



# Informe de Responsabilidad Corporativa 2016



Abanilla – Alcantarilla – Águilas – Cartagena – Cehegín - Las Torres de Cotillas - San Javier - Torre Pacheco

## ÍNDICE GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI)

### Respuesta indicadores Desarrollo Sostenible: Guía G4 GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES .....	7
Estrategia y análisis .....	7
G4-1 .....	7
G4-2 .....	10
Perfil de la Organización .....	16
G4-3 .....	16
G4-4 .....	16
G4-5 .....	17
G4-6 .....	17
G4-7 .....	18
G4-8 .....	28
G4-9 .....	29
G4-10 .....	31
G4-11 .....	33
G4-12 .....	33
G4-13 .....	34
G4-14 .....	34
G4-15 .....	35
G4-16 .....	39
Aspectos materiales y Cobertura .....	41
G4-17 .....	41
G4-18 .....	41
G4-19 .....	42
G4-20 .....	46
G4-21 .....	47
G4-22 .....	48
G4-23 .....	48
Participación de los grupos de interés .....	49
G4-24 .....	49
G4-25 .....	50
G4-26 .....	50
G4-27 .....	55
Perfil de la memoria .....	56

G4-28 .....	56
G4-29 .....	56
G4-30 .....	56
G4-31 .....	56
G4-32 .....	56
G4-33 .....	68
Gobierno .....	69
G4-34 .....	69
G4-35 .....	70
G4-36 .....	70
G4-37 .....	70
G4-38 .....	71
G4-39 .....	71
G4-40 .....	72
G4-41 .....	73
G4-42 .....	74
G4-43 .....	74
G4-44 .....	74
G4-45 .....	75
G4-46 .....	76
G4-47 .....	77
G4-48 .....	77
G4-49 .....	77
G4-50 .....	78
G4-51 .....	79
G4-52 .....	81
G4-53 .....	81
G4-54 .....	81
G4-55 .....	81
Ética e integridad.....	82
G4-56 .....	82
G4-57 .....	83
G4-58 .....	83
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS .....	85
G4-DMA .....	85
CATEGORÍA: ECONOMÍA .....	91

G4-EC1 .....	91
G4-EC2 .....	91
G4-EC3 .....	92
G4-EC4 .....	93
G4-EC5 .....	94
G4-EC6 .....	95
G4-EC7 .....	97
G4-EC8 .....	98
G4-EC9 .....	99
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>100</b>
G4-EN1.....	101
G4-EN2.....	103
G4-EN3.....	103
G4-EN4.....	105
G4-EN5.....	106
G4-EN6.....	107
G4-EN7.....	109
G4-EN8.....	109
G4-EN9.....	110
G4-EN10 .....	111
G4-EN11 .....	111
G4-EN12 .....	120
G4-EN13 .....	121
G4-EN14 .....	123
G4-EN15 .....	127
G4-EN16 .....	128
G4-EN17 .....	129
G4-EN18 .....	130
G4-EN19 .....	131
G4-EN20 .....	132
G4-EN21 .....	132
G4-EN22 .....	133
G4-EN23 .....	134
G4-EN24 .....	136
G4-EN25 .....	136
G4-EN26.....	137

G4-EN27 .....	137
G4-EN28 .....	140
G4-EN29 .....	141
G4-EN30 .....	141
G4-EN31 .....	143
G4-EN32 .....	143
G4-EN33 .....	143
G4-EN34 .....	144
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL .....</b>	<b>145</b>
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO .....</b>	<b>145</b>
G4-LA1 .....	145
G4-LA2 .....	146
G4-LA3 .....	147
G4-LA4 .....	148
G4-LA5 .....	148
G4-LA6 .....	149
G4-LA7 .....	151
G4-LA8 .....	151
G4-LA9 .....	152
G4-LA10 .....	152
G4-LA11 .....	155
G4-LA12 .....	156
G4-LA13 .....	157
G4-LA14 .....	157
G4-LA15 .....	157
G4-LA16 .....	158
<b>DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>159</b>
G4-HR1.....	159
G4-HR2.....	159
G4-HR3.....	161
G4-HR4.....	161
G4-HR5.....	162
G4-HR6.....	162
G4-HR7.....	163
G4-HR8.....	163
G4-HR9.....	164

<b>G4-HR10</b> .....	<b>164</b>
<b>G4-HR11</b> .....	<b>164</b>
<b>G4-HR12</b> .....	<b>165</b>
<b>SOCIEDAD</b> .....	<b>166</b>
<b>G4-SO1</b> .....	<b>166</b>
<b>G4-SO2</b> .....	<b>170</b>
<b>G4-SO3</b> .....	<b>170</b>
<b>G4-SO4</b> .....	<b>171</b>
<b>G4-SO5</b> .....	<b>172</b>
<b>G4-SO6</b> .....	<b>173</b>
<b>G4-SO7</b> .....	<b>173</b>
<b>G4-SO8</b> .....	<b>174</b>
<b>G4-SO9</b> .....	<b>174</b>
<b>G4-SO10</b> .....	<b>174</b>
<b>G4-SO11</b> .....	<b>175</b>
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b> .....	<b>176</b>
<b>G4-PR1</b> .....	<b>176</b>
<b>G4-PR2</b> .....	<b>176</b>
<b>G4-PR3</b> .....	<b>177</b>
<b>G4-PR4</b> .....	<b>177</b>
<b>G4-PR5</b> .....	<b>178</b>
<b>G4-PR6</b> .....	<b>178</b>
<b>G4-PR7</b> .....	<b>179</b>
<b>G4-PR8</b> .....	<b>180</b>
<b>G4-PR9</b> .....	<b>180</b>
<b>Informe de Verificación Externa</b> .....	<b>181</b>

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### Estrategia y análisis

#### 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.

Ya tienes en tus manos el nuevo Informe de Responsabilidad Corporativa de Hidrogea 2016. Este documento es fruto del trabajo de todo un equipo de profesionales de una empresa con más de 40 años de trayectoria dentro de la Región de Murcia. Es ya el octavo año que lo elaboramos, lo que permite el seguimiento sistemático y la evaluación del progreso de nuestros objetivos.

Hidrogea siempre trabaja en un entorno de escasez de agua y por eso todos nuestros esfuerzos están enfocados al aprovechamiento, a la optimización, a la reutilización y al desarrollo sostenible.

El sector del agua en España está fuertemente ligado al medio ambiente por la naturaleza de nuestro producto. Las empresas que trabajamos con el agua somos conscientes de la singularidad de nuestra tarea y de la importancia de las consecuencias de nuestra gestión para el medio ambiente. Por ello, nuestro grupo Suez Water Spain participó activamente en el proceso de diálogo y reflexión para el lanzamiento en 2015 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, que marcan los retos de la Agenda 2030, estimulando las acciones para los próximos años en ámbitos clave para el desarrollo humano y el planeta. Tanto Suez Water Spain como nosotros, nos hemos comprometido a aportar todo nuestro potencial para la

preservación de los recursos hídricos, ya que el agua es un elemento transversal del cual depende el cumplimiento del resto de ODS. La publicación de este informe renueva nuestro compromiso con estos objetivos y con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, patente en el Enfoque de Gestión (DMA-Disclosures of Management Approach) del presente documento.

El Desarrollo Sostenible se ha convertido en los últimos tiempos en un eje fundamental dentro de las estrategias y de las políticas empresariales. Para Hidrogea, la sostenibilidad es una herramienta de gestión que nos une directamente con la innovación, la transparencia, la igualdad de oportunidades, la prevención de riesgos, el compromiso social y la sensibilización ciudadana.

Así, en 2016 Hidrogea ha puesto en marcha varios proyectos relacionados con la estrategia, nuestros grupos de relación, la tecnología y el I+D+i.

Uno de estos proyectos y dentro de la parte de la estrategia está el ABIDE, que define las bases de transformación del grupo para asegurar la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Consiste en consolidar un cambio cultural a nivel de empresa donde todos los actores internos deben ser partícipes y embajadores de la Política de Desarrollo Sostenible.

En este contexto de creciente escasez de agua, la compañía está llevando a cabo una transformación según cuatro ejes: Digital, Innovación, Sostenible y Social (DISS).

En el terreno digital, por la necesidad de estar conectados; en la innovación por el compromiso de implementar nuevas tecnologías que permitan optimizar la gestión de nuestro producto, el agua; sostenible porque tenemos que minimizar nuestro impacto ambiental y hacer un uso responsable de los recursos; y social porque nuestra actividad está enfocada a las personas.

Esta estrategia se divide en tres ejes de actuación: personas, porque debemos proporcionar calidad de vida a nuestros empleados, consolidar nuestra implicación social y sensibilizar en el uso sostenible de los recursos; planeta, porque debemos gestionar de manera responsable los recursos hídricos, impulsar la autosuficiencia energética, lograr Residuo 0 y preservar la Biodiversidad; y por último el eje del valor añadido. Tenemos que posicionarnos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve las inversiones socialmente responsables, invierte en innovación e impulsa la gestión sostenible de sus compras

En el terreno digital se han llevado a cabo proyectos relacionados con las Smart Cities. En colaboración con el Ayuntamiento de Alcantarilla se está desarrollando una App “Alcantarilla Smart Info” que potenciará un urbanismo sostenible y mejorará la calidad de vida de los vecinos. Aguas de Cieza, con la Universidad de Murcia, está desarrollando una aplicación de lectura de contadores sostenible mediante aplicación móvil. También hemos continuado con el Clúster CITIZEM que sigue sumando empresas y aportando iniciativas.

En el terreno de lo social, actualmente Hidrogea tiene un reto más concreto, el de satisfacer las expectativas de sus clientes. El proyecto Stakeholders Toolkit pretende conocer las inquietudes de nuestros grupos de relación, conocer sus necesidades y opiniones y fomentar el diálogo con ellos. El Comunicar@b es otra herramienta relacionada con las redes sociales, que pretende conectarnos con nuestros clientes a través de nuevas vías de comunicación.

En el estudio de Materialidad realizado para este informe se ha evidenciado que las expectativas de nuestros grupos de interés van más allá del mero servicio de agua. Así, el resultado para los



grupos de relación externos a nuestra empresa, ha destacado el aspecto “Apoyo a clientes vulnerables” como el más relevante con una puntuación de 4,4 sobre 5.

Antes incluso de conocer estos datos, Hidrogea siempre ha tenido una inquietud por este aspecto y ha contado con otros factores más allá de los económicos en la toma de sus decisiones estratégicas. Aunque ya llevan varios años funcionando, en 2016 se han ampliado los municipios así como los importes de los Fondos Sociales, con un total de 5.744 familias bonificadas. Por otro lado, 17.765 abonados también han sido beneficiados con algún tipo de tarifa especial, de familia numerosa, minusválido, pensionista o de comedores sociales.

Actualmente nuestro reto se ha convertido en conocer a nuestros clientes, ver su realidad individual y adaptarnos a sus necesidades, poniendo en marcha iniciativas tanto económicas como medioambientales, siempre apostando por proyectos locales, cercanos y que beneficien a los propios vecinos.

En Hidrogea haciendo un buen uso del agua aseguramos el futuro de nuestra empresa pero también de las generaciones futuras. Nuestro esfuerzo por lograr que nuestra gestión sea sostenible nos lleva cada año a tener uno de los rendimientos hidráulicos más altos a nivel nacional. Evitar que nuestra red pierda una sola gota es para nosotros algo más que un trabajo, es una obligación. También darle una segunda vida al agua se ha convertido en nuestra prioridad por eso la reutilización en nuestras instalaciones se ha convertido en toda una realidad.

Javier Ybarra

Director General de Hidrogea

## G4-2

### Principales efectos, riesgos y oportunidades.

Para identificar los principales efectos, riesgos y oportunidades Hidrogea realizó en 2015 un primer análisis, determinando los temas más trascendentales para la organización y para sus grupos de interés en términos de sostenibilidad. Ahora en 2016, se ha ampliado este estudio con la puesta en marcha de un programa de profesionalización para la identificación de los Grupos de Interés.

El Toolkit es un programa que apuesta por el diálogo, la comunicación y la transparencia. Hidrogea entiende el diálogo con los grupos de relación como un elemento clave para conocer sus necesidades y expectativas, que ayuda a poner el foco de la estrategia en aquello que realmente importa. Para ello se ha diseñado una estrategia que permite ordenar y sistematizar la información sobre los grupos de relación, a fin de incluir en los planes de acción proyectos que generen un mayor impacto positivo y unas inversiones más eficientes.

La estrategia incluye desde el análisis del contexto actual –las percepciones del negocio en el territorio, el conocimiento y caracterización de los grupos de relación, la identificación de temas relevantes para la compañía y para los grupos de relación– hasta la priorización de las acciones de diálogo a realizar. Su implantación supone un cambio de cultura en el que hay que destacar la corresponsabilidad de los empleados a través de la transformación hacia una empresa mucho más próxima al territorio y a las personas.

Para ello se han formado a profesionales, los cuales harán partícipes a sus colaboradores de los conocimientos recibidos, con el objetivo de que esta forma de entender el diálogo permeabilice y se integre en toda la estructura de la Empresa.

El proceso para determinar los asuntos más relevantes se llevó a cabo mediante un Estudio de Materialidad atendiendo a los principios de la AccountAbility AA1000APS (2008), que recogió la opinión de la empresa y de todos aquellos con los que se relaciona (grupos de interés), dando así respuesta al modelo de materialidad de la Guía G4 de GRI.

Para el informe de este año se ha profundizado en tres explotaciones a la hora de analizar esas debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, han sido los municipios de Cartagena y Lorca y Murcia, para ellos se han realizado análisis independientes con los siguientes resultados:

### CARTAGENA

#### Debilidades

1. RRHH
  - Resistencia al cambio
  - Baja cultura de innovación
  - Falta de orgullo de pertenencia
  - Falta de compromiso e implicación
  - Falta de recursos humanos en ciertas áreas o distribución descompensada de ellos

2. Estructura compleja de la empresa:
  - Exceso de puesta en marcha de iniciativas, falta de conclusión de las mismas
  - Modelo de gobernanza cambiante
  - Dificultad para alinear y priorizar objetivos, asignación conveniente de recursos
  - Lentitud en la toma de decisiones
  - Dificulta del Grupo en comprender la realidad local
  - Falta de sinergias
3. Retrasos de inversiones.
4. Falta de comunicación interna y externa:
5. Falta de transparencia
6. Relación con el Ayuntamiento
7. Exceso de aplicaciones informáticas, necesidad de coordinar aplicaciones entre áreas

## Amenazas

1. Denuncia de la prórroga del contrato por parte del Ayuntamiento
2. Contrato:
  - Revisión, bajada de tarifas
  - Contrato obsoleto, implantación de acciones sin contraprestación económica
3. Escasez de agua, precio
4. Contexto socio-político desfavorable
5. Solicitud por parte del Ayuntamiento de la subida de la tarifa del agua de uso industrial
6. Mala imagen en las redes sociales
7. Interpretación interesada del derecho humano al agua
8. Repercusión de la subida de la energía sobre nuestros procesos
9. Falta de aprobación extena para poer en marcha proyectos y oportunidades de negocio
10. Relación cambiante con grupos de relación prioritarios

## Fortalezas

1. Convenios con centros tecnológicos, alianzas empresariales y presencia en foros de relevancia
2. Trayectoria empresarial, presencia y en la Región, sinergias entre explotaciones
  - Calidad y eficiencia en el servicio
3. Responsable socialmente, alianzas sociales
4. Equipo humano profesional y con experiencia
5. Sistemas de gestión avanzados (certificados de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, PRL...)
6. Iniciativas medioambientales, I+D+i y gestión sostenible de las instalaciones
7. Pertenencia a un Grupo líder en el sector
8. Capacidad financiera, disponibilidad de medios y recursos
9. Know-How, grado de especialización
10. Desarrollo de aplicaciones para el control y seguimiento de procesos
11. Plan de igualdad

## Oportunidades

1. Incorporación de nuevas tecnologías
2. Transparencia e información: uso de los medios de comunicación de forma más eficiente, elaboración de una estrategia de comunicación interna y externa, aumentar la presencia en redes sociales
3. Fomento de la colaboración en acciones sociales
4. Priorización en el uso de energías renovables
5. Continuidad y potenciación de relaciones con los centros de conocimiento, clústers... y ampliar a otros sectores
6. Participación en nuevos proyectos (ADIR, Smart Cities, Mar Menor, Zal...)
7. Regulación del mercado nacional, desalación
8. Reutilización y revalorización de residuos
9. Recuperación de espacios naturales
10. Desarrollo de una plataforma para la gestión y entrega de información entre áreas
11. Posibilidad de cambios en el escenario político con los futuros cambios de gobierno municipal
12. Nuevos modelos de colaboración público-privada
13. Campaña de información al ciudadano sobre la eficiencia de nuestra gestión y otras cuestiones, como el precio y la calidad del agua
14. Fomento de la cultura del conocimiento y las colaboraciones interdepartamentales
15. Implicación y diálogo con los Grupos de Relación
16. Aprovechar las comisiones creadas (Mesa del Agua) para reconducir las relaciones con los actores municipales y ofrecer soluciones creativas (nuevos modelos tarifarios)
17. Definición de procedimientos para prevenir incidencias con terceros
18. Puesta en valor de la rápida respuesta de la empresa en la resolución de situaciones de crisis

## LORCA

## Debilidades

1. Imagen de empresa, reputación y marca
2. Deslocalización (control ajeno)
3. Necesidad de mejorar la comunicación interna
4. Comunicación externa con escasa presencia en RRSS y una página web obsoleta
5. Gestión escasa en campañas educativas
6. Necesidad de una mayor información sobre los conceptos incluidos en la factura y los costes en el precio del agua
7. Falta de transparencia
8. Fala de sistema de gestión 50001 (eficiencia energética)
9. Retraso en la realización de inversiones por el control del socio público
10. Bajo nivel de autosuficiencia energética

## Amenazas

1. Contexto socio-político desfavorable:
2. Reducción de inversión pública en infraestructuras
3. Cambios estrictos en la normativa medioambiental
4. Crisis económica: Aumento de fraudes e impagados y reducción del consumo
5. Sequía, estrés hídrico
6. Interpretación interesada del Derecho Humano al agua
7. Precio del agua considerado caro
8. Desconocimiento de la comunidad local de las actividades desarrolladas por la empresa

## Fortalezas

1. Calidad y eficiencia del servicio
2. Posicionamiento de Suez en el sector
3. Empresa:
  - Profesional y con experiencia
  - Innovadora y tecnológicamente referente
  - Responsable social y medioambientalmente
4. Colaboración público privada
5. RRHH:
  - Implicación y cualificación del equipo humano
  - Formación continua y difusión de buenas prácticas
  - Plan de igualdad
6. Contrato de larga duración

## Oportunidades

1. Transparencia e innovación: uso de los medios de comunicación que están disponibles de forma más eficiente
2. Implicación y diálogo con los Grupos de Relación
3. Acción social y medioambiental: Reorientar, potenciar y dar visibilidad
  - Proyecto ISO 22000 y ampliación de la ISO 14001 para la EDAR de La Hoya
  - Colaboración con ONG's sociales y medioambientales
4. Gestión eficiente, valorización de recursos
5. Puesta en marcha y desarrollo de proyectos innovadores
6. Mejora de procesos
7. Valorización de nuestro Know-How
8. Mejora de la imagen de marca como garantía de calidad y buen servicio
9. Posibilidad de reconducir las relaciones con el socio público mediante la definición de nuevos objetivos
10. Medidas de conciliación para fomentar el sentimiento de pertenencia a la empresa
11. Conocimiento del cliente y sus necesidades
12. Estabilidad del sector agua

13. Puesta en valor de la rápida respuesta de la empresa en la resolución de situaciones de crisis

## MURCIA

### Debilidades

1. Pérdida de reputación
2. Precio del agua

### Amenazas

1. Tensión política
2. Pérdida de confianza de los grupos de relación
3. Percepción del precio del agua y su coste

### Fortalezas

1. Calidad y eficiencia del servicio
2. Tecnología e instalaciones
3. Gestión medio ambiental
4. I+D+i
5. Buena reputación en el sector del agua

### Oportunidades

1. Adaptación de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio
2. Acercamiento a los grupos de relación
3. Igualdad

Los resultados extraídos de la matriz DAFO evidencian una similitud entre las tres empresas. La Región de Murcia se caracteriza por un déficit hídrico importante y eso repercute en el sector. También la estructura empresarial interna y la situación social son puntos importantes a tener en cuenta. Para ello Hidrogea apuesta por la implantación de una estrategia de desarrollo sostenible a largo plazo, que afecta a todas las áreas de la empresa. También cuenta con una fortaleza común a todas sus sociedades y es la calidad y la eficiencia en el servicio. Hidrogea pertenece a uno de los grandes grupos del sector del agua, el Grupo Suez y eso le otorga una ventaja en cuanto a Know How, I+D+i y facilidad para adaptarse a los nuevos desafíos de sostenibilidad y eficiencia energética.

En los últimos tiempos Hidrogea también ha apostado por un acercamiento a sus grupos de interés, ha puesto en marcha el Toolkit e incrementado sus acciones en el ámbito de lo social. Ha realizado un esfuerzo por conocer la realidad de sus clientes, ha estudiado sus necesidades e intenta cada día adaptarse a ellas, con nuevas medidas de muy diferente índole, por un lado ha puesto en marcha acciones para facilitar el pago del recibo, tarifas especiales y fondos

sociales, pero también apuesta por proyectos locales relacionados con la educación, la concienciación y la sostenibilidad.

Para la minimización de riesgos se han publicado una serie de políticas de empresa:

A nivel del Grupo Agbar (Grupo Suez Water Spain):

- Política de biodiversidad.
- Política de Grupo Agbar de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de Grupo Agbar de relaciones con funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración de Grupo Agbar.
- Política Desarrollo Sostenible.
- Política de gestión integrada.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Gobernanza de compras.
- Política de Compras.

A nivel de la Dirección Territorial de Murcia:

- Política de Gestión Integrada de Hidrogea.
- Política de Gestión Integrada de Aguas de Lorca.
- Política de Gestión Integrada de Aguas de Cieza
- Política de Gestión Integrada de Aguas de Jumilla
- Política de Gestión Integrada de Sermubeniel
- Política de Gestión Integrada de Aguas de Murcia
- Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) Hidrogea.
- Política de PRL Aguas de Lorca.
- Política de PRL Sermubeniel.
- Política de PRL Aguas de Cieza.
- Política de PRL Aguas de Jumilla.
- Política de PRL Aguas de Murcia
- Política de Biodiversidad de Aguas de Murcia
- Política de Igualdad de Aguas de Murcia

## Perfil de la Organización

### G4-3

#### Nombre de la organización.

HIDROGEA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.

### G4-4

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

Hidrogea forma parte de Suez Water Spain. Opera en la Región de Murcia en trece municipios con trece explotaciones diferentes cuyo régimen jurídico varía en función de si la prestación del servicio de abastecimiento de agua se hace mediante una empresa mixta o bien por la figura jurídica de concesión. La gestión en la modalidad concesión se realiza en Abanilla, Águilas, Alcantarilla, Cartagena, Cehegín, Las Torres de Cotillas, San Javier y Torre Pacheco. Las empresas mixtas en las que Hidrogea tiene el 49% del accionariado, perteneciendo el 51% restante a los respectivos ayuntamientos son Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca, Aguas de Murcia, y Sermubeniel. Además, en este informe se incluye información de su participada, el Club Deportivo Las Torres de Cotillas (exclusivamente datos de RR.HH.).





Los servicios más importantes que la empresa presta son:

1. La gestión de todos los procesos relacionados con el Ciclo Integral del Agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución, el control sanitario y el suministro de agua, también al saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural. Toda esta experiencia es la base de su modelo de gestión.
2. Además, diseña y ejecuta infraestructuras hidráulicas de captación, producción, distribución y tratamiento, a la vez que ofrece otros servicios ambientales siempre teniendo en cuenta su compromiso con la Responsabilidad Corporativa y el Desarrollo Sostenible.

#### Servicios prestados por Hidrogea

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

## G4-5

**Lugar donde se encuentra la sede de la organización.**

Ntra. Sra. de los Buenos Libros, 3  
30008 Murcia

## G4-6

**Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos en los que la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.**

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

## G4-7

### **Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.**

La prestación de servicios en cada uno de los municipios de la Región en los que está presente Hidrogea varía en función del tipo de gestión acordado con el ayuntamiento, gestión conseguida, en cualquier caso, a través de licitación pública. Así, se distingue entre concesiones administrativas, empresas mixtas con participación municipal y U.T.E.

### **Las empresas mixtas**

Son sociedades en la que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública, en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. La Administración participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce un cierto control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

La empresa mixta es una fórmula de colaboración que Hidrogea considera coherente con el modelo de participación público-privada que defiende. En ellas, el 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante corresponde a la sociedad privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A, perteneciente al grupo Suez Water Spain.

A continuación se describen sucintamente las empresas mixtas en las que participa y se lleva la gestión, así como la composición de sus Consejos de Administración.

<b>AGUAS DE MURCIA</b>	
<b>Dirección:</b>	Plaza Circular, nº 9. CP: 30.008
<b>Teléfono / fax:</b>	968 28 80 00 / 968 27 80 36
<b>Municipio:</b>	Murcia (8 barrios y 54 pedanías)
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado y Depuración
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	1992
<b>Clientes:</b>	185.325 clientes
<b>Habitantes:</b>	441.003 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 2.187 km de red de agua potable, 1.566 Km de red de alcantarillado, 27 depósitos con una capacidad de 100.662 m3 de agua más un embalse de regulación de 175.000 m3, 1 potabilizadora, 16 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas y 242 bombeos de agua potable y residual.
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE MURCIA</b>	

**Desde el 01/01/2016 al 31/12/2016**

<b>PRESIDENTE</b>	José Ballesta Germán	Ayuntamiento
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Asunción Martínez García	
<b>GERENTE</b>	José Albaladejo Guillén	Aguas de Murcia
<b>SECRETARIO</b>	Antonio Marín Pérez	
<b>INTERVENTORA</b>	Cecilia Milanés Rodríguez	
<b>CONSEJEROS/AS</b>	Roque Ortíz	Ayuntamiento
	José Guillén Parra	Ayuntamiento
	Enrique Ayuso Fernández	Ayuntamiento
	Mario Gómez Figal	Ayuntamiento
	Luis Alberto Bermejo Recio	Ayuntamiento
	José Ignacio Tornel Aguilar	Ayuntamiento
	Jorge Sánchez Marín	Aguas de Murcia
	Javier Segovia Pastor	
	Guillermo González de Olano	
	Juan Carlos Torres Rojo	
	Javier Ybarra Moreno	
	Gaspar de la Peña	
	Juan Roca Guillamón	

<b>AGUAS DE CIEZA</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ José Pérez Gómez, nº 2-bis CP: 30.530
<b>Teléfono / fax:</b>	968 76 29 31 / 968 76 76 99
<b>Municipio:</b>	Cieza
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado, Parques y Jardines, Limpieza Viaria y Limpieza de Edificios Públicos.
<b>Forma de Gestión:</b>	Empresa Mixta
<b>Año de inicio:</b>	1999
<b>Clientes:</b>	15.065
<b>Habitantes:</b>	35.134 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 104 Km de red de agua potable, 67'48 Km de red de alcantarillado, 3 depósitos con una capacidad de 11.500 m <sup>3</sup> , 1 bombeo de agua potable, 1 de residuales y 5 barredoras.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE CIEZA

Desde el 01/03/2016 al 31/12/2016

<b>PRESIDENTE</b>	Pascual Lucas Díaz	Ayto. Cieza
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Antonio Franco Espinosa (Con voz pero sin voto)	Aguas de Cieza
<b>SECRETARIO</b>	Bartolomé Buendía Martínez (Con voz pero sin voto)	Ayto. Cieza
<b>LETRADO ASESOR</b>	M <sup>a</sup> Teresa Vizcaíno Sequeira	Hidrogea
<b>LETRADO ASESOR SUPLENTE</b>	Arturo García-Balibrea Ramírez (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
<b>CONSEJEROS/AS</b>	Francisco Saorín	Ayto. Cieza
	Miguel Gual López	Ayto. Cieza
	Enrique Fernández Abad	Ayto. Cieza
	José Antonio Vergara Parra	Ayto. Cieza
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
	Antonio Garvía Castillo	Hidrogea
	M <sup>a</sup> Tera Vizcaíno Sequeira	Hidrogea

<b>AGUAS DE JUMILLA</b>	
<b>Dirección:</b>	Avda. de Levante, nº 32, bajo. CP: 30.520
<b>Teléfono / fax:</b>	968 78 05 68 / 968 78 05 88
<b>Municipio:</b>	Jumilla
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado y Depuración
<b>Forma de Gestión:</b>	Empresa Mixta
<b>Año de inicio:</b>	2000
<b>Clientes:</b>	12.786
<b>Habitantes:</b>	25.362
<b>Detalle:</b>	Dispone de 375'745 Km de red de agua potable, 97'393 Km de red de alcantarillado, 12 depósitos con una capacidad de 5.455 m <sup>3</sup> , 4 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas, 7 bombeos de agua potable y 5 captaciones.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE JUMILLA

Desde el 01/03/2016 al 31/12/2016

<b>PRESIDENTA</b>	Juana Guardiola Verdú	Ayto. Jumilla
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Manuel Rayo Hidalgo (Con voz pero sin voto)	Aguas de Jumilla
<b>SECRETARIA</b>	Josefa Torres Molina (Con voz pero sin voto)	Ayto. Jumilla
<b>VICESECRETARIA</b>	María Teresa Vizcaíno Sequeira (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
<b>LETRADO ASESOR</b>	Arturo García-Balibrea Ramírez (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
<b>CONSEJEROS/AS</b>	Francisco González	Ayto. Jumilla
	Francisco Martínez Escandell	Ayto. Jumilla
	Benito Santos Sigüenza	Ayto. Jumilla
	María Teresa Vizcaíno Sequeira	Hidrogea
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea

<b>AGUAS DE LORCA</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ Príncipe Alfonso, 2. CP: 30.800 Lorca
<b>Teléfono / fax:</b>	968 47 71 10 / 968 47 00 80
<b>Municipio:</b>	Lorca
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado y Depuración
<b>Forma de Gestión:</b>	Empresa Mixta
<b>Año de inicio:</b>	1998
<b>Clientes:</b>	38.354
<b>Habitantes:</b>	91.730
<b>Detalle:</b>	Dispone de 1.160 Km de red de agua potable, 419,97 Km de red de alcantarillado, 33 depósitos con una capacidad de 9.559 m3, 9 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas y 1 industrial, 10 bombes de agua potable y 4 de agua residual.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE LORCA

Desde el 01/01/2016 al 31/12/2016

<b>PRESIDENTE</b>	Francisco Jódar Alonso	Ayto. Lorca
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Francisco Quesada Fernández	Aguas de Lorca
<b>SECRETARIA</b>	Francisco López Olivares	Ayto. Lorca
<b>VICESECRETARIO</b>	Pedro José Martínez Marín	Ayto. Lorca
<b>LETRADO ASESOR</b>	Guillermo González de Olano	Hidrogea
<b>CONSEJEROS/AS</b>	Ángel Meca Ruzafa	Ayto. Lorca
	Juan de la Cruz Arcas Martínez Salas	Ayto. Lorca
	Juan Fco. Martínez Carrasco	Ayto. Lorca
	Diego José Mateos Molina	Ayto. Lorca
	Pedro Sosa Martínez	Ayto. Lorca
	José Luis Fernández Pérez	Aguas de Lorca
	Juan Carlos Torres Rojo	Hidrogea
	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea
	Antonio GarvÍ Castillo	Hidrogea
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea

<b>SERMUBENIEL</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ Juan Saquero, 1 bajo-A. CP: 30.130
<b>Teléfono / fax:</b>	968 60 25 26 / 968 60 25 01
<b>Municipio:</b>	Beniel
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado, Limpieza Viaria, Limpieza de Edificios Públicos, Recogida de Residuos Sólidos Urbanos, Recogida Selectiva y Parques y Jardines
<b>Forma de Gestión:</b>	Empresa Mixta
<b>Año de inicio:</b>	2006
<b>Clientes:</b>	4.340
<b>Habitantes:</b>	11.114 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 57 Km de red de agua potable, 35 Km de red de alcantarillado y 2 camiones para la recogida de basura, 2 barredoras en limpieza vial y 1 camión volquete para el servicio de jardinería.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SERMUBENIEL

**Desde el 01/01/2016 al 31/12/2016**

<b>PRESIDENTE</b>	Mari Carmen Morales Ferrando	Ayto. Beniel
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Manuel Pablo Martín Lozano	Sermubeniél
<b>SECRETARIO</b>	José Antonio López Campuzano	Ayto. Beniel
<b>LETRADA ASESORA</b>	María Teresa Vizcaíno Sequeira	Hidrogea
<b>CONSEJEROS/AS</b>	José Manuel Robles Aracil	Ayto. Beniel
	Raúl Nortes Ortín	Ayto. Beniel
	Francisco Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea

**Las concesiones**

Es el otorgamiento del derecho de explotación por un periodo determinado de bienes y servicios por parte de una empresa a otra. Esta es otra de las fórmulas de colaboración con las administraciones públicas empleada por Hidrogea.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HIDROGEA**

Desde el 01/01/2016 al 31/12/2016

<b>PRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
<b>VOCAL</b>	Sr. D. Antonio GarvÍ Castillo	Hidrogea
<b>VOCAL</b>	Gaspar de la Peña Velasco	Independiente
<b>SECRETARIO/CONSEJERO</b>	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea

**ÁGUILAS**

<b>Dirección:</b>	Dirección: C/ Rey Carlos III, 43 – bajo. CP: 30.880
<b>Teléfono / fax:</b>	968 41 11 17 / 968 41 27 33
<b>Municipio:</b>	Águilas
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado y Depuración
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	1970
<b>Clientes:</b>	23.227
<b>Habitantes:</b>	34.706 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 183 Km de red de agua potable, 83,55 Km de red de alcantarillado, 9 depósitos con una capacidad de 18.100 m3, 1 estación depuradora de agua residual urbana y 4 bombeos de agua potable y 20 de agua residual.



<b>SAN JAVIER</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ Mercado, 9. CP: 30.730
<b>Teléfono / fax:</b>	968 57 21 12 / 968 57 12 49
<b>Municipio:</b>	San Javier
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	1994
<b>Clientes:</b>	21.584
<b>Habitantes:</b>	31.782 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 284 Km de red de agua potable, 166,58 Km de red de alcantarillado, 1 bombeo de agua potable, 5 bombeos de agua residual y 1 depósito con una capacidad de 2.500 m3.

<b>ALCANTARILLA</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ Mayor, 22. CP: 30.820
<b>Teléfono / fax:</b>	968 89 11 45 / 968 89 37 45
<b>Municipio:</b>	Alcantarilla
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión
<b>Año de inicio:</b>	1995
<b>Clientes:</b>	17.473
<b>Habitantes:</b>	41.155 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 167 Km de red de agua potable, 124'3 Km de red de alcantarillado, 4 depósitos con una capacidad de 6.420 m3 más un embalse de regulación de 245.000 m3, 1 potabilizadora, 1 bombeo de agua potable y 4 de agua residual.

<b>CEHEGÍN</b>	
<b>Dirección:</b>	Avda. de la Libertad, 24 – bajo. CP: 30.430
<b>Teléfono / fax:</b>	968 72 36 33 / 968 72 35 76
<b>Municipio:</b>	Cehegín
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	2008
<b>Clientes:</b>	8.447
<b>Habitantes:</b>	15.321 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 217 Km de red de agua potable, 70 Km de red de alcantarillado y 6 depósitos con una capacidad de 2.210 m3.

<b>TORRE PACHECO</b>	
<b>Dirección:</b>	Avda. de Europa, 1. CP: 30.700
<b>Teléfono / fax:</b>	968 58 55 84 / 968 58 53 05
<b>Municipio:</b>	Torre Pacheco
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	2006
<b>Clientes:</b>	20.420
<b>Habitantes:</b>	34.630 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 624 Km de red de agua potable, 272,45 Km de red de alcantarillado, 10 depósitos con una capacidad de 11.336 m3 y 12 bombes de agua potable y 10 de agua residual.

<b>LAS TORRES DE COTILLAS</b>	
<b>Dirección:</b>	C/. Pablo Neruda esq. Reyes Católicos, 26-A. CP: 30.565
<b>Teléfono / fax:</b>	968 62 86 99 / Fax: 968 62 53 05
<b>Municipio:</b>	Las Torres de Cotillas
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión
<b>Año de inicio:</b>	2006
<b>Clientes:</b>	9.947
<b>Habitantes:</b>	21.341 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 173 Km de red de agua potable 104 Km de red de alcantarillado, 4 depósitos con una capacidad de 6.544 m3, 4 bombeos de agua potable y 4 de agua residual.

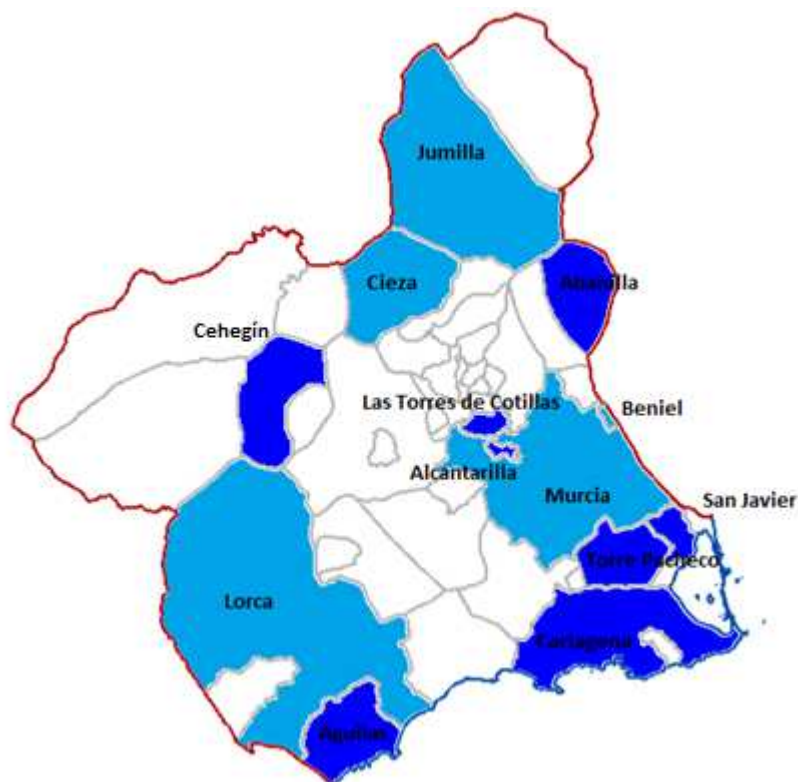
<b>ABANILLA</b>	
<b>Dirección:</b>	C/ Patrocinio González, 6. CP: 30.840
<b>Teléfono / fax:</b>	968 68 04 75 / 968 680099
<b>Municipio:</b>	Abanilla
<b>Servicio:</b>	Agua y Alcantarillado
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión
<b>Año de inicio:</b>	1990
<b>Clientes:</b>	4.548
<b>Habitantes:</b>	6.184 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 192 Km de red de agua potable, 54'69 Km de red de alcantarillado, 10 depósitos con una capacidad de 4.373 m3, 3 bombeos de agua potable y 3 de agua residual.

<b>CARTAGENA</b>	
<b>Dirección:</b>	C/Capitanes Ripoll, 8. CP: 30203
<b>Teléfono / fax:</b>	968 12 26 00 / 968 12 05 31
<b>Municipio:</b>	Cartagena
<b>Servicio:</b>	Agua, Alcantarillado y Depuración
<b>Forma de Gestión:</b>	Concesión administrativa
<b>Año de inicio:</b>	1992
<b>Clientes:</b>	105.012
<b>Habitantes:</b>	214.759 (INE 2016)
<b>Detalle:</b>	Dispone de 1.542 Km de red de agua potable, 1.013,83 Km de red de alcantarillado, 21 depósitos con una capacidad de 19.285 m3, 4 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas, 17 bombeos de agua potable y 64 de agua residual.

## G4-8

**Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).**

Hidrogea presta servicio a más de 1 millón de ciudadanos, gestionando de manera sostenible el ciclo integral del agua (distribución, abastecimiento, alcantarillado y control de vertidos) en 13 municipios y 92 pedanías.



Más información en el indicador **G4-7**.

## G4-9

Dimensiones de la organización, incluido:

- **Número de empleados:** 697 (31/12/2016).
- **Número de operaciones:** 78.722.592,56 m<sup>3</sup> producidos en 2016 de los cuales 9.085.883 m<sup>3</sup> se producen en las ETAP Los Guillemos y Contraparada y el resto proceden del Ente Público del Agua (EPA) y la Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT).
- **Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público):** 185.898,63 Miles de Euros.
- **Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado):**
  - o Capitalización: 219.578,31 €
  - o Deuda: 135.278,30 €.
  - o Patrimonio: 84.300,00 €
- **Cantidad de productos o servicios que se ofrecen:** Servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal y servicios asociados (elaboración de presupuestos y ejecución de acometidas de agua potable y saneamiento, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada, 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.

<b>TABLA DE MAGNITUDES TÉCNICAS</b>		
<b>ABASTECIMIENTO</b>		<b>Observaciones</b>
Número total de municipios servidos	13	Águilas, Cehegín, Lorca, Cartagena, San Javier, Torre Pacheco, Abanilla, Alcantarilla, Las Torres de Cotillas, Beniel, Jumilla, Cieza y Murcia.
Población total servida de derecho (habitantes)	1.004.221	Águilas (34.706), Cehegín (15.321), Lorca (91.730), Cartagena ( 214.759), San Javier (31.782), Torre Pacheco (34.360), Abanilla (6.184), Alcantarilla (41.155), Las Torres de Cotillas (21.341), Beniel (11.114), Jumilla (25.362), Cieza (35.134) y Murcia (441.003).
Volumen entregado a la red (m <sup>3</sup> /año)	78.722.592,56	
Número de ETAP	2	Contraparada y los Guillemos
Total agua tratada (m <sup>3</sup> )	9.085.883	
Longitud total de la red de distribución (km)	7.308,76	
<b>SANEAMIENTO</b>		<b>Observaciones</b>
Número total de municipios servidos en alcantarillado	13	Águilas, Cehegín Lorca, Cartagena, San Javier, Torre Pacheco, Abanilla, Alcantarilla, Las Torres de Cotillas, Beniel, Jumilla, Cieza y Murcia.
Longitud total de la red de alcantarillado y colectores (km)	4.112,20 km	
<b>DEPURACIÓN</b>		<b>Observaciones</b>
Número total de municipios servidos en depuración	5	Águilas, Cartagena, Murcia, Lorca y Jumilla.
Número total de depuradoras	33	15 en EMUASA, 4 Cartagena, 1 Águilas, 9 Lorca y 4 en Jumilla.
Total Agua Tratada (m <sup>3</sup> )	57.957.739,33	
Habitantes equivalentes	965.667,78	

## G4-10

### a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.

El número de empleados de Hidrogea a 31 de Diciembre de 2016 fue de 697 personas de las cuales 536 eran hombres (76,90%) y 161 mujeres (23,10%).

2016			
	Hombres	Mujeres	Total
Indefinidos	481	145	626
Jubilación parcial	6	1	7
Circunstancias producción	19	2	21
Interinidad	13	4	17
Prácticas	2	3	5
Obra o servicio	15	6	21
	536	161	<b>697</b>

	Hombres	Mujeres
<b>Número</b>	536	161
<b>Porcentaje</b>	76,90%	23,10%

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

TOTAL REGIÓN INDEFINIDOS POR JORNADA Y SEXO					
JORNADA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	% MUJERES	% HOMBRES
COMPLETA	131	478	609	21,51%	78,49%
PARCIAL	14	3	17	82,35%	17,65%
TOTAL REGION	145	481	626	23,16%	76,84%

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

Durante 2016 no hubo empleados externos en la plantilla, a excepción de los 25 becarios que se incorporaron para la realización de prácticas previa firma de convenio con los diferentes centros educativos.

**d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.**

2016			
EMPRESA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
AGUAS DE LORCA	49	18	67
AGUAS DE CIEZA	58	8	66
AGUAS DE JUMILLA	11	2	13
SERMUBENIEL	20	14	34
HIDROGEA	206	67	273
INTERSA	9	5	14
EMUASA	183	47	230
<b>TOTAL</b>			<b>697</b>

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 externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas.

Hidrogea contribuye al desarrollo económico y social de las localidades donde opera con la creación de puestos de trabajo de manera directa e indirecta. Junto a los casi 700 empleados por cuenta ajena, se unen 315 trabajadores indirectos<sup>1</sup> entre los que se encuentran trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, contratistas y trabajadores subcontratados de los contratistas, que desarrollan su labor a lo largo de la cadena de suministro de la actividad empresarial de la compañía.

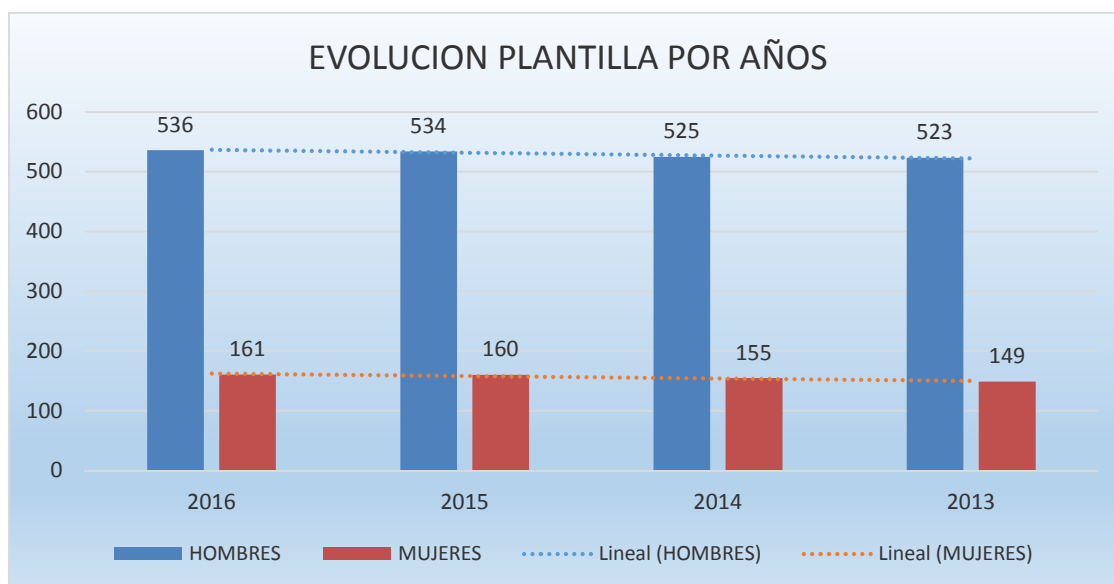
f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

No ha habido cambios significativos en el número de trabajadores ya que las contrataciones no están sujetas a temporalidad.

AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2016	536	161	697
2015	534	160	694
2014	525	155	680
2013	523	149	672

<sup>1</sup> No incluye datos de EMUASA.





## G4-11

### Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

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

## G4-12

### a. Describa la cadena de suministro de la organización.

El suministro distribuido entre las 13 poblaciones a las que abastece Hidrogea procede de diferentes fuentes entre las que se encuentran: la Mancomunidad de los Canales del Taibilla; la Desaladora de Escombreras, cuya gestión la realiza el Ente Público del Agua de la Región de Murcia y a través de las dos estaciones de tratamiento disponibles en los municipios de Murcia y Alcantarilla; los sondeos disponibles en Jumilla, y dos manantiales más un sondeo ubicados en el municipio de Lorca a través de las diferentes concesiones administrativas de la Confederación Hidrográfica del Segura.

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 regenerada y de saneamiento; ya se realizó en su momento por medio de la adjudicataria del procedimiento abierto de licitación de este suministro en Hidrogea y de las sociedades mixtas.

Para el resto de suministros se tiene establecido un Procedimiento General de Compras mediante el cual se realizan las correspondientes aprobaciones y comparativas de presupuestos encaminadas a optimizar las compras seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos tanto desde el punto de vista técnico y económico así como de sostenibilidad.

## 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.**

En 2016 se produjo un cambio en la propiedad accionarial de la sociedad como consecuencia de la absorción de INTERAGUA, SERVICIOS INTEGRALES DEL AGUA, S.A. por parte de SUEZ AGUA CONCESIONES IBÉRICA, S.L.U. y la venta posterior de la acción nominativa de clase y serie única, número 1 por parte de la mercantil SUEZ AGUA, CONCESIONES IBÉRICA, S.L.U. a la mercantil AQUAMBIENTE, SERVICIOS PARA EL SECTOR DEL AGUA, S.A.U.

## G4-14

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

El Principio de Precaución constituye uno de los Principios Rectores del Programa Comunitario de Medio Ambiente y establece que se deben adoptar medidas preventivas cuando existan dudas científicas razonables y para evitar posibles daños a la salud pública o al medioambiente. En ese sentido, respecto al enfoque de Hidrogea sobre la gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos; la empresa dispone de un conjunto de políticas (G4-2) y sistemas de análisis y prevención de riesgos que permite a los responsables de cada área anticiparse a la generación de impactos negativos. Dicho sistema cuenta con un protocolo de actuación que se activa poniendo en marcha medidas mitigadoras y de recuperación en caso de que el riesgo se convierta en impacto.

Para ello Hidrogea cuenta con la aplicación informática EVAM o de Evaluación de Aspectos Medioambientales que causen o puedan causar algún impacto significativo en el Medio Ambiente. Aquellos aspectos que obtienen una puntuación significativa se tratan en los comités de gestión para su minimización o resolución.

Por otro lado, el Sistema de Gestión de Riesgos Operacionales permite identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan para desarrollar planes de mitigación. Las áreas analizadas corresponden a Captación/Potabilización, Distribución, Alcantarillado, Depuración y Calidad del Agua y los riesgos definidos se encuentran 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 Imagen.

La implementación continua de esas actuaciones permite garantizar el mínimo impacto de nuestras actividades sobre el entorno.

## 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.

### PACTO SOCIAL POR EL MEDIO AMBIENTE

Durante 2016 se han presentado las declaraciones públicas del Certificado del Compromiso con el Desarrollo Sostenible tanto de Hidrogea como de sus empresas mixtas, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca y Sermubeniél. Estas declaraciones manifiestan la continuidad de la suscripción de las empresas al “Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el Medio Ambiente.

Los informes de seguimiento se pueden consultar en la página [www.ecorresponsabilidad.es/pacto.htm](http://www.ecorresponsabilidad.es/pacto.htm)

Los compromisos de la empresa adquiridos en las declaraciones están relacionados con:

- Reducción de pérdidas en la red de agua potable y uso eficiente del agua
- Eficiencia energética
- Reducción del consumo de papel y de desplazamientos en la prestación de los servicios de la empresa
- Fomento de las acciones relacionadas con el Desarrollo Sostenible y el uso responsable del agua, tanto para el cliente interno como externo.



Compromiso con el  
**Desarrollo Sostenible**  
REGIÓN DE MURCIA

### Convenios con ESAMUR

Siguen vigentes los acuerdos entre Esamur y los ayuntamientos de Águilas, Jumilla, Lorca y Murcia, para la financiación de los convenios de explotación y mantenimiento de las instalaciones de saneamiento y depuración, en las que actúan como empresas explotadoras Hidrogea, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca y Aguas de Murcia. Estos tienen una vigencia de 3 años.

La renovación de los convenios con el Ayuntamiento de Cartagena se encuentra en fase de negociación aunque durante este período Hidrogea continúa realizando la gestión de estas instalaciones.

El total de instalaciones incluye a 30 EDARs y 11 EBARs situadas en dichos municipios.



### PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

En línea con su política de difusión y soporte de la Responsabilidad Social Corporativa y de la consecución del Desarrollo Sostenible, Hidrogea, reafirmó en 2016 su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el objetivo de apoyar, promover y difundir los Diez Principios basados en la defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, teniendo que publicar el primer Informe de Progreso en 2014.

Asimismo, Aguas de Murcia es socio de la Red Española del Pacto Mundial así como el Grupo, que es socio fundador. Se puede acceder a los Informes Anuales de Progreso tanto en [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) como en [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

### LONDON BENCHMARKING GROUP (LBG)

Hidrogea emplea la metodología LBG, reconocida por la GRI, para medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de su Acción Social en la comunidad, más allá de su actividad empresarial. Para ampliar información consultar el indicador G4-SO1.



## UN MILLÓN DE COMPROMISOS POR EL CLIMA

Con motivo de la Cumbre del Clima de París donde la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (COP21) alcanzó un acuerdo histórico hacia una economía baja en carbono; Hidrogea se adhirió a la iniciativa “Un Millón de Compromisos por el Clima”, impulsada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España, la Fundación Biodiversidad, Save Horizon, Ineco y Ecodes, para la que reafirmó una serie de compromisos en materia de lucha contra el cambio climático.



## PACTO DE ALCALDES

Los ayuntamientos de Murcia, Cartagena, Lorca, San Javier, Torre Pacheco, Águilas, Cieza, Jumilla y Cehegín, territorios donde Hidrogea está presente, están adheridos al Pacto de los Alcaldes para el Clima y la Energía con el propósito de los firmantes de superar el objetivo de la Unión Europea de reducir en un 20% las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera antes de 2020. En 2014 la Comisión Europea lanzó la iniciativa Mayors Adapt, basada en el mismo modelo de gestión pública, mediante la cual se invitaba a las ciudades a asumir compromisos políticos y tomar medidas para anticiparse a los efectos inevitables del cambio climático. A finales de 2015, ambas iniciativas se fusionaron en el nuevo Pacto de los Alcaldes para el Clima y la Energía (Mayors Compact), mediante el cual se asumieron los objetivos de la UE para 2030 y se adoptó un enfoque integral de atenuación del cambio climático y de adaptación a este.

El Alcalde de Murcia y Consejero de EMUASA, José Ballesta Germán, cuenta con el compromiso de la empresa mixta para la consecución de estos propósitos 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 de la administración con acciones enmarcadas en El Plan de Acción de Energía Sostenible PAES y El Plan de Acción contra el Cambio Climático.



## PACTO POR LA BIODIVERSIDAD PARA GRANDES EMPRESAS

Promovido por el MAGRAMA y la Fundación Biodiversidad, Hidrogea 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).



## CÁTEDRA HIDROGEA-UPCT

Hidrogea se incorporó en 2014 a la Red de Empresas Tecnológicas de la UPCT para desarrollar actividades de colaboración dentro de la gestión del ciclo integral del agua, con el objetivo principal de fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, así como su posible aplicación en “Smart Cities”.

Esta Cátedra es un ejemplo de colaboración entre el sector público y privado, basado en la investigación y la transferencia tecnológica, que genera sinergias en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos de I+D innovadores que promueven la accesibilidad tecnológica y facilitan la incorporación de las personas con discapacidad al mercado de trabajo.

Desde que comenzó la Cátedra un total de 49 estudiantes de la Politécnica han sido becados y han realizado prácticas en la compañía; se han puesto en marcha 17 proyectos; se han realizado 4 trabajos de fin de grado, de los cuales dos han sido premiados como el mejor TFG y de momento se han contratado a dos personas para que sigan con su vida laboral en Hidrogea.

Asimismo, EMUASA, inició en 2015 la creación de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia para el desarrollo de actuaciones en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.



**ESTRATEGIA DE EMPRENDIMIENTO Y EMPLEO JOVEN**

En 2014, la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas, perteneciente al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, concedió a Hidrogea el sello de 'Entidad adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013/2016'. De este modo, la compañía se acogió al Plan de Formación de dicha estrategia para mejorar la educación y la formación, favoreciendo la futura incorporación de los jóvenes al mercado de trabajo mediante el fomento de las prácticas empresariales durante los últimos años de estudio.

Para lograr este objetivo se pusieron en marcha dos programas donde Hidrogea ofrece a los estudiantes la posibilidad de tener un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas profesionales en cualquiera de las áreas y departamentos de la empresa. El primero está dirigido a estudiantes universitarios, para prácticas remuneradas mediante la firma de convenios de colaboración con universidades y escuelas de negocios. El segundo se centra en los estudiantes de ciclos de grado superior de Formación Profesional.

**G4-16**

Elabore una lista con 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:

- Ostenta un cargo en el órgano de gobierno;
- Participa en proyectos o comités;
- Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;
- Considera que ser miembro es una decisión estratégica.

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

AEAS	Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
AEC	Asociación Española para la Calidad
AECA	Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas
ADIMUR	Asociación de Directivos de la Región de Murcia
AEDYPE	Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas
AEMA-rm	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia
AGA	Asociación Española de Empresas Gestoras de Servicios de Agua Urbana

ANSE	Asociación de Naturalistas del Sureste
APPICE	Asociación Española de Pilas de Combustible
ASELIPMUR	Asociación de empresas de limpieza pública de la Región de Murcia
CECLOR	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Lorca
CETENMA	Centro Tecnológico de la Energía y del Medio Ambiente de la Región de Murcia
COCIN	Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, Cartagena y Lorca
COEC	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena
CROEM	Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia
EDYDE	Fundación Educación y Desarrollo - Foro Empresarial de la Región de Murcia
FAVCAC	Federación de Asociaciones de Vecinos, Consumidores y Usuarios de Cartagena y Comarca
FREMM	Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia
FUEM-ENAE	Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia
IbSTT	Asociación Ibérica de Tecnología sin Zanja
PTEHPC	Plataforma Tecnológica Española del Hidrógeno y de las Pilas de Combustible
Thaderconsumo	Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios
	Asociación de Empresarios de Limpieza Pública Viaria de la Región de Murcia
DH	Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia
	Asociación local de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Cartagena
APyD	Asociación para el progreso de la Dirección
	Asociación de la Prensa de la Región de Murcia – Colegio de Periodistas
CEDE	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (AEDIMUR)



## Aspectos materiales y Cobertura

### 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.

Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A, no realiza estados financieros consolidados.

### 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.

Para la elaboración del contenido de la Memoria de Sostenibilidad de Hidrogea se ha partido de la definición de los aspectos materiales y de los grupos de interés, estudio desarrollado en 4 pasos:

#### PASO 1: IDENTIFICACIÓN

Fase 1: Identificación de los asuntos que pueden ser relevantes en relación a los Principios de Contexto de sostenibilidad y de Participación de los grupos de interés y su impacto dentro y/o fuera de la organización.

Fase 2: Validación de asuntos materiales y su cobertura (impacto interno o externo).

#### PASO 2: PRIORIZACIÓN

Fase 3: Análisis DAFO en relación a la relevancia de los aspectos y su impacto sobre los Grupos de Interés y obtención de la Matriz de Materialidad 2016. Se elabora una encuesta para determinar la relevancia de los aspectos materiales elegidos.

#### PASO 3: VALIDACIÓN

Fase 4: Valoración de la relevancia de los aspectos materiales identificados e identificación de las expectativas de los Grupos de Interés en relación a los mismos. (Principios de exhaustividad y de Participación de los grupos de interés)

#### PASO 4: REVISIÓN

Fase 5: Jornada de revisión conjunta entre los departamentos implicados en el proceso de reporting.



Por otro lado, el estudio de los asuntos materiales (Informe de Materialidad) de la empresa mixta EMUASA se llevó a cabo por la Cátedra de Responsabilidad Social de la Universidad de Murcia, cuyas conclusiones, así como la metodología empleada, pueden consultarse en el anexo de su Informe de Responsabilidad Corporativa de 2015.

## G4-19

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

Para identificar los asuntos materiales, lo primero que se realizó fue una identificación de los grupos de interés para realizarles la encuesta. Se realizaron un total de 115 encuestas (listado detallado en G4-26).

La encuesta fue la siguiente:

<p>Para finalizar, por favor, de los siguiente diez temas, <b>escoja los tres que considere más importantes</b> marcando la casilla con 1, 2 ó 3, por orden de importancia, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Buen Gobierno Corporativo.</li> <li><input type="checkbox"/> Apoyo a los clientes vulnerables.</li> <li><input type="checkbox"/> Negocio y tarifas.</li> <li><input type="checkbox"/> Calidad y seguridad del servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones.</li> <li><input type="checkbox"/> Tecnología e I+D+i.</li> <li><input type="checkbox"/> Clima Laboral de los empleados.</li> <li><input type="checkbox"/> Imagen de la compañía.</li> <li><input type="checkbox"/> Protección y restauración de los ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua.</li> <li><input type="checkbox"/> Sostenibilidad financiera y estabilidad de las inversiones.</li> <li><input type="checkbox"/> Compromiso con los Grupos de Interés.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Gracias por colaborar en la mejora de nuestros servicios</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<h3 style="text-align: center;">Encuesta Materialidad Grupos de Interés</h3> <p style="text-align: center;">Por favor, marque con una "X" el Grupo de Interés o colectivo al que pertenece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Accionistas.</li> <li><input type="radio"/> Comité de Dirección o Consejo de Administración.</li> <li><input type="radio"/> Empleados/as.</li> <li><input type="radio"/> Proveedores.</li> <li><input type="radio"/> Administraciones Públicas.</li> <li><input type="radio"/> Comunidad Local (Ciudadanos/as, ONG, Asociaciones, Fundaciones).</li> <li><input type="radio"/> Clientes.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Nombre del empleado/a de Hidrogea que le ha realizado la encuesta:</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <div style="text-align: center;">  </div>
--	--

### Indicaciones para la cumplimentación de la encuesta

Esta encuesta tiene como objetivo conocer qué asuntos son considerados como relevantes por nuestros grupos de interés a fin de establecer acciones encaminadas a la mejora de nuestros servicios.

Para la correcta obtención de resultados representativos, la valoración de cada una de las 10 preguntas que componen la encuesta deberá realizarse teniendo en cuenta en qué asuntos considera que **la empresa debe hacer un mayor esfuerzo en relación al desempeño que ha llevado a cabo a lo largo de este año 2016** y, sobre todo, en base a las **necesidades y expectativas que usted tenga como persona afectada por nuestra actividad empresarial** (empleado, proveedor, accionista, cliente, representante de un grupo, empresa de la competencia, miembro de una comunidad local, etc.).

Como ejemplo, si usted marca "muy relevante" significará que considera que ese asunto en 2016 fue muy relevante y que la empresa debería poner el máximo esfuerzo. Le rogamos lea con detenimiento las cuestiones antes de establecer su valoración.

A continuación se describen algunos conceptos clave a fin de asegurar una mejor comprensión de las preguntas:

**Gobierno Corporativo:** Órgano de Gobierno de una compañía formado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

**Grupos de Interés:** Conjunto de personas o entes que pueden verse afectados directa o indirectamente por el desarrollo de una actividad empresarial.

**Cadena de suministro:** Secuencia de procesos que cubren el ciclo de vida entero de un producto o servicio desde que es concebido hasta que es consumido, incluyendo desde la recopilación de las materias primas hasta la entrega del producto al cliente final.



### 9. Sostenibilidad financiera y estabilidad de las inversiones

Resultados que demuestren la solvencia económica de la compañía a fin de asegurar la continuidad de su actividad empresarial, así como el porcentaje de gasto dedicado a las inversiones que contribuyan al desarrollo del negocio.

- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante

### 10. Compromiso con los Grupos de Interés

Establecimiento de canales de comunicación con todos los grupos de interés para considerar sus necesidades y expectativas en la toma de decisiones de la compañía, así como el fomento de la contribución al desarrollo sostenible de las comunidades donde la compañía tiene actividad empresarial.

- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante



### 3. Negocio y tarifas

Transparencia de la compañía acerca de los costes de aprovisionamiento de agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.

- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante

### 4. Calidad y seguridad del servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones

Actuaciones para garantizar la excelencia en la calidad del agua, la seguridad en el suministro y la eficiencia y eficacia en la prestación de nuestros servicios, así como la transparencia en las relaciones con nuestros clientes, la resolución de sus reclamaciones y medición de su grado de satisfacción para la puesta en marcha de acciones de mejora.

- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante



### 5. Tecnología e I+D+i

Fomento de las mejores técnicas disponibles así como inversiones en Investigación, desarrollo e innovación en los procesos productivos de bienes y servicios del agua a fin de garantizar la excelencia de las operaciones en toda la cadena de valor de la compañía.



- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante

### 6. Clima Laboral de los empleados

Se incluyen aquí las acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de los empleados como los beneficios sociales, las medidas en conciliación, igualdad y diversidad, los planes de carrera profesional, la seguridad y salud laboral o el voluntariado corporativo.

- Nada relevante
- Poco relevante
- Relevante
- Bastante relevante
- Muy relevante



<p><b>7. Imagen de la compañía</b></p> <p>Garantizar la gestión de los activos intangibles asociados a la marca y reputación de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Nada relevante</li> <li><input type="radio"/> Poco relevante</li> <li><input type="radio"/> Relevante</li> <li><input type="radio"/> Bastante relevante</li> <li><input type="radio"/> Muy relevante</li> </ul> <p><b>8. Protección y restauración de los ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua</b></p> <p>Fomento de acciones encaminadas a concienciar a la sociedad sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional así como el cumplimiento con los compromisos de medición y mitigación del impacto ambiental de la compañía a lo largo de su cadena de valor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Nada relevante</li> <li><input type="radio"/> Poco relevante</li> <li><input type="radio"/> Relevante</li> <li><input type="radio"/> Bastante relevante</li> <li><input type="radio"/> Muy relevante</li> </ul> <p style="text-align: right;"></p>	<p><b>1. Buen Gobierno Corporativo</b></p> <p>Establecimiento de principios y códigos de conducta ética que regulen las actuaciones de los miembros de los órganos de gobierno de la compañía a fin de asegurar una buena gestión de la actividad empresarial y promover a lo largo de toda la cadena de suministro de la organización la creación de valor (beneficios) para todos los grupos de interés implicados, de acuerdo con los más altos estándares normativos vigentes y garantizando la transparencia informativa en la rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Nada relevante</li> <li><input type="radio"/> Poco relevante</li> <li><input type="radio"/> Relevante</li> <li><input type="radio"/> Bastante relevante</li> <li><input type="radio"/> Muy relevante</li> </ul> <p><b>2. Apoyo a los clientes vulnerables</b></p> <p>Establecimiento de tarifas y sistemas de pago que faciliten el acceso a los servicios de la compañía a las familias con bajos recursos, garantizando el acceso universal al agua potable y los servicios de saneamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Nada relevante</li> <li><input type="radio"/> Poco relevante</li> <li><input type="radio"/> Relevante</li> <li><input type="radio"/> Bastante relevante</li> <li><input type="radio"/> Muy relevante</li> </ul> <p style="text-align: right;"></p>
--	---

En la encuesta se expusieron diez temas a evaluar, de diferente naturaleza:

Aspectos Generales:

- Buen Gobierno Corporativo
- Imagen de la compañía

Aspectos Sociales:

- Apoyo a clientes vulnerables
- Calidad y Seguridad en el servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones
- Clima laboral de los empleados
- Compromiso con los grupos de interés

Aspectos ambientales:

- Tecnología e I+D+i
- Protección ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua

Aspectos económicos:

- Negocio y tarifas
- Sostenibilidad financiera y estabilidad de las inversiones

A continuación se expone un listado de los Asuntos materiales relevantes obtenidos tras la valoración del personal de la compañía y nuestros grupos de interés en relación a la actividad que desarrolla Hidrogea según orden de relevancia. Para esta valoración se ha tenido en cuenta en un 60% la opinión de los GGII externos y en un 40% la opinión de los trabajadores:

ASPECTOS DE MAS A MENOS RELEVANTE (GGII INTERNOS Y EXTERNOS)	MEDIA ASPECTOS GGII INTERNOS Y EXTERNOS
Apoyo a clientes vulnerables	2,12
Clima laboral de los empleados	2,11
Negocio y tarifas	2,105
Protección y restauración de los ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua	2,085
Calidad y seguridad en el servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones	2,065
Tecnología e I+D+i	2,04
Imagen de la compañía	1,935
Buen Gobierno Corporativo	1,935
Compromiso con los Grupos de Interés	1,905
Sostenibilidad financiera y estabilidad de las inversiones	1,845

Seguidamente se presentan tanto los asuntos identificados para la valoración de los Grupos de Interés de Hidrogea como la Matriz de Materialidad, resultado de la validación de aspectos relevantes:

#### ASPECTOS DE MÁS A MENOS RELEVANTE SEGÚN LA RELEVANCIA TOTAL

2	Apoyo a clientes vulnerables	2,12
6	Clima laboral de los empleados	2,11
3	Negocio y tarifas	2,105
8	Protección y restauración de los ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua	2,085
4	Calidad y seguridad en el servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones	2,065
5	Tecnología e I+D+i	2,04
7	Imagen de la compañía	
1	Buen Gobierno Corporativo	1,935
10	Compromiso con los Grupos de Interés	1,905
9	Sostenibilidad financiera y estabilidad de las inversiones	1,845



## G4-20

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

- 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 grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o
  - una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.
- Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

Los aspectos relevantes del estudio, realizado dentro de la organización para Hidrogea, han sido los siguientes:

Clima laboral	1,94
Apoyo a clientes vulnerables	1,6
Negocio y tarifas	1,6

Del listado de los aspectos materiales identificados, los grupos de interés internos no han considerado como relevantes los siguientes:

Calidad y seguridad en el servicio	1,55
Tecnología I+D+i	1,55
Protección ecosistemas naturales y uso racional del agua	1,55
Imagen de la empresa	1,50
Buen gobierno corporativo	1,49
Compromiso GGII	1,41
Sostenibilidad financiera	1,47

En Aguas de Murcia, los aspectos relevantes identificados en el estudio interno han sido los siguientes:

Transparencia
Precio del agua
Calidad y eficiencia en el servicio
Acercamiento a los GGRR y medidas sociales
Gestión ambiental e I+D+i

No existen limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

## 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.

Los aspectos materiales que fueron considerados relevantes por los grupos de interés externos fueron:

Apoyo a clientes vulnerables	4,4
Protección ecosistemas naturales y uso racional del agua	4,37
Negocio y tarifas	4,35
Calidad y seguridad en el servicio	4,3
Tecnología I+D+i	4,22
Compromiso con los GGII	4,025

Del listado de los aspectos materiales identificados, los grupos de interés externos no han considerado como relevantes los siguientes:

Sostenibilidad financiera	2,22
Clima laboral de los empleados	2,28
Imagen de la empresa	2,37
Buen gobierno corporativo	2,38

En Aguas de Murcia, los aspectos relevantes considerados por los grupos de relación externos han sido los siguientes:

Gobierno corporativo y transparencia
Negocio y tarifas
Calidad y seguridad en el servicio
Uso de energías renovables
Eficiencia operacional

No existen limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

## G4-22

**Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.**

No ha habido reexpresiones

## G4-23

**Cambios significativos respecto a periodos anteriores en el Alcance y Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.**

En 2016 no ha habido cambios significativos en el Alcance y Cobertura de cada Aspecto con respecto a Memorias anteriores.



## Participación de los grupos de interés

### G4-24

Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.

Los Grupos de Interés prioritarios para Hidrogea son en términos generales: clientes, empleados, administraciones públicas, proveedores y sociedad en su doble vertiente: medioambiental y de comunidad local. Concretamente, son los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS
Alcaldes pedáneos y presidentes de las asociaciones de vecinos
Administración municipal y autonómica de la Región de Murcia
Administración central
Policía local, bomberos y protección civil
ESAMUR
Confederación Hidrográfica del Segura
Mancomunidad de los Canales del Taibilla
Federación de Municipios de la Región de Murcia
Instituto de Fomento de la Región de Murcia
Universidades (UMU, UPCT y UCAM)
Parques científicos y centros tecnológicos
Colegios y Escuelas profesionales
Organizaciones empresariales: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM) y Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena (COEC).
ONG'S, Fundaciones y Asociaciones como AEMA, UCE, THADER-CONSUMO, FACUA-CONSUMUR-AEAS-FAVRM, ANSE, Cáritas, Cruz Roja, APPICE...
Clientes
Medios de comunicación
Empresas de la competencia: Aqualia, ACS, Acciona, Urbaser, Gas natural, Cadagua (Ferrovia)
Proveedores
Accionistas y Consejos de Administración
Empleados
Sindicatos

Con ellos han establecido los siguientes compromisos:



## G4-25

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

Para identificar a los Grupos de Interés de la compañía, Hidrogea ha utilizado la selección publicada en el Informe de Desarrollo Sostenible del Grupo como base:

<http://www.desarrollosostenible.agbar.com/es/informe-ds-2015/principios-politica-de-ds/p8relacion-con-los-grupos-de-interes>

## G4-26

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.

Hidrogea entiende como grupos de interés todos aquellos colectivos que de manera particular o profesional utilizan el servicio de abastecimiento de agua y tienen un interés legítimo en la compañía. Por ello, se considera de vital importancia establecer vías de comunicación con estos grupos para poder satisfacer sus necesidades y expectativas.

A continuación se expone gráficamente una división de los diferentes Grupos de Interés en relación a la frecuencia de colaboración (alta, media, baja), categorías que se han establecido en función de lo estratégico que resulte cada grupo de interés para la compañía:

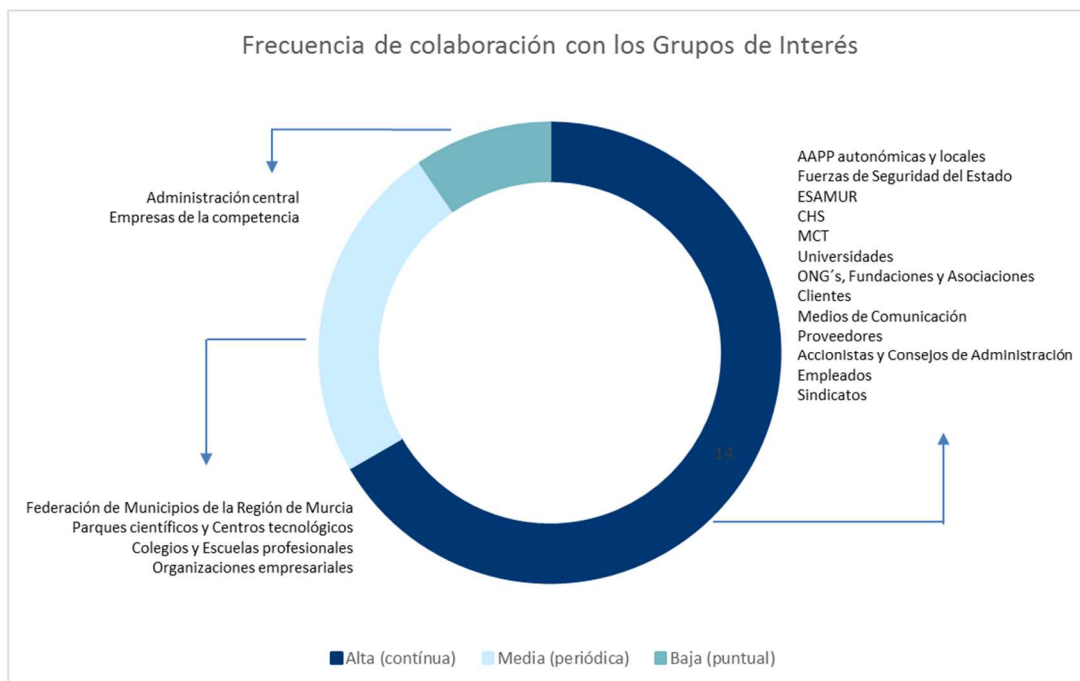


Gráfico G4-26: Frecuencia de colaboración con los Grupos de Interés.

GRUPOS DE INTERÉS		
Grupos de Interés vinculados a la organización (G4-24)	Frecuencia de colaboración (G4-26) Alta (continua), media (periódica), baja (puntual) Gráfico G4-26.	Cuestiones y problemas clave identificados tras el proceso de participación y evaluación de los mismos (G4-27)
Alcaldes pedáneos y presidentes de las asociaciones de vecinos	Alta	-Propuesta de estudio para hacer frente a la necesidad de disminuir las tarifas. -Preocupaciones relativas a la calidad del agua. -Abastecimiento y sequía. -Ayudas a colectivos vulnerables.
Administración municipal y autonómica de la Región de Murcia	Alta	-Propuesta de estudio para hacer frente a la necesidad de disminuir las tarifas. -Preocupaciones relativas a la calidad del agua. -Abastecimiento y sequía. -Ayudas a colectivos vulnerables.
Administración central	Baja	-Planes de sequía y optimización de los recursos de la Cuenca del Segura.
Policía local, bomberos y protección civil	Alta	-Necesidad de seguir controlando y minimizando los impactos de la acometida de obras en la vía pública.

		-Continuar la coordinación entre la compañía y las fuerzas de seguridad del Estado para prevenir riesgos derivados de la actividad empresarial.
ESAMUR	Alta	-Gestión de las depuradoras. -Prórrogas y ampliación de convenios. -Proyecto LIFE sobre I+D+i.
Confederación Hidrográfica del Segura	Alta	-Control de los vertidos de la Red de abastecimiento al río.
Mancomunidad de los Canales del Taibilla	Alta	-Compra de agua en alta. -Planes de sequía.
Federación de Municipios de la Región de Murcia	Media	-Tarifas y prestación de servicios.
Instituto de Fomento de la Región de Murcia	Media	-Desarrollo de proyectos en el marco de las <i>Smart Cities</i> .
Universidades	Alta	-Cátedra de Hidrogea con la UPCT. -Colaboración Cátedra RSC-UMU. -UCAM: proyectos <i>Smart Cities</i> .
Parques científicos y centros tecnológicos	Media	-Colaboración en el intercambio de tecnologías. -Acuerdos para convertir Murcia en una Smart City.
Colegios y Escuelas profesionales	Media	-Clúster de Smart Cities con Telecomunicaciones, Industriales y Caminos, Canales y Puertos.
Organizaciones empresariales: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM) y Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena (COEC).	Media	-Análisis del entorno y relación con los cambios políticos, económicos y sociales acontecidos.
ONG'S, Fundaciones y Asociaciones como AEMA, UCE, THADER-CONSUMO, FACUA-CONSUMUR-AEAS-FAVRM, ANSE, Cáritas, Cruz Roja, APPICE...	Alta	-Problemática social y colaboración para su intermediación en colectivos vulnerables. -Conservación de especies en peligro de extinción cercanas a las instalaciones. -Proyectos de Economía Circular.
Clientes	Alta	-Pago de recibos. -Cambio de contadores. -Facilidades en el pago. -Apoyo en la gestión de trámites.

Medios de comunicación	Alta	-Información sobre calidad del agua. -Interés en conocer cómo se desarrolla la prestación de servicios. -Comunicación y contacto continuo con la empresa.
Empresas de la competencia: Aqualia, ACS, Acciona, Urbaser, Gas natural, Cadagua (Ferrovial)	Baja	-Negociación de los Convenios Colectivos de la Región de Murcia con los sindicatos. -Participación en asociaciones donde confluyen empresas del sector y de la que somos colaboradores como en la Asociación Española De Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS).
Proveedores	Alta	-Calidad del producto servido. -Requisitos para el cumplimiento con la legislación vigente en materia de sistemas de gestión de la calidad y medioambiente. -Forma de pago.
Accionistas y Consejos de Administración	Alta	-Rendición de cuentas. -Mejoras medioambientales y sociales semestrales.
Empleados	Alta	-Posibilidades de formación. -Planes de carrera profesional. -Desempeño anual.
Sindicatos	Alta	-Negociación de los nuevos convenios colectivos.

Los siguientes Grupos de Interés fueron invitados a participar en la determinación de los aspectos materiales para el proceso de elaboración de la memoria:

Internos: empleados 35 encuestas

6 encuestas comité de dirección zona norte

8 encuestas trabajadores DC Murcia

5 encuestas trabajadores Alcantarilla

7 encuestas trabajadores San Javier

4 encuestas trabajadores Torre Pacheco

5 encuestas trabajadores Jumilla

Externos: GGII 80 encuestas

Por municipios:

Jumilla: TOTAL 7 ENCUESTAS

ARJU: Asociación Alcohólicos Rehabilitados Jumilla

- AJITM: Asociación Jumillana Trastornos Mentales
- Ayuntamiento: Alcaldesa, Concejalías y Técnicos

San Javier: TOTAL 4 ENCUESTAS

- AIDEMAR: Asociación para la integración de discapacitados
- EURORODA: 2
- Ayuntamiento

Torre Pacheco: TOTAL 6 ENCUESTAS

- Asociación Prometeo
- Asociación Pilar Antón
- Técnico Ayuntamiento
- Clientes: 3

Alcantarilla: TOTAL 23 ENCUESTAS

- Asociación Fraterna y Beata Piedad de la Cruz
- AFADE
- Federación de Peñas de Alcantarilla
- Ayuntamiento Alcantarilla
- Vecinos: 19

Cartagena: TOTAL 11 ENCUESTAS

- Lanzacarthago

Lorca: TOTAL 2 ENCUESTAS

- Ayuntamiento

Cieza: TOTAL 1 ENCUESTA

- Ayuntamiento

Proveedores: TOTAL 2 ENCUESTAS

Medios de Comunicación: TOTAL 10 ENCUESTAS

GGII: TOTAL 14 ENCUESTAS

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| • UMU (2)       | • FREMM                |
| • AECC ABANILLA | • CETENMA              |
| • CT CONSERVA   | • ENAE                 |
| • CÁRITAS       | • COEC                 |
| • THADERCONSUMO | • FRATERNIDAD MUPRESPA |
| • UPCT          | • AEMA                 |
| • ANSE          |                        |

## G4-27

Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado 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.

Del estudio de materialidad se desprende que los principales temas que preocupan a nuestros grupos de interés tanto internos como externos son principalmente sociales y ambientales, aunque el tema económico también se encuentra en los primeros puestos.

En concreto para el GGII denominado como administraciones locales y ayuntamientos, los aspectos han salido todos relevantes, excepto el de Clima laboral de los empleados. Para este grupo el aspecto de mayor puntuación ha sido el de Compromiso con los grupos de interés.

Compromiso con los Grupos de Interés	4,8
Tecnología I+D+i	4,6
Negocio y tarifas	4,54
Apoyo a clientes vulnerables	4,45
Protección ecosistemas naturales y uso racional del agua	4,36
Calidad y seguridad del servicio	4,18
Imagen de la empresa	4,18
Buen gobierno corporativo	4,09
Sostenibilidad financiera	4,09
Clima laboral de los empleados	3,9

En el caso de los trabajadores de Hidrogea, los aspectos más relevantes han sido el Clima laboral de los empleados, el apoyo a clientes vulnerables y Negocio y Tarifas.

Clima laboral de los empleados
Apoyo a clientes vulnerables
Negocio y tarifas

## Perfil de la memoria

### G4-28

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

Año natural 2016.

### G4-29

Fecha de la última memoria (si procede).

2015

### G4-30

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

Anual.

### G4-31

Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.

**Contacto**

Para más información pueden ponerse en contacto con el Departamento de Comunicación y Responsabilidad Corporativa a través de los siguientes medios:

 <p>Teléfono 968 27 06 61</p>	 <p>Correo Electrónico <a href="mailto:comunicación@hidrogea.es">comunicación@hidrogea.es</a></p>	 <p>Dirección Postal Hidrogea. RSC. C/ Nuestra Sra. de los Buenos Libros, 3 Bajo. 30008 - Murcia</p>
 <p>FAX 968 24 98 09</p>		

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

- a) El presente informe ha sido preparado de conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative, siguiendo la opción exhaustiva (“In accordance” – Comprehensive).
- b) Índice de contenido GRI para la opción exhaustiva «de conformidad» con la Guía:





## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES / GENERAL STANDARD DISCLOSURES					
Contenidos básicos generales	Página o Link	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta Información	Verificación externa
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS / STRATEGY AND ANALYSIS</b>					
<a href="#">G4-1</a>	7				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-2</a>	10				Sí, páginas 181-182
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN / ORGANIZATIONAL PROFILE</b>					
<a href="#">G4-3</a>	16				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-4</a>	16				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-5</a>	17				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-6</a>	17				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-7</a>	18				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-8</a>	28				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-9</a>	29				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-10</a>	31				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-11</a>	33				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-12</a>	33				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-13</a>	34				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-14</a>	34				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-15</a>	35				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-16</a>	39				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA / IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>					
<a href="#">G4-17</a>	41				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-18</a>	41				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-19</a>	42				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-20</a>	46				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-21</a>	47				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-22</a>	48				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-23</a>	48				Sí, páginas 181-182
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS / STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>					
<a href="#">G4-24</a>	49				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-25</a>	50				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-26</a>	50				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-27</a>	55				Sí, páginas 181-182
<b>PERFIL DE LA MEMORIA / REPORT PROFILE</b>					
<a href="#">G4-28</a>	56				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-29</a>	56				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-30</a>	56				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-31</a>	56				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-32</a>	56				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-33</a>	68				Sí, páginas 181-182
<b>GOBIERNO / GOVERNANCE</b>					
<a href="#">G4-34</a>	69				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-35</a>	70				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-36</a>	70				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-37</a>	70				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-38</a>	71				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-39</a>	71				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-40</a>	72				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-41</a>	73				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-42</a>	74				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-43</a>	74				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-44</a>	74				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-45</a>	75				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-46</a>	76				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-47</a>	77				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-48</a>	77				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-49</a>	77				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-50</a>	78				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-51</a>	79				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-52</a>	81				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-53</a>	81				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-54</a>	81				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-55</a>	81				Sí, páginas 181-182
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD / ETHICS AND INTEGRITY</b>					
<a href="#">G4-56</a>	82				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-57</a>	83				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-58</a>	83				Sí, páginas 181-182
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS / SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>					

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página o Link	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta Información	Verificación externa
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA / CATEGORY: ECONOMIC</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO / MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC1</a>	91				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC2</a>	91				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC3</a>	92				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC4</a>	93				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO / MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC5</a>	94				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC6</a>	95				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS / MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC7</a>	97				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC8</a>	98				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN / MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EC9</a>	99				Sí, páginas 181-182
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: MATERIAS PRIMAS / MATERIAL ASPECT: MATERIALS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-EN1</a>	101				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN2</a>	103				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA / MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN3</a>	103				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN4</a>	105				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN5</a>	106				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN6</a>	107				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN7</a>	109				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA / MATERIAL ASPECT: WATER</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN8</a>	109				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN9</a>	110				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN10</a>	111				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD / MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN11</a>	111				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN12</a>	120				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN13</a>	121				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN14</a>	123				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES / MATERIAL ASPECT: EMISSIONS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN15</a>	127				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN16</a>	128				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN17</a>	129				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN18</a>	130				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-EN19</a>	131				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN20</a>	132				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN21</a>	132				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS / MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN22</a>	133				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN23</a>	134				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN24</a>	136				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN25</a>	136				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN26</a>	137				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS / MATERIAL ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN27</a>	137				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN28</a>	140				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO / MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN29</a>	141				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE / MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN30</a>	141				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: GENERAL / MATERIAL ASPECT: OVERALL</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN31</a>	143				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-EN32</a>	143				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN33</a>	143				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL / MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-EN34</a>	144				Sí, páginas 181-182
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / CATEGORY: SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: EMPLEO / MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA1</a>	<b>145</b>				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA2</a>	146				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA3</a>	<b>147</b>				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN / MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA4</a>	<b>148</b>				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL / MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA5</a>	148				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA6</a>	149				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA7</a>	151				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA8</a>	151				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN / MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA9</a>	152				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA10</a>	152				Sí, páginas 181-182

<a href="#">G4-LA11</a>	155				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES / MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA12</a>	156				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES / MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA13</a>	157				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA14</a>	157				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA15</a>	157				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES / MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-LA16</a>	158				Sí, páginas 181-182
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS / SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN / MATERIAL ASPECT: INVESTMENT</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR1</a>	159				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR2</a>	159				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN / MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR3</a>	161				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA / MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR4</a>	161				Sí, páginas 181-182



ASPECTO MATERIAL: TRABAJO INFANTIL / MATERIAL ASPECT: CHILD LABOR					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR5</a>	162				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: TRABAJO FORZOSO / MATERIAL ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR6</a>	162				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD / MATERIAL ASPECT: SECURITY PRACTICES					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR7</a>	163				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA / MATERIAL ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR8</a>	163				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN / MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR9</a>	164				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR10</a>	164				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR11</a>	164				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS / MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-HR12</a>	165				Sí, páginas 181-182
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD / SUB-CATEGORY: SOCIETY					
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES / MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES					

<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO1</a>	166				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO2</a>	170				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO3</a>	170				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO4</a>	171				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO5</a>	172				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA / MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO6</a>	173				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL / MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO7</a>	173				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO/ MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO8</a>	174				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO9</a>	174				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO10</a>	174				Sí, páginas 181-182
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL / MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-SO11</a>	175				Sí, páginas 181-182
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>					

ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES / MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR1</a>	176				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR2</a>	176				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS / MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR3</a>	177				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR4</a>	177				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR5</a>	178				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING / MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR6</a>	179				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR7</a>	179				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES / MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR8</a>	180				Sí, páginas 181-182
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO / MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
<a href="#">G4-DMA</a>	85				Sí, páginas 181-182
<a href="#">G4-PR9</a>	180				Sí, páginas 181-182

- c) Se puede consultar el Informe de Verificación Externa en la página 181 del presente informe.

## 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.

a. Sobre la política de Hidrogea con respecto a los proveedores de servicios de verificación de la memoria, la empresa se asegura de que:

- Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
- Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
- Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
- Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
- Evalúen 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;
- Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
- Hagan 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. Hidrogea ha realizado el presente informe con el objetivo de mostrar y dar a conocer las actuaciones y decisiones que ha tomado en el último año en materia de Responsabilidad Corporativa, en las tres dimensiones del desarrollo (económica, social y medioambiental), así como mantener una transparencia informativa con sus Grupos de Interés. En este sentido, para asegurar que dicha transparencia sea máxima, ha sometido el presente informe al proceso de auditoría externa para verificar que la información contenida en el mismo cumple con las exigencias en materia de reporting del estándar internacional de Global Reporting Initiative en su versión G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

c. Sobre la relación con los proveedores de la verificación del presente informe de Responsabilidad Corporativa 2016 de Hidrogea, la empresa auditora externa SGS ICS IBÉRICA, SA, ha participado única y exclusivamente en la elaboración del informe de verificación adjunto.

d. Por otro lado, la alta dirección ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

## Gobierno

### G4-34

Describe 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.

La sociedad está regida por el Consejo de Administración, que constituye el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. En el indicador G4-7 figuran los Consejos de Administración tanto de las empresas mixtas, donde el 49% del capital social pertenece al socio privado y el 51% al socio público, como de las concesiones, cuyo capital es íntegramente privado.

El Comité responsable de la toma de decisiones atendiendo a lo acordado en los Consejos es el Comité de Dirección cuya estructura y funcionamiento es la siguiente:

**Dirección General:** Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento e toda la Organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la Empresa.

**Dirección de Operaciones:** Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.

**Dirección de Recursos Humanos:** Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación.

**Dirección Económico-Financiera:** Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.

**Dirección de Sistemas de Información:** Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la Empresa y el correspondiente soporte a usuarios.

**Dirección Jurídica:** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

**Dirección de Clientes:** Responsable de ejecutar los procesos comerciales de lectura, facturación, cobros y atención al cliente.

**Dirección de Comunicación y Estrategia de Clientes:** Responsable de la Política de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Corporativa de la empresa así como de la Comunicación y la Publicidad.

**Compliance Officer:** Responsable del funcionamiento del sistema de prevención de riesgos penales de la sociedad.

## G4-35

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.

La alta dirección (Director General y Directores/as Gerentes) 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 en régimen de subapoderamiento otorgándole potestades en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

## G4-36

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.

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

## G4-37

Procesos de consulta entre las partes interesadas y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.

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.

Las consultas entre los grupos de interés externos respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales se gestionan por el personal de la empresa en contacto directo con éstos, los cuáles transmiten los asuntos planteados a través de la estructura jerárquica hasta el equipo directivo, quien canaliza los asuntos relevantes hasta el órgano superior de gobierno o delega el emprendimiento de acciones al personal implicado.

En el caso de los grupos de interés internos, se plantean las cuestiones directamente a los responsables con el apoyo de los sindicatos según el tipo de asunto a tratar.

Los asuntos de relevancia llegan hasta el órgano superior de gobierno a través de las reuniones de los Consejos de Administración.

## G4-38

Describe 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 significativos, 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.

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el apartado G4-7. En las concesiones, todos los miembros del Consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 6 años. Esto es así porque ningún miembro del Consejo puede permanecer más de 6 años en el ejercicio de su cargo (art. 19 de los estatutos).

En relación a las mixtas, la antigüedad del cargo varía en función de la sociedad. En Aguas de Jumilla, la antigüedad es inferior a 5 años (art. 15 de los estatutos). En Aguas de Lorca, Aguas de Cieza y Sermubeniél, todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años (Aguas de Cieza, artículo 23 de los Estatutos Sociales (EE SS) – Sermubeniél, art. 16 EE SS) – Aguas de Lorca, art. 19 EE SS). En Aguas de Murcia, la duración del mandato de los miembros del Consejo es de 4 años (art. 28 EE SS).

En relación a la composición de sus comités, véanse los indicadores G4-34 y G4-LA12.

## G4-39

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.

En las concesiones, la persona que preside el órgano superior de gobierno es la misma que ocupa la Dirección General. El Director General actúa en nombre y representación de la sociedad, con uso de la firma social de las facultades conferidas para la realización de actos y negocios jurídicos en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de otorgamiento de poderes.

En las empresas mixtas, la persona que preside el órgano superior de gobierno es quien ocupa la alcaldía del Excelentísimo Ayuntamiento. No ocupa ningún puesto ejecutivo.

## G4-40

Describe 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.

Para el nombramiento y selección de los miembros de los Consejos de Administración se tienen en cuenta diferentes parámetros como la diversidad, independencia, conocimientos o experiencia. Sin embargo, por encima de estos parámetros priman las cualidades, capacidades y competencias de los futuros consejeros/as para el correcto desempeño de las funciones del cargo.

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 los siguientes:

	Hidrogea	Aguas de Lorca	Aguas de Cieza	Aguas de Jumilla	Sermubeniél	Aguas de Murcia
Número de miembros del Consejo de Administración	4	12 miembros, 7 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Lorca) y 7 por el socio privado	9 miembros, 5 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Cieza) y 4 por el socio privado	7 miembros (4 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Jumilla) y 3 por el socio privado)	5 miembros, 3 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Beniél) y 2 por el socio privado	15 miembros, 8 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Murcia) y 7 por el socio privado.
Duración del mandato (años)	6	4	4	5	4	4

En las concesiones, el Presidente será elegido por el Consejo, de entre sus miembros.

En el caso de las mixtas, la presidencia de Aguas de Jumilla la ocupará el Alcalde-Presidente de la corporación. En Aguas de Cieza, Aguas de Lorca y Sermubeniél, el Presidente/a será elegido/a de entre la representación municipal. Quien ocupe la Presidencia en Aguas de Murcia, 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.

Los Consejeros propuestos por el socio público serán designados en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante Certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.



En las concesiones, los consejeros son nombrados por la Junta General a propuesta de los socios.

Los miembros pueden ser reelegidos por períodos de igual duración.

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

## G4-41

**Describe 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.**

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 miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.

En particular los 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 aquéllas 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 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 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.

## G4-42

Describe 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 económico, ambiental y social de la organización.

El órgano superior de gobierno define la estrategia de la compañía y establece las pautas de gestión, con las acciones a emprender y el posterior control de sus resultados. La alta dirección define los objetivos e informa de estos al Consejo de Administración.

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

## G4-43

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.

Los Consejos de Administración se reúnen siempre que sea preciso para la buena marcha de la sociedad y, como mínimo, una vez al trimestre. En dichos consejos, el Director General y Directores/as Gerentes informan de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización.

## 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.

La compañía cuenta con dos accionistas: en el caso de las concesiones son Suez Agua, Concesiones Ibérica, S.L.U. y Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua, S.A.U.; y en las mixtas son el Ayuntamiento e Hidrogea. 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 sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, como la norma ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental, ISO 50001 por eficiencia energética, ISO 9001 sobre calidad e ISO 22000 por inocuidad; así como auditorías legales financieras, de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001) o de Responsabilidad Social Corporativa (el presente informe). Es a través de estas auditorías que se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño tanto de la organización e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

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.

A lo largo del año se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamentalmente con acciones formativas presenciales y on-line. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

## G4-45

**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.**

Al órgano superior de gobierno le corresponde la toma de decisiones importantes dentro de la sociedad. Para realizar esta función se celebran al menos cuatro consejos de administración al año en los que se llevan los asuntos de más relevancia según la situación del momento.

Además de los asuntos reflejados en el orden del día, cada consejero puede plantear en el apartado de ruegos y preguntas cualquier cuestión sobre la que se debate y en su caso se toman decisiones. Según la situación social, económica y política, el órgano superior de gobierno trata unos asuntos determinados y se encomienda en el gerente el desarrollo de estas decisiones.

Desde el año 2015 esta labor del órgano superior de gobierno ha sido especialmente prolija ya que los cambios políticos y sociales plantearon un nuevo mapa social que requirió nuevos planteamientos.

Además, si el principio de diligencia debida ya estaba muy presente en cada una de las decisiones que se toman en el consejo de administración, con el nuevo escenario social, sus miembros han redoblado sus esfuerzos para dar respuesta a la gestión de los riesgos y el compliance, uno de los temas que los grupos de interés de la compañía ha destacado como asunto material para lograr un mejor gobierno corporativo.

Por otro lado, una vez al año pone en marcha la revisión del Sistema de Gestión de Riesgos Operativos. En el proceso intervienen todas las áreas planificando acciones de mitigación que serán integradas en el Programa de Gestión (PRG) para su seguimiento.

**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.**

De manera directa no, pero sí de manera indirecta ya que en los últimos meses las opiniones de grupos de interés como los grupos políticos municipales, medios de comunicación y las diferentes entrevistas que los directores y responsables de la compañía, han mantenido han servido como base para la posterior identificación y desarrollo de los asuntos a valorar en el órgano superior de gobierno.

## G4-46

**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.**

Hidrogea tiene aprobado un Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales. Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas de la Sociedad (el Código Ético, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales de la Sociedad, en nombre o por cuenta de la misma y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [codigoetico@hidrogea.es](mailto:codigoetico@hidrogea.es)

Es el Compliance Officer de la Sociedad el 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 implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

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

Desde la organización una de las herramientas de la que se dispone para la minimización de los riesgos es la realización de auditorías anuales de los Sistemas de Gestión certificados. Dentro de estos se dispone sistemas de gestión en Calidad (ISO 9001), en Medioambiente (ISO 14001), en Eficiencia Energética (ISO 50001) y en Inocuidad (ISO 22000), lo que permite llevar un control y seguimiento de las áreas de la organización en estas vertientes y minimizar los potenciales impactos que pudieran darse en ellas.

En esta línea, además, la organización cumple con el procedimiento interno PS-S/R-01 - Gestión de Riesgos Operativos, mediante la herramienta informática Gestión de Riesgos Operacionales que desarrolla la siguiente metodología:

- Determinar los riesgos asociados a la operativa de las instalaciones del Ciclo Integral del Agua, cuyo impacto ponga en peligro la normal ejecución del servicio a corto-medio plazo, y sus principales causas asociadas,
- Identificar los riesgos concretos del servicio y evaluarlos en función de la causa, según el nivel de riesgo que representan en cuanto a severidad y probabilidad. Se valorará la afectación a la continuidad del servicio, al medio ambiente, a la calidad del agua, a las personas, a la imagen de grupo y a los posibles costes asociados,
- Determinar los riesgos a gestionar, en función del impacto resultante (severidad y probabilidad),
- Definir las acciones a llevar a cabo a fin de disminuir el impacto e incluirlas en los planes de acción correspondientes,
- Efectuar un seguimiento de la efectiva ejecución de las acciones definidas en los planes de acción y comprobar la disminución del índice de riesgo.

## G4-47

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

Cada vez que se convoca la celebración de un Consejo, como asuntos del orden del día figuran aspectos de índole económica, ambiental y social, así como la presentación de una actualización sobre la situación de la explotación. Esto permite un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades existentes en ese momento que facilita la puesta en marcha de medidas para la minimización de los impactos de la compañía.

## G4-48

**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.**

El Departamento de Comunicación y Estrategia de Clientes es el responsable de coordinar a los diferentes departamentos implicados y elaborar el Informe de Responsabilidad Corporativa. Posteriormente se entrega el borrador a todos los directivos funcionales y gerentes de explotación para su revisión y modificación si procediera. Por último, previa verificación externa y publicación, se entrega al órgano superior de gobierno constituido por el Consejo de Administración, para que revise y apruebe el documento final.

## G4-49

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

En su afán por fomentar la participación de todos sus Grupos de Interés y garantizar la máxima transparencia y comunicación entre las partes, Hidrogea involucra a todos los integrantes de la organización en el proceso de detección de asuntos de relevancia relativos a las tres dimensiones del desarrollo (económica, social y medioambiental) y al conjunto de sus Grupos de Interés, para el buen devenir en el cumplimiento con la misión de la compañía. Las preocupaciones relativas a dichos asuntos son transmitidas hasta el órgano superior de gobierno a través de la estructura jerárquica, responsable a responsable, hasta llegar al órgano superior de gobierno. Así, los mecanismos incluyen el Consejo de Administración, la Junta de Accionistas y los canales de comunicación internos.

## G4-50

**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.**

En Hidrogea, durante el ejercicio 2016 se trataron temas económicos, jurídicos y de RSC, así como de Compliance, fundamentalmente. De hecho, diversos consejos del año 2016, y especialmente en el de 21 de diciembre, se debatieron temas como las políticas corporativas, prevención de riesgos laborales, mecenazgo y patrocinio, gobernanza de compras, contratación y subcontratación, prevención de riesgos penales y código ético.

A lo largo del año también se han tratado asuntos jurídicos pendientes como el estado de los litigios y controversias existentes.

Además, en el primer consejo y último de cada año se hace un análisis de la situación económica, se analiza el año y se establecen las bases para afrontar el nuevo ejercicio.

En las empresas mixtas, además del habitual análisis económico y social, el pasado año se tomaron decisiones para garantizar que los proveedores ofrecerán el mejor precio, además de garantías medioambientales y de respeto a los Derechos Humanos.

En todas las explotaciones se ha implantado un sistema de Compliance Penal y Ética Social a través de una serie de protocolos y la figura independiente del Compliance Officer. Con ello se pretende detectar conductas o acciones que se alejen de los valores de la ética, haciendo de la gestión de Hidrogea y sus mixtas un modelo a seguir.

En Aguas de Lorca se aprobaron obras de ejecución y planificación de alcantarillado, y se pusieron en marcha varios estudios de investigación, entre ellos la colaboración en un estudio para la eliminación del cromo, la implantación de un sistema de tratamiento avanzado del agua en la EDARI La Serreta y el estudio en materia de tratamiento de aguas residuales de la EDARI de Lorca con humedales artificiales.

En Aguas de Jumilla se propusieron mejoras en el rendimiento hidráulico anual de la red baja de abastecimiento y se sustituyeron las tuberías de hierro galvanizado. También en su apuesta por las nuevas tecnologías, se crearon puntos de telecontrol de la red de abastecimiento de agua, presión y caudal.

En Aguas de Cieza, se acordó la ampliación de los Fondos Sociales, se realizaron actuaciones de renovación y ampliación de la red de alcantarillado y en su apuesta por la tecnología e I+D+i aprobó un acuerdo de colaboración con la Universidad de Murcia para desarrollar una aplicación móvil que permita leer los contadores con sólo tomar una foto con el móvil.

## 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.

### **POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO:**

Ninguno de los Consejos de Administración recibe remuneración. Únicamente se contemplan retribuciones de dietas por asistencia.

Más concretamente, el sistema estatutario de retribución de los miembros de los Consejos de Administración de Sermubeni y Aguas de Cieza, de dietas por asistencia, está contemplado en los artículos 16 y 19, respectivamente, de los Estatutos Sociales sobre requisitos y duración del cargo. El monto global anual de la retribución del Consejo de Administración es fijado por la Junta de Accionistas. Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia a 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.

Por el contrario, Aguas de Jumilla, de conformidad con la propuesta formulada por el Consejo de Administración de la sociedad en la sesión del 28 de marzo de 2012, la Junta General del 27/06/2012 acordó por unanimidad la supresión del derecho a la percepción de dietas por asistencia a las sesiones del Consejo de Administración.

Asimismo, la Junta General de Accionistas de Aguas de Lorca acordó a fecha de 1/12/2015 que los cargos de administradores de la empresa no serían remunerados. Anteriormente, la remuneración de los miembros del Consejo de Administración consistía en dietas por asistencia. En el caso de Hidrogea (concesiones), no existe remuneración para el Consejo de Administración.

**POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN:**

Las políticas de remuneración del personal directivo, se gestionan con arreglo a lo siguiente:

- **Personal incluido en Política Retributiva del Grupo Agbar (Suez).** Sistema por el que se determina el incremento salarial, en base a la posición en banda salarial por puestos, por un lado, y por otro, por la valoración del desempeño de forma objetiva a través de la herramienta Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), donde un total de 151 personas están adheridas a este sistema.

- **Sistema de Retribución Variable por cumplimiento de objetivos:** La Retribución Variable del Personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basado en la consecución de objetivos previamente definidos y que pueden afectar a cualquier área de la empresa. Un total de 97 personas tienen retribución variable en base a la consecución de objetivos profesionales.

Durante al año 2016 no ha existido 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. 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.**

Una de las herramientas que se emplean para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)**. Esta herramienta, 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 las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento). Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción pactados que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización.

Anualmente, las personas que son calificadas como “de alto rendimiento”, participan además en sesiones de valoración multifuente y multievaluador (Assessment Centers), que sirven para obtener una valiosa información complementaria que permite la detección del talento y una mejor orientación de la carrera profesional de los empleados y empleadas. Como medida también de mejora introducida en la herramienta, destacamos la realización de evaluación y feedback 360o a perfiles gerenciales y la realización de “Comités de revisión territoriales” en los que se examinan los resultados de toda la plantilla. Durante 2016, 11 personas participaron en estas sesiones de evaluación.



## G4-52

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.

La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva basada en el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) y objetivos se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación. 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

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.

El único grupo de interés que participa o que se tiene en cuenta son los empleados a través de sus representantes legales, los cuales negocian con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes. En dichas negociaciones también participan cargos representativos sectoriales de las Centrales Sindicales. Esta negociación va vinculada a la temporalidad del Convenio Colectivo.

## G4-54

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.

Total Región: 2,62.

## G4-55

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.

Los salarios de las empresas mixtas apenas han sufrido un incremento del 1 % previsto en le LPGE, y esto afecta a las retribuciones medias.

VARIACIÓN PORCENTUAL	RETRIBUCIÓN MEDIA	SALARIO MÁS ALTO
2015-2016	-3,09%	+1,51%

## Ética e Integridad

### G4-56

**Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.**

Hidrogea entiende que en las relaciones con el personal, entre empresas del grupo, con contratistas o proveedores, con clientes, administraciones públicas, la competencia y la sociedad en su doble vertiente medioambiental y de comunidad siempre deben estar presentes los principios éticos enunciados por el Grupo. Así, para cumplir con los objetivos que persigue la estrategia, todas las decisiones efectuadas ya sea a nivel organizativo o personal, se rigen de acuerdo a la Estructura Ética Corporativa. Dicho Código Ético, por el que se ponen en conocimiento de los grupos de interés los valores y principios generales de la organización integrándolos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones; sirve de guía para regir la actividad laboral de nuestros profesionales dentro de la compañía.

Estos valores son:

**EXCELENCIA:** Excelencia en la prestación de servicios.

**INNOVACIÓN:** Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.

**DESARROLLO DE NEGOCIO SOSTENIBLE:** Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

**DIÁLOGO:** Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.

**DESARROLLO LOCAL:** El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde opera la empresa.

**ALIANZAS:** Las alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.

Asimismo, cuatro Principios Fundamentales guían los comportamientos de las empresas integrantes del Grupo:

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- Arraigar la cultura de la integridad.
- Dar muestra de lealtad y honradez.
- Respetar a todas las personas.

Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los tres ámbitos en los cuales el grupo lleva a cabo sus actividades (la organización, el mercado y el entorno):

El ámbito de la organización, formado por el equipo humano, las empresas que componen Grupo Agbar y el accionariado.

El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con la competencia, las empresas proveedoras y la clientela.

El ámbito del entorno, formado por el mundo que rodea a las empresas del grupo en los países en los que están presentes: la comunidad local y el medio ambiente.

Los principios y valores forman parte de la cultura organizativa y, por tanto, son compartidos por todos los empleados. También se han establecido y difundido diversas políticas como la de Relaciones con Funcionarios Públicos, o la de Relaciones con el Sector Privado y Conflicto de Intereses.

Por otro lado, todos los documentos relativos a los valores, principios, estándares y normas de la organización, están publicados en el apartado Código Ético de la parte inferior de la web de Agbar: “Estructura Ética. Código Ético del Grupo Agbar” <http://codigoetico.agbar.es/#/1/>

## G4-57

**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.**

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita se deben dirigir al Chief Compliance Officer bien por correo electrónico ([codigoetico@agbar.es](mailto:codigoetico@agbar.es)) o a la siguiente dirección postal:

Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

Avenida Diagonal 211 (Torre Agbar) 08018

Barcelona, (España)

Durante el año 2016 ha culminado el proceso de adecuación del sistema de Corporate Compliance de la empresa a las últimas reformas legales del año 2015. Así, en diciembre de 2016 se implantó un modelo autónomo de prevención de riesgos penales, designando un Compliance Officer propio.

## G4-58

**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.**

Existe un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-57.

HIDROGEA ha aprobado someterse a una serie de políticas vinculadas al concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de la empresa de las personas que la conforman.

Por un lado, la Estructura Ética, que incluye las normas, los órganos, los procedimientos y las prácticas profesionales para la gestión ética, está supervisada por el Compliance Officer, que rinde cuentas al Consejo de Administración y vela especialmente por la adopción de los procedimientos necesarios y por las referencias éticas dentro del grupo.

El Compliance Officer tiene por objetivo integrar la ética en la visión, la estrategia, la gestión y las prácticas de la Sociedad. Así pues, propone los textos fundadores e impulsa su adopción por parte de las divisiones operacionales y las direcciones funcionales, en todas las actividades. Para garantizar el despliegue y el funcionamiento de los dispositivos necesarios para la gestión de los riesgos éticos, promueve una red internacional de Responsables de Ética que vinculan sus tareas en las distintas empresas del grupo. Véase los Valores y Principios Fundamentales en el indicador G4-56).

Por otro lado, las Políticas de la Sociedad (véase Indicador G4-2), 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.
- Consideraciones respecto a las atenciones ofrecidas y/o recibidas de clientes y proveedores
- En gastos del personal de la compañía.
- En viajes de personal de la compañía.
- En procedimientos de selección de personal.

Además, el **Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales**.

Hidrogea cuenta con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso (II Protocolo de Actuación en Materia de Acoso) suscrito que establece los principios y los mecanismos de actuación para prevenir y evitar situaciones de acoso en el ámbito de las relaciones laborales.

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

### 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.

En la siguiente tabla se detalla la información relativa al Enfoque de Gestión (Disclosures of Management Approach - DMA) de los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados con los Aspectos materiales. Los aspectos materiales son los identificados como relevantes en el estudio de materialidad

#### ASPECTOS DE MÁS A MENOS RELEVANTE SEGÚN LA RELEVANCIA TOTAL

6	Clima laboral de los empleados	4,330
2	Apoyo a clientes vulnerables	4,200
3	Negocio y tarifas	4,175
8	Protección y restauración de los ecosistemas naturales y concienciación sobre el uso racional del agua	4,125
4	Calidad y seguridad en el servicio, satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones	4,090
5	Tecnología e I+D+i	4,050

Categoría	Aspectos materiales relevantes	a)Justificación de la materialidad: impactos (positivos y negativos) que lo eleven a relevante	b)Acciones para la gestión de dicho aspecto y sus impactos	Correspondencia con los indicadores de la G4 de GRI	Correspondencia con los ODS del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Correspondencia con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
ECONOMÍA	<p><b>Negocio y Tarifas</b> (transparencia de la compañía acerca de los costes de aprovisionamiento de agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final)</p>	<p>Necesidad de dar a conocer el coste del agua</p>	<p>Reuniones periódicas con Consejos de Administración y GGII. Visitas a la ETAP con charlas explicativas</p>	<p>G4-2 G4-34 G4-50 G4-51 G4-56 EC-1 EC-4 EC-7 EC-8 EC-9 EN-31</p>		<p>P 10</p>
	<p><b>Calidad y seguridad en el servicio satisfacción de nuestros clientes y gestión de sus reclamaciones</b> (actuaciones para garantizar la excelencia en la calidad del agua, la seguridad en el suministro y la eficiencia y eficacia en la prestación de nuestros servicios, así como la transparencia en las relaciones con nuestros clientes, la resolución de sus reclamaciones y medición de su grado de satisfacción para la puesta en marcha de acciones de mejora</p>	<p>Hidrogea debe garantizar la calidad del agua y la seguridad en su suministro evitando cualquier tipo de incidente que pueda afectar negativamente a la satisfacción de los clientes, al negocio y a la reputación de la compañía</p>	<p>Realización de encuestas de satisfacción de clientes Control de calidad Sistemas de gestión de la calidad Medidas de prevención y mitigación de impactos de las operaciones</p>	<p>G4-2 G4-9 G4-12 G4-14 G4-34 G4-46 G4-50 G4-56 SO-1 PR-1 PR-2 PR-3 PR-4 PR-5 PR-6 PR-7 PR-8 PR-9</p>	<p>Objetivo 6 Objetivo 7 Objetivo 8 Objetivo 9 Objetivo 12 Objetivo 13 Objetivo 14 Objetivo 15 Objetivo 16</p>	<p>P 7 P 8 P 9 P 10</p>

MEDIO AMBIENTE	<p><b>Protección y restauración de ecosistemas naturales y uso racional del agua</b> (fomento de acciones encaminadas a concienciar a la sociedad sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional así como el cumplimiento con los compromisos de medición y mitigación del impacto ambiental de la compañía a lo largo de su cadena de valor</p>	<p>Debido a la actividad empresarial de Hidrogea es necesaria la continua aplicación de medidas de protección del medio ambiente y programas de recuperación en caso de impacto. También es necesaria la concienciación por parte de la sociedad</p>	<p>Realización de auditorías internas y externas así como el regimiento de las operaciones previo estudio de impacto. Puesta en marcha de campañas de concienciación, educación medioambiental y voluntariado corporativo</p>	<p>G4-2 G4-14 G4-15 G4-34 G4-44 G4-46 G4-50 G4-56 EN-1 AL EN-34 SO-1</p>	<p>Objetivo 3 Objetivo 6 Objetivo 7 Objetivo 8 Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 13 Objetivo 14 Objetivo 15</p>	<p>P 7 P 8 P 9</p>
	<p><b>Tecnología I+D+i</b> (Fomento de las mejores técnicas disponibles así como inversiones en investigación, desarrollo e innovación en los procesos productivos de bienes y servicios del agua a fin de garantizar la excelencia de las operaciones en toda la cadena de valor de la compañía)</p>	<p>Hidrogea invierte en I+D+i para minimizar su impacto ambiental, mejorar la calidad y optimizar los recursos</p>	<p>Inversión en infraestructuras y en nuevas tecnologías relacionadas con el sector del agua</p>	<p>G4-2 G4-14 G4-34 G4-50</p>	<p>Objetivo 2 Objetivo 3 Objetivo 6 Objetivo 7 Objetivo 8 Objetivo 9 Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 13 Objetivo 14 Objetivo 15 Objetivo 16 Objetivo 17</p>	<p>P 7 P 8 P 9 P 10</p>
SOCIALES	<p><b>Clima Laboral de los empleados</b> (Se incluyen aquí las acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de los empleados como los beneficios sociales, las medidas en conciliación, igualdad y diversidad, los planes de carrera profesional, la seguridad y salud laboral o el voluntariado corporativo)</p>	<p>Para el correcto funcionamiento de la empresa y la consecución de sus objetivos es necesario un buen clima laboral y para ellos los empleados tienen que sentirse seguros e integrados</p>	<p>Medidas de conciliación, puesta en marcha de acciones de voluntariado participativo, formación, seguridad laboral y puesta en marcha del Compliance Officer</p>	<p>G4-10 G4-11 G4-34 G4-46 G4-50 G4-53 G4-54 G4-55 G4-56 G4-58 EC-3 EC-5 EC-6 LA-1 LA-2 LA-3 LA-4 LA-5</p>	<p>Objetivo 5 Objetivo 8</p>	<p>P 1 P 2 P 3 P 4 P 5 P 6 P 10</p>

				LA-6 LA-7 LA-8 LA-9 LA-10 LA-11 LA-12 LA-13 LA-16 HR-1 AL HR-12		
	<b>Apoyo a clientes vulnerables</b> (establecimiento de tarifas y sistemas de pago que faciliten el acceso a los servicios de la compañía a las familias con bajos recursos, garantizando el acceso universal al agua potable y los servicios de saneamiento)	El agua es un recurso fundamental para la vida cotidiana por eso Hidrogea tiene que adecuar sus productos y servicios a las necesidades de sus clientes.	Puesta en marcha de tarifas especiales para familias numerosas, pensionistas, asociaciones sin ánimo de lucro, clientes vulnerables, parados de larga duración y personas discapacitadas. Fondos sociales Inversiones para la mejora de infraestructuras que faciliten el acceso al servicio	G4-2 G4-34 G4-50 G4-56 EC-8 SO-1	Objetivo 1 Objetivo 2 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 5 Objetivo 6 Objetivo 7 Objetivo 8 Objetivo 9 Objetivo 10 Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 17	P 1 P 2 P 4 P 5 P 7 P 8 P 10



## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Pacto Mundial de las Naciones Unidas

**Objetivo 1.** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**Objetivo 2.** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

**Objetivo 3.** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

**Objetivo 4.** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

**Objetivo 5.** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

**Objetivo 6.** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

**Objetivo 7.** Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

**Objetivo 8.** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**Objetivo 9.** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

**Objetivo 10.** Reducir la desigualdad en y entre los países.

**Objetivo 11.** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

**Objetivo 12.** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

**Objetivo 13.** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

**Objetivo 14.** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

**Objetivo 15.** Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.

**Objetivo 16.** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

**Objetivo 17.** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

## Principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

**Principio 1:** “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

**Principio 2:** “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

**Principio 3:** “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

**Principio 4:** “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

**Principio 5:** “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

**Principio 6:** “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

**Principio 7:** “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

**Principio 8:** “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

**Principio 9:** “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”.

**Principio 10:** “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

c. Por otro lado, queda pendiente para este año 2017 la evaluación de este enfoque de gestión y los resultados obtenidos de cara a la planificación de acciones necesarias.

## Categoría: Economía

### 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: 185.898,63 Miles de Euros.
  
- valor económico distribuido: 180.059,64 Miles de Euros.
  - gastos operativos: 124.126,99 Miles de Euros.
  - sueldos y prestaciones de los empleados: 34.239,92 Miles de Euros.
  - pagos a los proveedores de capital: 14.255,50 Miles de Euros.
  - pagos a los gobiernos (por país): 5.164,51 Miles de Euros.
  - inversiones en comunidades: 1.974.842,5€ (inversiones en comunidades Hidrogea (LGB + Fondos Sociales).
  
- valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»): 5.838,99 Miles de Euros

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.

El 100% de los valores anteriores se generan en España, Murcia.

### 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.**

A nivel mundial, debido al Cambio Climático, una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo y frecuencia de las precipitaciones. Por ello, desde Naciones Unidas advierten que el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua antes de 2030 probablemente llegará a los 1.700 millones y superará los 2.000 millones a principios de dicha década. A nivel regional, la Cuenca del río Segura constituye un territorio muy vulnerable a la variabilidad de las precipitaciones, cuyas posibles consecuencias de escasez de agua y aumento de los eventos de sequía produce un incremento de las incertidumbres en la continuidad del servicio de abastecimiento. Desde la Confederación Hidrográfica del Segura advierten que el actual proceso de planificación debe incluir los potenciales impactos del cambio climático en la disponibilidad de recursos.

La interrupción del servicio de abastecimiento de agua no sólo generaría costes económicos incalculables sino que supondría una grave afección sobre la calidad de vida de los consumidores y la pérdida de credibilidad de nuestros clientes con el consiguiente impacto sobre la reputación corporativa. Por ello, Hidrogea debe convertir la necesidad de anticiparse a dicho riesgo en una oportunidad de negocio y una responsabilidad sobre sus clientes y la sociedad en su conjunto, que le permita mejor los cuellos de botella existentes convirtiéndolos en fortalezas para la mejora continua en sus servicios. Estas dificultades e incertidumbres sobre la red de abastecimiento podrían generar un aumento de los costes de explotación por la búsqueda de alternativas de generación de recursos hídricos, lo repercutiría directamente en el usuario final.

En cuanto al régimen de precipitaciones, algunos estudios (Zwiers, F. et al.) prevén cambios en el régimen de precipitaciones, convirtiéndose en más torrencial. De manera gradual, podemos encontrarnos el riesgo de una mayor frecuencia de sobrecarga de las instalaciones de drenaje. Esto conllevaría mayores costes operacionales de mantenimiento y la necesidad de una mayor inversión en infraestructuras. Sin embargo, surge la oportunidad de diseñar y gestionar instalaciones de drenaje urbano sostenible (SuDS) así como de implantar sistemas de alerta meteorológica temprana.

## **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).

No existe Plan de Pensiones para ninguna de las empresas de Hidrogea excepto para Aguas de Murcia (Art. 30 Convenio de Aguas de Murcia) que establece una aportación mensual de 38,85 euros al personal fijo y otra al personal temporal de 7,78 euros.

Las prestaciones sociales para empleados así como lo relativo a las jubilaciones, quedan detalladas en el indicador G4-LA2 y G4-LA10 respectivamente.

## 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.

Tipo de Ayuda Económica	Euros (€)	
Bonificación cotizaciones Seguridad Social	Aguas de Cieza	3.920,45
	Sermubeniél	1.949,43
	Aguas de Lorca	2.380,11
	Aguas de Jumilla	717,76
	Hidrogea	20.190,45
	Aguas de Murcia	17.788,22
	TOTAL	46.946,42
Subvención a la depuradora de curtidos de Lorca (Aguas de Lorca)	367.008,25	
Ayudas financieras a Aguas de Murcia	117.389,78	

**b. Desglose la información anterior por países.**

El 100% de las actividades desarrolladas por las empresas se realizan en España.

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

<b>AGUAS DE MURCIA</b>	51% Ayuntamiento de Murcia.
<b>AGUAS DE CIEZA</b>	51% Ayuntamiento de Cieza.
<b>AGUAS DE JUMILLA</b>	51% Ayuntamiento de Jumilla.
<b>AGUAS DE LORCA</b>	51% Ayuntamiento de Lorca.
<b>SERMUBENIEL</b>	51% Ayuntamiento de Beniél.
<b>HIDROGEA</b>	100% Capital privado.

## 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.**

En la mayoría de los casos la remuneración está establecida en base a lo dispuesto en los distintos convenios colectivos, negociados con la representación legal de los trabajadores.

	HIDROGEA			AGUAS DE LORCA
Respuesta "A" (Salario Mínimo CC/SMI)	Cartagena	Limpieza Viaria	Provincial Aguas	Convenio A. Lorca
	2,76	2,63	1,74	1,92

	AGUAS DE CIEZA			
Respuesta "A" (Salario Mínimo CC/SMI)	JARDINES	LIMPIEZA VIARIA	LIMPIEZA EDIF Y LOCALES	PROVINCIAL AGUAS
	1,25	2,63	1,68	1,74

	AG. JUMILLA	SERMUBENIEL			
Respuesta "A" (Salario Mínimo CC/SMI)	PROVINCIAL AGUAS	PROVINCIAL AGUAS	LIMPIEZA VIARIA	JARDINES	LIMPIEZA EDIF. Y LOCALES
	1,74	1,74	2,63	1,25	1,68

	INTERSA	EMUASA
Respuesta "A" (Salario Mínimo CC/SMI)	INSTALACIONES DEPORTIVAS	CONVENIO COLECTIVO DE EMUASA
	1,22	2,79

**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.**

En todos los lugares con operaciones significativas existe un salario mínimo local.

**c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».**

Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A. establece que los «lugares con operaciones significativas» son aquellos donde puede desarrollar su actividad empresarial en cumplimiento con la estrategia de la compañía, mediante la implantación de sus conocimientos y su saber hacer (know how) para la gestión sostenible del ciclo integral del agua.

## 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.**

	HIDROGEA	HIDROGEA CARTAGENA	A.LORCA	A.CIEZA	A.JUMILLA	SERMUBENIEL	EMUASA
<b>% ALTOS DIRECTIVOS SON LOCALES</b>	66,7%	100%	100%	67%	100%	67%	71,4%
<b>DEFINICIÓN DE ALTOS DIRECTIVOS</b>	PERSONAL DIRECTIVO DE LA EMPRESA						
<b>DEFINICIÓN LOCAL</b>	RADICADO EN LA REGIÓN DE MURCIA						
<b>DEFINICIÓN LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS</b>	REGIÓN DE MURCIA	ÁREA DE INFLUENCIA MURCIA ESTE	LORCA	CIEZA	JUMILLA	BENIEL	MURCIA CENTRO Y PEDANÍAS

**b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».**

Hidrogea establece que la Alta Dirección de la compañía está compuesta por aquellos empleados responsables de la administración integral tanto de empresas mixtas como concesiones.

**c. Indique cómo define la organización el término «local».**

Radicado en la Región de Murcia.

ZONA	EXPLOTACIÓN
Norte	Alcantarilla
	ETAP Alcantarilla
	Las Torres de Cotillas
	Abanilla
	Aguas de Cieza
	Sermubeniél
	Hacienda del Álamo
Aguas de Jumilla	
Sur	Águilas
	EDAR Águilas
	Cehégín
	Aguas de Lorca
Este	San Javier
	Torre Pacheco
	Cartagena
Servicios centrales	Dirección Territorial
Murcia y Pedanías	Aguas de Murcia

**d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».**

Véase Indicador G4-EC5, apartado “c”.



## 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.

a. El grueso de las inversiones de la empresa se han dirigido a la construcción de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua). Los datos cuantitativos que se muestran a continuación no incluyen a EMUASA.

Inversión en sistemas de agua potable	Inversión en sistemas de drenaje urbano	Otras	Total empresa
873.324,13 €	180.464,61 €	265.623,1 €	1.319.411,84 €

b. Los impactos en las comunidades afectadas por las inversiones son múltiples:

- Por un lado, se les mejoran las condiciones de acceso al servicio de agua potable.
- Por otro, se mejoran las condiciones del saneamiento o se dota de ese servicio a comunidades que no lo tienen. En este último caso hay un fuerte efecto de mejora medioambiental.
- En aquellas zonas en las que se ejecutan mejoras en las redes de pluviales, se reducen los riesgos frente a inundaciones y se mejoran las condiciones de drenaje superficial.
- Habitualmente, las inversiones llevan aparejadas reformas en los servicios urbanísticos afectados, por lo que hay una renovación del entorno de las inversiones.

Respecto a los impactos en la economía, las inversiones están aparejadas en su mayoría a una contratación de empresas del sector de la construcción. Este sector ha sido uno de los más afectados por la situación económica global, por lo que se impulsa la dinamización del sector, creando un efecto directo en puestos de trabajo. Hay también efectos indirectos en todas las empresas de servicios que trabajan con las empresas constructoras.

c. Estas inversiones son compromisos adoptados con las corporaciones locales de cada ciudad.

## G4-EC8

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.

a. Dé ejemplos de impactos económicos indirectos 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.

Como impactos económicos significativos indirectos, se destacan por un lado las Tarifas Especiales y los Fondos Sociales. Hidrogea no es ajena a la realidad social de muchos de los ciudadanos de los municipios en los que gestiona un servicio tan básico como es el suministro de agua, por lo que ha adoptado medidas que faciliten el pago de los recibos y garanticen el acceso a este derecho fundamental sea cual sea la situación económica de los abonados.

El trabajo con estos colectivos va a más cada año, durante 2016 Lorca y Torre Pacheco se han sumado a la puesta en marcha de los Fondos Sociales, que se suman a Murcia, Cartagena, Alcantarilla, Cieza y Beniel que contaban ya con esta práctica.

Así en 2016 un total de 5.744 familias desfavorecidas han visto condonadas sus deudas mediante los Fondos Sociales, lo que ha supuesto un montante de 1.285.664,5€.

Las tarifas especiales y bonificaciones existentes benefician a familias numerosas, pensionistas, comedores sociales, clientes vulnerables, parados de larga duración y personas discapacitadas.

Un total de 17.765 familias aplicaron en 2016 algún tipo de tarifa social. En concreto fueron 6.376 tarifas para familias numerosas, 302 de minusválidos, 11.087 para pensionistas y 12 para comedores sociales.

Para aplicar estas medidas se colabora con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, que son los que conocen la realidad de las familias de sus municipios y garantizan que el destino de estas ayudas llega a los que realmente más lo necesitan.

Por otro lado, el negocio que desarrolla Hidrogea genera una actividad económica paralela que de manera indirecta lleva asociada la generación de empleo, mejorando la economía familiar de los ciudadanos de las áreas con operaciones significativas y promoviendo, al mismo tiempo, el consumo.

**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.**

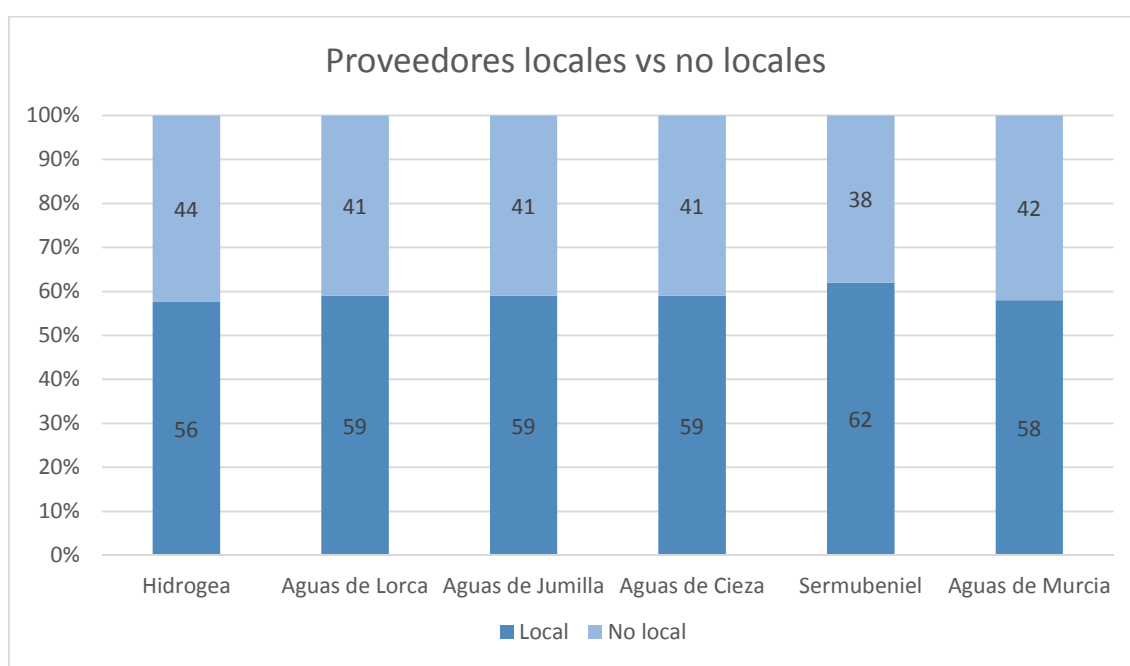
Según el estudio de materialidad realizado en 2016 a los grupos de interés, los temas más relevantes y que más preocupan en general son los de índole social. Así Hidrogea ha seguido su estrategia de implementar acciones en esa línea de enfoque hacia las personas y el planeta, por eso siguiendo la Estrategia Europea 2020 cuyo objetivo es “garantizar que la recuperación económica reciba el apoyo de una serie de reformas para construir unas bases sólidas para el crecimiento y la creación de ocupación en la Unión Europea hasta 2020” se han implantado acciones como ampliación de fondos sociales, programas de ayuda y colaboración con ayuntamientos para la creación de empleo y para la integración social. Europa 2020 es la estrategia decenal de la Unión Europea para el crecimiento y el empleo. Se puso en marcha en 2010 con el fin de crear las condiciones requeridas para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

La UE tiene hasta 2020 inclusive para alcanzar cinco objetivos principales en los ámbitos de empleo, investigación y desarrollo, clima y energía, educación, inclusión social y reducción de la pobreza e Hidrogea orienta sus esfuerzos para colaborar en la ejecución de los objetivos marcados.

## G4-EC9

**Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.**

**a. 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).**



**b. Indique cómo define la organización el término «local».**

Dado que la geografía de actuación de la Dirección de Concesiones de Murcia se circunscribe a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), se definen como proveedores locales aquéllos cuyo domicilio social está en la Región de Murcia.

**c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».**

De todas las compras a proveedores, se excluyen las siguientes por no ser significativas para este indicador:

- Compra de agua a organismos públicos (proveedores únicos).
- Costes relacionados con administraciones públicas (no se dispone de alternativa).
- Asociaciones (no tiene efecto en operaciones).
- Proveedores significativos pero que de los que no se dispone de alternativa local: energía y comunicaciones.
- Costes de servicios centrales del grupo empresarial.

## Categoría Medio Ambiente

### 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.

Todos los reactivos consumidos constituyen materiales no renovables.

En la red de distribución de agua potable se consumieron un total de 50.072 kg de hipoclorito sódico en el año 2016.

Como reactivos en las ETAP's los reactivos consumidos son los indicados en la tabla G4-EN1-A:

REACTIVOS ETAP	2015	2016
Ox. - Cloro gas (kg/año)	7.600	9.800
Ox. - Cloro (Kg/año)	13.360	15.640
Ox. - Ozono (Kg/año)	5.825	5.820
Ox. - Otros (Kg/año)	244.039	233.388
CoagFlocu - Sulfato de Aluminio (Kg/año)	691.631	825.749
CoagFlocu - Polielectrolito Aniónico (Kg/año)		
Desinfección Cloro gas - L.Convencional (Kg/año)	5.000	6.600
Desinfección Cloro - L.Convencional (Kg/año)	7.240	8.760
Desinfección Otros - L.Convencional (Kg/año)	0	0

Tabla G4-EN1-A: Reactivos consumidos en las ETAP's.

Los reactivos consumidos en las EDAR's son los indicados en la tabla G4-EN1-B:

<b>REACTIVOS EDAR. LINEA DE AGUA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
L.A. Aluminato Sódico (Kg/año)	0	0
L.A. Cloruro Férrico (Kg/año)	608.665	509.169
L.A. Hidróxido de Cal (Kg/año)	194.140	213.960
L.A. Hipoclorito (Kg/año)	64.028	80.563
L.A. Nitrato Cálcico (Kg/año)	0	0
L.A. Policloruro de Aluminio (Kg/año)	0	0
L.A. Polielectrolito Aniónico (Kg/año)		
L.A. Polielectrolito aniónico (polvo) (Kg/año)	12.000	8.000
L.A. Polielectrolito aniónico (solución) (Kg/año)	0	0
L.A. Polielectrolito aniónico TOTAL (Kg/año)	12.000	8.000
L.A. Sulfato de Aluminia (Kg/año)	0	0
L.A. Sulfato Férrico (Kg/año)	0	0
Otros Reactivos Línea Agua (Kg/año)	0	790
<b>REACTIVOS EDAR. TERCIARIO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Polímero aniónico (Kg/año)	1.625	650
PAC 10 (Kg/año)	0	0
PAC 18 (Kg/año)	0	0
Sulfato de aluminio (Kg/año)	0	0
Cloruro férrico (Kg/año)	1.415	1.400
Sulfato férrico (Kg/año)	0	0
Cal (Kg/año)	0	0
Hipoclorito sódico (Kg/año)	215.050	241.240
Cloro gas (Kg/año)	0	0
Otros Reactivos Terciarios (Kg/año)	0	0

REACTIVOS EDAR. LINEA DE FANGOS	2015	2016
L.F. Cloruro Férrico (Kg/año)	470.487	513.441
L.F. Hidróxido de Cal (Kg/año)	0	0
L.F. Óxido de Cal (Kg/año)	0	0
L.F. Polielectrolito Catiónico (Kg/año)		
L.F. Polielectrolito catiónico (polvo) (Kg/año)	124.025	114.808
L.F. Polielectrolito catiónico (solución) (Kg/año)	0	0
L.F. Polielectrolito catiónico TOTAL (Kg/año)	124.025	114.808
Otros Reactivos Línea Fango (Kg/año)	11.042	14.100
REACTIVOS EDAR. DESODORIZACIÓN	2015	2016
Cloruro férrico (Kg/año)	0	0
Sulfato férrico (Kg/año)	0	0
Nitrato cálcico (Kg/año)	377.520	482.880
Otros Reactivos desodorización en alc (Kg/año)	0	0
Hidróxido sódico (Kg/año)	12.900	25.021
Ácido sulfúrico (Kg/año)	7.300	10.639
Hipoclorito (Kg/año)	8.390	14.248
Carbón activo (Kg/año)	0	0
Agentes enmascarantes (Kg/año)	0	0
Otros Reactivos desodorización en deso (Kg/año)2	0	0

Tabla G4-EN1-B: Reactivos consumidos en las EDAR's.

## G4-EN2

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.

La fundición dúctil empleada en la fabricación de la tubería instalada en las redes de distribución de nuestra organización, emplea como materia prima, al menos, un 70 % de material reciclado. De este modo, en el año 2016 se instalaron un total de 3,01 km de tubería de fundición dúctil, lo que equivale a un peso de 48.111 kg, es decir, que 33.678 kg proceden de materiales reciclados.

Por otra parte, en cuanto al papel consumido en nuestras oficinas durante el año 2016 ascendió a 11.486 kg, procediendo el 100% de materiales reciclados.

## 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.

15,86 TJ

b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.

No aplica. No se usa ningún combustible de fuentes renovables.

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.

3,46 TJ

d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:

- ventas de electricidad;
- ventas de calefacción;
- ventas de refrigeración;
- ventas de vapor.

No aplica. No existe venta de energía.

e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.

19,32 TJ

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

Los datos de combustible proceden de la lectura de los consumos de combustible de las tarjetas SOLRED.

Los datos de electricidad proceden de la lectura de los consumos en las facturas de las diferentes compañías eléctricas: Iberdrola, Unión Fenosa.

g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

Las fuentes se indican en la tabla G4-EN3:

<i>Combustibles fósiles</i>				
Combustible	FE (tCO <sub>2</sub> /TJ)	PCI	Densidad (l)	FE (kg CO <sub>2</sub> /l)
Gasóleo C	73	43 GJ/t	900 kg/m <sup>3</sup>	2,868
Gasóleo A (automoción)	73	43 TJ/Gg	832,5 kg/m <sup>3</sup>	2,539
Gasolina	69	44,3 TJ/Gg	747,5kg/m <sup>3</sup>	2,196
GLP	65	45,5 GJ/t	0,56 Kg/l	1,671



Fuentes:

FE y PCI: Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO<sub>2</sub> y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.

Densidad: Real Decreto 1088/2010.

## G4-EN4

**Consumo energético externo.**

**a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.**

Hidrogea dispone de un sistema de Gestión de la Energía certificado en la norma ISO 50001 a partir del cual se lleva un registro de los consumos energéticos en combustible de las subcontratas. Este consumo en Hidrogea y sus mixtas, en el año 2016 fue de 1.644.854 MJ

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

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 (MJ).
- Un litro de gasoil= 38,20 Megajulios (MJ).

En Aguas de Murcia, los factores utilizados han sido los siguientes:

- Un litro de gasolina = 38,7 MJ
- Un litro de diésel = 34,7 MJ

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

Para Hidrogea y sus mixtas, la fuente empleada ha sido el IDAE.

En el caso de Aguas de Murcia se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA)
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO<sub>2</sub> y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2016 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2016, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

## G4-EN5

### Intensidad energética

#### a. Indique la intensidad energética.

Se define la intensidad energética (MJ/m<sup>3</sup>) como el ratio entre el consumo energético interno en (MJ) y la suma del agua suministrada de la red Abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m<sup>3</sup>). Tal como se identifica en la tabla G4-EN5, este ratio ha sido de 0,133 MJ/m<sup>3</sup>.

consumo energetico interno (electricidad) en TJ	3,46
consumo energetico interno (combustible) en TJ	15,86
<b>consumo energetico interno (total) en TJ</b>	<b>19,32</b>
<b>consumo energetico interno (total) en MJ</b>	<b>19.320.000,00</b>
agua suministrada en m3 red Abastecimiento	78.722.592,56
agua tratada en m3 ETAP	9.085.883,00
agua tratada en m3 EDAR	57.957.739,33
<b>agua suministrada+tratada total en m3</b>	<b>145.766.214,89</b>
<b>Ratio MJ/m3</b>	<b>0,133</b>

Tabla G4-EN5: Intensidad energética.

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

La suma del agua suministrada de la red abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m<sup>3</sup>).

#### c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.

Incluye el combustible y la electricidad.

#### d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

Consumo energético interno.

## G4-EN6

### Reducción del consumo energético.

a. 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).

Disminución total 4,34 TJ. Las iniciativas se describen a continuación en la Tabla de Oportunidades de Mejora:

Tabla Oportunidades de Mejora	
Uso energético	Descripción
BRA	Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-PT1 Puente Tocinos 1
BRA	Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-MG Monteagudo
BRA	Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-OA Orilla del Azarbe
BRA	Cambio de bombas por Auditoría Energética BRA-PM El Palmar
BRC	Cambio de bombas por Auditoría Energética BRC-ZE Zeneta EDAR
BRA	Implementación de medidas de Eficiencia Energética-Económica en el Bombeo de Aguas Residuales BRC-PI Miguel Induráin
BRA	Sustitución de Bomba BRA-HQ Hacienda Riquelme
BRA	Sustitución de Bomba BRA-TR Torreagüera
BRA	Sustitución de Bomba BRA-ML El Morales
BRA	Sustitución de Bomba-PF La Parada
BRA	Compra nueva bomba BPA-VE El Valle
BRC	Cambio de bomba en BRC-CE Colector Central
BPB	Cambio de bombas en BPB-MT Los Martínez
BRA	Mejora del rendimiento energético en EBAP La Torre en Línea
BRA	Mejora de la eficiencia energética en el conjunto EBAR'S Plaza de España y Severo Ochoa
BRA	Mejora de la eficiencia energética en EBAR La Gola
OF	Sustitución luminarias por LED en Almacén y Nave Alcantarillado
OF	ACS con recuperación termosolar en vestuarios del almacén de saneamiento de Cartagena

b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.

Combustibles y electricidad.

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.

Se toman como referencia los cálculos del año anterior: 2015.

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

Se dispone de un procedimiento que establece la metodología para determinar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) atribuibles a las actividades de HIDROGEA.

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.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

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.

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 CO<sub>2</sub> 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 CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O 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 CH<sub>4</sub>.
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N<sub>2</sub>O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N<sub>2</sub>O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

*Ecuación 1. Emisiones de N<sub>2</sub>O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).*

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

*N<sub>2</sub>O<sub>planta</sub> = emisiones anuales en planta, g N<sub>2</sub>O/año*

*P = población equivalente de la EDAR, habitantes*

*T<sub>planta</sub> = grado de modernización de la EDAR, %. Se considera que todas EDAR son modernas (T<sub>planta</sub>=1)*

*F<sub>IND-COMM</sub> = 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<sub>planta</sub> = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN<sub>2</sub>O/-pers-año.*

La unidad de medida en la que se expresara la Huella de Carbono de HIDROGEA es la tonelada de CO<sub>2</sub> (tonCO<sub>2</sub>) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

## G4-EN7

Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.

a. 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).

b. 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.

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

'a', 'b' y 'c': Véase indicador G4-EN6 dado que las respuestas son aptas para ambos indicadores

## G4-EN8

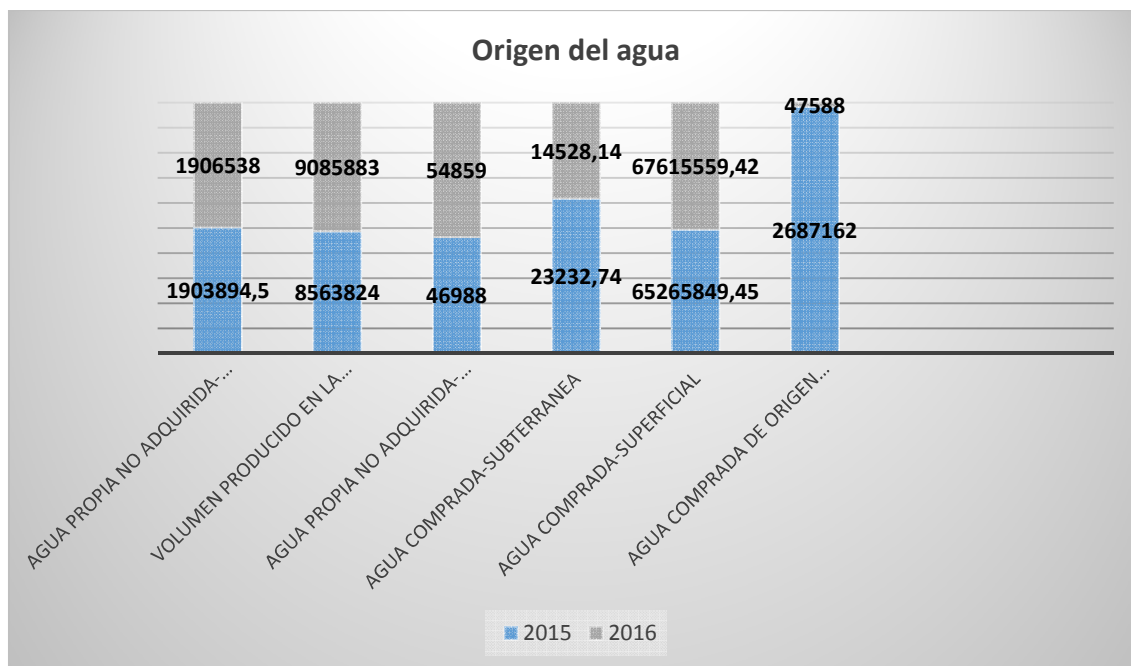
Captación total de agua según la fuente.

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.

En la tabla G4-EN8 se identifica las distintas fuentes en m<sup>3</sup> de captaciones y compra de agua.

ORIGEN AGUA	2015	2016
Agua propia no adquirida - Subterránea	1.903.894,50	1.906.538,00
Volumen producido en la ETAP (m3)	8.563.824,00	9.085.883,00
Agua propia no adquirida - Superficial	46.988,00	54.859,00
Agua comprada - Subterráneo	23.232,74	14.528,14
Agua comprada - Superficial	65.265.849,45	67.615.559,42
Agua comprada origen marino	2.687.162,00	47.588,00
<b>Total</b>	<b>78.490.950,69</b>	<b>78.724.955,56</b>



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

Para su cálculo se utilizan las medidas de los contadores de control propios, como los proporcionados por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

## 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 desgloselas 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.

Durante el año 2016 no ha habido fuentes de agua afectadas por la captación de agua.

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

No aplica.

## 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.

Como ejemplo de medidas de ahorro, contamos con dispositivos en los grifos de agua, así como dispositivos de doble descarga en cisternas. Asimismo, utilizamos el agua depurada en instalaciones para el riego de las zonas de jardines de nuestras instalaciones (EDAR).

Año Datos	2015	2016
TOTAL Volumen agua potable suministrada (m <sup>3</sup> )	78.490.951	78.722.593
Caudal Tratado (m3/año)	58.361.884	57.957.739
Total agua reutilizada (m3)	26.464.134	26.672.657
Uso agrícola (m3)	13.319.186	13.734.749
Uso ambiental (m3)	12.810.806	12.551.142
Uso Interno (m3)	93.212	93.079
Uso recreativo (m3)	240.930	293.686
% Agua Reutilizada por Caudal Tratado	44,22%	45,70%
% Agua Reutilizada por Agua Suministrada	33,72%	33,88%

Tabla G4-EN10: Volumen de agua reutilizada<sup>2</sup>.

b. 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.

De total de agua captada, un 33,88% es reutilizada.

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

Para su cálculo se utilizan las medidas de los contadores de control propios, como los proporcionados por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea y contadores propios en EDAR's.

## 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;

<sup>2</sup> El agua reutilizada no incluye el caudal de agua que luego se devuelve al cauce del río, el caudal vertido directamente al mar o el volumen de agua destinado a otra organización (ver indicador G4-EN22).

- **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 km<sup>2</sup>; y**
- **valor para la biodiversidad en función de:**
  - **el atributo de la 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 UICN, la Convención de Ramsar, las leyes nacionales).**

Hidrogea cuenta con instalaciones situadas en espacios de interés natural por lo que en estas ubicaciones es máximo el control de las medidas de prevención de impacto ambiental y restauración en caso de afección al entorno. En la tabla G4-EN11-A se aportan datos concretos sobre impactos de la actividad empresarial de Hidrogea sobre los ecosistemas de la Región:



Explotación	Instalaciones en espacio protegido	ubicación geográfica (X)	ubicación geográfica (Y)	tipo de operación	Figura de protección	Principales impactos	m <sup>2</sup> ocupados en espacio protegido	subsuelo o suelos subterráneos	valor para la biodiversidad
Cartagena	EDAR "Mar Menor Sur"	700640,988	4166357,745	EDAR = Estación Depuradora de Agua Residual	LIC Calblanque	1 y 2	46.950	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "El Portús"	670513,216	4161824,329	Deposito de agua potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	340	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "Galifa"	668480,253	4164750,426	Deposito de agua potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	140	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito Rincón de Tallante"	662381,851	4165903,352	Deposito de agua potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	75	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "Torre de Nicolás Pérez I"	666295,932	4163533,839	Deposito de agua potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	200	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II"	666715,777	4166243,511	Deposito de agua potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	180	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "Perin Flores"	665508,686	4165784,43	Deposito de agua potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	160	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "La Azohía"	662181,253	4158152,399	Deposito de agua potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	510	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "El Mojón"	657460,905	4160897,424	Deposito de agua potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	565	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Depósito "Mar de Cristal"	697822,185	4166056,974	Deposito de agua potable	LIC Calblanque, Monte de Las Cenizas y Peña del Águila	2	375	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAP Perin I"	665514,31	4165789,46	EBAP = Estación de bombeo de Agua Potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	5	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAP "Tallante"	662621,435	4168974,012	EBAP = Estación de bombeo de Agua Potable	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	15	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAP "Torre de Nicolás Pérez I"	668177,421	4164966,6	EBAP = Estación de bombeo de Agua Potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	20	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAP "Torre de Nicolás Pérez II"	665502,891	4163635,344	EBAP = Estación de bombeo de Agua Potable	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	55	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Aliviadero "Playa Paraíso"	699684,958	4167307,295	Red de distribución de Agua Residual	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	650	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAR "Playa Paraíso"	700487,331	4167539,547	EBAR = Estación de bombeo de Agua Residual	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	105	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAR "Playa Honda II"	700105,392	4167372,638	EBAR = Estación de bombeo de Agua Residual	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	35	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAR "Cubanitos-La Manga"	701904,468	4168211,013	EBAR = Estación de bombeo de Agua Residual	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	1.380	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	EBAR "Mar de Cristal" (Puerto)	697547,661	4168595,391	EBAR = Estación de bombeo de Agua Residual	ZEPA Mar Menor	2 y 3	5	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Cartagena	Impulsión "Cubanitos"	origen 701904,468 final 700640,988	origen 4168211,013 final 4166357,745	Red de distribución de Agua Residual	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2	3.750	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Águilas	Depósito "Los Arejos"	617432,6414	4147250,702	Deposito de agua potable	LIC Sierra de La Almenara	2	250	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Lorca	Depósito "Campo López" (fuera de servicio)	609471,6931	4171905,888	Deposito de agua potable	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope	2	120	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Lorca	Depósito "El Consejero"	626128,7868	4161645,213	Deposito de agua potable	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	200	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Lorca	Depósito "Embalse de Puentes"	604098,9355	4177149,459	Deposito de agua potable	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	200	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Lorca	Depósito "Ramonete"	635439,0999	4157321,667	Deposito de agua potable	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope	2	600	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
Lorca	Depósitos Polígono Industrial Sa prelorca	608608,4612	4163340,449	Deposito de agua potable	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	4.200	gestionados por la organización	ecosistema terrestre
	1: Vertido de aguas tratadas.	2: Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	3: Vertido por fuertes lluvias.						#¿NOMBRE?

## G4-EN11-A: Impactos de la actividad empresarial de Hidrogea sobre los ecosistemas de la Región.

EXPLOTACIÓN	INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO	FIGURA DE PROTECCIÓN	PRINCIPALES IMPACTOS	M2 OCUPADOS EN ESPACIO PROTEGIDO
Murcia	EBAP "La Pinada"	ZEPA Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	30
Murcia	Depósito "El Valle"	ZEPA Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	3.552
Murcia	Depósito "La Pinada"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	400
Murcia	Depósito "Torreguil"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	1.200
Murcia	Depósito "Carrascoy"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	150

EDAR = Estación Depuradora de Agua Residual  
 EBAP = Estación de bombeo de Agua Residual  
 RDAB = Red de distribución de Agua Potable  
 RDAC = Red de distribución de Agua Residual

1: Vertido de aguas tratadas.  
 2: Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.  
 3: Vertido por fuertes lluvias.

## BIODIVERSIDAD FAUNÍSTICA

Cada LIC y ZEPA tiene una ficha descriptiva, donde se listan las especies de fauna de interés para su protección y sus hábitats, las cuales están disponibles en la página Web del Ministerio de Agricultura, Agua y Medio Ambiente, MAGRAMA. De estas fichas descriptivas se obtiene el número de especies de fauna que a continuación se detallan:

### **ZEPA Mar Menor**

La ficha descriptiva de la ZEPA lista 13 especies de aves, de las cuales 7 figuran en el Anexo I de la Directiva Aves, 79/409 CEE de 2 de Abril, este anexo regula las especies sujetas a medidas especiales de conservación en cuanto a su hábitat: amenazadas, vulnerables, raras, etc.

Según la UICN, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, podemos encontrar las siguientes especies dentro de tres de los estatus de conservación que tienen fijados:

 <p><b>11</b> ESPECIES Estatus LC <sup>(1)</sup></p>	 <p><b>1</b> ESPECIE Estatus NT <sup>(2)</sup></p>	 <p><b>1</b> ESPECIE Estatus V <sup>(3)</sup></p>
<p><sup>(1)</sup> <b>Least Concern:</b> Preocupación Menor, ésta es la categoría con menor riesgo de amenaza.</p>	<p><sup>(2)</sup> <b>Near Threatened:</b> Casi amenazada, mayor amenaza que la anterior pero también de bajo riesgo...</p>	<p><sup>(3)</sup> <b>Vulnerable:</b> Siguiendo nivel de amenaza al anterior.</p>

### **LIC Mar Menor**

Además de las especies que figuran en la ficha de la ZEPA Mar Menor, hay otras especies no listadas en dicha ficha pero que sí están en la del LIC. Así hay que añadir, 4 aves más, 2 de las cuales figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y, además, 1 especie de pez —*Aphanius iberus*,

más conocido como el “fartet” — que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat, 92/43/CEE de 21 de Mayo. Este anexo regula las especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesaria designar zonas especiales de conservación. Según la UICN encontramos:



### ZEPA Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

Encontramos 23 de aves, 13 de ellas en el Anexo I de la Directiva Aves. Para la UICN:



### LIC Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

En su ficha descriptiva aparecen otras especies diferentes a las que figuran en la de la ZEPA ya que en esta última solo aparecen las aves:



De un total de 25 aves, 14 coinciden con la ZEPA, así que hay 12 especies más de aves, 3 de ellas en el Anexo I de la Directiva Aves. Según la UICN tenemos:



Hay que hacer mención también a las especies de fauna que figuran en el PORN de la Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso, ya que aparecen el listado de aves según el Catálogo de Especies Amenazadas de la Región de Murcia, Artículo 16 de la Ley regional 7/1995, de 21 de abril, de Fauna Silvestre, Caza y Pesca Fluvial, aparecen:



Considerar también las especies incluidas en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas, R.D. 139/2011, de 4 de febrero, todas con categoría de interés especial:



#### **LIC Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila**

Existen 16 especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 especie de pez, el fartet, catalogada como especie amenazada, en peligro de extinción. Además, se encuentra la Malvasía Cabeciblanca, especie prioritaria, catalogada mundialmente por la UICN como en ‘Peligro de Extinción’.

#### **LIC Sierra de Almenara**

Son 5 las especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 de reptil, *Testudo graeca*, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

#### **LIC Moreras**

Aparecen 8 especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 especie de reptil, *Testudo graeca*, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

#### **LIC Cabo Cope**

Hay 8 especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 especie de reptil, *Testudo graeca*, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

#### **ZEPA Almenara, Moreras y Cabo Cope**

Según la Directiva Aves cumple los criterios numéricos para las especies: Águila perdicera —*Hieraaetus fasciatus*—, Búho real —*Bubo*— y Camachuelo trompetero —*Bucanetes thagineus*—. Además, aparecen 13 especies del Anexo I de la Directiva Aves.

#### **ZEPA Sierra del Gigante-Pericay, Lomas del Buitre-Río Luchena y Sierra de la Torrecilla**

Según la Directiva Aves cumple los criterios numéricos para las especies: Búho real —*Bubo*—, Culebrera europea —*Circaetus gallicus*— y Halcón peregrino —*Falco peregrinus*—. Además, aparecen 19 aves que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 reptil, *Mauremys leprosa* —galápago leproso—, reptil que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

#### **LIC Y ZEPA Carrascoy y el Valle**

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	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/o Vulnerables	-	-	-	11
Casi amenazado	1	0	1	4
Preocupación menor	4	7	17	86
<b>TOTAL ESPECIES</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>101</b>

**Tabla G4-EN11-B:** Catalogación de los diferentes vertebrados citados en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

## **BIODIVERSIDAD FLORÍSTICA**

Para la flora se han empleado varias vías de obtención de datos:

- Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida de la Región de Murcia, Decreto 50/2003 de 30 de Mayo. Las especies incluidas en el Catálogo Regional se clasifican siguiendo las siguientes categorías, que figuran en el Anexo I: a) En peligro de extinción, b) Vulnerables, c) Interés especial. En el Anexo II del catálogo figuran especies cuyo aprovechamiento puede ser objeto de medidas de gestión.
- Libro Rojo de la Flora Silvestre de la Región de Murcia, Dirección General de Medio Natural.
- PORN de Los Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y Cabezo Gordo de 29 de Diciembre de 1998; PORN Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila de Junio de 1995 y Plan de Gestión y Conservación de la Zona de Especial Protección para las Aves de Almenara, Moreras y Cabo Cope.
- Directiva 92/43/CEE de 21 de Mayo, Directiva Hábitat.

**LIC Y ZEPA Carrascoy y el Valle** (según el Catálogo Regional de Flora Silvestre protegida de la Región de Murcia)





### LIC y ZEPA Mar Menor

Obtenemos a partir del PORN el inventario de especies vegetales de interés para su conservación, en el que figuran 25 especies, de las cuales en el Catálogo Regional encontramos:



Se han considerado también otras especies no listadas por el PORN pero que sí tienen una figura especial de conservación según el Catálogo Regional y el Libro Rojo y que su área de distribución se encuentra en las zonas LIC y ZEPA del Mar Menor:



### LIC y ZEPA Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha usado directamente el PORN de Sierra de la Muela, Cabo Tiñoso y Roldán, ya que en éste vienen reflejadas según su estatus de conservación las especies que aparecen en el Catálogo Regional de Flora Silvestre de la Región de Murcia y se distribuyen en esta zona.

Especies incluidas en el Anexo I:



También tiene en cuenta las especies introducidas y con figura de protección según el Catálogo Regional:



#### **ZEPA Sierra Almenara, Moreras y Cabo Cope**

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha usado el Plan de Gestión y Conservación de la Zona de Especial Protección para las Aves de Almenara, Moreras y Cabo Cope. Dicho documento indica que según el Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida de la Región de Murcia aparecen 14 especies en "Peligro de Extinción" y 37 especies catalogadas como de "Interés Especial".

#### **LIC Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila**

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha usado el PORN de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. Este informe señala que según el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas aparecen en la zona 8 especies catalogadas como de "Interés Especial".

## 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.

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

Estas instalaciones ubicadas en espacios protegidos producen un impacto que se considera mínimo; prueba de ello es que, en su mayoría, se trata de instalaciones que ya estaban situadas en dichos espacios antes de ser clasificados como protegidos, sin haber producido alteraciones en las especies de fauna y flora.

Hidrogea, consciente de la importancia de la protección de estos espacios naturales, desarrolla su actividad minimizando las visitas in situ usando avanzados sistemas de telecontrol, reduciendo así las emisiones a la atmósfera y el nivel de ruido.

Para profundizar, véase los indicadores G4-EN11 y G4-EN13.



## G4-EN13

### Hábitats protegidos o restaurados.

- a. **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.**

Durante 2016 no se han llevado a cabo acciones de restauración ya que no ha sido afectado ningún ecosistema protegido.

- b. **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.**

La Estación Depuradora de Aguas Residuales “Cabezo Beaza” se localiza al Este de la ciudad de Cartagena. Las instalaciones depuran las aguas residuales urbanas generadas en el núcleo urbano, en el polígono industrial anexo y otros pequeños núcleos de población cercanos.

Situada en la llanura agrícola del Campo de Cartagena, se ha convertido, gracias a la calidad de su agua, en una de las principales zonas húmedas artificiales de la Región, con alto valor ecológico.

Estas lagunas permiten integrar la protección de la biodiversidad con la gestión de las aguas residuales, al atraer a aves acuáticas amenazadas y favorecer su nidificación.

Según la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE, estas balsas acogen un importante contingente de aves acuáticas como chorlitejos patinegros, cigüeñuelas, tarros blancos, etc. lo que habla de la buena calidad del agua embalsada.

Los censos, realizados por esta asociación, han puesto de manifiesto la importancia de la zona para la malvasía cabeciblanca, *Oxyura leucocephala*, especie en peligro de extinción. Esta especie se instala en humedales, naturales o artificiales, de aguas limpias y algo salobres y profundas, lo que dice mucho de la calidad de las aguas. Se trata de un pato buceador, que necesita zambullirse en el agua para obtener su alimento. Durante el periodo reproductor precisa de una buena cobertura de abundante vegetación periférica, como carrizos o enneas.

Las lagunas de la EDAR del Cabezo de Beaza resultan ideales para las necesidades de este pato, por lo que Hidrogea contribuye al mantenimiento de esta especie protegida y amenazada, colaborando con ANSE en las acciones que ésta realiza en este humedal artificial: mejoras de las condiciones de reproducción, revegetación de taludes y seguimiento de la población de aves acuáticas mediante censos periódicos, entre otras.

En este sentido la última colaboración ha sido la construcción de un observatorio de aves y el acondicionamiento de su entorno creando un espacio natural que permita la observación de

las distintas especies de aves que habitan en las lagunas de la depuradora del Cabezo Beaza de Cartagena.

El observatorio tiene un alto valor medioambiental añadido al ya existente de la propia recuperación de las aguas residuales de la ciudad de Cartagena.

Dada la gran diversidad de especies de aves que la visitan a lo largo del año ya sean tanto invernantes estacionales como nidificantes, pudiéndose observar hasta 120 especies, entre ellas la Malvasía Cabeciblanca, casi extinguida en los años 80 y que, gracias a las campañas de recuperación en varias lagunas del territorio peninsular así como la EDAR de Cartagena ha incrementado cuantiosamente el número de ejemplares y ha dejado de estar esta especie en peligro de extinción.

Siendo de gran importancia estas lagunas tanto para el paso migratorio como lugar de descanso, como de invernada, así como de nidificación. Entre las 120 especies que podemos observar vamos a enumerar las más representativas:

Zampullín Cuellinegro (*Podiceps nigricollis*), Cuchara Común (*Anas clypeata*), Ánade Azulón (*Anas platyrhynchos*), Gaviota Reidora (*Chroicocephalus ridibundus*), Focha Común (*Fulica atra*), Cigüeñela Común (*Himantopus himantopus*), Golondrina Común (*Hirundo rustica*), Porrón Europeo (*Aythya ferina*), Zampullín Común (*Tachybaptus ruficollis*), Gaviota Patiamarilla (*Larus michahellis*), Tarro Blanco (*Tadorna tadorna*), Aviión Común (*Delichon urbicum*), etc.

Durante 2016, la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) instaló una primera plataforma flotante con vegetación acuática en la balsa de almacenamiento de agua depurada de la EDAR Cabezo Beaza, para que se posen y aniden diversas aves acuáticas, facilitando su reproducción lejos de depredadores como gatos o zorros. Estas islas permiten implantar masas de vegetación sin poner en riesgo la impermeabilización de las lagunas y su flotabilidad evita el impacto de las oscilaciones de nivel.

Además, voluntarios de la citada ONG retiraron 3.000 m<sup>2</sup> de *Carpobrotus* (uña de gato) del entorno de las lagunas, con el fin de dejar el terreno libre de esa especie exótica invasora y recuperar la flora autóctona.

Los censos realizados por ANSE en la depuradora del Cabezo de Beaza determinan la presencia de más de 80 especies de aves. La Asociación pretende que esta depuradora se convierta en un lugar donde, además de desarrollar actuaciones de vigilancia, seguimiento y mejora del hábitat para garantizar la conservación y reproducción de las especies, se desarrollen actividades educativas y de sensibilización ambiental. Los voluntarios se encargan de explicar a estudiantes que visitan la planta la riqueza de la biodiversidad que albergan las lagunas de agua depurada.

En el caso de Aguas de Murcia, en 2016 realizó con la Universidad de Murcia un estudio del impacto de la actividad de la empresa en la Biodiversidad y se propusieron una serie de medidas para minimizar los posibles impactos.

Además se inició una relación entre Aguas de Murcia y la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE), firmando un convenio de colaboración a finales de año en el cual estaba previsto ejecutar una serie de actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad, tales como reforestación de un bosque de ribera, recuperación del fartet, recuperación de instalaciones en desuso para proliferación de murciélagos, bebederos para la fauna del lugar...

Aguas de Murcia hace público su compromiso con la biodiversidad aprobando la Política de Biodiversidad siendo esta difundida tanto a nivel interno como externo de la organización.

Además, una parte del agua depurada en las EDAR 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 de la 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 aún 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.

Es por esto que no toda el agua que se depura en las EDAR es devuelta al medio natural, concretamente a los cauces públicos.

**c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.**

No aplica. Durante 2016 no se han llevado a cabo acciones de restauración ya que no ha sido afectado ningún ecosistema protegido.

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

No aplica. Durante 2016 no se han llevado a cabo acciones de restauración ya que no ha sido afectado ningún ecosistema protegido.

## 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.

a. Indique el 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:

- en peligro crítico;
- en peligro;
- vulnerable;
- casi amenazada; o
- preocupación menor.

Véase el indicador G4-EN 11.

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
<b>Total de Especies</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>101</b>

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:

1.- 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.

2.- 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.

3.- Catálogo Español de Especies Amenazadas: Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero.

4.- Libro Rojo de los Mamíferos de España (UICN, 2007).

5.- 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)
<b>ANFÍBIO</b>				
Sapo corredor <i>Bufo calamita</i>	IV			
<b>REPTILES</b>				
Culebra de herradura <i>Coluber hippocrepis</i>	IV			
Lagartija colilarga <i>Podarcis lilfordi</i>	IV			
<b>MAMÍFEROS</b>				
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</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

**Tabla G4-EN14-A:** Especies de anfibios, reptiles y mamíferos incluidas en algún anexo de conservación.

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</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	Si			
Totavía <i>Lullula arborea</i>	Nidificante	Sí			
Collalba negra <i>Oenanthe leucura</i>	Nidificante	Sí			
Curruca rabilarga <i>Sylvia undata</i>	Nidificante	Sí			

**Tabla G4-EN14-B:** Aves incluidas en algún catálogo de conservación europeo, estatal y/o regional.

(\*) Información obtenida del documento “Impacto Biodiversidad EMUASA” realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

## G4-EN15

**Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).**

**a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.**

3.549,32

**b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos).**

Solo CO<sub>2</sub>.

**c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).**

El 100% es CO<sub>2</sub>.

**d. 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.**

Se toma como referencia los cálculos el año base: 2014. Las emisiones del 2014 fueron: 3.257,12 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.

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

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.

**f. 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.**

Las fuentes se indican en la tabla G4-EN3.

**g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).**

Se apuesta por una línea de mejora continua, siendo el control operacional de los procesos la piedra angular para poder llevar a cabo las iniciativas que se plantean año a año simplificando las tareas del día a día y automatizando los procesos en busca de la máxima eficiencia energética.

En la Tabla de Oportunidades de Mejora del indicador G4-EN6 se describen las iniciativas en este sentido.

## G4-EN16

**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 CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.**

267,99

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

Solo CO<sub>2</sub>.

**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.**

Se toma como referencia los cálculos del año base: 2014. Las emisiones del 2014 fueron: 1.219,65 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.

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

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.

**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.**

Las fuentes se indican en el indicador G4-EN 15



f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

Se apuesta por una línea de mejora continua, siendo el control operacional de los procesos la piedra angular para poder llevar a cabo las iniciativas que se plantean año a año simplificando las tareas del día a día y automatizando los procesos en busca de la máxima eficiencia energética. En la Tabla de Oportunidades de Mejora del indicador G4-EN6 se describen las iniciativas en este sentido.

## G4-EN17

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).

a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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.

En la tabla 17 se indican emisiones indirectas producidas por transporte en toneladas de CO<sub>2</sub> (alcance 3) en función del medio de transporte utilizado diferenciando entre aéreo (avión) y terrestre (tren).

**Tabla G4-EN17:**

Tipo de Transporte	Emisiones indirectas producidas por transporte en toneladas de CO <sub>2</sub> (alcance 3)	
	2015	2016
Avión	12,874	12,901
Tren	2,021	1,5
<b>Total</b>	<b>14,895</b>	<b>14,401</b>

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

Solamente se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO<sub>2</sub> del transporte de viajeros.

c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).

El 100 % de las emisiones producidas son de CO<sub>2</sub>.

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

No se ha incluido ninguna otra categoría 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.

Se adopta como año base el 2015 como punto de partida para el seguimiento y control de las emisiones de alcance 3.

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

El cálculo se obtiene de los datos reportados por Carlson Wagonlit Travel de la gestión de los viajes realizados por el personal de la organización.

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.

La respuesta se encuentra en el apartado "f".

## G4-EN18

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.

a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI.

0,026

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

Se define la intensidad energética (CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) como el ratio entre las emisiones totales de CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>) y la suma del agua suministrada de la red abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m<sup>3</sup>). Tal como se identifica en la siguiente tabla de emisiones de CO<sub>2</sub>.

TOTAL ALCANCE 1	3.549,32
TOTAL ALCANCE 2	267,99
<b>TOTAL HUELLA DE CARBONO (t CO<sub>2</sub>)</b>	<b>3.817,31</b>
agua suministrada en m <sup>3</sup> red Abastecimiento	78.722.592,56
agua tratada en m <sup>3</sup> ETAP	9.085.883,00
agua tratada en m <sup>3</sup> EDAR	57.957.739,33
<b>agua suministrada/tratada total en m<sup>3</sup></b>	<b>145.766.214,89</b>
<b>Ratio CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup></b>	<b>0,026</b>

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).

- Alcance 1: combustibles
- Alcance 2: electricidad

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

Solo CO<sub>2</sub>

## 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 CO<sub>2</sub> equivalente).

Reducción en el último año de 395,106 t CO<sub>2</sub>. Tabla Diferencia Emisiones t CO<sub>2</sub>:

		2016	2015	2016-2015
TOTAL ALCANCE 1	t CO <sub>2</sub> /año	3.549,32	3.498,71	50,6138514
TOTAL ALCANCE 2	t CO <sub>2</sub> /año	267,99	713,7102	-445,7202
TOTAL HUELLA DE CARBONO	t CO <sub>2</sub> /año	3.817,31	4212,42	<b>-395,10634</b>

b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos).

Sólo CO<sub>2</sub>

c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.

Se toma como referencia los cálculos del año base: 2014. Se toma 2014 porque es el primer año que Hidrogea certifica vía registro el cálculo de su huella de carbono.

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

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.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

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.

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).

Las reducciones se produjeron en 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.

No aplica. Dado que no se producen o tratan estas sustancias.

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

No aplica. Dado que no se producen o tratan estas sustancias.

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

No aplica. Dado que no se producen o tratan estas sustancias.

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

No aplica. Dado que no se producen o tratan estas sustancias.

## G4-EN21

NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas.

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

- NO<sub>x</sub>;
- SO<sub>x</sub>;
- 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.

Se indican a continuación la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, derivadas de la actividad de depuración de la organización donde se localizan los focos de emisión:

- NO<sub>x</sub> (ppm): < 430

- NO<sub>2</sub> (ppm): valores por debajo del límite de detección (< 9)

- N2O (mg/m3): 2153
- SO2 (mg/Nm3): 947
- Emisión directa COT (mgC/m3N): 1543
- CO2 (%): 31,78

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

ASTM D6522; IT- ATM.08.-3. "Células electroquímicas en analizador automático de gases".  
 UNE EN 12619:213. "Determinación de COT mediante fotoionizador de llama (FID) EPA. Parte 60. Apéndice A. Método 1, 2, 4, 5 y 11. Captación de SH2 sobre solución captadora de CdSO4 mediante captador de bajo volumen. ASTM D-1946, Captación de N2O en bolsa tedlar.  
 Procedimiento MC07, 03, 02

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

Medición directa ECA.

## 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.

En la tabla 22 se identifica el vertido total de aguas, según destino en m3.

Y el vertido total de aguas, según calidad y método de tratamiento.

VERTIDOS	2015	2016
Agua depurada con destino a mar (m3)	134.861	84.339
Agua depurada con destino a cauce pluvial (m3)	28.057.572	27.425.444
Agua depurada con otros destinos (m3)	3.325.220	3.500.270
Según calidad y método de tratamiento. DBO5 Salida (ppm)	7,27	7,48
Según calidad y método de tratamiento. DQO Salida (ppm)	41,89	38,77
Según calidad y método de tratamiento. SS Salida (ppm)	10,58	9,47

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

Para su cálculo se utilizan las medidas de los contadores de control propios e instrumentación para análisis en EDAR's.

## 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).

En la tabla G4-EN23 se identifica el peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento.

	Tipo de residuo (Peligroso o No peligroso)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL
Aceites	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	6.558,00
Ácidos Inorgánicos	P	Tratamiento físico químico	0,00
Aerosoles (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	82,00
Arenas depuradora (kg)	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	1.611.860,00
Bases inorgánicas (kg)	P	Tratamiento físico químico	0,00
Basuras (kg)	NP	Vertedero	2.817.354,00
Baterías de litio	P	Recuperación	2,00
Baterías de plomo	P	Recuperación	123,00
Biosanitarios especiales	P	esterilización	30,00
carbón activo	P	recuperación	129.498,00
cartuchos de intercambio iónico	P	recuperación	5,00
Cartuchos y toner (kg)	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	39,90
Chatarra	NP	Vertedero	16.946,00
Dépositos contaminados	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	2.300,00
Disolventes orgánicos alogenados	P	valoración energética	89,00
Disolventes orgánicos no halogenados (white spirit)	P	valoración energética	386,50
Envases contaminados (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	3.484,00
Envases de residuos no peligrosos	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	179,36
Envases de vidrio contaminados (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	134,00

envases vacíos de plástico contaminados con pesticidas(kg)	P	recuperación de materiales plásticos	14,00
Envases vacíos metálicos de aceite mineral	P	Reciclado de metales	180,00
Equipos electricos y electronicos	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	1.133,00
Fibrocemento	P	Vertedero	2.781,00
filtros de aceite usados	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	145,00
Gases en recipientes a presión (incluidos halones)	P	Recuperación de metales	17,00
Grasas depuradora (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	13.256,00
Limpieza viaria	NP	Vertedero	151.593,00
Lodos de clarificación (kg)	NP	Valorización	676.120,00
Lodos desnatados de depuradora	P	Eliminación. Depósito de seguridad.	15.200,00
Materia fresca lodo de depuración (kg)	NP	Agricultura / Compostaje	54.807.800,00
Materia fresca lodo de depuración del curtido (kg)	P	Vertedero	3.878.940,00
Material contaminado con productos químicos	P	valorización energética	1.005,00
Material Eléctrico obsoleto	P	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	5,00
pallets de madera	NP	recuperación	83,50
Papel y carton	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	3.422,65
Parques y jardines	NP	Vertedero	53.480,00
Pasta de pintura en botes (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	114,50
Pilas alcalinas	NP	Vertedero	157,50
Pilas boton	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	2,00
Plasticos	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	745,60
Reactivos de laboratorio (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	1.156,04
Residuo Limpieza Alcantarillado (KG)	NP	vertedero	1.628.272,00
Residuo Limpieza Alcantarillado (M3)	NP	EDAR	214,50
Residuos de construccion (kg)	NP	Vertedero	30.458.551,40
sepiolita	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	73,00
Soluciones Acidas (kg)	P	Vertedero / Incineración	562,00
Soluciones Basicas (kg)	P	Vertedero / Incineración	
Trapos y material contaminado (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	463,00
Tubos fluorescentes	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	228,00

Tabla G4-EN23: Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento.

**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.

El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.

**G4-EN24**

Número y volumen totales de los derrames significativos.

**a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.**

No se han producido derrames significativos durante el año 2016.

**b. 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).

No aplica.

**c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.**

No aplica.

**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 Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

**a. Facilite el peso total de:**

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



Nuestra organización no realiza tareas de transporte, importación, exportación ni tratamientos de residuos.

**b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.**

No aplica.

## 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 escorrentía 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).

Durante 2016 no se han producido afecciones significativas derivadas de vertidos y escorrentía procedentes de la organización.

## 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.**

Anualmente HIDROGEA 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 su programa de Gestión.

Las principales actuaciones y sistemas desarrollados para la mitigación del impacto ambiental serían:

### SISTEMA DE TELEMANDO Y TELECONTROL

Conseguir una gestión sostenible real, pasa obligatoriamente por disponer de una visión global, en cada instante, de todas y cada una de las evoluciones y sucesos que concurren en el ciclo integral del agua. Para obtener esta imagen real de lo que está sucediendo la herramienta de gestión utilizada es el Sistema de Telemando y Telecontrol. Hidrogea, dispone de la última evolución de estos sistemas, fruto de su decisión de considerarlas el eje de su gestión diaria, avalada por más de 20 años de aplicación y desarrollo.

La evolución más actualizada ha sido implementada en Aguas de Murcia. Esta nueva evolución presenta, además de las tradicionales utilidades en tiempo real de:

- Regulación y control de caudales circulantes por las conducciones y por zonas hidráulicas.
- Regulación y control de la presión de suministro por zonas urbanas.
- Control y regulación de reservas en depósitos y la calidad de agua potable.
- Control de carga contaminante y vertidos en alcantarillado.
- Control y regulación en bombeos de alcantarillado.
- Vigilancia remota y control de plantas depuradoras Campo de Murcia (EDAR's).
- Control automático de proceso en ETAP Contraparada y EDAR Murcia Este.
- Control remoto de suministro y facturación de camiones cuba para abastecimiento.

La implementación de nuevas funcionalidades que cubren desde aspectos generales de toda la gestión de la operación en remoto y tiempo real, hasta aspectos específicos de cada uno de los procesos, que permiten elevar la posición de este sistema dentro la dinámica actual de aplicación de los criterios **Smart Cities**. Se destaca:

- Control diferencial, en tiempo real, de la dinámica de comportamiento de nivel y caudal en la red de alcantarillado.
- Integración, en tiempo real, de la señalización de alertas de AEMET para el control y vigilancia de la operación del drenaje.
- Disponibilidad de hasta 20 pantallas simultáneas con presentaciones de datos y su evolución, agrupados por zonas geográficas, cuadros de mando, planos 3D de las instalaciones, referidas a la zona a controlar.
- Sistema de avisos de proceso con comunicación directa a dirección, mandos intermedios y personal de campo.
- Incorporación en los puntos de control remotos de un software capaz de mantener la vigilancia automática del estado operativo de la instalación
- Sistema de avisos vocal, para informar al operador de las situaciones excepcionales más importantes.
- Sistema de Navegación por el Sistema de Control para localización de la información por zonas necesarias a supervisar en cada instante.

#### GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Entre sus ventajas destacan la realización de la gestión de datos más eficiente y avanzada, la prevención de riesgos laborales, el conocimiento continuo del estado de los trabajos, la mejora del reparto de trabajo entre los operarios y el incremento de la calidad de abastecimiento y de la eficiencia operativa. Sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI), así como el ahorro en el consumo de materias primas.

Hasta ahora se ha implantado en San Javier, Lorca, Jumilla, Las Torres de Cotillas, Torre Pacheco y Águilas y Alcantarilla en 2014. Dados los buenos resultados obtenidos se va a seguir implantando en otros servicios gestionados por Hidrogea y sus participadas.

#### GESTION DE ACTIVOS (mantenimientos mínimos)

La gestión de los activos dentro de las redes de abastecimiento y drenaje es una línea estratégica en la operación para Hidrogea, fundamentalmente por los siguientes motivos:

- Garantizar la disponibilidad de los activos para asegurar la calidad del abastecimiento o el drenaje y su conservación.
- Asegurar la disponibilidad de estas infraestructuras como parte del conjunto de infraestructuras críticas identificadas en la legislación europea y nacional.
- Minimizar los Riesgos Operativos desde los que afectan directamente al cliente o al medio ambiente, la calidad y la eficiencia del servicio, hasta los relacionados directamente con aspectos de seguridad y salud laboral.

Para acometer esta actividad, Hidrogea ha diseñado una estrategia de aseguramiento de la correcta conservación de los activos mediante el "*Plan de Mantenimientos Mínimos*", que con un grado de cumplimiento para toda Hidrogea superior al 75%, contempla los siguientes hitos:

- Clasificación y catalogación de todos los tipos de activos: hidráulicos, eléctricos, electromecánicos, PRL, vehículos, analítica, software, infraestructuras civiles, oficinas, etc.
- Inventariar y cumplimentar fichas descriptivas de todos los activos.
- Elaborar y cumplir planes de mantenimiento diferenciados por actividad específica.
- Implantar modelos de gestión normalizada para todo el territorio, del mantenimiento correctivo y preventivo, apoyados en una aplicación informática específica para la gestión de los activos.

Esta aplicación informática, CONTEC, es compartida para todas las explotaciones de Hidrogea para la gestión de activos.

#### INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

La inspección mediante TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes, en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. Existe un calendario anual para realizar este servicio en las diferentes explotaciones de la Región de Murcia.

Toda esta información es integrada y codificada atendiendo a normas UNE, para obtener una idea del estado de conservación de las redes y, atendiendo a sus incidencias, recomendar la mejor técnica de rehabilitación o renovación así como su prioridad.

#### LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE LA RED DE DRENAJE

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

#### SISTEMA DE ALERTA ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de Hidrogea en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas, es mantener las redes de alcantarillado y los imbornales operativos existentes para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se disponen de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de actuación ante lluvias intensas.

#### CONTROL DE VERTIDOS

Junto con las aguas residuales urbanas el sistema de saneamiento recoge también las aguas residuales de carácter industrial, de distinta composición y grado de contaminación que, vertida directamente a las redes, puede ocasionar la degradación de las mismas e impedir el adecuado funcionamiento de las estaciones de tratamiento de aguas residuales.

Para evitarlo, se realiza un continuo control y seguimiento de la contaminación aportada por el tejido industrial y se garantiza que los vertidos se realicen cumpliendo la normativa vigente.

#### OPTIMIZACION DE GESTION DE FANGOS EN EDAR

El fango generado en las EDAR es el principal subproducto del proceso de depuración cuya cantidad está determinada por las características del agua tratada, el caudal y los procesos tecnológicos a los que se somete.

Hidrogea y sus mixtas Aguas de Lorca , Aguas de Murcia y Aguas de Jumilla, las cuales gestionan depuradoras, tratan de reducir la generación de este subproducto y tienen por objetivo que su tratamiento final sea cada vez más sostenible procurando que sea valorizado en vez de enviado a vertedero, siempre que por sus características sea posible. Por ello, a lo largo del 2015 se han destinado casi 25.411 toneladas, un 71%, a la aplicación directa en agricultura, de acuerdo con la Orden Ministerial 26/1993 y la Orden AAA/1072/2013, de 7 de junio, sobre utilización de lodos de depuración en el sector agrario, 3.818 (11%) a compostaje, 3.940 (11%) a vertedero.

**b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.**

Las acciones de mitigación no incluyen cifras orientativas al uso.

## 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.**

No se producen bienes susceptibles de ser embalados destinados a la venta.

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

No aplica.

**G4-EN29**

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

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

- valor monetario total de las sanciones significativas: Ninguna
- número de sanciones no monetarias: Ninguna.
- procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje: Ninguno.

**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.**

No aplica ya que como se indica en el apartado anterior, durante 2016 no hubo sanciones.

**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.**

El impacto ambiental asociado al transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal no se considera significativo en la organización.

**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.**

En la organización se fomenta la realización de reuniones online entre empleados, vía Webex o mediante el sistema de videoconferencia, eliminándose los desplazamientos con el consiguiente ahorro en tiempo y de reducción de CO<sub>2</sub> de los vehículos de transporte.

En cuanto a la renovación de la flota de vehículos, se ha procedido a la adquisición de nuevos vehículos con menor emisión de CO<sub>2</sub> y menor consumo que los sustituidos.

En las EDAR's se dispone de bicicletas para el transporte de los trabajadores por las diferentes instalaciones y zonas de la planta.

También se han implantado buenas prácticas de conducción, se realizan cursos de conducción eficiente y en general se realizan cursos sobre sensibilización en Eficiencia Energética.

**c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.**

Se define el procedimiento "PS-S/E-01 Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora", que establece la sistemática empleada para identificar, evaluar y registrar los usos energéticos asociados a las actividades bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Energía (SGE) e identificar las oportunidades de mejora asociadas a los usos energéticos significativos identificados.

Hidrogea dispone de un sistema de Gestión de la Energía certificado en la norma ISO 50001 que define como CRITERIO SIGNIFICANCIA para el Uso Energético de los Vehículos un 30% (% KWh Área > 30).

## 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.

<b>Total Gastos Medioambientales Hidrogea y Mixtas (€)</b>	
Gasto total de auditorías relativas a Sistemas de Gestión (incluye tanto las auditorías internas como externas, en las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e ISO 22000)	16.332,78
Gestión de Residuos	1.653.792,1
Elaboración de memoria y cuotas asociaciones	27.470,95
Campañas de comunicación	207.101,81
Formación ambiental y otros	101.488,76
Seguro de responsabilidad medioambiental	6.397,54
<b>TOTAL GASTOS AMBIENTALES HIDROGEA+MIXTAS</b>	<b>2.012.583,94</b>

## 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.

En 2016 se examinó en función de criterios ambientales al siguiente proveedor significativo:

#### Energía

- GAS NATURAL FENOSA

Se recopilaron los certificados que acreditan que la energía suministrada a las empresas del Grupo SUEZ proviene de fuentes renovables.

## G4-EN33

### Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

#### a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.

Hidrogea cuenta con la aplicación REPRO, un sistema de clasificación y verificación de proveedores que incluye un cuestionario para conocer su gestión medioambiental. Este

cuestionario averigua si la empresa tiene el sistema de gestión 14001. Si el proveedor está clasificado como estratégico para la empresa también es auditado.

Por otro lado, todas las empresas contratistas de Hidrogea cuentan con un Sistema de Gestión de Residuos y si el trabajo supone un impacto ambiental relevante se incluye su gestión en el contrato.

**b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.**

No hay proveedores que realicen impactos ambientales significativos reales.

**c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.**

A lo largo de 2016 no se han descubierto impactos ambientales significativos en la cadena de suministro.

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

No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.

**e. 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.**

Ninguno.

## **G4-EN34**

**Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.**

**a. 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.**

**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 ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.**

No se han presentado reclamaciones.



## Categoría: Desempeño Social

### PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

#### G4-LA1

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región.

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

TOTAL EMPRESAS – CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO			
	H	M	
ENTRE 20 Y 29	12	11	
ENTRE 30 Y 45	215	97	
MAS DE 45	309	53	697

#### INDICE CONTRATACIONES= CONTRATACIONES/ N° EMPLEADOS

	Total	Altas	Mujeres	Hombres	Tasa contrataciones
AGUAS DE LORCA	67	3	1	2	4,48%
AGUAS DE CIEZA	66	38	8	30	57,58%
AGUAS DE JUMILLA	13	0			0,00%
SERMUBENIEL	34	2	1	1	5,88%
UTE-INTERSA	14	3	1	2	21,43%
HIDROGEA	273	48	16	32	17,58%
EMUASA	230	19	8	11	8,26%
<b>TOTAL REGIÓN</b>	<b>697</b>	<b>113</b>	<b>35</b>	<b>78</b>	<b>16,21%</b>

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

**TASA ROTACIÓN= BAJAS/ Nº EMPLEADOS**

	Total	BAJAS	TASA ROTACIÓN
AGUAS DE LORCA	67	3	4,48%
AGUAS DE CIEZA	66	33	50,00%
AGUAS DE JUMILLA	13	0	0,00%
SERMUBENIEL	34	3	8,82%
UTE-INTERSA	14	7	50,00%
HIDROGEA	273	47	17,22%
EMUASA	230	18	7,83%
<b>TOTAL REGIÓN</b>	697	111	15,93%

## 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;
- permiso por maternidad o paternidad;
- fondo de pensiones;
- acciones; y
- otras.

Todos los empleados tienen seguro de vida, cobertura por incapacidad o invalidez y permiso de maternidad o paternidad. No se ofrece seguro médico privado y las acciones se publican cada cierto tiempo para cuya adquisición se solicitan una serie de requisitos. Las prestaciones relativas al fondo de pensiones pueden consultarse en el indicador G4- EC3. Todos los conceptos mencionados en este apartado están garantizados al empleado mediante el Convenio Colectivo.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas». Véase Indicador G4-EC5, apartado “c”.

**G4-LA3**

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

TOTAL REGIÓN			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	15	9	24
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	15	9	24
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	15		15
EMPLEADAS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD		9	9
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON Y PERMANECIERON TRAS BAJA	15	9	24
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON Y PERMANECIERON 12 MESES TRAS BAJA	15	9	24
EXCEDENCIA TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD			0

a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

En 2016, 24 empleados disfrutaron de un permiso por maternidad o paternidad.

b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a permiso por maternidad o paternidad.

En 2016, 15 hombres disfrutaron de su baja por paternidad y 9 mujeres la de maternidad

c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.

24 empleados que disfrutaron sus bajas por maternidad/paternidad en 2016 se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso.

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

De los 24 empleados que disfrutaron sus bajas por maternidad/paternidad en 2016, todos continúan en la compañía.

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

El 100% de los empleados de Hidrogea que han tenido derecho de la prestación por maternidad o paternidad la han disfrutado.

El 100% de los empleados que han sido padres o madres un año después del disfrute de sus permisos continúan en la compañía.

## 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.**

De acuerdo al Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, 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. 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.**

No se pacta preaviso diferente a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores en Convenio. En la inmensa mayoría de casos suele ser pactado dentro de una negociación con los representantes legales de los trabajadores. En los casos en los que no fuera posible llegar a un acuerdo con los representantes de los trabajadores sería de aplicación la regulación establecida en el art. 41 ET, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, el periodo mínimo de preaviso es de 15 días.

## G4-LA5

**Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.**

**a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de salud y seguridad conjuntos para la dirección y los empleados.**

**b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de salud y seguridad conjuntos.**

“a” y “b”: Tanto en las empresas mixtas como en las concesiones, el 100% de los trabajadores se encuentra representado en el Comité de Seguridad y Salud.

## 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.

La batería de iniciativas implementadas en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral han llevado a la compañía a una disminución progresiva de sus índices de siniestralidad, una minimización del riesgo en todas las actividades que se llevan a cabo y la integración de la función de prevención en las actividades del negocio cuya novedad han sido las 10 medidas para evitar accidentes del proyecto 'Nuestras Reglas que Salvan'.

Este compromiso con la Seguridad y Salud de sus empleados le ha sido reconocido con la obtención del "Bonus 2013" que otorga la Dirección General de la Ordenación de la Seguridad Social. El galardón se concede a través de Fraternidad-Muprespa y reconoce públicamente a las empresas que han contribuido eficazmente a la disminución de la siniestralidad, con inversiones cuantificables en prevención de riesgos laborales y con la realización de actuaciones efectivas en la prevención del accidente de trabajo y la enfermedad profesional.

La siguiente tabla aporta datos globales (mixtas y concesiones) en materia de Seguridad y Salud Laboral (todos los datos incluyen Aguas de Murcia)

DATOS SIGNIFICATIVOS	2015		2016	
Nº de accidentes de trabajo con baja (sin in itinere ni recaídas)	2		11	
Nº de accidentes de trabajo con baja (sin in itinere ni recaídas) en hombres y mujeres	H 1	M 1	H 11	M 0
Nº total de accidentes mortales	0		0	
Nº de accidentes graves	0		0	
Nº de accidentes in itinere	6		8	
Nº de accidentes sin baja	31		26	
	H 29	M 2	H 26	M 0
Índice de incidencia (nº de accidentes con baja/plantilla media trabajadores)x100	0,28%		1,59%	
Tasa de accidentes (IR) (nº total de accidentes/total horas trabajadas)x200	6,533		6,36	
Enfermedades profesionales	0		0	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales/total horas trabajadas)x200	0		0	
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR = (total horas de baja/total horas trabajadas)x100	0,114%		0,16%	
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes in itinere, IDR=(Nº total de días perdidos/total horas trabajadas) x200	75,38		75,88	

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.

Como medida de control de los Índices de Siniestralidad en la cadena de suministro de la organización, a lo largo de 2016 se ha iniciado la solicitud de estos datos a fin de hacer extensiva a nuestros contratistas independientes la política de Seguridad y Salud Laboral de la compañía,

por lo que los datos estarán disponibles en el Informe de Responsabilidad Corporativa del siguiente período de reporting (2017). Para el caso de Aguas que sí ha tenido registros de siniestralidad en la cadena de suministro, la duración media de las bajas producidas en los accidentes de trabajo sin itínere ha sido de 39 días.

**c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.**

Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad Social.

## 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.**

En los últimos años no se han producido incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a las funciones desempeñadas en la empresa. Para disminuir el riesgo de sufrir un cuadro clínico derivado de la exposición de los empleados, en todos los casos se han adoptado las medidas preventivas necesarias para ejecutar las funciones del puesto de acuerdo a las mejores condiciones de seguridad y salud laboral.

TOTAL REGIÓN (EXCEPTO EMUASA)	Nº de trabajadores que pueden estar expuestos a este riesgo		
	Riesgos biológicos	Exposición a ruido	Acceso a Espacios Confinados
	76	131	80

## 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.**

Todos los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren el 100% de los asuntos relacionados con la salud y seguridad laboral.

## 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.

TOTAL REGIÓN					
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Nº personas	Promedio
Titulados Grado Superior	3.908,50	1.034,00	4.942,50	103	<b>48,07</b>
Titulados Grado Medio	2.755,00	593,50	3.348,50	54	<b>62,53</b>
Mandos intermedios	1.131,50	191,50	1.323,00	98	<b>13,48</b>
Of. Administrativos	1.008,50	471,00	1.479,50	171	<b>8,63</b>
Of. Operarios	939,50	14,00	953,50	107	<b>8,88</b>
Resto Plantilla	1.357,00	255,00	1.612,00	160	<b>10,08</b>
TOTAL	11.100,00	2.559,00	13.659,00	693	<b>19,71</b>

De un total de 697 empleados de plantilla, 693 completaron la formación para la que fueron convocados por lo que el promedio de horas de formación ha sido de 19,71 horas/empleado/año 2016. Los beneficiados con un mayor número de horas de formación han sido en primer lugar los Titulados de grado medio, seguidos de los titulados de grado superior.

## 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.

### 1. Programa Cátedra-UPCT

La creación de la Catedra UPCT-Hidrogea ha tenido un doble objetivo:

- Desarrollar proyectos de mejora, de investigación o simplemente trabajos de desarrollo a través de una selección de alumnos destacados de diferentes disciplinas técnicas
- Crear una cantera de alumnos cualificados y preparados, para incorporarse a Hidrogea en cualquier momento y con un periodo de adaptación muy corto.



La selección es realizada por la UPCT, por el departamento de I+D+i y por RRHH. En la primera edición se presentaron aproximadamente 200 estudiantes. Los alumnos y alumnas becados percibían una bolsa de ayuda de 500€ mensuales brutos y su periodo de prácticas podía ser de un máximo de 10 meses.

Durante la primera edición en 2015 se llegaron a tener hasta 21 alumnos colaborando en el desarrollo de proyectos como Smart City, en la propia universidad (3 alumnos) y 18 en diferentes centros. En la segunda edición, en 2016 se presentaron unos 100 alumnos y fueron preseleccionados aproximadamente 30, para participar tanto en proyectos promovidos por Hidrogea en la propia universidad, como en algunos centros de trabajo.

Con los alumnos se han ido mantenido varias reuniones durante todo el curso, en ellas han expuesto y defendido sus líneas de trabajo e investigación. La tutela de estos alumnos ha sido compartida tanto por la universidad, como por personal de Hidrogea de diferentes áreas: Operaciones, informática, clientes y obras.

Hay que destacar que durante el año 2016 se organizó una formación sobre metodología para el diseño de Planes Directores. Dicha formación fue mixta entre UPCT e Hidrogea, contando con docentes de ambas instituciones. Al finalizar los mejores alumnos optaron a una beca por cada una de las empresas participantes: Hidrogea, Aguas de Murcia, Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza y Sermubeniél. Los alumnos que participaron y superaron las pruebas de evaluación, recibieron un diploma y tuvieron la oportunidad de obtener créditos por su participación.

Esta iniciativa ha supuesto diferentes reconocimientos por parte de la universidad y sus facultades hacia Hidrogea y un referente para otras empresas.

## **2º.- Programa Master y Posgrado**

A nivel corporativo existe la posibilidad de realizar cursos de posgrado y máster específicos de nuestro sector, con un programa desarrollado por los mejores especialistas del grupo, y dónde cada año son inscritos los titulados juniors, en aquellas especialidades más acordes con su perfil profesional desarrollado en nuestra empresa. Es una forma de completar su formación reglada y experiencia, a la vez que da un valor añadido a la fidelización de los trabajadores, al favorecer su crecimiento y desarrollo profesional dentro de la compañía.

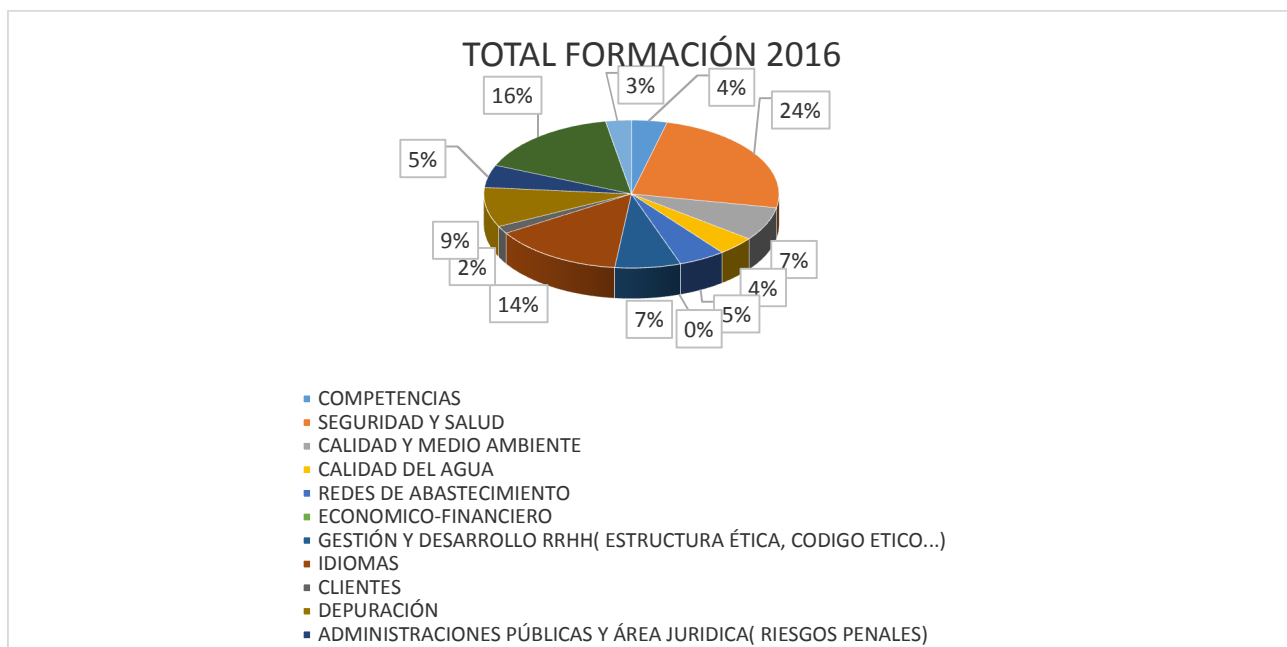
## **3º.- Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)**

Es un sistema basado en Competencias que permite evaluar actitudes y comportamientos sobre la forma de hacer (desempeño) de los profesionales en su entorno de trabajo. Es una herramienta clave de la política de desarrollo de personas, creada para guiar el desempeño de los colaboradores y gestionar eficazmente las carreras profesionales.

El Proceso de Gestión del Desempeño es la base de sistema de Talento Integrado que permite una gestión, eficiente, unificada y optimizada de las herramientas de desarrollo profesional para el crecimiento de los empleados en la empresa y dota de coherencia a la globalidad de las políticas de RRHH.

Por tanto, su finalidad es doble, por un lado ayuda a las personas a mejorar su desempeño y a promocionar su desarrollo y por otro lado permite a la organización a mejorar sus resultados.

TOTAL FORMACIÓN 2016	HOMBRES	MUJERES	HORAS TOTALES
COMPETENCIAS	316,00	207,00	523,00
SEGURIDAD Y SALUD	2.631,00	597,00	3.228,00
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	800,00	185,50	985,50
CALIDAD DEL AGUA	454,00	100,50	554,50
REDES DE ABASTECIMIENTO	675,00	8,00	683,00
ECONÓMICO-FINANCIERO	0,00	0,00	0,00
GESTIÓN Y DESARROLLO RRHH (ESTRUCTURA ÉTICA, CÓDIGO ÉTICO...)	640,00	325,00	965,00
IDIOMAS	1.638,50	276,00	1.914,50
CLIENTES	83,00	136,00	219,00
DEPURACIÓN	735,00	426,00	1.161,00
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ÁREA JURÍDICA (RIESGOS PENALES)	601,00	58,50	659,50
CURSOS MULTIVALENTES	2.072,65	5,01	2.077,66
OFIMÁTICA	332,00	44,00	376,00
<b>TOTAL</b>	<b>10.978,15</b>	<b>2.368,51</b>	<b>13.346,66</b>



**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.**

No disponemos de programas específicos de carácter colectivo de jubilación anticipada vinculadas a ERE o reestructuraciones sectoriales, las desvinculaciones realizadas por la compañía suelen tener carácter individual y realizarse en base a la normativa legal vigente en cada momento, no estando obligadas a establecer medidas paliativa de impacto, como planes de formación, o recolocación, que establecen otras compañías que realizan desvinculaciones colectivas.

Las posibilidades que podemos ofrecer son: Jubilaciones parciales a partir de 61 años, donde el trabajador debe trabajar un 15% de su jornada anual, contratos de relevo que facilita la anticipación la edad de acceso a la jubilación, etc.

Cuando se producen desvinculaciones en edades cercanas a las jubilación se establecen acuerdos indemnizatorios, dentro del marco legal existente, salvo en los casos de despido disciplinarios.

En relación a la formación los empleados participan en cursos de formación, relacionados con el desempeño de su puesto de trabajo y funciones, durante todo el tiempo que mantienen su relación laboral.

## 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.

En 2016, el 22,38% del total de la plantilla recibió una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera. El 15,64% fueron hombres y el 6,74% mujeres.

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO REGULARMENTE						
TOTAL REGIÓN						
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
Titulados Grado Superior	63	9,04%	29	4,16%	92	13,20%
Titulados Grado Medio	27	3,87%	11	1,58%	38	5,45%
Mandos Intermedios	19	2,73%	7	1,00%	26	3,73%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>15,64%</b>	<b>47</b>	<b>6,74%</b>	<b>156</b>	<b>22,38%</b>

## 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.

En 2016 cinco mujeres ocuparon un cargo directivos así como otro de membresía en los Consejos de Administración. Sin embargo, el hecho de que en la tabla no figuren mujeres con cargo directivo se debe a que para aportar datos representativos del conjunto de la plantilla y no contabilizar dos veces a la misma persona, aquellas personas que ostentan ambos cargos, han sido contabilizadas en los Consejos de Administración, no figurando en la Dirección y viceversa.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				DIRECCIÓN			
	HOMBRES	%	MUJERES	%	HOMBRES	%	MUJERES	%
Entre 20 y 29 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 45 años	1	0,14%	2	0,29%	10	1,43%	3	0,00%
Más de 45 años	2	0,29%	0	0,00%	17	2,44%	2	0%
Total	3	0,43%	2	0,29%	27	3,87%	5	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>			<b>0,72%</b>	<b>32</b>			<b>4,59%</b>
Minusvalía	0	0,00%	0	0	0	0	0	0%

Los datos facilitados para los Consejos de Administración corresponden al personal propio de la compañía ya que no se dispone de datos de los consejeros ajenos a la plantilla.

b. 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.

El 2,29% de la plantilla lo conforman personas con capacidades diferentes por lo que en global, Hidrogea y sus mixtas cumplen con la Ley General de Discapacidad (LGD), antigua Ley de Integración Social y Laboral de Minusválidos (LISMI) aprobada en 1982, que impone a las empresas de 50 o más trabajadores, la obligación de reservar una cuota del 2% de su plantilla, a favor de trabajadores con alguna discapacidad. Hidrogea cuenta con la calificación Bequal cuyo sello tiene una vigencia de 3 años (hasta el 12 de enero de 2018)

### 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.

Dado que remuneración está asociada a la categoría profesional y no al género de la persona, no existen diferencias de salario y siendo la relación de salario =1.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas». Véase Indicador G4-EC5, apartado “c”.

### G4-LA14

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

Desde la entrada en funcionamiento del registro de proveedores en la plataforma RePro, los proveedores deben indicar aspectos empresariales relativos a las prácticas laborales.

### G4-LA15

Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

No se han evaluado por estar todos ellos adheridos a la legislación vigente en España sobre condiciones laborales.

a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.

0

b. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.

0

c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.

0

d. 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.

0%

e. 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.

0%

## G4-LA16

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

a. 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.

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 prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

Durante el periodo de referencia ha habido 4 reclamaciones sobre prácticas laborales a través de los mecanismos formales de reclamación. Los resultados de estas reclamaciones han sido: Una desestimada, una con avenencia ( acuerdo), dos sin avenencia , implicando la posterior presentación de demanda por parte de la persona trabajadora en el Juzgado, una de ellas resuelta de manera favorable para el trabajador y la otra se encuentra en trámite.

## DERECHOS HUMANOS

### 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.

a. 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.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

“a” y “b”: No aplica por ser proveedores de bienes y servicios regionales con buenas prácticas en materia de derechos 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.

a. 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.

b. 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.

- a. Durante 2016, Hidrogea y Aguas de Murcia han tenido diferentes planes de formación. Por lo que, en las siguientes tablas se detallan las horas de formación de cada empresa:

<b>HIDROGEA</b>			
<b>CURSOS</b>	<b>Nº ASISTENTES</b>	<b>HORAS CURSO POR EMPLEADO</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>Desarrollo Sostenible</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>180</b>
<b>Acoso Laboral</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>55</b>
<b>Compliance Officer</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Guía Práctica de Ética en las Relaciones Comerciales</b>	<b>15</b>	<b>1,5</b>	<b>22,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>13,5</b>	<b>261,5</b>

<b>AGUAS DE MURCIA</b>			
<b>CURSO</b>	<b>Nº ASISTENTES</b>	<b>HORAS CURSO</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>Introducción al Desarrollo Sostenible</b>	<b>74</b>	<b>3</b>	<b>222</b>
<b>Contratación Pública</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>108</b>
<b>Big Data</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
<b>Taller de Materialidad</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>9</b>	<b>377</b>

- b. El porcentaje de empleados formados en 2016 en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización varía según las explotaciones, como en Aguas de Jumilla que ha sido de un 69,23%, de 67,39% para Aguas de Murcia, 38,81% en Aguas de Lorca, 15,75% en Hidrogea, 10,61% en Aguas de Cieza y 5,88% en Sermubeniél.



## 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.

“a” y “b”: No se tiene constancia de que se hayan sucedido este tipo de incidentes durante el período objeto de la memoria.

## G4-HR4

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.

Ninguno. No tenemos conocimiento de que se incurra en operaciones o se trabaje con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a los distintos convenios colectivos. En Hidrogea y sus empresas mixtas, sin incluir Aguas de Murcia (EMUASA), los distintos convenios colectivos que se aplican en los diferentes centros de trabajo están acogidos al marco normativo español que regula las relaciones laborales, reconociendo el derecho a reunión, asamblea y libre sindicación, de conformidad a lo establecido en el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores en su artículo 77 y la Ley Orgánica de Libertad Sindical, en sus artículos 8 y 10. En esta ley además se recoge la libertad de las partes en la negociación colectiva, aplicables a los distintos convenios.

Con respecto a Aguas de Murcia (EMUASA), su Convenio Colectivo regula en los Arts. 40.6 y 40.8 el derecho de reunión y de asamblea. EMUASA no incurre en operaciones ni trabaja con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos por lo que se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

## 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.

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

“a”, “b” y “c”: No se ha identificado ningún centro o proveedores con riesgo significativo de explotación infantil.

## G4-HR6

Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo 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.

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

“a” y “b”: No se han detectado proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso.

## 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.

Hidrogea al no disponer en plantilla personal de seguridad no le es de aplicación. El personal de seguridad lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad en el 100% de los empleados.

b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

La empresa de servicios de seguridad privada imparte cursos de formación a todos los vigilantes que prestan sus servicios en la organización.

## 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.

“a” y “b”: No aplica ya que Hidrogea suministra bienes y servicios en régimen de respeto a los Derechos Humanos, no existiendo, además, asentamientos de pueblos indígenas en los territorios donde la organización ejerce su actividad empresarial.

## 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.

No aplica ya que todos los centros están cubiertos por la legislación nacional, europea e internacional en materia de Derechos Humanos.

## G4-HR10

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

De acuerdo con la Política de Compras del Grupo, el 100% de los proveedores ha sido examinado en función de criterios relativos a los derechos humanos, asegurando su compromiso con los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

## 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.

Ninguno (0%), ya que el 100% de los proveedores debe cumplir con lo estipulado en la Política de Compras del Grupo previa relación comercial.

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

Ninguno.

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

Ninguno.

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.

Ninguno (0%). No se han realizado evaluaciones posteriores al establecimiento de la relación comercial ya que la compañía realiza los exámenes en función de criterios relativos a los derechos humanos previa formalización de dicha relación comercial.

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.

Ninguno (0%). No ha habido proveedores con impactos negativos significativos reales o potenciales en materia de derechos humanos.

## **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.

No se han presentado reclamaciones en materia de derechos humanos.

## SOCIEDAD

### 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 salud y seguridad en el trabajo y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; y
- procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

Uno de los principales compromisos adquiridos por Hidrogea es la potenciación de acciones que contribuyan al desarrollo social, cultural y medioambiental. La compañía ha hecho suyo este compromiso por lo que ha implantado algunas de estas acciones en el 100% de sus centros: Abanilla, Águilas, Alcantarilla, Cartagena, Cehegín, Las Torres de Cotillas, San Javier, Torre Pacheco, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca, Aguas de Murcia y Sermubienel.

Las acciones llevadas a cabo han sido relacionadas con el voluntariado, la concienciación ambiental y la ayuda a los desfavorecidos. Hidrogea además, ha apostado por la implicación de los empleados y ha puesto en marcha acciones de voluntariado corporativo de diferente naturaleza.

Durante 2016, los trabajadores de Hidrogea pudieron colaborar con Cáritas en varios proyectos, relacionados con escuelas y campamentos de verano. También con el Banco de Alimentos del Segura, en su campaña de la "Gran Recogida" y con diferentes asociaciones a las que se enviaron unos lotes navideños preparados en las propias oficinas. La concienciación de las generaciones futuras también ha sido clave, por ello se ha colaborado en jornadas dirigidas a escolares y estudiantes universitarios, como el Campus de Ingeniería organizado por la Universidad Politécnica de Cartagena, la Semana de la Ciencia del Colegio Franciscanos de Cartagena, el Certamen Literario "Relatos de Agua Inteligente" celebrado a nivel Regional y el programa AQUALOGÍA que ha rotado por numerosos colegios de diferentes municipios.

Un hito importante en 2016 ha sido la exposición “H2O! Los secretos del agua en tu ciudad”. Una exposición para enseñar al público, especialmente infantil, cómo se debe usar el agua e invitar a reflexionar sobre los retos tecnológicos, económicos y medio ambientales que se esconden detrás de un gesto tan sencillo como abrir el grifo.

Sobre vigilancia del impacto ambiental de la organización, la aplicación y certificación en los estándares ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e ISO 22000 permite una evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

Por otro lado, la colaboración conjunta con asociaciones y ONG dedicadas a la protección del medioambiente como la Asociación de Naturalistas del Sureste (Ej: G4-EN13) y otras expuestas en los indicadores G4-24 y G4-26, asegura una mayor gestión de los potenciales impactos de la organización sobre los ecosistemas.

Concretamente con ANSE se firmó un convenio de colaboración para conservar el entorno de las lagunas de agua depurada ubicadas en la EDAR Cabezo Beaza. Estas lagunas se han convertido en un hábitat idóneo para el refugio y la cría de numerosas aves y plantas, especialmente de la Malvasía Cabeciblanca, un ánade en peligro de extinción a nivel mundial y que ha encontrado en estas aguas el sitio ideal para refugiarse y procrear. Entre las acciones que se han puesto en marcha están la instalación de plataformas flotantes con vegetación acuática que permite la reproducción de aves acuáticas lejos de depredadores como gatos o zorros; la sustitución de especies exóticas invasoras de plantas por especies autóctonas; y actividades de difusión y educación ambiental que acerquen a escolares y población en general los valores naturales de las lagunas, consecuencia de una adecuada calidad del agua depurada y de la tranquilidad de las lagunas al estar en un recinto con el acceso restringido a los visitantes.

En relación a los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, la compañía cuenta con Comités de empresa para la representación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como certificación en la normativa OHSAS 18001, que asegura el control de la organización sobre este tipo de riesgos así como su buen desempeño y mejora continua en la materia.

Asimismo, Hidrogea utiliza la metodología London Benchmarking Group (LBG) reconocida por la Global Reporting Initiative (GRI), para medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de su acción social y medioambiental en la comunidad. Según esta metodología, durante 2016 la contribución de Hidrogea y todas sus empresas participadas para la realización de acciones sociales y medioambientales destinadas a la comunidad local ha sido de 689.178€. De estos, 444.194€ corresponden a Hidrogea y sus mixtas (tabla G4-SO1), el resto 244.984 es de Aguas de Murcia.

Además, se destinaron 1.285.664,5 euros a los Fondos Sociales de Murcia, Cartagena, Alcantarilla, Cieza, Beniel, Lorca y Torre Pacheco impactando en un total de 5.744 familias sin recursos que han visto condonadas sus deudas en los municipios cubiertos por el Fondo Social puesto en marcha.

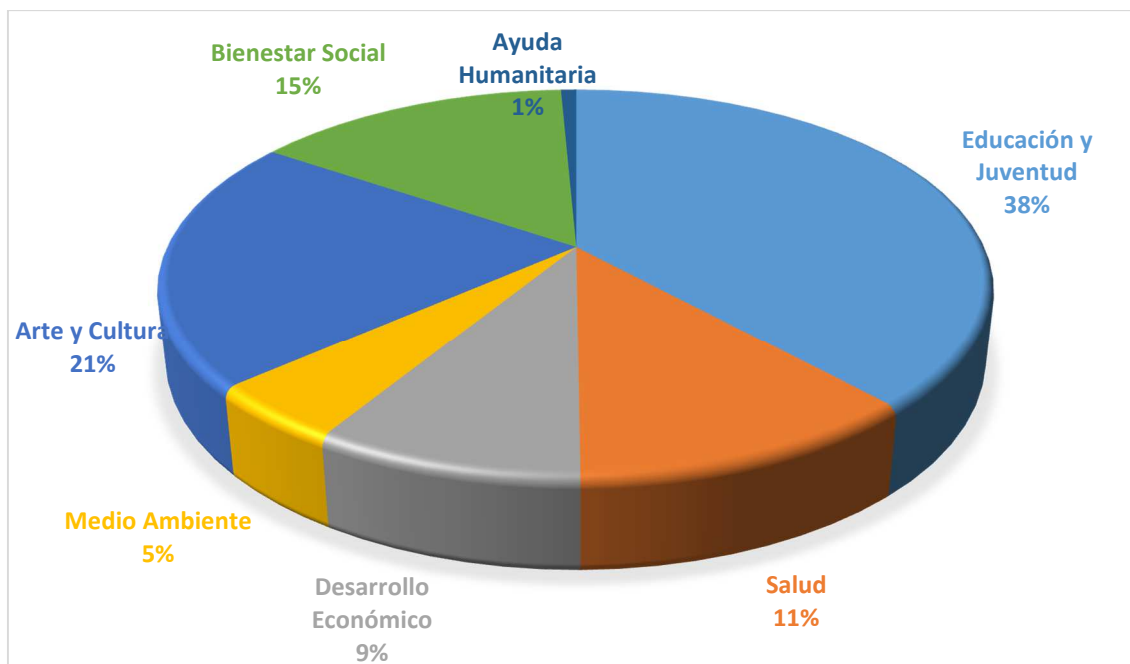
La contribución total estimada entre concesiones y mixtas, incluyendo los Fondos Sociales, suma un total de 1.974.842,5€ de inversión en la comunidad.

Por otro lado 17 empleados de Hidrogea participaron en el Teaming en 2016. La recaudación fue de 1.806€ y la empresa realizó otra donación duplicando lo recaudado, por tanto la aportación total fue de 3.612€ y se hizo la entrega a Cruz Roja Española.



**Tabla G4-SO1:** Contribución a las comunidades locales según la metodología London Benchmarking Group.

<b>LBG 2016</b>			
<b>Total valor de las contribuciones</b>		<b>444.194 €</b>	<b>100%</b>
<i>*No se consideran aquí los Fondos Sociales establecidos en 2016.</i>			
Cómo	Dinero total aportado	373.694 €	84%
	Coste del tiempo del personal	69.300 €	16%
	Contribución en especie	1.200 €	0%
Motivación	Aportación puntual	174.416 €	39%
	Inversión Social	104.970 €	24%
	Iniciativa alineada con el negocio	162.882 €	37%
Área de actuación	Educación y juventud	169.280 €	38%
	Salud	51.264 €	12%
	Desarrollo Socioeconómico	39.164 €	9%
	Medioambiente	20.960 €	5%
	Arte y Cultura	93.140 €	21%
	Bienestar Social	65.309 €	15%
	Ayuda Humanitaria	3.150 €	1%
	Otros	0 €	
Ámbito	España	422.188	95%
	América Latina	15.840	3,5%
	África	3.150	0,7%
Personal implicado	Empleados involucrados en tiempo de la empresa	102	
	Horas totales de empleados en tiempo de la empresa	1.705	



## G4-SO2

Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, 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.

Ninguno. Por el contrario, gracias a su política de RSC, Hidrogea contribuye con las comunidades locales de las áreas donde desarrolla actividad empresarial destinando recursos para su desarrollo sostenible.

## 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.

“a” y “b”: No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción ya que no ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción durante 2016.

## G4-SO4

### Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.

De acuerdo a los indicadores G4-56 y G4-58, y dado el compromiso de Hidrogea con un desarrollo sostenible y responsable, la compañía dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética y que describen los valores y principios que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.
- Las políticas, que proporcionan pautas de actuación en pro de un 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.

De este modo, se ha distribuido a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético.

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de la plantilla de forma íntegra.

**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.**

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción.

**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.**

El 100% de los empleados han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción.

**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.**

Nuestros socios son sólo públicos en las mixtas. A los socios públicos se les propuso la implantación de un sistema específico de Compliance para cada sociedad mixta, llevándose al Consejo de Administración de cada una de las sociedades la aprobación del correspondiente sistema, semejante al de Hidrogea, y nombramiento del respectivo Compliance Officer. De este modo, todos nuestros socios públicos han sido informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción y han adoptado en distintas fechas los correspondientes acuerdos para implantar sistemas propios y específicos de prevención de riesgos penales.

**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.**

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. Esta información se ha trasladado mediante charlas presenciales y online, siendo su realización obligatoria. La formación presencial ha sido impartida periódicamente por personal experto del Área Jurídica o de Compliance del Grupo Suez. Del mismo modo, se ha formado a las nuevas incorporaciones.

**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.**

A lo largo del año 2016, un total de 152 empleados de Hidrogea y sus mixtas, excepto Aguas de Murcia han completado su capacitación sobre la lucha contra la corrupción tanto en los cursos de la Estructura Ética, donde se imparte la Política sobre Riesgos Penales y el Código Ético, los desafíos del Derecho de Aguas, sensibilización sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos y los relacionados con Planeamiento Urbanístico, lo que supone un 21,8% de la plantilla total.

En el caso de Aguas de Murcia, en diciembre de 2014 se distribuyó y se informó a todos los trabajadores del Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético de manera específica.

## **G4-SO5**

**Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.**

**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.

Durante el año 2016 no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

## G4-S06

Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

(Hay que indicar en qué países y a qué partidos políticos, candidatos o causas ha contribuido la organización, directa o indirectamente, con aportaciones económicas o en especie. Las contribuciones deben calcularse de acuerdo con las normas nacionales de contabilidad (donde existan). Debe estimarse el valor de las aportaciones en especie).

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.

Hidrogea no realiza aportaciones económicas o en especie a candidatos, partidos o causas políticas.

## G4-S07

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.

No ha habido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

## 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.

No se han impuesto multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

## G4-SO9

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

No se han examinado proveedores en función de criterios relacionados con la repercusión social aunque como ya se ha comentado en el indicador G4-HR11 relativo al respeto de los derechos humanos, el 100% de los proveedores debe cumplir con lo estipulado en la Política de Compras del Grupo previa relación comercial, teniendo prioridad aquellos proveedores que ejercen una función social como los Centros Especiales de Trabajo o empresas de inserción laboral y en definitiva los que obtengan una mayor puntuación en términos de sostenibilidad global.

## 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.

0.

b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.

Ninguno.

**c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.**

Ninguno.

**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.**

Ninguno ya que no se han descubierto impactos negativos significativos, reales y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro de la organización.

**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.**

0%.

## **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.**

“a”, “b” y “c”: No se han presentado reclamaciones sobre impactos sociales.

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### G4-PR1

**Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.**

El 100%. Para garantizar la calidad del agua potable suministrada se sigue lo establecido en el RD 140/2003 para cumplir todos los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de este aspecto material. Adicionalmente, HIDROGEA está certificada en la ISO 22000 que establece una sistemática y un proceso de mejora continua en la inocuidad del agua de consumo humano. Respecto a la Seguridad y Salud de los trabajadores, como ya se ha comentado en el indicador G4-44, también se dispone del certificado OHSAS 18001 por el cual se establecen unos procedimientos auditados en materia de prevención. Eso implica la comprobación de que todos los equipos y materiales disponen de los marcados CE y homologaciones requeridas.

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

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

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



## 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:

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 u otros.

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

“a” y “b” no aplican ya que el principal producto de la organización no se etiqueta; si bien se publica información sobre calidad del agua tanto en el buscador de municipios del apartado “Dónde Estamos” de [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es), así como en la página web de Aguas de Murcia ([www.emuasa.es](http://www.emuasa.es)).

## 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.

Ninguno

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.

La organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los 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.

La valoración que los clientes encuestados han realizado sobre su empresa suministradora de aguas se sitúa entre los 6 y 6,5 puntos en una escala de 0 a 10, donde de 0 a 4 sería insatisfactorio, de 5 a 7, aceptable y de 8 a 10 satisfactorio. Así, el servicio prestado durante 2016 ha cubierto las expectativas de alrededor del 79% de los clientes encuestados. El 79% de los clientes encuestados hablaría positivamente a un tercero de su compañía de agua.

La continuidad del suministro es valorada con una puntuación media de 8,33 puntos en una escala del 1 al 10.

Sobre la valoración de la empresa suministradora de aguas, en relación a los centros con operaciones significativas, en general, el 51% de los clientes consideran que el servicio ofrecido por Hidrogea es aceptable y el 33% hace una valoración satisfactoria. Los clientes declaran estar muy satisfechos con la continuidad del servicio, la atención recibida, la facturación (precisión, claridad y regularidad); sin embargo, declaran estar insatisfechos con la calidad del agua, aunque mejora su percepción acerca del color, sabor y olor respecto al año anterior.

Al mismo tiempo, un elevado porcentaje de personas considera el precio caro. A pesar de que la valoración general del servicio recibido ha cumplido con sus expectativas, estas insatisfacciones en la cobertura de las necesidades de nuestros clientes se manifiestan en los aspectos considerados como materiales para la elaboración de este informe.

En relación a la notoriedad de la empresa, en general, siendo muy elevado el desconocimiento sobre las diversas iniciativas que promueve la compañía. Además, los clientes muestran un desconocimiento sobre el régimen de propiedad de su empresa suministradora.

Sobre la valoración de suministros de energía, las compañías que mejor valoran los clientes son las de gas, ocupando la última posición las eléctricas.

Acerca de la relación entre los clientes y la empresa, el porcentaje de los clientes que se ha puesto en contacto con la empresa a lo largo de los 12 meses del año 2016 es bastante bajo, en torno al 26%. Respecto al medio de comunicación empleado por la empresa para trasladar asuntos importantes a los clientes, como fugas o cortes en el suministro, un mayor número de personas prefieren ser informados por teléfono antes que por correo ordinario. Por otro lado, alrededor del 75% de los clientes encuestados manifestaron su deseo de no recibir la factura electrónica. La razón principal es la preferencia de la factura en papel, seguida de la ausencia de internet en el hogar.

El 15% de los encuestados estarían interesados en poder fraccionar su gasto anual de la factura del agua en pagos fijos mensuales.

Por último, en relación a los hábitos de consumo y las sugerencias, los clientes prefieren consumir agua embotellada o filtrarla antes que beberla directamente del grifo. Sólo un 11% la consume directamente mientras que un 45% de los clientes encuestados afirma filtrarla. Las sugerencias en la calidad del servicio son relativas a una rebaja en el importe de la factura y la calidad del agua, lo que apunta directamente a dos de los aspectos identificados como materiales para la determinación de los contenidos básicos específicos del presente informe.

Únicamente un 4% de los clientes encuestados conoce las cuentas de Twitter presentes en la compañía.

Se evidencia un interés creciente de los clientes encuestados en asistir a una charla organizada por su compañía de aguas. Un 29% manifiesta su predisposición. Los temas que más suscitan su interés son en relación con las tarifas disponibles, así como información relativa al ciclo integral del agua.

## 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.**

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

Ninguno.

**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.**

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 o el patrocinio.

## **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.

Ninguna.

**b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.**

Ninguna.

**c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.**

Hidrogea realiza un tratamiento de los datos de carácter personal en cumplimiento de lo que establece el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Durante el año 2016 no se presentaron reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.

## **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.**

“a” y “b”: No se han impuesto multas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.