de Acoso o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS.

La Guía organiza los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: la Económica, la Ambiental y la Social.

La Categoría Social se divide a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada Categoría se exponen una serie de Aspectos de GRI.

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la

organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria se han elaborado con el propósito de ayudar a las organizaciones a decidir cuáles son los Aspectos materiales y su Cobertura, así como para indicar dónde se pueden considerar importantes sus efectos. (La descripción de estos Principios y los Consejos para su aplicación se pueden consultar en el Manual de aplicación, en las páginas 9 a 13 y 32 a 42).

Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden presentar como Información sobre el enfoque de gestión o bien como Indicadores.

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización

G4-G4-DMA

a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.

b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.

c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:

- Los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
- Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
- Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

RESPUESTA

a.-El estudio de materialidad se encargó a la Catedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia. Los resultados de este estudio de materialidad se resumen en el documento " INFORME DE MATERIALIDAD DE AGUAS DE MURCIA 2015"

Para determinar los asuntos materiales se ha seguido una metodología en tres fases:

1.- Elaboración del listado de asuntos materiales

Se ha partido del análisis de materialidad realizado para Agbar (empresa del grupo y del mismo sector), que ya realizó un análisis de información sectorial, de empresas del grupo, instituciones sectoriales y de estándares internacionales. También se tuvo en cuenta aquellos asuntos publicados en los distintos medios de comunicación relativos a la actividad del agua.

2.- Validación cualitativa

Se han celebrado dos reuniones de trabajo con la empresa (directivos y mandos intermedios) para validar el listado de asuntos materiales y confirmar que no había ningún aspecto material no contemplado en el listado.

3.- Cuestionario de recogida de información

Se ha elaborado un cuestionario común de recogida de información para todos los grupos de interés con el fin de analizar las preferencias y las opiniones sobre la relevancia de los asuntos. Concretamente se ha preguntado a directivos, clientes, trabajadores, proveedores y comunidad local. Se ofrece al encuestado un listado de los asuntos y se les pide que puntúen de 0 a 10 el grado de importancia o relevancia para la sostenibilidad de la empresa. Como la tendencia será a otorgar a todos los asuntos una puntuación muy alta (todos los asuntos son realmente importantes), y con la experiencia de estudios anteriores, se ha procedido a pedir al encuestado que, una vez puntuados todos los asuntos de 0-10, ordene los tres asuntos materiales más importantes. Posteriormente se otorgará tres puntos al asunto más importante, 2 puntos al segundo y 1 punto al tercero. Al final del cuestionario se hacen una serie de preguntas abiertas con el fin de confirmar las opiniones y que no se quede información ni opiniones sin captar con las preguntas cerradas. También es una información útil para elaborar el DAFO de sostenibilidad de la empresa.

Los aspectos que hacen significativo cada asunto material:

1. **TRANSPARENCIA.** En una empresa mixta y que presta un servicio público es clave reportar información periódica a los ciudadanos y a todos los grupos de interés para tener credibilidad. La empresa debe eliminar dudas acerca de la limpieza en la gestión y la administración de los recursos de cara a su sostenibilidad.
2. **CALIDAD Y SEGURIDAD.** Uno de los principales indicadores de desempeño de una empresa que gestiona el agua de un municipio es la calidad y seguridad del agua, ya que supone un asunto de interés común e imprescindible de cara a la salud pública, la higiene o la eficiencia económica.
3. **EFICIENCIA.** Los avances tecnológicos implican que la empresa gestione el agua con eficiencia, ya que la zona en la que opera la empresa, con escasez de agua, es muy sensible al aprovechamiento y optimización de todos los procesos y a evitar pérdidas.
4. **TARIFA SOCIAL.** Los últimos tiempos de crisis económica exigen que sea importante que la empresa responda ante los nuevos escenarios de pobreza y garantice un servicio mínimo a los ciudadanos de cara al respeto a las personas y los derechos humanos.
5. **ÉTICA.** Es un denominador común exigible a todos los responsables públicos y de empresa, más aun si son públicas o mixtas, consistente en dirigir y gestionar las empresas y tomar decisiones bajo parámetros y valores de honestidad y decencia.
6. **ENERGÍAS RENOVABLES.** Se impone como exigencia en muchas empresas hoy la utilización de energías renovables, ya que garantizarán el futuro y la sostenibilidad del planeta, máxime en empresas públicas o mixtas, que deben ser un referente a seguir por el resto de compañías. En

este sentido Aguas de Murcia siempre se ha caracterizado por la responsabilidad ambiental en todos los aspectos de la gestión que desarrolla, a través del control y vigilancia, innovación y minimización de impactos negativos. Materias como la eficiencia el ahorro energético, la producción de energías renovables y el fomento de la economía circular forman parte del ADN de la empresa.

b.- Aguas de Murcia gestiona el aspecto material

Transparencia

La empresa emite periódicamente información sobre sus estados contables al consejo de administración. Anualmente se elabora un Informe de Responsabilidad Corporativa en el que se reportan todos los asuntos relevantes desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Este Informe de Responsabilidad Social se publica en la página web.

De acuerdo con lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno", a petición de los interesados Aguas de Murcia resuelve las cuestiones relacionadas a través del portal de transparencia de la Región de Murcia.

Calidad y Seguridad.

Aguas de Murcia está certificada en un Sistema de Gestión de Calidad, según ISO 9001 y en un Sistema de Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000.

La auditorias de estos Sistemas realizadas por Organismos independientes garantizan la calidad del servicio y la calidad del agua que se suministra.

Anualmente se elabora un informe de Atención al Cliente con una empresa de investigación de mercados sobre una muestra significativa de clientes.

Eficiencia.

Igualmente la certificación de Aguas de Murcia en las dos Normas citadas y en

- Gestión Ambiental, según ISO 14001.
- Prevención de Riesgos Laborales, según OHSAS 18001.
- Gestión Energética, según ISO 50001,

garantizan la medida de indicadores de eficiencia en gestión ambiental, en gestión de calidad en el servicio, de Seguridad y Salud en el trabajo, de calidad en el agua suministrada, de eficiencia energética.

Aguas de Murcia dispone de una herramienta para el desarrollo profesional y personal de sus empleados, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona empleada.

Tarifa social.

Aguas de Murcia tiene 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 y 2015. Aguas de Murcia no solo ha puesto en marcha el fondo social dotado con 400.000 € en 2015, además cuenta con Tarifas Especiales para familias numerosas y pensionistas. 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.

Ética.

Aguas de Murcia actúa bajo las directrices del código ético de Agbar.

Energías renovables.

Aguas de Murcia según su comentada certificación en eficiencia energética plantea objetivos anuales de consumo de energías cogeneradas en sus instalaciones.

c.- estos enfoques de la gestión de los aspectos materiales quedan evaluados en las auditorias anuales de los Sistemas de Gestión certificados.

CATEGORIA ECONOMIA

Introducción

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO
G4-EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:

- Valor económico directo generado: ingresos;
- Valor económico distribuido: gastos operativos;
- Sueldos y prestaciones de los empleados;
- Pagos a los proveedores de capital;
- Pagos a los gobiernos (por país); e
- Inversiones en comunidades;
- Valor económico retenido

(Según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación

RESPUESTA:

| | 2014 | 2015 |
|--|-------------------|-------------------|
| Valor Económico Directo Creado €(VEC) (EC1) | 73.126.200 | 72.280.026 |
| Ingresos | 73.126.200 | 72.280.026 |
| Valor Económico Distribuido €(VED) | 71.106.857 | 69.443.423 |
| Costes Operativos | 48.667.397 | 46.285.497 |
| Salarios y beneficios sociales | 14.005.721 | 14.612.306 |
| Pagos a proveedores de capital | 4.936.571 | 5.083.715 |
| Pagos a gobiernos | 3.090.613 | 2.923.865 |

| | | |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Inversiones en la comunidad | 406.555 | 538.039 |
| Valor Económico Retenido (VER) | 2.019.343 | 2.836.603 |

Valor económico directo y distribuido.

G4-EC2

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.

Entre otros:

- una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo;
- una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
- Las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;
- Los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y
- El costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad

RESPUESTA:

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados; esto será de especial importancia en ciudades como Murcia, donde ya tradicionalmente se padece sequía y los acuíferos están explotados. Además, los periodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

Se deberá investigar sobre otras posibles vías de abastecimiento y nuevas posibilidades de reutilización de agua.

Pero de estos riesgos Aguas de Murcia ha sabido ver una gran oportunidad:

La escasez de recursos hídricos sumada al impacto ambiental derivado de la gestión integral del Ciclo del Agua, ha incentivado a la Dirección para poner en marcha políticas de sostenibilidad y eficiencia operacional desde prácticamente el comienzo de su actividad en el municipio. Esto se ha traducido en la aplicación de las tecnologías más innovadoras y eficientes, fruto en muchos casos de nuestra propia labor investigadora que se desarrollan en todas las áreas y que ha situado a EMUASA a la cabeza del sector a nivel nacional e internacional.

G4-EC3

COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES

a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.

b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique:

Qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto;

En qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.

c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.

d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.

e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero

RESPUESTA:

EMUASA dispone de un Plan de Pensiones obligatorio (Art. 30 Convenio de Aguas de Murcia)
El fondo está externalizado y queda adscrito al Fondo de Pensiones denominado "Pensiones Caixa 97, Fondo de Pensiones".

Cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez permanente

Para personal fijo: la aportación mensual es de 38,47 €

Para personal temporal: la aportación mensual es de 7,70 €

Aportación anual 2015: 97.914,21 €.

G4-EC4 AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:

· Desgravaciones y créditos fiscales;

- subvenciones;
- ayudas a la inversión,
- Becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones;
- Premios con dotación económica;
- Exención de regalías;
- Ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación;
- Incentivos financieros; y
- Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación · con cualquier operación.

b. Desglose la información anterior por países.

c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

RESPUESTA:

a)

| Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€) | 2014 | 2015 |
|---|---------|---------|
| TOTAL | 324.155 | 138.998 |

b) Aguas de Murcia desarrolla el 100% de su actividad en España

c) El 51% de las acciones pertenecen al Exmo. Ayuntamiento de Murcia.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a) La remuneración está establecida en base a lo dispuesto en las Tablas Salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Murcia, negociado con la representación legal de las personas trabajadoras.

Salario Mínimo es de 9080,40 eur €/año. Salario
Mínimo EMUASA <http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/31/pdfs/BOE-A-2011-20645.pdf>
No hay diferencia por sexo, véase comentario LA14

b) N/A porque no existe ningún lugar que no tenga salario mínimo local.

c) N/A

G4-EC6

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- c. Indique cómo define la organización el término «local».
- d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

RESPUESTA:

a. El 71,4% de los directivos son locales. De las 7 personas que en EMUASA desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, 5 de ellas tienen fijado su domicilio en la provincia de Murcia y 2 de ellas proceden de otras empresas del mismo grupo empresarial con domicilio en otras provincias.

b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.

c. El término “local” lo interpreta en términos de radicado en la Región de Murcia.

D. Región de Murcia

ASPECTO: consecuencias económicas indirectas

G4-EC7

DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS

- a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

RESPUESTA:

Durante el año 2015 se han realizado en Aguas de Murcia las siguientes acciones destacables:

1. Nuevo Centro de Control de Operaciones, donde se recogen y coordinan las llamadas de los clientes relacionadas con las averías y actuaciones de mejora en nuestro centro de control (memoria de actividad), pagina 15,16.

2. Actuaciones en las bombas de residuales del bombeo Colector Central para la mejora de su funcionamiento:

- Mejora de la eficiencia energética en bomba de residuales del bombeo Colector Central, mediante recubrimiento con material cerámico.

- Sustitución de las válvulas de retención de las bombas de residuales por electroválvulas

- Instalación de grupo electrógeno en Bombeo Miguel Indurain

- Instalación de cuadros eléctricos estándar en bombeos de residuales

- Implantación de rotación asimétrica en Bombeo Perimetral

3. Operaciones de mantenimiento y conservación de las redes de abastecimiento y en la red de alcantarillado.

4. Operaciones de limpieza de la red.

5. Rehabilitaciones del alcantarillado con tecnología sin zanja.

Con estas actuaciones se han conseguido reducir respecto de los datos registrados en el año 2014, el número de averías y el número de obstrucciones en la red de alcantarillado lo que repercute en la comunidad que dispone de un abastecimiento de agua de mejor calidad.

Los datos de los indicadores relativos a averías registradas y obstrucciones aparecen en la memoria de actividad de la compañía, pagina 50.

6. Otra de las acciones destinadas a mejorar la calidad del suministro de Agua en el Municipio de Murcia ha sido aumentar la eficiencia en las redes mediante medida de control de caudales para evitar las fugas, disminuyendo así la cantidad de agua perdida.

7. Las obras de mantenimiento han supuesto unas compras a proveedores y empresas subcontratadas de 44.153.303 € (IVA incluido).

Beneficios de los proyectos y obras:

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, así como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo.

Algunas de estas inversiones y proyectos se derivan del compromiso de Aguas de Murcia con el Ayuntamiento de Murcia, en el cumplimiento y desarrollo del Plan Estratégico de Inversiones, necesario para la mejora, desarrollo y aseguramiento de las infraestructuras civiles de la ciudad.

G4-EC8

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización.

Entre otros:

- Cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía;
- Desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza;
- Impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales;
- Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas;
- Promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica;
- Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución;
- Estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas;
- Impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e
- Impacto económico del uso de productos y servicios.

b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales

RESPUESTA:

56 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

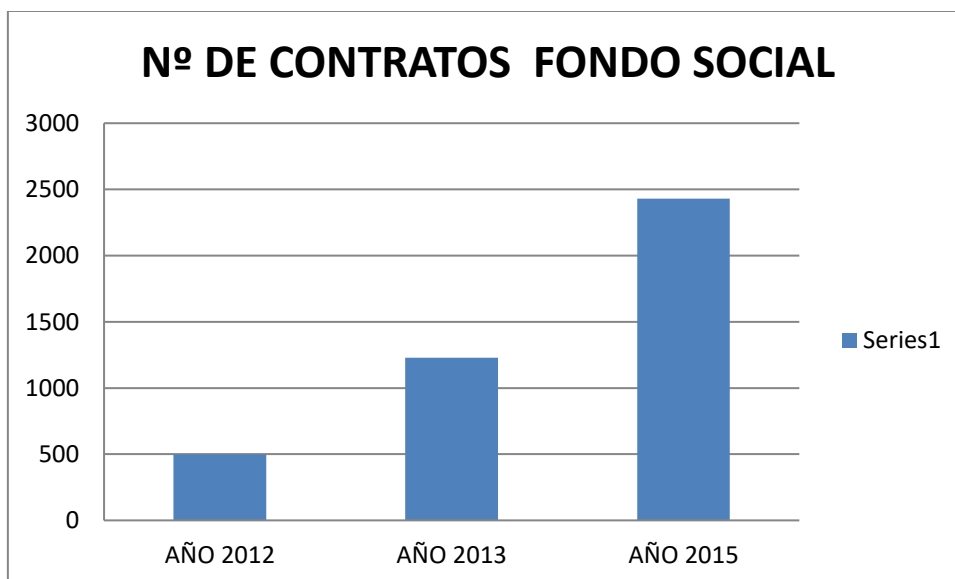
a. Además de lo establecido en el EC7, se puede destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas del fondo social para clientes

| FONDO SOCIAL 2012 | CONTRATOS |
|--|-----------|
| SOLICITUDES con informe positivo tras su tramitación | 499 |

| FONDO SOCIAL 2013 | CONTRATOS |
|--|-----------|
| SOLICITUDES con informe positivo tras su tramitación | 1228 |

En mayo de 2014 se inició la tarifa plana, hasta la fecha estos son los contratos que disfrutan de Tarifa Plana segmentados por número de miembros de la unidad familiar.

| SOLICITUDES 2015 | | |
|------------------|-------------|-------------|
| MIEMBROS UF | CONTRATOS | INDIVIDUOS |
| 1 | 342 | 342 |
| 2 | 355 | 710 |
| 3 | 462 | 1386 |
| 4 | 516 | 2064 |
| 5 | 367 | 1835 |
| 6 | 176 | 1056 |
| 7 | 100 | 700 |
| 8 | 47 | 376 |
| 9 | 48 | 360 |
| + 9 | 26 | 290 |
| Total | 2431 | 9119 |



Supone un INCREMENTO 49,48% desde el año 2013.

- Del estudio de materialidad indicar que todos los grupos de interés manifiestan la tarifa social como aspecto material.

En la tabla adjunta se resume el porcentaje de prioridad para cada grupo de interés.

| | Directivos/as | Empleados/as | Clientes/as | Proveedores/as | sociedad | gis(*) |
|---------------|---------------|--------------|-------------|----------------|----------|--------|
| TARIFA SOCIAL | 4,30% | 0% | 19,70% | 8,90% | 27,10% | 13,90% |

ASPECTO: prácticas de adquisición

G4-EC9

PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

- Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
- Indique cómo define la organización el término «local».
- Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2015 ha sido en torno de un 52,6%.

El cálculo de este dato se ha realizado teniendo en cuenta:

De los 25 proveedores que más facturan, (suponen el 83,6% del total de la cantidad facturada), el 62,76% de estos 25 se corresponde con proveedores locales.

Esto nos permite concluir que más del 50% de la cantidad total facturada por proveedores corresponde a proveedores locales.

- Entendiéndose por proveedores locales aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.

- Los lugares con operaciones significativas son el Municipio de Murcia.

CATEGORIA MEDIOAMBIENTE

Introducción

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental

ASPECTO: MATERIALES

G4-EN1

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.

Distinga entre:

- Materiales no renovables; y
- Materiales renovables.

RESPUESTA:

Se adjuntan datos de los reactivos empleados para la depuración y potabilización del agua:

| CONSUMOS ETAP | | | | | | |
|---------------|-------|---------|------------|---------|----------------|-----------------|
| CONSUMO | cloro | sulfato | PoliDadMac | oxigeno | clorito sódico | polielectrolito |

| | | | | | | |
|----------|-------|--------|------|--------|---|----|
| (Kg año) | 12600 | 475131 | 8978 | 244039 | 0 | 97 |
|----------|-------|--------|------|--------|---|----|

CONSUMOS EDAR

| CONSUMO (Kg/1000) | sulfúrico | Na OH | cloruro férico | | clorito sódico | polielectrolito |
|----------------------|-----------|-------|-------------------|--|----------------|-----------------|
| | 7,3 | 12,9 | 197,85 | | 128,99 | 67,23 |

G4-EN2
MATERIALES POR PESO O VOLUMEN
PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS

a. Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

Del cálculo estimado de los metros lineales de tubería que se colocan (se dispone del dato de aquellas actuaciones que requieren la valoración de tramos de red superiores a los 100 m de longitud debido a su especial relevancia y complejidad), se obtiene que en el año 2015 se han ejecutado:

4.703 metros lineales de tubería de red de abastecimiento
2.650 metros lineales de tubería de red de saneamiento.

Lo que supone un total de 175,9 T de este material, de las cuales, el 54% proviene de material reciclado, es decir 97,14 T.

EN CUANTO AL PAPEL RECICLADO se resumen los datos obtenidos en los últimos cinco años de porcentaje de papel reciclado frente al porcentaje del papel no reciclado:

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| KG. PAPEL NORMAL | 284,41 | 62,07 | 120,37 | 176,88 | 159,42 | 127,87 |
| % | 1,50% | 0,38% | 0,76% | 1,04% | 1,48% | 2,02% |
| KG. PAPEL RECICLADO | 18.724,82 | 16.405,86 | 15.684,18 | 16.838,84 | 10.623,36 | 5.975,58 |
| % | 98,50% | 99,62% | 99,24% | 98,96% | 98,52% | 97,98% |
| | 19.009,23 | 16.467,94 | 15.804,55 | 17.015,72 | 10.782,78 | 6.103,45 |

ASPECTO: ENERGIA
G4-EN3

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

- a. Indique el **consumo total de combustible** de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
- Consumo de electricidad;
 - Consumo en calefacción;
 - consumo en refrigeración; y
 - Consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
- Ventas de electricidad;
 - Ventas de calefacción;
 - Ventas de refrigeración;
 - Ventas de vapor.
- e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión

RESPUESTA:**a. Consumo total de combustible de fuentes no renovables**

| Combustible | Consumo 2015 (l/año) | Megajulios |
|--------------------|----------------------|--------------|
| Gasóleo A | 41.152,75 | 1.431.292,64 |
| Gasolina vehículos | 6.071,23 | 211.157,37 |
| GLP | 13.655,64 | 474.943,14 |
| Total | 60.879,62 | 2.117.393,15 |

- b. No se consume combustible de fuentes renovables
- c. Consumo de electricidad

| Electricidad | Consumo 2015 KWhora | Megajulios |
|------------------------------------|---------------------|----------------|
| TOTAL EMUASA | 17.694.634,39 | 65.580.654,2 |
| Depuración (EDAR) | 10.239.937,81 | 36.863.776,116 |
| Consumo en EMUASA (sin depuración) | 7.454.696,58 | 26.836.907,688 |
| Consumo en OFICINAS | 522.214,01 | 1.879.970,4 |

El consumo de refrigeración y calefacción en oficinas se estima en un 60% del consumo total en oficinas

- d. No aplica.
- e. Consumo total de energía= 2.117.393,15+65.580.654,2=**67.698.047,35 mega julios**
- f.

Se han seguido los procedimientos del Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética según ISO 50.001, auditado por la certificadora BSI, empresa auditora externa. Así como datos verificados según NORMA ISO 14064, sobre el Inventario de Gases de Efecto Invernadero.

g. Fuentes empleadas:

Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A, y los factores de emisión de las tres comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola comercialización de último recurso, S.A.U. y GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.

G4-EN4

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

- a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión

RESPUESTA:

a. 1.092.100,008 MegaJulios

b. Basándose en una media de consumo de 6 litros de gasolina o gasoil para cada 100 km de desplazamientos.

Empleando los siguientes factores de conversión:

Un litro de gasolina = 34,78 Megajulios

Un litro de gasoil= 38,20 Megajulios

Los datos de partida se han obtenido del cuestionario de transporte que cumplimenta el personal y los factores de conversión de los datos del Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía (IDEA)

<http://coches.idae.es/portal/BaseDatos/MarcaModelo>

Resumiéndose los cálculos en la tabla siguiente:

| km gasolina | km diesel | km moto | litros gasolina | litros diesel | MJ Gasolina | MJ Diesel | MJ Totales |
|-------------|------------|-----------|-----------------|---------------|--------------|-------------|---------------|
| 58.728 | 379.239,48 | 48.078,48 | 6.408,38 | 22.754,36 | 222.883,4564 | 869.216,552 | 1.092.100,008 |

c. Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía

G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

- Indique la intensidad energética.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

RESPUESTA:

a.- La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad, en este sentido la cantidad son MJtotales /m3 de agua tratados por la EDAR generados=

68790147,35megajulios/ 40.853696 m3 de agua generados= 1,68

b.-Los m3 producidos se han obtenido de las medidas de caudal de agua tratados por las EDAR en metros cúbicos.

c.-Se han incluido todas

d.- Se tiene en cuenta el consumo energético interno y externo.

G4-EN6

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.

- c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a.

| Consumo Electricidad 2014 | | Consumo Electricidad 2015 | |
|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|
| PRODUCCIÓN | 1.803.050,00 | PRODUCCIÓN | 1.433.272 |
| DISTRIBUCIÓN | 526.445,81 | DISTRIBUCIÓN | 196.381,40 |
| ALCANTARILLADO | 269.231,74 | ALCANTARILLADO | 137.633,10 |
| DEPURACIÓN | 118.986,07 | DEPURACIÓN | 60.838,00 |
| OFICINAS | 5.602,00 | OFICINAS | 3.111,00 |
| Total | 2.723.315,62 | Total | 1.476.834,50 |

| | |
|--|---------------------------------------|
| consumo gas oíl 2014= 18.509,00 litros | consumo gas oíl 2015=13.655,64 litros |
|--|---------------------------------------|

El consumo de gasoil ha disminuido en torno a un 26%

El consumo de electricidad ha disminuido en torno a un 32,75%.

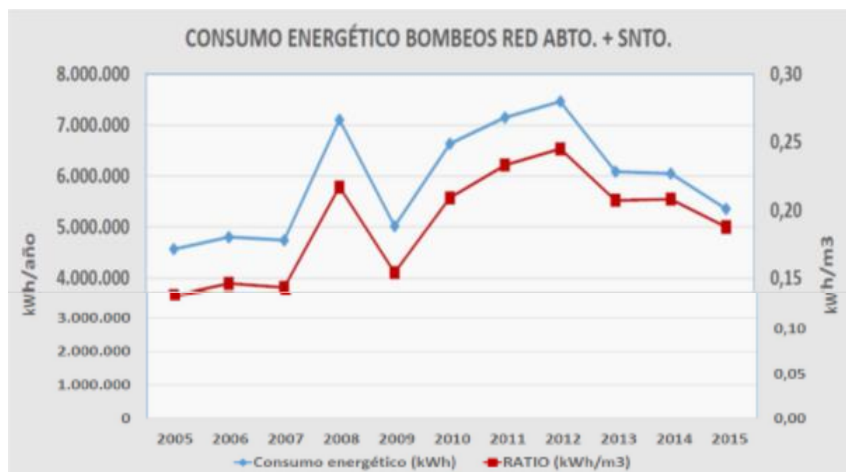
Estas reducciones son el resultado de aplicar medidas concretas de eficiencia energética, en instalaciones electromecánicas principalmente, las cuales aparecen reflejadas y planificadas en el Programa Ambiental (PRG) de Aguas de Murcia en concreto:

| | |
|--|-----------------------------|
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas residuales Colector central sur | Finalizada en marzo de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas residuales perimetral sur | Finalizada en abril de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas potable La ladera | Finalizada en mayo de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas potable nueva Condomina | Finalizada en marzo de 2015 |
| Cambio de farolas normales por farolas LED en el patio de Plaza circular | Finalizada en marzo de 2015 |

En la gráfica siguiente se muestra el comportamiento del consumo energético de las instalaciones electromecánicas de Aguas de Murcia, así como el ratio energético de referencia, esto es, kWh/m³ de agua producida, durante el año 2015.

Se aprecia claramente la mejora continua en ambas magnitudes, motivada por las medidas de eficiencia implementadas en los últimos 3 años.

Durante el año 2015 se ha consolidado la reducción del consumo energético, tanto en consumo total (kWh) como en el ratio específico (kWh/m³ y m.c.a.).



b. Combustible y electricidad

- b. Identificación de usos energéticos 2014 y 2015. Línea base 2014 previo a la implantación de la ISO 50.001

d. Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A, y los factores de emisión de las tres comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola comercialización de último recurso, S.A.U. y GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. La sistemática se encuentra establecida en la documentación asociada al sistema de gestión de la energía. Para la identificación de usos energéticos se realiza examen de los consumos de las instalaciones, equipos, procesos y operaciones auxiliares que implican un consumo de energía, dentro del ámbito del sistema de gestión, y bajo el alcance definido.

G4-EN7

REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA

65 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

a), b),c) por tratarse de suministro de agua este indicador tendría la misma respuesta que el G4-EN 6

ASPECTO: AGUA

G4-EN8

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:

- Aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;
- Aguas subterráneas;
- Aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;
- Aguas residuales de otra organización; y
- suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo

RESPUESTA

| Fuentes de captación de agua (m3) | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------|------------|------------|
| Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción) | 1.139.371 | 750.348 | 1.097.253 |
| Agua bruta propia superficial | 7.314.154 | 6.411.717 | 5.894.896 |
| Agua potable comprada superficial | 22.027.202 | 21.556.844 | 21.735.861 |
| Agua comprada de origen marino | - | 769.336 | 628.046 |

G4-EN9

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:

- Tamaño de la fuente;
 - Si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);
 - Valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y
 - Valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.
- b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.
66 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

G4-EN10

PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

- a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
 c. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
 d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

No se utiliza agua en los procesos, pero se proporcionan datos de los porcentajes de agua depurada por la organización y que es reutiliza por terceros y sus usos.

| | DESTINO DEL CAUDAL REUTILIZADO | | | Caudal tratado (m3/año) |
|--------------------|--------------------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Agricultura (m3/año) | Deporte (m3/año) | Medio Ambiente (m3/año) | |
| TOTAL ANUAL | 78.240 | 240.930 | 12.807.597 | 40.853.696 |

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

G4-EN11

INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD

a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:

- Ubicación geográfica;
- Subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;
- Ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;
- Tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);
- Superficie del centro operativo en km²; y
- Valor para la biodiversidad en función de: el atributo del área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y

- Listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

RESPUESTA.

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

Figuras de protección, superficie y ubicación geográfica donde se sitúan las infraestructuras que se encuentran dentro de espacios protegidos.

| Tipo y denominación de la instalación | Figura de protección donde está ubicada | Superficie instalación (m ²) |
|---------------------------------------|---|--|
| Bombeo "La Pinada" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 30 |
| Depósito "El Valle" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 3.5 52 |
| Depósito "La Pinada" | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle | 400 |
| Depósito "Torre Guil" | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle | 1.200 |
| Depósito "Carrascoy" | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle | 150 |

(*) La información obtenida del documento "IMPACTO BIODIVERSIDAD EMUASA" de la Cátedra del Agua y La Sostenibilidad de La Universidad De Murcia. No se informa de la ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.

G4-EN12

DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS

a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:

- Construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;
- Contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);
- Introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;
- Reducción del número de especies;

- Conversión de hábitats; y
- Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).

b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- especies afectadas;
- Superficie de las áreas afectadas;
- Duración de los impactos; y
- Carácter reversible o irreversible de los impactos

RESPUESTA.

Síntesis de impactos, medidas adoptadas y propuestas adicionales en las instalaciones ubicadas en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

| Instalación | Impactos identificados | Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados | Propuesta de medidas adicionales |
|-----------------------|---|---|--|
| Bombeo "La Pinada" | 1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | 1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje. 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemando. | No requiere. |
| Depósito "El Valle" | 1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento. | 1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemando. | Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro. |
| Depósito "La Pinada" | 1. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento. 2. Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra. | 1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando. | Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual. - Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies. - Creación de bebedero con agua permanente. - Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo. |
| Depósito "Torre Guil" | 1. Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento. | 1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando. | - Instalación de cajas nido para aves insectívoras |
| Depósito "Carrascoy" | No se han detectado | - | Adecuación del depósito abandonado como refugio |

| | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | impactos por estar fuera de servicio | | de murciélagos y otras especies. Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |
|--|--------------------------------------|--|--|

(*) La información obtenida del documento “IMPACTO BIODIVERSIDAD EMUASA” de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

G4-EN13

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

- Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.
- Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.
- Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

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

La regeneración consiste en dotar a dichos cauces de un caudal permanente llamado caudal ecológico que permite auto depurarse siendo también fuente de agua para especies de su entorno y el riego de cultivos tradicionales de la zona.

G4-EN14

NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE

- Indique el número de especies incluídas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:

- En peligro crítico;
- En peligro;
- Vulnerable;
- Casi amenazada; o

· Preocupación menor

RESPUESTA

En el Parque Regional de Carrascoy y El Valle las comunidades de vertebrados se encuentran muy influidas por la estructura y composición de la vegetación, ligada a bosques, matorrales altos y espesos, matorrales ralos, zonas degradadas y cultivos.

Esta diversidad de ambientes ha permitido que se haya detectado la presencia de 1 especie de pez (introducido), 6 de anfibios, 12 de reptiles, 26 de mamíferos y 101 de aves.

De ellas, 22 especies, de las que 1 es anfibio, 2 son de reptiles, 8 de mamíferos y 11 son de aves, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación por estar incluidas en los anexos de conservación de las Directivas Aves o hábitats y/o como vulnerable o en Peligro de Extinción algún anexo a nivel nacional o regional. Otras 97 especies, de las que 2 son anfibios, 7 reptiles, 14 mamíferos y 74 aves, están catalogadas por los diferentes libros rojos de España como “Preocupación menor” o “casi amenazadas”.

Catalogación de los diferentes vertebrados citados en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

| CATALOGACIÓN | Anfibios | Reptiles | mamíferos | Aves |
|--|----------|-----------|-----------|------------|
| En el anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, En Peligro y/o Vulnerables | 1 | 2 | 8 | - |
| En el anexo I de la Directiva Aves, En Peligro y/Vulnerables | - | - | - | 11 |
| Casi amenazado | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Preocupación menor | 4 | 7 | 17 | 86 |
| TOTAL ESPECIES | 6 | 12 | 26 | 101 |

Las especies de elevado interés de conservación son aquellas que están incluidas en el anexo I de la Directiva Aves, anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, y/o que se encuentran catalogadas como Vulnerables y/o En Peligro por el Catálogo Español de Especies Amenazadas y/o Libros Rojos de España y de la Región de Murcia, que determinan sus catálogos en base a los criterios de la Unión Internacional de Especies Amenazadas (UICN).

En este apartado se han elaborado dos tablas que incluyen las especies de mayor interés de conservación, atendiendo a los siguientes criterios:

-Directiva 92/43/CEE relativa a la conservación de los hábitats y de la fauna y flora silvestres:

- Anexo II: especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesario designar zonas especiales de conservación.

- Anexo IV: especies animales de interés comunitario que requieren una protección estricta.
- Anexo V: especies animales y vegetales de interés comunitario cuya recogida en la naturaleza y cuya explotación pueden ser objeto de medida de gestión.
 - Anexo I de la Directiva 2009/147/CE relativa a la conservación de aves silvestre: especies que serán objeto de medidas de conservación especiales en cuanto a su hábitat, con el fin de asegurar su supervivencia y su reproducción en su área de distribución.
 - Catálogo Español de Especies Amenazadas: Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero.
 - Libro Rojo de los Mamíferos de España (UICN, 2007)
 - Libro Rojo de los vertebrados de la Región de Murcia (UICN, 2004)

Especies de anfibios, reptiles y mamíferos incluidas en algún anexo de conservación.

| ESPECIE | Directiva Hábitat Anexo II | Catálogo Español Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN) |
|---|-------------------------------|---|---|--|
| ANFIBIOS | | | | |
| Sapo corredor <i>Bufo calamita</i> | IV | | | |
| REPTILES | | | | |
| Culebra de herradura <i>Coluber hippocrepis</i> | IV | | | |
| Lagartija colilarga <i>Podarcis lilfordi</i> | IV | | | |
| MAMÍFEROS | | | | |
| Gato montés <i>Felis silvestris</i> | | | | Vulnerable |
| Murciélago troglodita <i>Miniopterus schreibersi</i> | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |

| | | | | |
|---|----|-------------------------|------------|------------|
| Ratonero mediano <i>Myotis blythii</i> | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murciélago patudo <i>Myotis capaccinii</i> | II | En Peligro de Extinción | En Peligro | En Peligro |
| Ratonero grande <i>Myotis myotis</i> | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. mediterráneo de herradura <i>Rhinolophus euryale</i> | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. grande de herradura <i>Rhinolophus ferrumequinum</i> | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. pequeño de herradura <i>Rhinolophus hipposideros</i> | II | | | En Peligro |

Aves incluidas en algún catálogo de conservación europeo, estatal y/o regional.

| ESPECIE | Estatus principal | Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147 | Catálogo Español de Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN) |
|---|-------------------|--|---|---|---|
| Azor <i>Accipiter gentilis</i> | Nidificante | Sí | | | En Peligro |
| Gavilán <i>Accipiter nisus</i> | Nidificante | Sí | | | |
| Águila real <i>Aquila chrysaetos</i> | Nidificante | Sí | | | |
| Búho real <i>Bubo bubo</i> | Nidificante | Sí | | | Vulnerable |
| Águila culebrera <i>Circaetus gallicus</i> | Nidificante | Sí | | | |
| Aguilucho cenizo <i>Circus pygargus</i> | Migradora | Sí | Vulnerable | Vulnerable | En Peligro |
| Halcón peregrino <i>Falco peregrinus</i> | Nidificante | Sí | | | |

| | | | | | |
|---|-------------|----|--|--|--|
| Bisbita campestre <i>Anthus campestris</i> | Invernante | Sí | | | |
| Totovía <i>Lullula arborea</i> | Nidificante | Sí | | | |
| Collalba negra <i>Oenanthe leucura</i> | Nidificante | Sí | | | |
| Curruca rabilarga <i>Sylvia undata</i> | Nidificante | Sí | | | |

(*) La información obtenida del documento “IMPACTO BIODIVERSIDAD EMUASA” de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

G4-EN15

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

- Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

Respuesta

a.-

A continuación se indican las emisiones de CO₂ equivalentes. Para su cálculo se ha tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos.
- Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
- Emisiones de CO₂ derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
- Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas y planta de cogeneración.
- Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Murcia Este, EDAR Baños y Mendigo, EDAR Barqueros, EDAR Nueva Sucina, EDAR El Raal, EDAR Cabezo de la Plata, EDAR Casas Blancas, EDAR Corvera, EDAR El Valle, EDAR Finca Escobar, EDAR Hacienda Riquelme, EDAR La Murta, EDAR Los Cañares, EDAR Los Martínez del Puerto, EDAR Mosa y la EDAR Nueva Corvera, situadas en el municipio de Murcia.

En 2015 se ha clausurado la EDAR de Corvera (marzo 2015) y se ha incorporado al parque de instalaciones gestionadas la EDAR de Nueva Corvera.

En 2015 las emisiones globales de CO₂ han sido de **1.769,95 t CO₂/año**

b.-

Los gases incluidos en el cálculo son los siguientes:

- CO₂
- CH₄
- N₂O
- HFC

c.-

De acuerdo con las Directrices del IPCC, Las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) procedentes de las aguas residuales no se consideran porque son de origen biogénico y no deben incluirse en el total nacional de emisiones. Sólo se contabiliza si se emite en forma de otro GEI como por ejemplo el metano, ya que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO₂ generado a partir de los procesos de tratamiento aerobios en una EDAR, o a partir de la quema de biogás, no es considerado un GEI. En el Inventario de GEI de Aguas de Murcia, no se ha incluido en el cálculo, únicamente el N₂O y CH₄ generado en la línea de agua y de fango de las EDAR.

| | tonN ₂ O/año | tonCH ₄ /año |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Emisiones de proceso | 2,01 | 37,67 |

d.- El año 2014 será el año base, es decir, será el año que EMUASA adopta como referencia para poder valorar la evolución de los objetivos de reducción.

En 2015 se han vuelto a calcular las emisiones directas generadas en el año base 2014 debido a que se han registrado las siguientes modificaciones/errores en el informe:

- El factor de emisión publicado por el MAGRAMA para el Gasóleo C ha sido modificado, aplicando el nuevo factor al periodo 2013-2015 y, por tanto, de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 14064-1:2006,
- Se ha modificado el factor $F_{IND-COMM}$, ya que en 2014 se había considerado que era 1, en aquellas instalaciones que trataban aguas urbanas y, 1,25, en instalaciones receptoras de vertidos industriales. En esta revisión se ha considerado que $F_{IND-COMM} = 1,00$ en todos los casos.
- Se ha detectado un error en el factor de emisión de N_2O de la etapa de homogeneización de fangos. En el cálculo anterior se había considerado $FE=0,067$ kg N_2O /tonMS, en vez del valor real de 0,0067 kg N_2O /tonMS.

Como resultado de estas revisiones, las emisiones directas correspondientes a 2014 han sido las siguientes:

| | | | |
|--|-----------------------------|----------|-----------------|
| Nivel 1. Total emisiones directas (tCO₂/año) | Emisiones de proceso | 1.540,32 | 1.749,69 |
| | Otras | 209,38 | |

e.- La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

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

- ✓ El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- ✓ Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- ✓ Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄.
- ✓ Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

$$N_2O_{planta} = P \cdot T_{planta} \cdot F_{IND-COMM} \cdot EF_{planta}$$

N_2O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N₂O/año

P = población, habitantes

T_{planta} = grado de modernización de la EDAR, %. Se considera que todas EDAR son modernas ($T_{planta}=1$)

$F_{IND-COMM}$ = fracción de proteína industrial y comercial co-vertida en el agua de entrada. Se considera un valor por defecto de 1,25 (en el caso de que existan vertidos industriales). En caso de tratarse de vertidos básicamente residenciales, el valor de este parámetro será 1.

EF_{planta} = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN₂O/pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ($F_{IND-COMM} = 1,00$), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P , al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO5), de 60 gramos de oxígeno por día.

f.- Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, , o por m³ o kg de gas consumido, m3 de agua tratada, tonMS fango procesado o Nm3 de biogás quemado). Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N₂O, CH₄, R410A y R427A, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes.

| | | FACTOR DE EMISIÓN | | FUENTE |
|---------------------|---------------|-------------------|----------------------------|--|
| ENERGÍA | Gasóleo C | 2,828 | kgCO ₂ /l | MAGRAMA(2016) |
| | Gasóleo A | 2,471 | kgCO ₂ /l | MAGRAMA(2016) |
| | Gasolina | 2,196 | kgCO ₂ /l | MAGRAMA(2016) |
| | GLP vehículos | 1,656 | kgCO ₂ /l | MAGRAMA(2016) |
| | Electricidad | 0,400 | kgCO ₂ /kWh | MAGRAMA (2016). Iberdrola Comercialización de Último Recurso |
| | Electricidad | 0,350 | kgCO ₂ /kWh | MAGRAMA (2016). GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. |
| | Electricidad | 0,00 | kgCO ₂ /kWh | Electricidad con Garantía de Origen renovable |
| EMISIONES FUGITIVAS | R-410A | 2.087,50 | kg CO ₂ /kg gas | UE (2014) |
| | R-427A | 2.138,25 | kg CO ₂ /kg gas | UE (2014) |

g.- El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones GEI atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

- a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

a) A continuación se indican las emisiones de CO₂ equivalentes. Para su cálculo se ha tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo de electricidad.

En 2015 las emisiones globales de CO₂ han sido de **660,83 t CO₂/año**

b) Los gases incluidos en el cálculo son los siguientes:

- CO₂

c) El año 2014 será el año base, es decir, será el año que EMUASA adopta como referencia para poder valorar la evolución de los objetivos de reducción.

Las emisiones indirectas correspondientes a 2014 han sido las siguientes:

| | |
|--|---------------|
| Nivel 2. Total emisiones indirectas (tCO₂/año) | 953,54 |
|--|---------------|

d) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

e) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2016). Se han obtenido los factores de emisión de las tres comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola comercialización de último recurso, S.A.U. y GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.

En la siguiente tabla se incluyen los factores de emisión utilizados para combustibles, electricidad y gases refrigerantes.

| | | FACTOR DE EMISIÓN | | FUENTE |
|---------|--------------|-------------------|------------------------|--|
| ENERGÍA | Electricidad | 0,400 | kgCO ₂ /kWh | MAGRAMA (2016). Iberdrola Comercialización de Último Recurso |
| | Electricidad | 0,350 | kgCO ₂ /kWh | MAGRAMA (2016). GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. |
| | Electricidad | 0,00 | kgCO ₂ /kWh | Electricidad con Garantía de Origen renovable |

f) El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

G4-EN17

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 3)

a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones

indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.

b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.

c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).

d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.

e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.

f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

RESPUESTA:

No podemos cuantificar las emisiones indirectas asociadas a proveedores.

G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI.

b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.

c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3).

d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

RESPUESTA:

a) La intensidad de las emisiones GEI se calcula dividiendo las Emisiones de CO₂ (kilos) kilos equiv (kilos/año) (VER INDICADOR G4 EN 15), entre los m³ de agua tratada por las EDAR en 2015(40853696 m³)

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES GEI =0,017

b) Medida caudalimétrica

- c) Directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2)
- d) Se ha incluido el CO₂, CH₄, N₂O, HFC

G4-EN19

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO₂ equivalente).
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

RESPUESTA:

- a.) Estas han sido las reducciones conseguidas:

| Emisiones de CO ₂ (Tm) Tm equiv (Tm/año) | 2014 | 2015 |
|---|--------|--------|
| Emisiones debidas al transporte de pasajeros en vehículos de la empresa | 990,16 | 137,65 |
| Emisiones directas debidas al consumo de energía | 27,33 | 27,15 |
| Emisiones indirectas debidas al consumo de energía | 540,53 | 536,79 |

Las reducciones se deben a:

- iniciativas destinadas a la eficiencia energética,
- la implantación de buenas prácticas de conducción
 - Celebración de wedex
 - Videoconferencias para evitar viajes de los trabajadores
 - Cursos de conducción eficiente.
- una apuesta por la renovación del parque de vehículos incluyendo la compra de vehículos eléctricos.

b.-El gas incluido en el cálculo ha sido directamente el CO₂

c.- El año 2014 será el año base, es decir, será el año que EMUASA adopta como referencia para poder valorar la evolución de los objetivos de reducción.

d.- La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

e.- Las reducciones conseguidas se produjeron en emisiones directas (Alcance 1) e indirectas por generación de energía (Alcance 2)

G4-EN20

EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO

a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.

b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.

c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

a.-

| Emisiones de sustancias destructoras de la capa de Ozono en EDAR (Tm) | 2014 | 2015 |
|--|-------------|-------------|
| Emisión directa de HCl | 1,14 | 0,150 |
| Emisión directa CO. Focos localizados | 8,4 | 1,559 |
| <i>*Emisiones realizadas por ECA.</i> | | |

b.- Han sido medidas directas realizadas por una Entidad Colaboradora de la administración

c.-

| | | |
|-----------|--------|-------|
| Compuesto | Método | Norma |
|-----------|--------|-------|

| | | | |
|--------------------------|-----|-----------------------|----------------|
| Monóxido de Carbono (CO) | CO | CELULA ELECTROQUIMICA | ASTM D6522-00 |
| Ácido clorhídrico (HCl) | HCl | UV VIS | UNE EN 1911:11 |

d.- No aplica

G4-EN21

NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

- NOX;
- SOX;
- Contaminantes orgánicos persistentes (COP);
- Compuestos orgánicos volátiles (COV);
- Contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);
- Partículas (MP); y
- Otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

a.-

| Otras emisiones significativas al aire por tipo y peso en EDAR(Tm) | 2014 | 2015 |
|--|--------|-------|
| Emisión directa de NO ₂ . Focos localizados | 22,58 | 1,39 |
| Emisión directa N ₂ O. focos localizados | 119,71 | 31,72 |

| | | |
|---|-------|------|
| Emisión directa SO ₂ . Focos localizados | 15,88 | 7,71 |
| Emisión directa NH ₃ . Focos localizados | 0,6 | 0,00 |
| Emisión directa COT. Focos localizados | 14,45 | 3,08 |
| *Emisiones realizadas por ECA. | | |

Las mediciones han sido realizadas directamente por una Entidad Colaboradora de la Administración

b.-

| | Compu esto | Método | Norma |
|--|------------------|--|----------------------------------|
| Óxidos de Azufre (SO ₂ /SO _x) | SO ₂ | CELULA ELECTROQUIMICA | ASTM D6522-00 |
| Óxido de Nitrógeno (NO ₂ /NO _x) | NO ₂ | CELULA ELECTROQUIMICA | ASTM D6522-00 |
| Carbono orgánico total (COT) | COT | FID | UNE EN 12619:13 |
| Óxido nitroso (N ₂ O) | N ₂ O | CG/TCD (Cromatografía de gases con detector de conductividad térmica.) | Procedimiento interno acreditado |
| Amoniaco (NH ₃) | NH ₃ | POTENCIOMETRIA | NIOSH 205 |

c.- No aplica

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22

VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO

- a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:
- destino;
 - Calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y
 - Si ha sido reutilizada por otra organización.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a.- Aguas de Murcia como empresa no realiza vertidos más allá de las aguas sanitarias de sus oficinas, no obstante se detallan aquí los volúmenes de vertidos derivados del agua que gestiona como empresa Municipal de agua.

| | USO Y DESTINO DEL CAUDAL REUTILIZADO | | | Caudal tratado (m3/año) |
|--------------------|--------------------------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Agricultura (m3/año) | Deporte (m3/año) | Medio Ambiente (m3/año) | |
| TOTAL ANUAL | 78.240 | 240.949.230 | 12.807.597 | 40.853.669 |

-La calidad corresponde a agua depurada según los sistemas de tratamiento biológico desarrollado en las EDARS del término municipal.

-El 32,1% del volumen tratado ha sido reutilizado por otras organizaciones.

G4-EN23

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:

- Reutilización;
- Reciclaje;
- Compostaje;
- Recuperación, incluida la recuperación energética;
- Incineración (combustión masiva);
- Inyección en pozos de profundidad;
- Vertedero;
- Almacenamiento in situ; y
- Otros (que debe especificar la organización informante).

b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

- La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.
- El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.
- Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos

RESPUESTA

a.- RESIDUOS DE LA ETAP

| RESIDUO | TRATAMIENTO Y DESTINO | PESO (*) | GESTOR | Pelig |
|--------------------------------------|-----------------------|----------|------------|-------|
| ABSORBENTES Y TPAOS CONTAMINADOS | VALORACION ENERGETICA | 19 | SGR | SI |
| Aceites usados | Regeneración | 400 | SANTOIL SL | SI |
| Disolventes orgánicos no halogenados | valoración energética | 1 | SGR | si |
| Envases vacíos de metal contaminados | reciclado de metales | 17 | SGR | si |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|--------|-----|----|
| envases vacíos de plástico contaminados | recuperación de materiales plásticos | 9 | SGR | si |
| envases vacíos de plástico contaminados con pesticidas | recuperación de materiales plásticos | 8 | SGR | si |
| GASES en recipientes a presión (incluidos los halones) | recuperación de metales | 4 | SGR | si |
| Lodos de clarificación de agua | compostaje | 293000 | SGR | no |
| reactivos de laboratorio | incineración en tierra | 416 | SGR | si |
| soluciones acidas | tratamiento Fisicoquímico | 3 | SGR | si |

(*) Unidad KILOS

RESIDUOS DE LAS EDARS

| | TRATAMIENTO Y DESTINO | PESO (*) | GESTOR | PELIGROSO |
|--|--|----------|----------|-----------|
| Aceites minerales no clorados de motor | regeneración | 2,765 | SANTOIL | SI |
| Ácidos Inorgánicos | Tratamiento físico químico | 0,285 | SGR | SI |
| Aerosoles técnicos vacíos | Recuperación de metales | 0,017 | SGR | SI |
| Arena | vertedero | 897,6 | CESPA GR | SI |
| BASES INORGANICAS | Tratamiento Físico-Químico | 0,04 | SGR | SI |
| Basuras | vertedero | 2.043 | CESPA GR | SI |
| Baterías de litio | Recuperación de metales pesados | 0 | SGR | SI |
| Baterías de Plomo | Recuperación | 0,006 | SGR | SI |
| Biosanitarios especiales | esterilización | 0,038 | SGR | SI |
| carbón activo | recuperación | 0,74 | SGR | SI |
| cartuchos de intercambio iónico | recuperación | 0,006 | SGR | SI |
| Disolventes Orgánicos no halogenados | Valorización energética | 0,01 | SGR | SI |
| Disolventes Orgánicos no halogenados (WHITE SPIRIT) | Recuperación o regeneración de disolventes | 0,2 | SGR | SI |
| Envases de plástico | Recuperación de material plástico | 0,24 | SGR | SI |
| Envases de Vidrio | valorización mediante vitrificación | 0,068 | SGR | SI |
| ENVASES metálicos | Reciclado de metales | 0,022 | SGR | SI |
| Fango | Compostaje-Aplicación directa | 30975 | CESPA GR | NO |
| Fango Limpieza Alcantarillado | vertedero | 660 | FRAMA | NO |
| Grasas | Inertización y depósito de seguridad | 7,6 | MAGMA | SI |
| Material contaminado con productos químicos | valorización energética | 0,628 | SGR | SI |

| | | | | |
|-----------------------------|--------------|-------|-----|----|
| Material eléctrico obsoleto | incineración | 0,015 | SGR | SI |
| REACTIVOS DE LABORATORIO | incineración | 0,128 | SGR | SI |
| Tubos Fluorescentes | recuperación | - | SGR | SI |

(*) Unidad toneladas

b.- La gestión de residuos esta sistematizada, contando con varios centros productores de residuos peligrosos inscritos en la Comunidad Autónoma de Murcia.

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les va a dar a los mismos.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de los residuos no peligrosos, el Gestor de residuos es quien facilita la información.

G4-EN24

NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS

- Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.
- Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:
 - Localización del derrame;
 - Volumen del derrame;
 - Material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);
 - Derrames de combustible (superficies de suelo o agua);
 - Derrames de residuos (superficies de suelo o agua);
 - Derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y
 - Otros (que debe especificar la organización informante).
- Describa las consecuencias de los derrames significativos.

RESPUESTA:

NO SE HAN PRODUCIDO DERRAMES SIGNIFICATIVOS.

G4-EN25

PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2,

Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE

- Facilite el peso total de:

- Residuos peligrosos transportados;
- Residuos peligrosos importados;
- Residuos peligrosos exportados; y
- Residuos peligrosos tratados.

RESPUESTA:

No se trasladan residuos peligrosos ya que la gestión se realiza a cargo de transportistas autorizados; tampoco se importan ni se exportan residuos peligrosos ni se tratan por parte de AGUAS DE MURCIA, ya que la gestión se hace con gestores autorizados, el peso total de residuos peligrosos enviados a gestión es:

| | |
|----------------------------------|----------------------|
| Peso residuos peligrosos ETAP | 881 KILOS |
| Peso de residuos peligrosos EDAR | 2953,48 KILOS |
| TOTAL | 3834,48 KILOS |

B. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

NO se realiza transporte internacional de residuos

G4-EN26

IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:

- Tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;
- Si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional);y
- Valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

RESPUESTA:

- a. No existe ningún hábitat afectado.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS**G4-EN27**

GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

RESPUESTA:

Anualmente EMUASA realiza una evaluación de aspectos ambientales, en la que establece los aspectos ambientales significativos y las medidas adoptadas para minimizarlos.

Las medidas adoptadas quedan reflejadas en un programa de gestión conocido como PRG.

Las acciones finalizadas en 2015 relacionadas con la estrategia de desarrollo sostenible se resumen a continuación:

| | |
|--|---------------------------------|
| Promover la disminución de trapos manchados de hidrocarburos y pinturas | Finalizada en diciembre de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas residuales Colector Central Sur | Finalizada en marzo de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas residuales perimetral sur | Finalizada en abril de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas potable La Ladera | Finalizada en mayo de 2015 |
| Implementación de medidas de eficiencia energética-económica en el bombeo de aguas potable Nueva Condomina | Finalizada en marzo de 2015 |
| Cambio de farolas normales por farolas LED en el patio de Plaza circular | Finalizada en marzo de 2015 |

Se adjunta también la cuantificación prevista de la reducción de los consumos.

| | | Previsión de reducción de consumos | | Duración |
|----------------|--|------------------------------------|-----------|----------|
| USO ENERGÉTICO | Descripción | % | kWh | |
| BRA | Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-PT1 Puente Tocinos 1 | 60% | 4.000,00 | 2 años |
| BRA | Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-MG Monteagudo | 26% | 6.500,00 | 2 años |
| BRA | Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-OA Orilla del Azarbe | 15% | 3.500,00 | 2 años |
| BRA | Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-PM El Palmar | 39% | 3.300,00 | 2 años |
| BRC | Cambio de bombas por Auditoría Energética BRC-ZE Zeneta EDAR | 55% | 13.700,00 | 2 años |

En cuanto a los cambios de las luminarias, el ahorro estimado anual con la nueva iluminación, respecto a la antigua es de 13735 kw.h/año.

| Nº uds | Potencia unitaria inicial (w) | Potencia total inicial (w) | Potencia unitaria final (w) | Potencia total final (w) | Diferencia potencia instalada (w) | Kw | Kw.h/año |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|--------------|-----------------|
| Lámparas marquesina | | | | | | | |
| 4 | 250 | 1000 | 36 | 144 | 856 | 0,856 | 3749,28 |
| Foco identificación coches en barrera parking | | | | | | | |
| 1 | 500 | 500 | 20 | 20 | 480 | 0,48 | 2102,4 |
| Luminarias aparcamiento | | | | | | | |
| 12 | 250 | 3000 | 100 | 1200 | 1800 | 1,8 | 7884 |
| 3136 | | | | | | 3,136 | 13735,68 |

Por otro lado desde 2011 en Aguas de Murcia se apuesta decididamente por la tecnología sin zanja para las obras de mantenimiento, sustitución y ampliación de redes de distribución, porque aporta las siguientes ventajas:

- mayor seguridad para los obreros, los peatones, las viviendas
- menos molestias para los vecinos.
- Mínima interrupción del tráfico
- menos riesgos de averías en otros servicios subterráneos
- disminución de los residuos llevados a vertedero, esto en 2015 supuso 10.085 toneladas de residuos menos lo que conllevó una reducción de 21.232 litros de gasoil solo en el transporte lo que da un cálculo de una disminución ESTIMADA de 68.155 toneladas de CO2.

Esta cantidad no se incluye en G4 EN 19 por tratarse de una estimación.

G4-EN28

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.

b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

RESPUESTA:

NO APLICA

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL

91 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

- a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:
- Valor monetario total de las sanciones significativas;
 - Número de sanciones no monetarias; y
 - Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.
- b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

a.-Durante 2015 se han recibido un total de 3 expedientes sancionadores administrativos por temas relacionados con la normativa ambiental todas ellas de tipo leve por haber tenido que ocupar temporalmente parte de la zona de servidumbre y de policía del dominio público hidráulico, o zonas de dominio público de la carretera en la colocación de nuevas tuberías.

De ellos

El coste total asciende a 8.001 euros en total.-

ASPECTO: TRANSPORTE

G4-EN30

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

- a. Describa los 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. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.
- b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.
- c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

RESPUESTA:

a. No existen impactos ambientales significativos asociados al transporte de productos. El impacto ambiental asociado al transporte de personal no se considera significativo. El aspecto ambiental asociado al transporte de personal es el consumo de combustible y las emisiones de CO2 asociadas a este consumo cuyo dato ya se ha aportado. Las emisiones asociadas al consumo de CO2 por las empresas y servicios subcontratados no se pueden estimar.

b. En Aguas de Murcia se realizan acciones para reducir los consumos de combustible y por tanto de emisiones de CO2 asociadas. Las reducciones se deben a:

- iniciativas destinadas a la eficiencia energética,

- la implantación de buenas prácticas de conducción

- Celebración de webex.

- Videoconferencias para evitar viajes de los trabajadores.
- Cursos de conducción eficiente.

-una apuesta por la renovación del parque de vehículos incluyendo la compra de vehículos eléctricos

Ver indicador G4EN 19.

ASPECTO: GENERAL

G4-EN31

DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES

a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:

- Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y
- Costos de prevención y gestión ambiental

RESPUESTA:

a.-

| Gastos totales en materia de medio ambiente (€) | 2015 |
|--|---|
| Gestión Residuos (EDARS Y SANEAMIENTO)+ GESTION DE PAPEL Y CARTON | 838.969,95+15.807,50 + 3.872,39 =858.649,84 € |
| Elaboración de memoria y cuotas asociaciones* | 17.231,95€ |
| Campañas de comunicación | 132.168,64€ |
| Formación ambiental y otros Gastos de las ISO y de la huella de C + GRI Y SGS | 4.403,25+11.174,41= 15.577,66€ |
| Seguro de responsabilidad medioambiental | 4.057,78€ |
| TOTAL | 1.027.685,87 |

ASPECTO: EVALUACION AMBIENTAL DE NUEVOS PROVEEDORES

G4-EN32

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

RESPUESTA

93 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

Aguas de Murcia cuenta entre sus criterios de selección de proveedores requisitos ambientales que influyen en la decisión de homologación según se establece en los procedimientos de homologación de proveedores de nuestros sistemas de gestión.

Los proveedores reciben comunicación de REQUISITOS Y BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES en el momento en que son homologados, por tanto el 100% de nuevos proveedores se evaluaron según criterios ambientales

G4-EN33

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.
- Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.
- Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA

- No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- No hay proveedores con impactos ambientales significativos.
- No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2015.
- No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACION AMBIENTAL

G4-EN34

NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

- Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- Indique cuántas de las reclamaciones:
 - Se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
 - Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo

RESPUESTA

- No se han presentado reclamaciones ambientales

CATEGORIA DESEMPEÑO SOCIAL
Introducción

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

La Categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

- Prácticas laborales y trabajo digno;
- Derechos humanos;
- Sociedad; y
- Responsabilidad sobre productos.

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales. Las cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO
ASPECTO: EMPLEO
G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región

RESPUESTA
CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO

| 2015 | Hombres | Mujeres |
|--------------------|---------|---------|
| Entre 20 y 29 años | 5 | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 10 | 2 |
| Más de 45 años | 9 | 0 |
| Total | 24 | 2 |

TAMAÑO PLANTILLA POR EDAD Y SEXO

| 2015 | Hombres | Mujeres |
|--------------------|---------|---------|
| Entre 20 y 29 años | 3 | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 49 | 23 |
| Más de 45 años | 133 | 20 |
| Total | 185 | 43 |

BAJAS POR EDAD Y SEXO

| 2015 | Hombres | Mujeres |
|--------------------|---------|---------|
| Entre 20 y 29 años | 5 | 1 |
| Entre 30 y 45 años | 3 | 2 |
| Más de 45 años | 7 | 3 |
| Total | 15 | 6 |

TASA DE ROTACIÓN

| | |
|--------|-------|
| | 2015 |
| EMUASA | 9,21% |

**TASA ROTACIÓN= BAJAS/ Nº
EMPLEADOS**

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:
- seguro de vida; · seguro médico; · cobertura por incapacidad o invalidez;
 - baja por maternidad o paternidad; · fondo de pensiones; · acciones; y · otras.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a.- Todas las prestaciones sociales se ofrecen también al personal temporal o con jornada parcial.

B.-operaciones significativas: municipio de Murcia

G4-LA3

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

- a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.

d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.

e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RESPUESTA

| | Hombres | Mujeres | TOTAL |
|---|---------|---------|-------|
| EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD | 5 | 2 | 7 |
| EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD | 4 | 2 | 6 |
| EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON Y PERMANECIERON TRAS BAJA | 4 | 2 | 6 |
| EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS | 4 | 2 | 6 |
| EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD | 0 | 0 | 0 |

ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.

b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones

RESPUESTA.

a.- Art 41 ET. La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual deberá ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

b.- El Convenio Colectivo de EMUASA NO ESPECÍFICA PREAVISOS DISTINTOS AL ET. Según nuestro Convenio Colectivo, **Art. 16.5**, se podrá conceder la jornada reducida de 30 horas semanales, con la correlativa reducción de haberes, y por motivos justificados, de conformidad con la legislación vigente.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
G4-LA5

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados.
- b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

RESPUESTA

100%. Todos los trabajadores se encuentran representados en el comité de Seguridad y Salud de Aguas de Murcia.

G4-LA6

TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO

- a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por:
 - Región; y · sexo.
- b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por:
 - Región; y · sexo.
- c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes

RESPUESTA:

a.-

| Nº de accidentes con baja | Nº de accidentes sin baja |
|---------------------------|---------------------------|
| 3 (in itinere) | 2 |

Todos son hombres con lesión leve

b.- dMB1=JORNADAS Perdidas POR ACCIDENTE EN J.T sin itinere/accidentes en J.T con baja=0

c.- sistema @delta de la seguridad social

98 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades

RESPUESTA:

a.- no existen trabajadores con incidencia o riesgo elevado de enfermedad.

G4-LA8

ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS

a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

RESPUESTA:

a. Sí, los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren todos los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

ASPECTO: CAPACITACION Y EDUCACION

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- sexo; y
- categoría laboral

RESPUESTA:

| | Hombres | Mujeres | TOTAL |
|--------------------------|---------|---------|----------------|
| Titulados Grado Superior | 2088,50 | 872,00 | 2960,50 |
| Titulados Grado Medio | 1917,00 | 77,50 | 1994,50 |
| Mandos intermedios | 99,00 | 46,00 | 145,00 |

| | | | |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| Of. Administrativos | 1872,50 | 1230,50 | 3103,00 |
| Of. Operarios | 173,00 | 12,00 | 185,00 |
| Resto Plantilla | 376,00 | 13,50 | 389,50 |
| TOTAL | 6526,00 | 2251,50 | 8777,50 |

G4-LA10

PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES

- a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.
- b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

RESPUESTA:

| | Hombres | Mujeres | HORAS TOTALES |
|--|----------------|----------------|----------------------|
| COMPETENCIAS | 800,00 | 8,00 | 808,00 |
| SEGURIDAD Y SALUD | 1445,00 | 373,00 | 1818,00 |
| CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE | 381,50 | 99,00 | 480,50 |
| CALIDAD DEL AGUA | 380,00 | 121,50 | 501,50 |
| REDES DE ABASTECIMIENTO | 1078,50 | 158,50 | 1237,00 |
| ECONOMICO-FINANCIERO | 0,00 | 62,00 | 62,00 |
| GESTIÓN Y DESARROLLO RRHH | 6,00 | 173,00 | 179,00 |
| IDIOMAS | 1344,50 | 396,00 | 1740,50 |
| CLIENTES | 854,50 | 811,50 | 1666,00 |
| DEPURACIÓN | 56,00 | 33,00 | 89,00 |
| ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ÁREA JURIDICA | 150,00 | 0,00 | 150,00 |
| CURSOS MULTIVALENTES | 30,00 | 16,00 | 46,00 |
| OFIMATICA | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | 6526,00 | 2251,50 | 8777,50 |

G4-LA11

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

- a. Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

RESPUESTA

| EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO REGULARMENTE | | | | | | |
|--|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|
| | Hombres | | Mujeres | | TOTAL | |
| Titulados Grado Superior | 29 | 56,86 | 10 | 71,43 | 39 | 60,00 |
| Titulados Grado Medio | 18 | 35,29 | 2 | 14,29 | 20 | 30,77 |
| Mandos intermedios | 4 | 7,84 | 2 | 14,29 | 6 | 9,23 |
| TOTAL | 51 | 78,46 | 14 | 21,54 | 65 | |

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**G4-LA12**

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

· sexo; · edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; · grupos minoritarios; y · otros indicadores de diversidad, si procede.

c. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: · sexo; · edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; · grupos minoritarios; y · otros indicadores de diversidad, si procede.

RESPUESTA

| | DIRECCIÓN | | TITULACIÓN SUPERIOR | | TITULACIÓN GRADO MEDIO | | MANDOS INTERMEDIOS | | OF. ADMINISTRATIVOS | | OF. OPERARIOS | | RESTO PLANTILLA | |
|--------------------|-----------|---|---------------------|---|------------------------|---|--------------------|---|---------------------|----|---------------|---|-----------------|---|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Entre 20 y 29 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 1 | 0 | 10 | 6 | 2 | 0 | 1 | 0 | 19 | 12 | 11 | 1 | 5 | 4 |
| Más de 45 años | 5 | 0 | 13 | 3 | 15 | 1 | 12 | 4 | 75 | 11 | 9 | 0 | 4 | 1 |
| Total | 6 | 0 | 23 | 9 | 17 | 1 | 13 | 4 | 95 | 23 | 20 | 1 | 11 | 5 |

b)

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-LA13

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

El convenio de Aguas de Murcia establece que la remuneración esté asociada a la categoría profesional y no al género de la persona, por lo que no existen diferencias de salario y siendo la relación de salario =1.

- b) municipio de Murcia

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES

- a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

RESPUESTA

100%. A nuestros proveedores se les solicita estar al corriente de la seguridad social y copia de TC1 y TC2 convenientemente actualizados.

G4-LA15

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.
- Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.
- Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.
- Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

- Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- Indique cuántas de las reclamaciones:
 - se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
 - se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA

Las personas trabajadoras pueden presentar reclamaciones al Servicio de Relaciones Laborales (SRL) mediante la presentación de escrito, Papeleta de Reclamación”. El SRL fija una fecha para la comparecencia de ambas partes y celebración del acto de conciliación, acto que puede resultar con o sin avenencia.

Si el resultado de la conciliación es sin avenencia, la persona reclamante puede presentar demanda en el juzgado que puede llegar a la celebración de juicio.

Dos personas trabajadoras presentaron distintas reclamaciones ante el SRL en 2015. En una de ellas hubo avenencia; en la otra no, implicando la posterior presentación de demanda por parte de la persona trabajadora ante el juzgado, en estos momentos en trámite.

DERECHOS HUMANOS

ASPECTO: INVERSION

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

RESPUESTA:

0. No aplica por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de recursos humanos

G4-HR2

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS

- Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.
- Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

RESPUESTA:

| CURSO | Nº ASISTENTES | HORAS CURSO | TOTAL HORAS |
|---|---------------|-------------|-------------|
| Estructura Ética: Políticas AGBAR (Riesgos Penales) | 1 | 4 | 4 |
| PLANEAMIENTO URBANISTICO | 7 | 15 | 105 |
| Estructura Ética: Políticas AGBAR (Código Ético) | 1 | 2 | 2 |
| Taller de materialidad | 8 | 4 | 32 |
| Desafíos del Derecho de aguas | 8 | 20 | 160 |
| Total | 25 | | 303 |

ASPECTO: INVERSION**G4-HR3****NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS**

- a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
- La organización ha analizado el caso;
 - Se está poniendo en práctica un plan correctivo;
 - Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
 - El caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

- a) No se han detectado casos de discriminación

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA**G4-HR4**
NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS

- a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:
- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
 - Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.
- b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

RESPUESTA:

No se han detectados casos de los apartados a y b de este indicador.

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:

- Trabajo infantil; y
- Trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA:

a) y b) no aplica

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

G4-HR6

CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DETRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

Indique qué medidas ha adoptado la organización informante durante el periodo cubierto por la memoria, dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso

RESPUESTA:

a. no aplica

ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7

PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES

- a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

RESPUESTA:

La empresa de seguridad a quien Aguas de Murcia tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, está legalmente regulada y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.

ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACION INDIGENA

G4-HR8

NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.
- b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
- La organización ha analizado el caso;
 - Se está poniendo en práctica un plan correctivo;
 - Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
 - El caso ya no es objeto de ninguna medida

RESPUESTA:

- a) Y b) no aplica

ASPECTO: EVALUACION

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

a. Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional

ASPECTO: EVALUACION DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS

Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

RESPUESTA:

NA

G4-HR11

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.

b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.

c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.

d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.

e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

Si actividad INTERNACIONAL. Todos nuestros proveedores conocen la política de Aguas de Murcia en materia de la defensa de los derechos humanos y el respeto a la diversidad,

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS

G4-HR12

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

- a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.
- b. Indique cuántas de las reclamaciones:
- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
 - Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

SOCIEDAD

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

- a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:
- Evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;
 - Evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;
 - Publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;
 - programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;
 - Planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica;
 - procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;
 - Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;
 - Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales

RESPUESTA:

110 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

En el 100% de los centros se ha implantado alguna de estas acciones.

Para la evaluación y vigilancia del impacto ambiental:

- Se dispone de certificación en ISO 14001, Huella de carbono y SISTEMAS DE GESTION ENERGETICA, la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

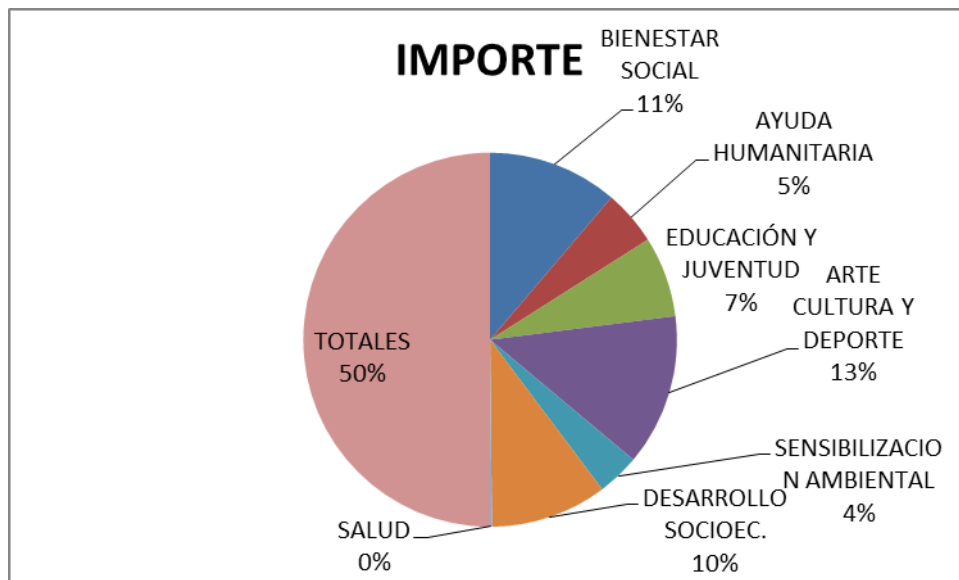
Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional.

- Se dispone de comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.
- AGUAS DE MURCIA dispone además de certificación en OHSAS 18001, la aplicación de este estándar permite evaluar de forma continua y sistemática los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral de los trabajadores además de sistematizar la información obtenida de los órganos de participación y consulta de forma que se utilicen en la mejora continua de AGUAS DE MURCIA en el área de seguridad y salud de los trabajadores. En este sentido se han desarrollado acciones concretas en este ámbito (Memoria de actividad 2015).

En cuanto a la participación y consulta con los grupos de interés

- SE INDICA en G4 26 las reuniones con los grupos de interés y la periodicidad de las mismas.

Aguas de Murcia ha destinado 118.587 euros a la realización de acciones sociales; a esta cantidad hay que añadir el fondo social para familias desfavorecidas cuyo importe de las ayudas fue de 419.452,13 euros lo que hace un total de 538.039,13 euros



En el grafico que se adjunta se resumen las acciones realizadas en beneficio de la comunidad y su cuantificación, así como el tipo de acción y el porcentaje sobre el total.

G4-SO2

CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

- La ubicación de los centros; y
- Los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

RESPUESTA:

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

G4-SO3

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS

- a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones

RESPUESTA

No se ha evaluado ningún centro en particular, aunque de manera general para toda la actividad de la organización, existen mecanismos de control, actuación y formación a toda la plantilla en la lucha contra la corrupción, como por ejemplo el Código Ético y el Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de AGBAR.

G4-SO4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

RESPUESTA:

- No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.
- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.

Aguas de Murcia está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético.

Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Agbar, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó y se informó a todas las personas trabajadoras del Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético de manera específica .

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Además se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos

G4-SO5

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS

113 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

RESPUESTA:

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

ASPECTO: POLITICA PUBLICA

G4-SO6

VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO

- a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.
- b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

- a. No se realizan aportaciones económicas de esta naturaleza.

ASPECTO: COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7

NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS

- a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.
- b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- Valor monetario total de las sanciones significativas;
- Número de sanciones no monetarias; y
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones

ASPECTO: EVALUACION DE LA REPERCUSION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO9

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL

a. Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

RESPUESTA:

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

G4-SO10

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA.

- a. 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b. 0.

- c. No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d. 0.
- e. 0.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-SO11

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

- a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Indique cuántas de las reclamaciones:
 - Se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
 - Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones

SUBCATEGORIA RESPONSABILIDADES SOBRE PRODUCTOS

Introducción

La Subcategoría de Responsabilidad sobre productos aborda Aspectos relacionados con los productos y servicios que afectan directamente a los grupos de interés, especialmente a los clientes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1

PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS

- a. Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

RESPUESTA:

a.100% Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua

G4-PR2

NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA 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, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHOS INCIDENTES

a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA.

a) No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

b) No ha habido ningún incidente relevante en cuanto a la calidad del agua suministrada

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3

TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

| | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Origen de los componentes del producto o servicio | | |
| Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social | | |
| Instrucciones de seguridad del producto o servicio | | |
| Eliminación del producto e impacto ambiental o social | | |
| Otros (explíquense) | | |

b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos

RESPUESTA

N/A puesto que el principal producto de la empresa no se etiqueta, si bien se publica información sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Murcia.

G4-PR4

NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;
- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

a) AGUAS DE MURCIA no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios.

G4-PR5

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:

- La organización en su conjunto;
- una categoría principal de productos o servicios; y
- Centros de operaciones significativos.

RESPUESTA:

(*)Resultados del estudio realizado POR STIGA ENTIDAD INDEPENDIENTE

Conclusiones

Valoración de la empresa suministradora de agua

El 35% de los clientes de Murcia considera que el servicio que le ofrece su compañía de aguas es muy satisfactorio, para un 49% es aceptable y para un 16% es insatisfactorio. Su valoración promedio se sitúa en los 6.42 puntos, lo que supone un descenso de 0.11 puntos respecto al 2014.

Los clientes declaran estar muy satisfechos con la continuidad del suministro y, a pesar del descenso de 0.22 puntos, también con la atención recibida. La calidad del agua y el sabor

118 de 120. Rev 08 fecha de actualización 19.09.16.

registran elevados porcentajes de clientes insatisfechos (35% y 38%, respectivamente), mientras que los aspectos de la factura son aceptables. Finalmente, para el 49% el precio es caro. Para el 72% de los clientes el servicio recibido por su compañía de aguas ha cubierto sus expectativas y sólo para el 9% este servicio ha mejorado en el último año.

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 48% de los clientes (4.00 puntos más que en 2014) sabe de manera espontánea que su compañía es Emuasa y sólo un 4% aún afirma que es Aquagest.

El 20% de los clientes cree que su compañía de agua es pública, el 9% afirma que es privada y para un 31% es mixta.

En general, la imagen que tienen los clientes sobre su compañía es mejorable. Sigue siendo muy elevado el desconocimiento que tiene la población sobre las diversas iniciativas que promueve Emuasa.

Valoración suministros de energía

De entre todas la utilities, la compañía que mejor valoran los clientes es la del gas y el ranking lo cierra la compañía eléctrica.

ASPECTO: comunicaciones de MERCADOTECNIA

G4-PR6

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

a. Indique si la organización vende productos:

- prohibidos en determinados mercados;
- cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

RESPUESTA:

La organización no vende productos prohibidos o en litigio

G4-PR7

NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e

· Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

ASPECTO: privacidad de los clientes

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:

- Reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
- Reclamaciones de órganos regulatorios.

b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.

c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema

RESPUESTA:

a.- No ha habido reclamaciones relacionadas con la privacidad o fuga de datos de clientes.

b.- No ha habido filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

ASPECTO: cumplimiento regulatorio

G4-PR9

COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas.