



*MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD*

<sup>1</sup>  
**2016**

<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
<b>Estrategia y análisis .....</b>	<b>7</b>
G4-1.....	7
G4-2.....	9
<b>Perfil de la organización .....</b>	<b>13</b>
G4-3.....	13
G4-4.....	14
G4-5.....	15
G4-6.....	16
G4-7.....	17
G4-8.....	18
G4-9.....	19
G4-10 PACTO MUNDIAL .....	20
G4-11 PACTO MUNDIAL .....	22
G4-12.....	23
G4-13.....	24
G4-14.....	25
G4-15.....	26
G4-16.....	27
<b>Aspectos materiales y cobertura .....</b>	<b>28</b>
G4-17.....	28
G4-18.....	29
G4-19.....	31
G4-20.....	32
G4-21.....	34
G4-22.....	35
G4-23.....	36
<b>Participación de los grupos de interés .....</b>	<b>37</b>
G4-24.....	37
G4-25.....	39
G4-26.....	40
G4-27.....	43
<b>Perfil de la memoria .....</b>	<b>45</b>
G4-28.....	45
G4-29.....	46
G4-30.....	47
G4-31.....	48
G4-32.....	49
G4-33.....	50
<b>Gobierno .....</b>	<b>51</b>
G4-34.....	52
G4-35.....	54
G4-36.....	55

G4-37.....	56
G4-38.....	57
G4-39.....	58
G4-40.....	59
G4-41.....	60
G4-42.....	61
G4-43.....	62
G4-44.....	63
G4-45.....	64
G4-46.....	65
G4-47.....	66
G4-48.....	67
G4-49.....	68
G4-50.....	69
<b>Retribuciones e incentivos.....</b>	<b>70</b>
G4-51.....	70
G4-52.....	72
G4-53.....	73
G4-54.....	74
G4-55.....	75
<b>Ética e integridad .....</b>	<b>76</b>
G4-56.....	76
G4-57.....	77
G4-58.....	78
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>79</b>
G4-DMA.....	79
<b>Categoría: Economía .....</b>	<b>82</b>
G4-EC1.....	82
G4-EC2.....	84
G4-EC3.....	85
G4-EC4.....	86
G4-EC5.....	87
G4-EC6.....	88
G4-EC7.....	89
G4-EC8.....	91
G4-EC9.....	93
<b>Categoría: Medio Ambiente.....</b>	<b>94</b>
G4-EN1 PACTO MUNDIAL .....	94
G4-EN2 PACTO MUNDIAL .....	96
G4-EN3 PACTO MUNDIAL .....	97
G4-EN4 PACTO MUNDIAL .....	99
G4-EN5 PACTO MUNDIAL .....	101
G4-EN6 PACTO MUNDIAL .....	103

G4-EN7 PACTO MUNDIAL .....	106
G4-EN8 PACTO MUNDIAL .....	107
G4-EN9 PACTO MUNDIAL .....	108
G4-EN10 PACTO MUNDIAL .....	109
G4-EN11 PACTO MUNDIAL .....	110
G4-EN12 PACTO MUNDIAL .....	112
G4-EN13 PACTO MUNDIAL .....	114
G4-EN14 PACTO MUNDIAL .....	115
G4-EN15 PACTO MUNDIAL .....	118
G4-EN16 PACTO MUNDIAL .....	122
G4-EN17 PACTO MUNDIAL .....	124
G4-EN18 PACTO MUNDIAL .....	125
G4-EN19 PACTO MUNDIAL .....	126
G4-EN20 PACTO MUNDIAL .....	128
G4-EN21 PACTO MUNDIAL .....	129
G4-EN22 PACTO MUNDIAL .....	131
G4-EN23 PACTO MUNDIAL .....	132
G4-EN24 PACTO MUNDIAL .....	136
G4-EN25 PACTO MUNDIAL .....	137
G4-EN26 PACTO MUNDIAL .....	138
G4-EN27 PACTO MUNDIAL .....	139
G4-EN28 PACTO MUNDIAL .....	141
G4-EN29 PACTO MUNDIAL .....	142
G4-EN30 PACTO MUNDIAL .....	143
G4-EN31 PACTO MUNDIAL .....	144
G4-EN32 PACTO MUNDIAL .....	145
G4-EN33 PACTO MUNDIAL .....	146
G4-EN34 PACTO MUNDIAL .....	147
<b>Categoría: Desempeño social.....</b>	<b>148</b>
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO .....</b>	<b>148</b>
G4-LA1 PACTO MUNDIAL .....	148
G4-LA2 PACTO MUNDIAL .....	150
G4-LA3 PACTO MUNDIAL .....	151
G4-LA4 PACTO MUNDIAL .....	152
G4-LA5 .....	153
G4-LA6 .....	154
G4-LA7 .....	156
G4-LA8 .....	157
G4-LA9 .....	158
G4-LA10 .....	159
G4-LA11 .....	160
G4-LA12 .....	161

G4-LA13 .....	163
G4-LA14 PACTO MUNDIAL .....	164
G4-LA15 PACTO MUNDIAL .....	165
G4-LA16 .....	166
<b>DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>167</b>
G4-HR1 PACTO MUNDIAL .....	167
G4-HR2 PACTO MUNDIAL .....	168
G4-HR3 PACTO MUNDIAL .....	169
G4-HR4 PACTO MUNDIAL .....	170
G4-HR5 PACTO MUNDIAL .....	171
G4-HR6 PACTO MUNDIAL .....	172
G4-HR7 .....	173
G4-HR8 .....	174
G4-HR9 .....	175
G4-HR10 .....	176
G4-HR11 .....	177
G4-HR12 .....	178
<b>SOCIEDAD .....</b>	<b>179</b>
G4-SO1 PACTO MUNDIAL .....	179
G4-SO2 PACTO MUNDIAL .....	181
G4-SO3 PACTO MUNDIAL .....	182
G4-SO4 PACTO MUNDIAL .....	183
G4-SO5 PACTO MUNDIAL .....	185
G4-SO6 PACTO MUNDIAL .....	186
G4-SO7 .....	187
G4-SO8 .....	188
G4-SO9 .....	189
G4-SO10 .....	190
G4-SO11 .....	191
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS .....</b>	<b>192</b>
G4-PR1 .....	192
G4-PR2 .....	193
G4-PR3 .....	194
G4-PR4 .....	195
G4-PR5 .....	196
G4-PR6 .....	198
G4-PR7 .....	199
G4-PR8 .....	200
G4-PR9 .....	201
<b>1. ANEXOS .....</b>	<b>202</b>
Informe Verificación .....	202
Índice de Contenido GRI G4 .....	204

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

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

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

## Estrategia y análisis

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

### G4-1

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

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

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

#### RESPUESTA:

Un Informe de Desarrollo Sostenible debe ser algo más que una mera herramienta de gestión, debe ser la prueba que refleje el esfuerzo, el rigor y la valentía de asumir como propios los valores que rigen la responsabilidad social de las empresas.

Con esta idea recopilamos las acciones predominantes en materia social, económica y medioambiental, y las situamos bajo la atenta lectura de nuestros grupos de relación, para volver a mostrar nuestro compromiso real con la transparencia y la comunicación.

Empezamos por seguir manteniendo nuestra visión de **SERVICIO PUBLICO**, marcado por las exigencias de nuestro universo de clientes, enfatizando en la innovación de la oferta de productos y servicios, combinando cercanía y era digital. Nueva APP de la Oficina Virtual, Cita Previa, Twitter, el canal Whatsapp o la creación del Rincón del Cliente.

En materia de **SOSTENIBILIDAD** apostamos por la economía circular, con la reutilización del agua depurada y la valorización del 100% de los lodos deshidratados, mediante aplicación directa en agricultura o compostaje, que junto a los 59 proyectos de I+D+i desarrollados se convierten en el eje impulsor de nuestra gestión.

Pero tampoco olvidar la importancia del recurso en nuestro ámbito operacional, por lo que la **OPTIMIZACIÓN y EFICIENCIA** son claves. Para ello aprobamos el Plan de Actuaciones con un importe superior a las 8 millones de euros. Renovamos, ampliamos y automatizamos redes e infraestructuras para no perder ni una gota. En el 2016 nuestro rendimiento técnico hidráulico se ha situado en 86,25%, y el índice de agua no registrada de 4,96 m<sup>3</sup>/Km. Día, mejorando sensiblemente las ratios alcanzados años anteriores

y consiguiendo marcar de nuevo un referente en nuestros históricos. Pero también trabajamos la línea social con el ya conocido programa de “Visitas Guiadas a La Contraparada” donde más de 1.700 estudiantes de 41 centros educativos aprendieron con nosotros a cuidar el recurso, o el Concurso “Aguas de Murcia Solidaria” apoyando proyectos relacionados con las infraestructuras hidráulica en países en vías de desarrollo.

Dejar constancia también del espíritu imparable e interiorizado en cada uno de los que componemos esta empresa por convertir a Murcia y entorno en un **ESPACIO AMABLE**, que ofrezca una mayor calidad de vida para sus habitantes. Así por ejemplo la producción de energía eléctrica de nuestra Planta de Cogeneración ha sido de 5,36 GWh y se ha registrado un descenso energético de un 8% en la Depuradora Murcia-Este, con un porcentaje de autoconsumo del 41,7%.

Seguiremos colaborando con proyectos y alianzas que impliquen valor para la ciudad, porque los verdaderos protagonistas de nuestro enfoque son y serán siempre las personas



## G4-2

### a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

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

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

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

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

## RESPUESTA:

Respecto a la identificación de riesgos y oportunidades la empresa utiliza distintos mecanismos para su detección y seguimiento:

- Estudio de materialidad: Inquietudes de los grupos de interés de Aguas de Murcia, se realizó un Estudio de Materialidad, el estudio de inició en 2015 los resultados y los planes de actuación se han elaborado en 2016. Las conclusiones de este estudio han sido analizadas y tenidas en cuenta para el diseño de la estrategia corporativa.
- Gestión de Riesgos operativos
- Encuesta Satisfacción del Cliente
- Estudio del Contexto de la organización
- Evaluación de aspectos ambientales
- Plan APPC
- Estudio de Proveedores
- Estudio de Clientes

La identificación de RIESGOS, se obtiene a través de:

**1. DAFO** consensuado con la dirección de la empresa, tomando datos del Estudio de Materialidad, la Encuesta de Satisfacción del Cliente y el estudio realizado del Contexto de la Organización:

	Fortalezas	Debilidades
Contexto Interno	Calidad Eficiencia del Servicio. Tecnología e instalaciones. Gestión Medioambiental. I+D+i. Buena reputación en el sector del agua.	Perdida de reputación. Precio del agua.
	Oportunidades	Amenazas
Contexto Externo	Adaptación de las nuevas tecnologías para mejorar servicio. Acercamiento a los grupos de Relación. Igualdad.	Tensión política. Pérdida de confianza de los grupos de Relación. Percepción del precio del agua y su coste.

## 2. RIESGOS OPERATIVOS

Los riesgos operativos de la empresa se sacan de la aplicación Gestión de Riesgos Operativos.

Gestionar riesgos operativos supone identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y desarrollar planes de acción para mitigarlos.

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

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

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

El proceso de Gestión de los Riesgos Operativos comprende un ciclo anual de evaluación de riesgos operativos, planificación de acciones de mitigación y seguimiento de la implantación de las acciones resultantes.

Una vez realizada la evaluación, se detectan los riesgos y se redactan planes de acción.

### **3. EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES**

Todas las actividades, productos y servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) pueden causar o potencialmente causar algún impacto significativo en el medio ambiente.

Para poder identificar cada uno de estos impactos, se tiene la denominada Evaluación de Aspectos Medio ambientales, donde se identifican aspectos significativos tanto directos como indirectos.

Aquellos que se detectan, son tratados como acciones a minimizar y se les realiza seguimiento en la aplicación PRG.

### **4. PLAN DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE PUNTOS CRITICOS (APPC)**

Al estar certificados en la ISO 22000; “Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos”, se posee un documento DI\_095 “Identificación de Peligros, Evaluación Y gestión de Riesgos”.

El objeto del presente se recoge las tablas de identificación de peligros y evaluación de riesgos sanitarios del agua para cada una de las etapas, las tablas de gestión de los prerrequisitos operativos y las tablas de gestión de los puntos críticos de control. Por último se relaciona la tabla de las acciones de mejora.

#### **TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS SANITARIOS DEL AGUA**

Tipo Peligro: Físico, Químico o Biológico (F, Q, B)	
P: Probabilidad	S: Severidad
Indicar el color (verde o amarillo) en función de la respuesta en el diagrama de decisión	
PPR Op: Pre-requisito Operativo	
PCC: Punto Crítico de Control	

Cuando hay dos o más peligros que corresponden a un mismo evento, el código de control cambia, pudiendo ser un contador nuevo o bien incluir un código de letras para desglosar el peligro: añadiendo A, B o C al código dependiendo del tipo de peligro (físico, químico o biológico).

Este documento es revisado anualmente, todas las acciones de mejora que pueden salir de él, son recogidas en el PRG.

## **5. PROVEEDORES**

Existe un procedimiento PE-G-01, donde se definen unos criterios claros y homogéneos para que la gestión de Aguas de Murcia en los procesos de contratación mantengan, en todo su desarrollo, una trazabilidad desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación, en su caso, hasta la finalización del mismo, así como la facturación que en su ejecución se produzca.

De esta forma se pretende asegurar que Aguas de Murcia cumple con los requisitos establecidos, tanto legales, como internos, en el desarrollo de sus actividades para hacer más transparente la gestión, de acuerdo a lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno".

En el presente documento se establece la metodología a seguir durante los procesos de contratación, a los efectos de asegurar la trazabilidad de la gestión del contrato, desde su inicio hasta su finalización.

## **6. CLIENTES**

Aguas de Murcia evalúa todos los aspectos que pueden estar relacionados con el cliente, evaluando cada una de ellas y dándoles un tratamiento para evitar el riesgo detectado.

Para gestionar adecuadamente los riesgos, la empresa va más allá de la perspectiva económica y considera específicamente todos aquellos riesgos que, por razón de su actividad, puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza.



A nivel de políticas de empresa se ha publicado las siguientes dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- Política de gestión integrada.
- Política de prevención de riesgos laborales.
- Política de biodiversidad.
- Política de igualdad.

## G4-3

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A (EMUASA)

## G4-4

### a. Marca, productos y servicios más importantes.

#### RESPUESTA:

La marca principal de la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A, Empresa Mixta es “Aguas de Murcia”.

Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa son:

- Gestión, construcción y explotación del servicio de abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas del Municipio de Murcia, bajo el principio de cogestión entre el capital público y el privado.
- Reutilización de agua de sus explotaciones para el riego, en el ámbito de los servicios que gestiona.
- Gestión desde el establecimiento del servicio hasta su explotación.
- La construcción de obra civil necesaria para el cumplimiento de su fin social dentro y fuera del término municipal de Murcia.
- Comercializar, gestionar y explotar todos aquellos derechos y productos que se deriven de sus actividades de investigación y desarrollo tecnológico, relacionadas con los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración de aguas residuales, así como de las actividades medioambientales relacionadas con los mismos y en especial, como derivada de las citadas actividades, la producción y comercialización de cualquier tipo de energía.
- Realización de estudios, consultorías, auditorías y proyectos medioambientales y la dirección y ejecución de las obras resultantes de los mismos relacionados con las actividades que comprende el ciclo integral del agua.

## G4-5

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

RESPUESTA:

Plaza Circular, 9. 30008 MURCIA

## G4-6

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

RESPUESTA:

Desarrolla su actividad solo en el Término Municipal de Murcia (España).



## G4-7

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

#### RESPUESTA:

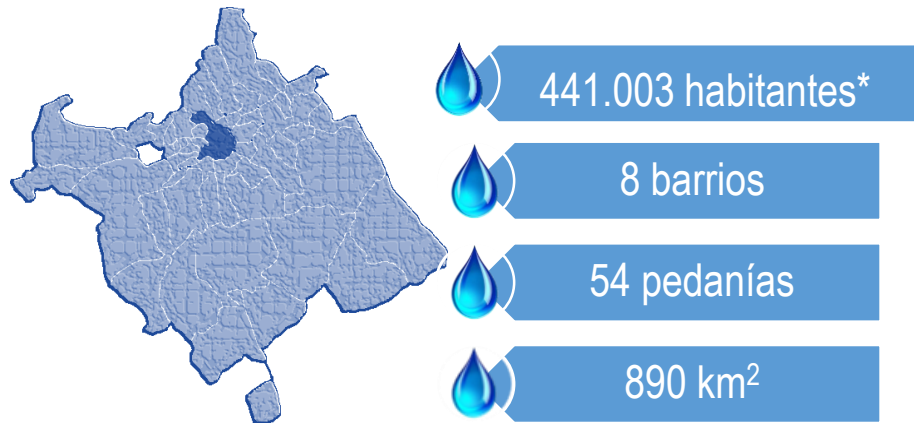
La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A es una sociedad mixta, el 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante por la empresa privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A perteneciente al grupo Suez Water Spain.

## G4-8

a. Indique a que mercados se sirve (con desglose por sectores y tipos de clientes y destinatarios)

RESPUESTA:

Aguas de Murcia se encarga de la gestión sostenible del ciclo integral del agua en todo el Término Municipal de Murcia.



*\*Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 20 de diciembre de 2016.*

## G4-9

a. Determine la escala de la organización, indicando:

- Número de empleados.
- Número de operaciones.
- Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público).
- Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado).
- Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

### RESPUESTA:

- **Número de empleados**

Número de empleados			
Año	Hombres	Mujeres	Total
2013	178	45	223
2014	175	47	222
2015	185	43	228
2016	183	47	230

- **Número de operaciones**

A 31/12/2016 el número de contratos vigentes es de 922

En 2016 se suministraron 28.948.629m<sup>3</sup> de agua y se trataron en las depuradoras 39.953.528m<sup>3</sup>.

- **Ingresos netos**

*Ingresos Explotación netos* 73.250.972

<i>Activos totales</i>	88.189.469
------------------------	------------

- **Servicios que se ofrecen**

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

## G4-10

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

### RESPUESTA:

- Número de empleados por contrato laboral y sexo.

	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinidos ordinario T.C.	174	46	220	177	43	220
Indefinidos tiempo parcial	0	0	0	5	0	5
Minusvalía tiempo parcial	1	0	1	1	0	1
Jubilación parcial	3	0	3	1	0	1
Contrato de relevo	0	0	0	0	0	0
Minusv. convers. indefinido T.C.	0	0	0	0	0	0
Temporal circunstancias producción	4	0	4	1	0	1
Temporal por obra o servicio	0	0	0	0	0	0
Interinidad temporal	1	1	2	0	0	0
Prácticas temporal	0	0	0	0	0	0
	183	47	230	185	43	228

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

JORNADA	CONTRATO 2016	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	% MUJERES	% HOMBRES
COMPLETA	Indefinidos TC	33	120	153	71,74	68,57
	Funcionarios	1	24	25	2,17	13,71
	Minusv. indefinido T.C.	0	1	1	0,00	0,57
	Indefinido TC. Transformación	12	30	42	26,09	17,14
	<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>175</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
PARCIAL	Indefinidos tiempo parcial	0	0	0	0,00	
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
		<b>46</b>	<b>175</b>	<b>221</b>		

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

	2016					
	Hombres	Mujeres	Total	% Hombres	% Mujeres	% Total
<b>TIEMPO COMPLETO</b>	180	47	227	98,36%	100,00%	98,70%
<b>TIEMPO PARCIAL</b>	3	0	3	1,64%	0,00%	1,30%
	<b>183</b>	<b>47</b>	<b>230</b>			

	HOMBRES	MUJERES
	183	47
<b>Nº Personas trab. 2016</b>	<b>230</b>	
	79,57	20,43

Los tres contratos a tiempo parcial son debidos a jubilaciones parciales con contratos de relevo, generando nuevo empleo en la Organización.

d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.

No aplica

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

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

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

Las contrataciones no están sujetas a temporalidad.

## G4-11

a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA:

EL 100% de las personas está cubierto por convenios colectivos

TRABAJADORES/AS POR CONVENIO				
	AÑO	2016	Vigencia	Fecha publicación BORM
PERSONAL ADHERIDO CONVENIO DE EMUASA		216	01/01/2016 a 31/12/2016	24/02/2017
PERSONAL ADHERIDO Convenio Provincial del Agua		14	01/01/2015 a 31/12/2017	14/07/2016

## G4-12

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

#### RESPUESTA:

El Suministro del agua potable para su distribución al Término Municipal de Murcia procede de diferentes fuentes:

- Mancomunidad de los Canales del Taibilla.
- Desaladora de Escombreras.
- Concesión administrativa de la Confederación Hidrográfica del Segura, realizando tratamiento de la misma en la Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada.

En cuanto al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de abastecimiento de agua potable, de agua subterránea para riego y de saneamiento, durante el 2016 se llevó a cabo por una empresa adjudicataria siguiendo un procedimiento abierto de licitación.

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

## G4-13

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

**Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones.**

**Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado).**

**Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.**

### RESPUESTA:

Durante el año 2016 no se registra ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación. No obstante se ha ampliado la red urbana de riego en 4,1 Km en la Costera Norte entre las pedanías de Churra y Cabezo de Torres.

Con respecto a los proveedores si se ha producido un cambio significativo, a Aguas de Murcia le aplica la ley de contratación del sector público. La aplicabilidad de esta ley garantiza los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto.

Realizando una eficiente utilización de los fondos destinados para la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades

Aguas de Murcia ha definido unos criterios claros y homogéneos en los procesos de contratación, en todo su desarrollo, desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación, hasta la finalización del mismo, incluida la facturación.



## G4-14

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

RESPUESTA:

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficacia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

## G4-15

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

### RESPUESTA:

Listado de cartas, principios e iniciativas externas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Pacto de Alcaldes
- Un Millón de Compromisos por el Clima
- Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP21
- Declaración de Luxemburgo

Pertenencia a asociaciones y principales entidades con las que se colabora

- Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia
- Catedra de RSC de la Universidad de Murcia.
- Iniciativa de colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para el desarrollo de “Estrategia de Ciudad de Murcia 2020”
- Adhesión a la Plataforma EsAgua
- Adhesión a la declaración internacional de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos promovida en España por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Convenio de colaboración con la Universidad de Murcia, la Universidad Politécnica de Cartagena, la Universidad de Granada, la Universidad de Santiago de Compostela y con el Centro tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente

La empresa se compromete al cumplimiento de sus políticas de gestión, en las que se encuentran desarrollados los principios de funcionamiento. Las políticas son:

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

## G4-16

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

- Ostente un cargo en el órgano de gobierno.
- Participe en proyectos o comités.
- Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias.
- Considere que ser miembro es una decisión estratégica.

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

### RESPUESTA:

ASOCIACIÓN
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA A POBLACIONES
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA
ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍAS SIN ZANJA
CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGÍA Y EL MEDIO AMBIENTE
CÍRCULO DE ECONOMÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA
CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA REGIÓN DE MURCIA
CLÚSTER DE SMART CITIES DE LA REGIÓN DE MURCIA
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PILAS DE COMBUSTIBLE.
CÁMARA DE COMERCIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.
FEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DEL METAL DE MURCIA.
GLOBAL REPORTING INITIATIVE.
ASOCIACIÓN DE DIRECCIÓN HUMANA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

## **Aspectos materiales y cobertura**

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

### **G4-17**

a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.

b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

#### RESPUESTA:

Aguas de Murcia no tiene obligación de realizar 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

### RESPUESTA:

Para la elaboración y determinación del contenido de esta memoria, se han seguido los siguientes pasos:

#### **PASO 1: Identificación.**

**Fase 1:** Identificación de los asuntos que pueden ser relevantes en relación a los principios de sostenibilidad y de interés para los grupos de relación y su impacto tanto dentro como fuera de la organización. Se ha partido de los asuntos materiales identificados para empresas del sector del agua.

Tomando 30 aspectos materiales:

Aspecto	Asunto
<b>Aspectos Generales</b>	1 Gobierno corporativo y transparencia
	2 Gestión de riesgo
	3 Ética e integridad
	4 Comunicación y compromiso con los grupos de relación
	5 Imagen de la compañía, reputación y marca
<b>Económico</b>	6 Sostenibilidad financiera
	7 Compras responsables
	8 Principales inversiones
	9 Tecnología e I+D+i
	10 Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
<b>Social</b>	11 Medición del impacto socioeconómico
	12 Negocio y tarifas
	13 Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
	14 Calidad y seguridad del servicio
	15 Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones
	16 Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los criterios
	17 Gestión del talento
	18 Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados
	19 Implicación de los empleados
	20 Seguridad y salud laboral
	21 Diversidad e igualdad
	22 Concienciación sobre el uso racional de los recursos
	23 Compromiso con la comunidad local
	24 Derechos humanos
<b>Ambiental</b>	25 Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
	26 Eficiencia operacional
	27 Uso de energías renovables
	28 Minimización del impacto ambiental de las operaciones
	29 Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
	30 Protección de los recursos naturales y biodiversidad

**Fase 2:** Validación de asuntos materiales y su cobertura (impacto interno y externo). Se han realizado talleres de materialidad con representantes cualificados de cada área de la empresa y reuniones en profundidad con la dirección. Así como el contenido obtenido en la encuesta de satisfacción del cliente.

**PASO 2: Priorización.**

**Fase 3:** Análisis DAFO-obtención de la matriz de materialidad. 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 relación.

**PASO 4: Revisión.**

**Fase 5:** Jornada de revisión conjunta entre todas las áreas.

## G4-19

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

### RESPUESTA:

A continuación se expone un listado de los aspectos materiales que fueron utilizados para determinar los aspectos materiales relevantes:

Aspecto	Asunto
<b>Aspectos Generales</b>	1 Gobierno corporativo y transparencia
	2 Gestión de riesgo
	3 Ética e integridad
	4 Comunicación y compromiso con los grupos de relación
	5 Imagen de la compañía, reputación y marca
<b>Económico</b>	6 Sostenibilidad financiera
	7 Compras responsables
	8 Principales inversiones
	9 Tecnología e I+D+i
	10 Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
	11 Medición del impacto socioeconómico
	12 Negocio y tarifas
<b>Social</b>	13 Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
	14 Calidad y seguridad del servicio
	15 Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones
	16 Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los criterios
	17 Gestión del talento
	18 Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados
	19 Implicación de los empleados
	20 Seguridad y salud laboral
	21 Diversidad e igualdad
	22 Concienciación sobre el uso racional de los recursos
	23 Compromiso con la comunidad local
	24 Derechos humanos
<b>Ambiental</b>	25 Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
	26 Eficiencia operacional
	27 Uso de energías renovables
	28 Minimización del impacto ambiental de las operaciones
	29 Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
	30 Protección de los recursos naturales y biodiversidad

Tras el estudio de materialidad realizado, en el que participaron directivos, empleados, clientes y grupos de relación y las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analizó el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción del cliente y el resultado de los distintos riesgos operativos, ambientales, de clientes y de proveedores identificados, se establecen los siguientes aspectos materiales relevantes en Aguas de Murcia:

Aspecto	Asunto
<b>Aspectos Generales</b>	1. Transparencia
<b>Económico</b>	2. Precio del Agua
<b>Social</b>	3. Calidad y Eficiencia en el servicio
	4. Acercamiento a los GGRR y Medidas Sociales
<b>Ambiental</b>	5. Gestión ambiental e I+D+I

## G4-20

a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material. 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 los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión. Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.

Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización

### RESPUESTA:

A continuación se expone el listado de los aspectos materiales relevantes obtenidos tras el Estudio de Materialidad y tras las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analizó también el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción del cliente y el resultado de los distintos riesgos operativos, ambientales, de clientes y de proveedores identificados:

Aspecto	Asunto
<b>Aspectos Generales</b>	1. Transparencia
<b>Económico</b>	2. Precio del Agua
<b>Social</b>	3. Calidad y Eficiencia en el servicio
	4. Acercamiento a los GGRR y Medidas Sociales
<b>Ambiental</b>	5. Gestión ambiental e I+D+I

Seguidamente se presentan los asuntos identificados para la valoración de los Grupos de relación, ordenados de más a menos relevante:

Aspecto	Gis (*)
1 Gobierno corporativo y transparencia	13,90%
14 Calidad y seguridad del servicio	12,50%
26 Eficiencia operacional	6,70%
27 Uso de energías renovables	7,90%
3 Ética e integridad	6,60%
9 Tecnología e I+D+i	2,00%
16 Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los criterios	13,90%
20 Seguridad y salud laboral	1,00%
12 Negocio y tarifas	1,00%
5 Imagen de la compañía, reputación y marca	0,60%
8 Principales inversiones	0,80%
13 Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,70%
28 Minimización del impacto ambiental de las operaciones	2,80%
2 Gestión de riesgo	5,60%
24 Derechos humanos	0,80%
18 Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	1,20%
23 Compromiso con la comunidad local	0,40%
4 Comunicación y compromiso con los grupos de relación	0,00%
30 Protección de los recursos naturales y biodiversidad	0,50%
10 Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	0,90%
21 Diversidad e igualdad	0,00%



6 Sostenibilidad financiera	1,00%
7 Compras responsables	0,80%
22 Concienciación sobre el uso racional de los recursos	5,20%
17 Gestión del talento	2,20%
11 Medición del impacto socioeconómico	0,00%
19 Implicación de los empleados	1,60%
15 Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3,70%
25 Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	1,40%
29 Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	0,20%

*Gis(\*)*; media de los resultados obtenidos para cada aspecto estudiado para los distintos grupos de relación sin incluir a los directivos.

## G4-21

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

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

### RESPUESTA:

Los aspectos relevantes considerados por los grupos de relación externos han sido los siguientes:

Aspecto
1 Gobierno corporativo y transparencia
12 Negocio y tarifas
14 Calidad y seguridad del servicio
27 Uso de energías renovables
26 Eficiencia operacional

Estos aspectos fueron considerados como relevantes para:

- Clientes
- Proveedores
- Comunidad Local-Sociedad

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

## G4-22

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

### RESPUESTA:

No ha habido reformulaciones.

## G4-23

**a. Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores**

RESPUESTA:

Con respecto al Informe de Desarrollo Sostenible de 2015, no ha habido cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. Se mantiene el informe con alcance exhaustivo.

## Participación de los grupos de interés

### G4-24

#### a. Elabore lista de grupos de interés vinculados a la organización

##### RESPUESTA:

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN	DESCRIPCIÓN	ASUNTOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	COMPROMISOS ADQUIRIDOS
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	Organismos públicos competentes: -CCAA. -AYUNTAMIENTO. -CHS. -MCT. -MAGRAMA. -OTROS..	-Cumplimiento de la Ley. -Transparencia. -Seguridad y calidad del servicio. -Eficiencia en la gestión. -Protección del medioambiente. -I+D+i. -Cambio climático.	-Actitud proactiva frente a cambios legislativos. -Colaboración permanente. -Colaboración público-privada. -Aumento de control de la actividad.	-TRANSPARENCIA. -ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA. -MANTENIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. -COLABORACIÓN PERMANENTE. -ÉTICA Y BUEN GOBIERNO. -PROTECCIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL.
<b>CLIENTES</b>	183.549 CLIENTES Y 439.889 USUARIOS	-Transparencia -Tarifas sociales. -Fomento de las energías verdes. -Ética y buen gobierno. -Calidad y seguridad del servicio. -Concienciación ciudadana. -Actividad y Tarifas. -Inversiones. -Cumplimiento de la Ley. -Eficiencia en la gestión.	-Reducción Tarifa del agua. -Mejora de la calidad/sabor. -Reducir la burocracia en los trámites. -Transparencia en los recibos. -Lucha contra el fraude de impago. -Mayor contacto con el cliente. -Mayor concienciación sobre el uso responsable del agua.	-CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN. -INNOVACIÓN. -COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVA. -MAYOR DISPONIBILIDAD.
<b>PROVEEDORES</b>	50 PRINCIPALES PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	-Eficiencia en la gestión. -Calidad y seguridad. -Cumplimiento de la Ley. -Concienciación ciudadana. -Tarifas sociales. -Transparencia en la gestión. -I+D+i -Protección del medioambiente. -Acceso universal al agua. -La gestión con los proveedores.	-Ser más proactivos en la relación proveedores-empresa. -Permitir más acceso a todos los departamentos. -Mejora del sistema de lecturas.	-DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA. -PUBLICIDAD, TRANSPARENCIA, CONCURRENCIA, CONFIDENCIALIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN. -PRÁCTICAS SOSTENIBLES. -COMPRAS RESPONSABLES. -SELECCIÓN EQUITATIVA Y JUSTA.
<b>COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD</b>	-Colegios profesionales. -Entidades docentes. -Secciones sindicales. -ONG MEDIOAMBIENTE. -Empresas tercer sector y ONG -CROEM Y FREMM. -Organizaciones de consumidores.	-Tarifa social. -Calidad y seguridad del servicio. -Uso de energías renovables. -Transparencia en la gestión. -Satisfacción del cliente.	-Mantenimiento de la transparencia. -Continuidad en el apoyo a la comunidad. -Calidad del agua. -Reducción de tarifas. -Mayor colaboración con ONGS.	-EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN. -CALIDAD DE VIDA.-. -COMUNICACIÓN TRANSPARENCIA. -GESTIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO. -PROTECCIÓN AMBIENTAL.

	-Comerciantes. -Peñas huertanas.	-Acceso universal al agua. -Ética y buen gobierno. -Protección del medioambiente. -Cambio climático. -Cumplimiento de la Ley.		-FOMENTO DE BIODIVERSIDAD. -EFICIENCIA ENERGÉTICA Y PRODUCCIÓN Y USO DE ENERGÍAS RENOVABLES.
<b>PLANTILLA</b>		-Ética y buen gobierno. -Calidad y seguridad del servicio. -Transparencia en la gestión. -Cumplimiento de la Ley.	-Mejora de la comunicación interna. -Mayor participación en los proyectos de empresa. -Mejores incentivos y retribuciones.. -Reducción de la factura del agua.	-SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. -FORMACIÓN Y DESARROLLO. -IGUALDAD Y CONCILIACIÓN. -COMUNICACIÓN. - MEJORA INTERNA
	Resto de la plantilla (205)	-Eficiencia en la gestión. -Concienciación ciudadana. -Acceso universal al agua. -Gestión del talento. -Satisfacción al cliente. -Salud financiera.	-Más formación y trayectoria profesional. -Identificación de la plantilla con los objetivos de la empresa. -Mayor inversión.	

## G4-25

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

### RESPUESTA:

Aguas de Murcia identifica a sus grupos de interés como todos aquellos individuos o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa, y, en particular, tienen mayor relevancia los que se relacionan de manera particular o profesional con algún aspecto del ciclo integral del agua. A todos ellos hay que prestar una especial atención con el objetivo de atender de la mejor manera posible a su multiplicidad de intereses, expectativas y demandas.

Para identificarlos Aguas de Murcia adapta la selección publicada en el Informe de Desarrollo Sostenible de Suez: <http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2014/>.

Además, tiene en cuenta los tres atributos de legitimidad, poder y urgencia como indicadores para identificarlos.

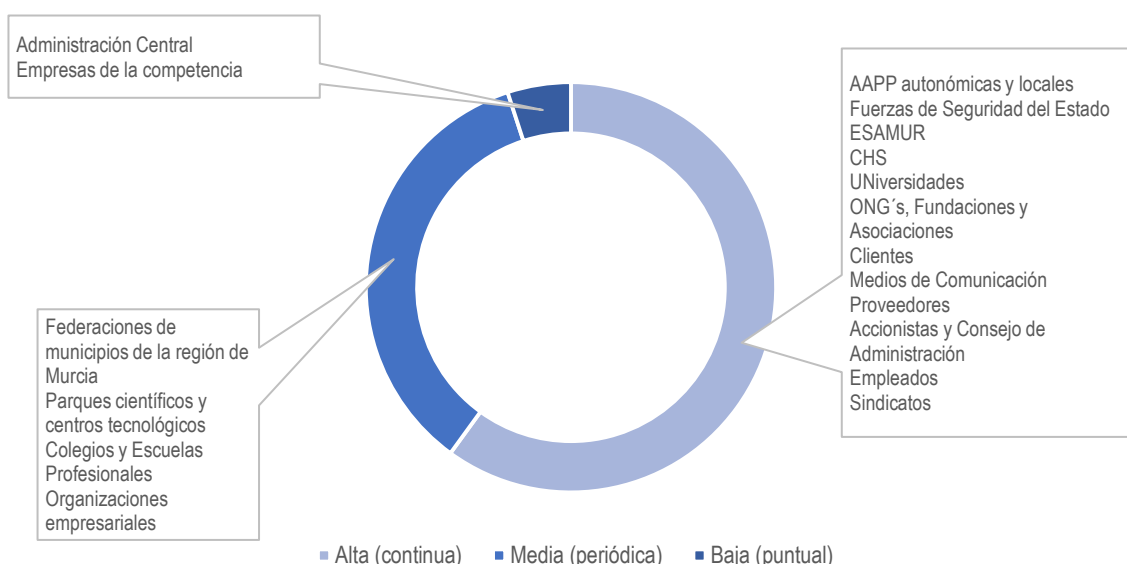
## G4-26

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

### RESPUESTA:

Aguas de Murcia es consciente de la importancia de analizar el reporte de información por parte de los grupos de relación de forma sistemática, y todos los departamentos mantienen reuniones periódicas con todos los grupos de relación. A continuación se expone gráficamente una división de los diferentes grupos de relación con la frecuencia de colaboración (alta, media, baja) durante el 2016, categorías que se han establecido en función de lo estratégico que resulte cada grupo de relación para la empresa:

### Frecuencia de colaboración con los Grupos de Relación



GRUPOS DE RELACIÓN		
Grupos de relación	Frecuencia de Colaboración	Asuntos de Relación
Administración municipal y autonómica de la Región de Murcia	Alta	Actitud proactiva frente a cambios legislativos. Preocupaciones relativas a la calidad del agua. Ayudas a colectivos vulnerables.
Administración central	Baja	Optimización de recursos hídricos.
Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas residuales de la Región de Murcia	Alta	Gestión de Estaciones depuradoras de aguas residuales. Prorrogas y ampliación de convenios. Proyectos de I+D+i.
Confederación Hidrográfica del Segura	Alta	Autorizaciones de Vertido Recursos Hídricos.
Mancomunidad de los Canales del Taibilla	Alta	Compra de agua en alta.
Policía local, bomberos y protección civil	Alta	Minimización de impactos de acometidas en vía pública.



		Comunicaciones sobre la ejecución de obras en el Municipio.
Organizaciones Empresariales: Confederación regional de Organizaciones Empresariales (CROEM), Federación Regional de Empresarios del Metal (FREMM)	Media	Análisis de entorno, relación a los cambios políticos, económicos y sociales.
Colegios y escuelas Oficiales	Media	Smart Cities, tarifas sociales, gestión sostenible del servicio.
Parques científicos y centros tecnológicos	Media	Colaboración en intercambio de tecnologías
Universidades	Alta	Creación de Cátedras, proyectos I+D+i.
ONG's, Fundaciones y Asociaciones	Alta	Problemática social, colaboración en ayudas a colectivos vulnerables. Convenios de colaboración para la biodiversidad. Proyectos de economía circular
Clientes	Alta	Pago de recibos. Cambio de contadores. Facilidades de pago. Apoyo en la gestión de trámites. Beneficios sociales.
Medios de Comunicación	Alta	Calidad de agua. Prestación del servicio. Comunicación y contacto continuo con la empresa.
Proveedores	Alta	Calidad del producto servido. Requisitos para el cumplimiento con la legislación vigente en materia de sistemas de gestión integrados. Formas de pago.
Empresas de la competencia	Baja	Participación en asociaciones donde confluyen empresas del sector.
Consejo de Administración	Alta	Rendición de cuentas. Planes de inversión. Mejoras ambientales y sociales.
Plantilla	Alta	Formación. Comunicaciones internas. Prevención de riesgos laborales
Sindicatos	Alta	Negociación del convenio colectivo.

Lo siguientes grupos de relación fueron invitados a participar en la determinación de los aspectos materiales para el proceso del estudio de materialidad:

Internos:

- 40 empleados tomados al azar.

Externos:

- 100 clientes tomados al azar.
- 50 proveedores tomados al azar.
- Universidad de Murcia y Universidad Politécnica de Cartagena.
- Colegio de enseñanza concertado.
- Colegio de enseñanza público.
- Instituto Público.
- ANSE.

- Ecologistas en Acción.
- La huertecica.
- ASSIDO.
- AECC.
- Caritas Jesús Abandonado.
- Cruz Roja.
- Asociación de Amas de casa.
- Asociación columbares.
- Federación de Peñas Huertanas.
- Colegio Oficial de Economistas.
- Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos.
- CETENMA.
- Colegio Oficial de Administradores de Fincas.
- CES.
- Dirección General del Agua.
- ESAMUR.
- Junta arbitral de consumo.
- FACUA.
- FAVEMUR
- Asociación de comerciantes de Murcia Centro.
- CROEM.
- AJE.
- FREMM.
- Sindicatos.

## G4-27

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

### RESPUESTA:

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN	DESCRIPCIÓN	COMPROMISOS ADQUIRIDOS
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	Confederación Hidrográfica del Segura Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales de la Región de Murcia. Ayuntamiento de Murcia. Mancomunidad de Canales del Taibilla.	-TRANSPARENCIA. -ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA. -MANTENIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. -COLABORACIÓN PERMANENTE. -ÉTICA Y BUEN GOBIERNO. -PROTECCIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL.
<b>CLIENTES</b>	Clientes y Usuarios	-CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN. -INNOVACIÓN. -COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVA. -MAYOR DISPONIBILIDAD.
<b>PROVEEDORES</b>	Proveedores y Contratistas	-DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA. -PUBLICIDAD, TRANSPARENCIA, CONCURRENCIA, CONFIDENCIALIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN. -PRÁCTICAS SOSTENIBLES. -COMPRAS RESPONSABLES. -SELECCIÓN EQUITATIVA Y JUSTA.
<b>COMUNIDAD LOCAL</b> <b>SOCIEDAD</b>	-Colegios profesionales. -Entidades docentes. -Secciones sindicales. -ONG MEDIOAMBIENTE. -Empresas tercer sector y ONG -CROEM Y FREMM. -Organizaciones de consumidores. -Comerciantes. -Peñas huertanas. -Policías, bomberos y protección civil	-EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN. -CALIDAD DE VIDA. -COMUNICACIÓN TRANSPARENCIA. -GESTIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO. -PROTECCIÓN AMBIENTAL. -FOMENTO DE BIODIVERSIDAD. -EFICIENCIA ENERGÉTICA Y PRODUCCIÓN Y USO DE ENERGÍAS RENOVABLES.
<b>PLANTILLA</b>	Empleados	-SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. -FORMACIÓN Y DESARROLLO. -IGUALDAD Y CONCILIACIÓN. -COMUNICACIÓN. -MEJORA INTERNA

Se sigue un proyecto 2016-2017 en Aguas de Murcia, para fomentar la comunicación con los Grupos de relación entre ellos:

- Nuevo Portal de Transparencia.
- Jornadas de Gestión Social del Agua.

- Calidad del Agua en Aguas de Murcia.
- Tarifa del agua no es cara.
- Fomento de las Energía renovables.
- Escucha y diálogo con los Grupos de relación.
- Plan de comunicación con clientes.
- Control de la Comunicación de los asuntos materiales.

## G4-28

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

RESPUESTA:

Año fiscal 2016

## G4-29

a. Fecha de la última memoria (si procede)

RESPUESTA:

Año fiscal 2015

## **G4-30**

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

### RESPUESTA:

El ciclo de presentación de memorias es anual.

## G4-31

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

RESPUESTA:



968 27 80 00



aguas@emuasa.es



Aguas de Murcia. Plaza  
Circular 9, 30008-Murcia



## G4-32

- a. Indique qué opción de «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- c. Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

### RESPUESTA:

- a. El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- b. Índice de este documento.
- c. Se adjunta el informe de verificación por empresa externa. Anexo 1

## G4-33

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

### RESPUESTA:

- a. La política de Aguas de Murcia respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios. Aguas de Murcia se asegura que los proveedores:
  - 1. Sean independiente de la organización y por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
  - 2. Pueda probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
  - 3. Aplique procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
  - 4. Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
  - 5. 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;
  - 6. Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
  - 7. 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. Se adjunta informe.
- c. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del Informe de Desarrollo Sostenible. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el Desarrollo Sostenible. La elección de dicha empresa pasará por el proceso de contratación siguiendo las instrucciones internas de contratación de EMUASA, dictadas al amparo del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- d. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para el Informe de Desarrollo sostenible de la organización.

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

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

### LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

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

## G4-34

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

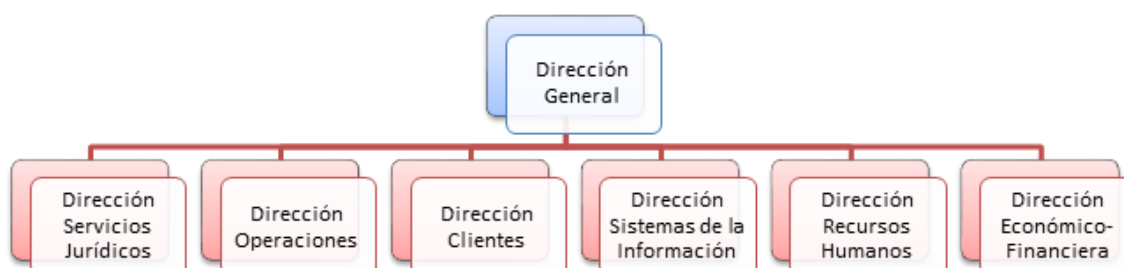
### RESPUESTA:

El máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**, cuya composición en 2016 fue:

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

### Comité de Dirección

Dirección general: dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de 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 Servicios Jurídicos: Responsables de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

Dirección Operaciones: Responsable de las actividades de producción, distribución, saneamiento, depuración, planificación y obras, responsabilidad social corporativa, prevención de riesgos laborales, sistemas de gestión y servicios generales.

Dirección de Clientes: Responsable de la gestión comercial y atención al cliente.

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

Dirección recursos Humanos: responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de recursos humanos, administración de personal, formación y comunicación.

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

## G4-35

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

### RESPUESTA:

El estudio, análisis y posterior ejecución de decisiones relevantes para el funcionamiento de Aguas de Murcia se lleva a cabo por el Comité de Dirección. El Director Gerente establece las directrices a las que se han de ajustar las distintas direcciones de la organización en el seno del Comité de Dirección, garantizando los estándares de servicio marcados por el Consejo de Administración.

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

## G4-36

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

### RESPUESTA:

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

## G4-37

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

### RESPUESTA:

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

Una vez recibida la información se transmite a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación. Es ésta la que informa al Consejo de Administración en caso necesario.



## G4-38

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

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

### RESPUESTA:

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

El órgano ejecutivo es el Comité de Dirección, formado por el Director gerente y del que dependen los directores de las siguientes áreas:

- Área de Operaciones
- Área de Servicios Jurídicos
- Área de Clientes
- Área de Sistemas de la Información
- Área de Recursos Humanos y Comunicación
- Área Económico-Financiera

El 100% son hombres y con una edad media entorno a los 50 años.

## G4-39

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

RESPUESTA:

La persona que preside el órgano superior de gobierno es quien ocupa la alcaldía del Exmo. Ayuntamiento de Murcia. No ocupa un puesto ejecutivo.

## G4-40

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

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

### RESPUESTA:

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

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

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

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

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

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

## G4-41

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

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

### RESPUESTA:

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

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

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

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

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

## G4-42

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

### RESPUESTA:

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

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

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

## **G4-43**

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

### RESPUESTA:

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

## G4-44

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

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

### RESPUESTA:

a. El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la Dirección General. Con periodicidad aproximadamente trimestral se someta 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.

Animalmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de seguridad y salud laboral, según OHSAS 18001. 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. 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. Destacar que en el Consejo de Administración de fecha 21 de diciembre se tomó la decisión de implantar un sistema de prevención de riesgos penales. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2016, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

## **G4-45**

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

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

### RESPUESTA:

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

b. Se responde en el indicador G4-26.



## G4-46

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

### RESPUESTA:

El Órgano Superior de Gobierno delega en la Dirección General, siendo esta la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la aplicación del protocolo de prevención de riesgos penales.

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

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

Además durante el año 2016 se ha trabajado en la adaptación de los Sistemas de Gestión a las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 realizando un análisis del contexto de la Organización, identificando los riesgos relacionados.

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

## **G4-47**

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

### RESPUESTA:

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

## G4-48

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

### RESPUESTA:

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales quedan reflejados.

El informe se entrega a todos los/as miembros del Consejo de Administración.

El Departamento de Sistemas de Gestión coordina la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible.

## G4-49

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

RESPUESTA:

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

Aguas de Murcia garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

## G4-50

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

### RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes se hacen llegar al órgano superior de gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración

- Aprobación de la realización de una auditoría externa de la gestión de la empresa, recepción del informe final y análisis de las conclusiones.
- Propuesta de nuevas tarifas del servicio para el año 2016/17: inclusión de la tarifa para viviendas con más de cuatro miembros y reducción del precio del primer bloque de consumo.
- Estudio económico y social de la internalización/externalización de los distintos servicios de la empresa.
- Aprobación del XXVIIIº y XXIXº Plan de inversiones de la empresa para los años 2016 y 2017 por un importe de 10,44 millones de euros.
- Propuesta de realización para su implantación de un sistema de cumplimiento normativo "Compliance".

## Retribuciones e incentivos

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

### G4-51

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

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

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

#### RESPUESTA:

a.

- Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno:

Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los/as Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia 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.

- Políticas de remuneración para la Dirección:

Las políticas de remuneración del personal directivo y mandos intermedios se gestionan con arreglo a lo dispuesto en el Convenio Colectivo firmado con la representación legal de la plantilla de Emuasa.

La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basada en la consecución de objetivos previamente definidos y que están directamente relacionados con el plan estratégico.

No existe la retribución en acciones para la Dirección.

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

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

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

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

## G4-52

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

### RESPUESTA:

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

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración



## G4-53

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

### RESPUESTA:

Grupo de Interés: Personal que integra la Organización.

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

## G4-54

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

### RESPUESTA:

Relación entre la retribución total anual de mejor pagado y la retribución media de toda la plantilla: 2.04

## G4-55

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

### RESPUESTA:

En comparación con el 2015, en el año 2016 la media de los salarios abonados decreció en un 0,34%, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada en un 1,63%.

## Ética e integridad

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

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

### G4-56

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

#### RESPUESTA:

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

Código ético-Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad de nuestros productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.

## G4-57

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

### RESPUESTA:

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

[codigoetico@agbar.es](mailto:codigoetico@agbar.es)

También se puede facilitar la información a través de la dirección postal:

*Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. Avenida Diagonal 211 (Torre Agbar)  
08018 Barcelona, o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción.  
Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Chief Compliance Officer.*

## G4-58

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

### RESPUESTA:

Se dispone de un Protocolo de Acoso que recoge las medidas para prevenir, detectar y actuar ante cualquier caso de acoso que se pudiera producir, así como el procedimiento adecuado y eficaz para canalizar y resolver las denuncias y quejas en materia de acoso.

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

Como novedad en 2016 se crea en la intranet un “Buzón de Acoso”, a través del cual cualquier persona trabajadora podrá enviar un correo clicando en el enlace de “Denuncia de Acoso”. Nadie podrá conocer la autoría del mismo, pues no queda trazabilidad del mensaje. Este mensaje es gestionado en exclusividad por la Agente de Igualdad y Consejera del Protocolo de Acoso.

Esta medida fue difundida por la Comisión de Igualdad a través del correo electrónico a todo el personal de la empresa.

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

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

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

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

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

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

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

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

## G4-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.
- Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

### RESPUESTA:

a. En la siguiente tabla, aparecen 30 aspectos materiales, relacionados con los 10 principios de Desarrollo Sostenible y su correspondencia con las preguntas de la Guía G4, además aparecen en negrita los aspectos materiales que se han tomado como principales y unificados en los cinco relevantes:

PRINCIPIOS de Desarrollo Sostenible	Aspecto Material	Indicador G4
1 Buen gobierno y gestión ética	<b>-Gobierno corporativo y transparencia</b> <b>-Ética e integridad (Transparencia)</b> -Gestión del riesgo	G4-2, G4-34 al G4-58, G4-EC2, G4-EC6, G4-EN29, G4-EN34, G4-LA16, G4-HR12, G4-SO3 al G4-SO8 y G4-SO11

<b>2 Equipo humano y desarrollo del talento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión del talento</li> <li>-Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados</li> <li>-Implicación de los empleados</li> <li>-Seguridad y Salud Laboral</li> <li>-Diversidad e igualdad</li> </ul>	G4-LA1 al G4-LA13, G4-HR2, G4-HR3 y G4-HR7
<b>3 Orientación al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>-Calidad y seguridad del servicio</b></li> <li>-Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones</li> <li>-Compromiso con la comunidad local</li> </ul>	G4-PR1 al G4-PR9
<b>4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compras responsables</li> <li>-Principales inversiones</li> <li>-Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos</li> <li><b>-Compromiso con la comunidad local</b></li> </ul>	G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4 al G4-HR6, G4-HR10, G4-SO9 y G4-SO10
<b>5 Respeto por el medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>-Concienciación sobre el uso racional de los recursos</b></li> <li><b>-Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones</b></li> <li><b>-Eficiencia operacional</b></li> <li><b>-Uso de energías renovables</b></li> <li><b>-Minimización del impacto ambiental de las operaciones</b></li> <li><b>-Medidas de reciclaje y reutilización de recursos</b></li> <li><b>-Protección de los recursos naturales y biodiversidad</b></li> </ul>	G4-EN1 al G4-EN28 y G4-EN30
<b>6 Implicación social y derecho humano al agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento</li> <li><b>-Tarifas sociales y adaptación del servicio da las necesidades de los clientes</b></li> <li>-Compromiso con la comunidad local</li> <li>-Derechos humanos</li> </ul>	G4-HR1, G4-HR8, G4-HR9, G4-HR11, G4-SO1 y G4-SO2
<b>7 Innovación sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>-Tecnología e I+D+i</b></li> <li>-Compromiso con la comunidad local</li> </ul>	Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente G4-24, G4-26 y G4-27
<b>8 Relación con los grupos de relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>-Comunicación y compromiso con los grupos de relación</b></li> <li>-Compromiso con la comunidad local</li> </ul>	G4-17 al G4-27
<b>9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Imagen de la compañía, reputación y marca</li> </ul>	G4-1, G4-3 al G4-16, G4-28 al G4-33
<b>10 Rendición de cuentas y transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sostenibilidad financiera</li> <li>-Principales inversiones</li> <li>-Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos</li> <li>-Medición de impactos socioeconómicos</li> <li><b>-Negocio y tarifas</b></li> </ul>	G4-EC1, G4-EC3 al G4-EC5, G4-EC7 al G4-EC9 y G4-EN31

Los aspectos relevantes obtenidos tras el estudio de materialidad realizado, en el que participaron directivos, empleados, clientes y grupos de relación, así como las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analizó el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción de clientes y el resultado de los distintos riesgos operativos, ambientales, de clientes y proveedores, son:

Aspecto	Asunto
<b>Aspectos Generales</b>	1. Transparencia
<b>Económico</b>	2. Precio del Agua
<b>Social</b>	3. Calidad y Eficiencia en el servicio
	4. Acercamiento a los GGRR y Medidas Sociales
<b>Ambiental</b>	5. Gestión ambiental e I+D+I



b. Aspectos relevantes:

#### Transparencia

- Reuniones periódicas del Consejo de Administración y del Comité de Dirección
- Portales de transparencia
- Reporting: Informe anual de Desarrollo Sostenible

#### Precio del Agua

- Nuevas tarifas adaptadas al número de personas en la vivienda. Campaña de comunicación de nuevas tarifas
- Automatización de renovación tarifa para viviendas con más de 4 miembros
- Implantación Multiorganismo (mejora gestión basura y percepción del precio alto de la factura)
- Video explicativo factura del agua paso a paso

#### Calidad y Eficiencia en el Servicio

- Mejora de procesos. Implantación Cita previa imprescindible. Para optimizar la gestión de clientes en oficina presencial, mejoras de tiempos de espera de y atención. Derivación de gestiones a canales no presenciales (centro de atención telefónica y oficina virtual)
- Rincón del Cliente. Espacio en oficina para autogestión del cliente, uso de oficina virtual o teléfono de atención al cliente
- Nuevo canal de atención Whatsapp
- Mejoras de procesos para la mejora de indicadores de gestión
- Elaboración y difusión del video atención a clientes

#### Acercamiento a los Grupos de Relación y Medidas Sociales

- Reuniones con Grupos Empresariales y Grupos de sensibilización social. FREMM, Gestores Inmobiliarios, CEOM, Administradores de Fincas, Secretariado Gitano, Jesús Abandonado
- Ampliación de relaciones con Grupos y Asociaciones de Consumidores y Usuarios. FACUA, Amas de Casa,...
- Visitas escolares a instalaciones
- Desarrollo de campañas de visitas abiertas a instalaciones de Aguas de Murcia, para mejorar el conocimiento de la población en el ciclo integral del agua, y la percepción de la empresa
- Instalación de módulos de telelectura en grandes consumidores y adecuación de las instalaciones
- Programa conoce tu empresa
- Boletín digital
- Sistematización de las relaciones con los grupos de relación
- Aumentar la presencia de la empresa en foros, jornadas,...
- Recogida de tapones solidarios

#### Gestión Ambiental e I+D+i

- Eliminación de vertidos procedentes del nivel freático de edificios a la red de saneamiento
- Proyecto de reutilización del agua depurada y del agua de las filtraciones para la red urbana de riego del municipio
- Mejora de la eficiencia energética dntista instalación
- Sustitución de vehículos de flota con bajas/nulas emisiones (vehículos eléctricos y bicicletas)
- Fomento y protección de la Biodiversidad
- Calculo de la Huella de Carbono
- Calculo de la Huella Hídrica
- Plan de auditorías energéticas
- Incrementar % de energía verde
- Fomento de proyectos de IDI y difusión

c. Durante 2017, se realizará un nuevo estudio de materialidad, donde se evaluará la repercusión en los grupos de relación, todas las acciones realizadas durante el 2016.

## INTRODUCCIÓN:

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

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

## Aspecto: Desempeño Económico

### G4-EC1

#### Valor Económico Directo Generado y Distribuido

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

- Valor económico directo generado: ingresos.
- Valor económico distribuido: gastos operativos.
- Sueldos y prestaciones de los empleados.
- Pagos a los proveedores de capital.
- Pagos a los gobiernos (por país).
- Inversiones en comunidades.
- Valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

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

#### RESPUESTA:

	2015	2016
<b>Valor Económico Directo Creado €(VEC))</b>	<b>72.280.026</b>	<b>73.250.972</b>
<i>Ingresos</i>	72.280.026	73.250.972
<b>Valor Económico Distribuido €(VED)</b>	<b>69.443.423</b>	<b>68.463.281</b>
<i>Costes Operativos</i>	46.285.497	45.492.205
<i>Salarios y beneficios sociales</i>	14.612.306	14.396.710
<i>Pagos a proveedores de capital</i>	5.083.715	5.141.874
<i>Pagos a gobiernos</i>	2.923.865	2.889.635
<i>Inversiones en la comunidad</i>	538.039	787.841

<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>	<b>2.836.603</b>	<b>4.787.691</b>
---------------------------------------	------------------	------------------

## 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.
- El costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

#### RESPUESTA:

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

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

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

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

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

## G4-EC3

### Cobertura de las Obligaciones de la Organización derivadas de su Plan de Prestaciones

- a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.
- b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique:
- Qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto.
  - En qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.
- c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.
- d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.
- e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero

#### RESPUESTA:

Se dispone de un Plan de Pensiones para toda su plantilla (Art. 30 Convenio de Aguas de Murcia). El fondo está externalizado y queda adscrito al Fondo de Pensiones denominado "Pensiones Caixa 97, Fondo de Pensiones". Cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez permanente

Para personal fijo: la aportación mensual es de 38,85 €

Para personal temporal: la aportación mensual es de 7,78 €

La aportación anual para el año 2016 es de 102.545,95 €

## 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.
- Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.

b. Desglose la información anterior por países.

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

#### RESPUESTA:

a.

<i>Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<b>TOTAL</b>	138.998	135.178

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

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

## G4-EC5

**Relación entre el Salario Inicial Desglosado por Sexo y el Salario mínimo Local en Lugares donde se Desarrollan Operaciones Significativas**

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

### RESPUESTA:

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

---

Salario Mínimo es de 9.172,80 €/año.

Salario Mínimo EMUASA 25.625,43 €/año

No hay diferencia por sexo, véase comentario LA14

---

- b. No aplica, porque no existe ningún lugar que no tenga salario mínimo local.
- c. No aplica

## G4-EC6

### **Porcentaje de altos Directivos Procedentes de la Comunidad Local en Lugares donde se Desarrollan Operaciones significativas**

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

#### RESPUESTA:

- a. El 71,4% de los directivos son locales. De las 7 personas que en EMUASA desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, 6 de ellas tienen fijado su domicilio en la provincia de Murcia y 1 de ellas tiene su domicilio en otra provincia.
- b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c. El término “local” lo interpreta en términos de radicado en la Región de Murcia.
- d. Región de Murcia



## G4-EC7

### Desarrollo e Impacto de la Inversión en Infraestructuras y los tipos de Servicios

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

#### RESPUESTA:

a. La inversión total realizada en 2016 fue la siguiente:

2016 (€ IVA no incluido)	
<b>Inversión total</b>	<b>611.680</b>
Inmovilizado material	548.985
Inmovilizado intangible	62.695

El grueso de las inversiones y actuaciones de la empresa se han dirigido a la construcción y renovación de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua). En Septiembre de 2016, se aprobó el Plan de actuaciones de la Empresa para ejecutar durante los años 2016-2017.

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.

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

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

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

c. Estas inversiones son compromisos adoptados en el Consejo de Administración de la Empresa, donde se aprueba el Plan Estratégico de Inversiones, necesario para la mejora, el desarrollo y aseguramiento de las infraestructuras del Municipio de Murcia.

## G4-EC8

### Impactos Económicos

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

Entre otros:

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

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

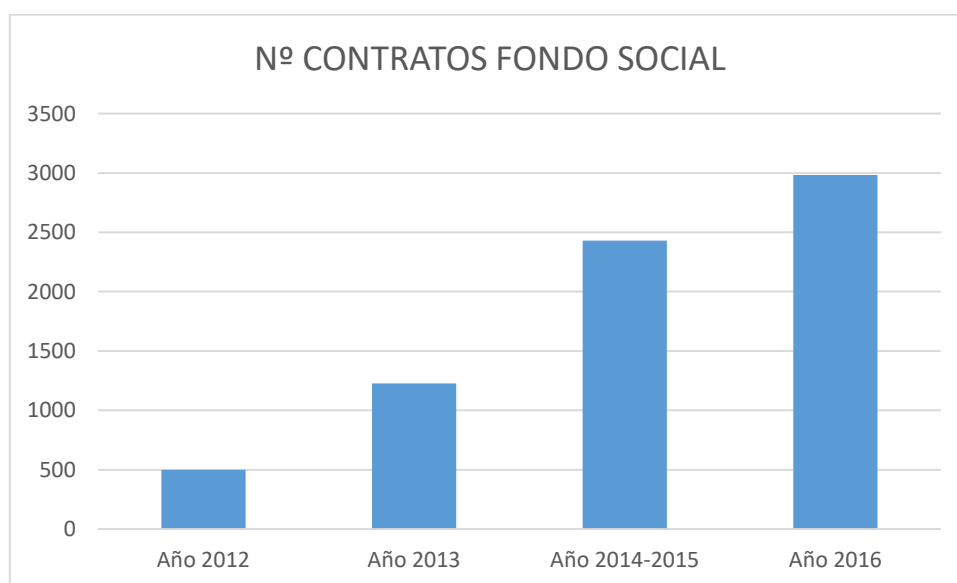
#### RESPUESTA:

a. Además de lo establecido en el G4-EC7, se puede destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas, tarifa social para clientes.

FONDO SOCIAL	Nº CONTRATOS
2012	499
2013	1228
Mayo 2014-2015	
Inicio Tarifa Plana segmentados por número de miembros de la unidad familiar	2431

CONTRATOS CON TARIFA PLANA FONDO SOCIAL A 31/12/16		
MIEMBROS	CONTRATOS	INDIVIDUOS
Unidad Familiar		
1	406	406

2	467	934
3	608	1.824
4	658	2.632
5	443	2.215
6	203	1.218
7	98	686
8	41	328
9	30	270
<b>MAS DE 9</b>	<b>30</b>	<b>337</b>
<b>Total general</b>	<b>2.984</b>	<b>10.850</b>



Se observa un INCREMENTO durante el 2016 de un 22,75% en el número total de contratos con respecto al 2015.

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

Además de la tarifa social, se realizan también bonificaciones a personas pensionistas, familias numerosas y comedores sociales.

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

	<b>Directivos/as</b>	<b>Empleados/as</b>	<b>Clientes/as</b>	<b>Proveedores/as</b>	<b>Sociedad</b>	<b>Gis(*)</b>
<b>TARIFA SOCIAL</b>	4,30%	0%	19,70%	8,90%	27,10%	13,90%

*Gis (\*): media de los resultados obtenidos para cada aspecto estudiado para los distintos grupos de relación sin incluir los directivos.*

## G4-EC9

### Porcentaje de Gastos 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».
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

#### RESPUESTA:

- a. Los 25 proveedores con mayor facturación suponen el 86,72% del gasto total de la empresa. De esos 25 proveedores, 15 son locales y suponen el 57,92% de la facturación total de la empresa.
- b. Entendiéndose como proveedor local, aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.
- c. Se ha considerado como operaciones más significativas aquellas realizadas con los 25 proveedores con mayor facturación realizadas todas en el municipio de Murcia.

## **INTRODUCCIÓN:**

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

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

## **Aspecto: Materiales**

### **G4-EN1**

#### **Materiales por Peso o Volumen**

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

Distinga entre:

- **Materiales no renovables.**
- **Materiales renovables.**

#### **RESPUESTA:**

Los materiales (reactivos) utilizados durante el periodo objeto de la memoria han sido los siguientes:

#### **Consumo (kg/año) Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada**

<b>Cloro</b>	16.400
<b>Sulfato de aluminio</b>	609.749
<b>Polidadmac</b>	10.763
<b>Oxígeno</b>	233.388
<b>Polielectrolito</b>	168

#### **Consumo (kg/año) Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales**

<b>Hipoclorito Sódico (Línea de agua)</b>	58.100
<b>Hipoclorito Sódico (Desodorización/Terciario)</b>	70.000
<b>Cloruro Férrico (Desodorización)</b>	1.400
<b>Cloruro Férrico (Línea de fango)</b>	247.905

<b>Polielectrolito</b>	67.000
<b>Antiincrustante</b>	6.542
<b>Ácido Sulfúrico 40%</b>	7.300
<b>Hidróxido Sódico</b>	12.900
<b>Metanol</b>	790

## G4-EN2

### Porcentaje de los Materiales Utilizados que son Materiales Recicladados

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

#### RESPUESTA:

Porcentaje de consumo de Papel Reciclado frente a consumo de Papel no reciclado:

Años	2014	2015	2016
<b>Kg Papel No Reciclado</b>	159,42	127,87	226,53
%	1,48	2,02	3,41
<b>Kg Papel Reciclado</b>	10.623,36	5.975,58	6.499,12
%	98,52	97,98	96,59
<b>Total</b>	<b>10.782,78</b>	<b>6.103,45</b>	<b>6.725,65</b>



## G4-EN3

### Consumo Energético Interno

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

### RESPUESTA:

- Consumo total de combustibles de fuentes no renovables:

Combustible	Consumo 2016 (l/año)	Consumo 2016 (MegaJulios)
Gasóleo A	37.791,45	1.311.363,31
Gasolina Vehículos	5.803,90	224.610,93
GLP	8.577,59	426.309,22

Se estima el consumo de refrigeración/calefacción (Climatización) en un 60% del consumo total en Oficina:

Electricidad	Consumo 2016 (kWh)	Consumo 2016 (MegaJulios)
Climatización	288.110,34	1.037.197,22

- No se consume combustible de fuentes renovables.

c. Consumo de electricidad:

Electricidad	Consumo 2016 (kWh)	Consumo 2016 (MegaJulios)
Depuración	10.573.818,00	38.065.744,80
Oficinas	480.183,91	1.728.662,07
<b>Total EMUASA</b>	<b>18.564.461,48</b>	<b>66.832.061,32</b>

d. No aplica

e. Consumo total de Energía: **66.832.061,32 MegaJulios**

f. Se han seguido los procedimientos del sistema de gestión de la eficiencia energética según ISO 50001 auditados por una empresa certificadora. Así como los procedimientos de toma de datos para el cálculo de la Huella de Carbono, verificación realizada según la norma ISO 14064.

g. 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 2006 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 61/2006, 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-EN4

### Consumo Energético Externo

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

#### RESPUESTA:

- El consumo energético fuera de la organización ha sido el siguiente:

Vehículo	Km recorridos (2015)
Automóvil Gasolina	58.728
Automóvil Gasoil	379.239,48
Moto	48.078,48

	Combustible(l)	Combustible (MegaJulios)
Gasolina	6.408,38	248.044,30
Diésel	22.754,36	789.576,29
<b>TOTAL</b>		<b>1.037.580,59</b>

- Los datos utilizados, son los recopilados por el personal de la empresa. Kilómetros realizados inetínere con sus vehículos propios. No se tienen datos de las contratas que trabajan con la empresa.

Se toma como base una media de consumo de 6 litros de gasolina o gasoil por cada 100 kilómetros.

Los factores utilizados han sido los siguientes:

Litros	MegaJulios
Gasolina	38,7
Diésel	34,7

Se realizó en 2015 una encuesta a los trabajadores, obteniendo los datos que quedan reflejados en el apartado a. Esta encuesta se repetirá bianualmente al igual que se realiza el Estudio de Materialidad.

La encuesta realizada en 2015 fue la siguiente:

### CUESTIONARIO TRANSPORTE INFORME DESARROLLO SOSTENIBEL (IDS)

TRABAJADOR/A:

DISTANCIA EN KM DESDE EL DOMICILIO AL CENTRO DE TRABAJO (~~ida+vu~~elta):

MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PARA DESPLAZARSE DEL DOMICILIO AL CENTRO DE TRABAJO:

(RESPONDER SI O NO)

AUTOBUS		
TRANVIA		
BICICLETA		
MOTO		
COCHE	GASOLINA	
	DIESEL	
OTROS MEDIO ESPECIFICAR		

COMPARTO VEHICULO PARTICULAR CON ALGUIEN DE LA EMPRESA	
NUMERO DE OCUPANTES DEL VEHICULO	

Murcia, de ~~de~~ 2016

c. 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 2006 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 61/2006, 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

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

#### RESPUESTA:

a. La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad.

En nuestro caso, la relación entre los MegaJulios/m<sup>3</sup> de agua depurada, de agua suministrada o de agua producida.

Actividad	Consumo 2016 (kWh)	Consumo 2016 (MegaJulios)
Potabilización	1.901.697,97	6.846.112,69
Distribución	1.995.696,79	7.184.508,44
Depuración	10.573.818,00	38.065.744,80
TOTAL	14.471.212,76	52.096.365,93

Actividad	Caudales 2016 (m <sup>3</sup> )
Caudal Producido	7.056.741
Caudal Distribuido	28.948.629
Caudal Depurado	39.953.528
TOTAL	75.959.898

Intensidad energética (MegaJulios/m <sup>3</sup> )
0,68

b. La relación utilizada han sido el caudal producido (m<sup>3</sup>) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m<sup>3</sup>) a la población, más caudal (m<sup>3</sup>) de agua depurada. Caudales obtenidos de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.

c. Se ha tomado la Energía consumida en la producción de agua potable, en la producción de agua distribuida y en la depuración de aguas residuales.

d. Se ha tenido en cuenta el consumo energético interno.

## G4-EN6

### Reducción del Consumo Energético

- Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

#### RESPUESTA:

a. Reducciones de consumo energéticos

	Año 2014	Año 2015	Año 2016
<b>Energía Consumida (kWh)</b>	24.119.669	23.620.898	24.222.122

Durante 2016 en el único proceso donde se ha reducido levemente el consumo energético ha sido en OFICINAS:

	Año 2015	Año 2016
<b>Energía Consumida (kWh)</b>	522.214,00	480.183,91

Reducciones de consumo de combustibles en flota de vehículos:

	Año 2015	Año 2016
<b>Consumo de Gasoil (l/año)</b>	41.152,75	37.791,45
<b>Consumo de Gasolina (l/año)</b>	6.071,23	5.803,90

	Año 2015	Año 2016
<b>Km totales recorridos</b>	853.290	780.977

Se ha producido una reducción del 8,5%. Si vemos los datos en Toneladas (Tn) de emisiones globales de CO<sub>2</sub>, se obtienen los siguientes resultados:

	Año 2015	Año 2016
<b>Emisiones Globales de CO<sub>2</sub> (Tn)</b>	124,94	112,71

Actuaciones realizadas para la reducción energética de la empresa:

<b>Actuaciones 2016</b>
Implementación de medidas de Eficiencia Energética-Económica en el Bombeo de Aguas Residuales BRC-PI Miguel Induráin (*)
Sustitución de Bomba BRA-HQ Hacienda Riquelme
Sustitución de Bomba BRA-TR Torreagüera (*)
Sustitución de Bomba BRA-ML El Morales
Sustitución de Bomba-PF La Parada
Incrementar el % de energía verde: Producción mínima energía cogenerada en Murcia Este de 5,8 GW/año
Mejorar la calefacción y confort térmico en 10 oficinas
Actuaciones Bombeo Colector Central:
Mejora de la eficiencia energética en bomba de pluviales
Instalación y puesta en marcha del extractor de gases de la cántara del bombeo
Cambio de calderería e instalación de nuevas bombas en BRA-MG Monteagudo
Auditorías energéticas:
BRA-HQ Hacienda Riquelme
BRA-ML El Morales
BPA-VE El Valle
BPA-TY-Mosa Trajectum
BRC-CE-Colector Central
Instalación de cuadros eléctricos estándar en bombeos de residuales
Instalación de equipos de medición de parámetros energéticos e hidráulicos para evaluar la eficiencia energética de los bombeos de agua residual en continuo
Adquisición de equipos de by-pass portátil
Implementación de la IT-126. Verificación ratio energético de las bombas de agua residual

b. Combustibles y electricidad.

c. Se toman los datos de referencia del año 2015.

d. Estas reducciones se toman como consumos totales anuales, los factores de conversión utilizados para el cálculo de emisiones son;

- 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 2006 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 61/2006, 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-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.

#### RESPUESTA:

Siendo el producto vendido “suministro de agua”, este indicador sería el mismo que el **G4-EN6**

- a. Ver apartado a. del Indicador G4-EN6
- b. Ver apartado b. del Indicador G4-EN6
- c. Ver apartado b. del Indicador G4-EN6

## G4-EN8

### Captación Total según 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.
- Suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

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

#### RESPUESTA:

a. Volumen total de captación:

Fuentes de captación de agua (m³)	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción)	750.348	1.097.253	902.284
Agua bruta propia superficial	6.411.717	5.894.896	6.571.274
Agua potable comprada superficial	21.556.844	21.735.861	21.846.765
Agua comprada de origen marino	769.336	628.046	47.486

b. Datos tomados de caudalímetros propios y de facturas de compra de agua.

## G4-EN9

### Fuentes de Agua que han sido afectadas Significativamente por la Captación de Agua

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

- Tamaño de la fuente.
- Si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional).
- Valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas).
- Valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

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

#### RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía, ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

## G4-EN10

### Porcentaje y Volumen Total de Agua Reciclada y Reutilizada

- Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
- 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.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

#### RESPUESTA:

- Caudal de agua reutilizada por terceros y su destino:

Caudal, Destino del Agua reutilizada y Agua Depurada				
Cauce Público (m³/año)	Agricultura (m³/año)	Deporte (m³/año)	Medio Ambiente (m³/año)	Total Caudal Depurado (m³/año)
27.013.910	95.224	307.981	12.536.413	39.953.516

- Datos de porcentaje de agua reutilizada por terceros y su destino:

% y Destino del Agua reutilizada			
Agricultura (%)	Deporte (%)	Medio Ambiente (%)	Total Reutilizado (%)
0,24	0,73	31,3	32,4

- Los caudales aportados, son medidas tomadas directas de los caudalímetros de las distintas Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales.

## G4-EN11:

Instalaciones Operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean Adyacentes, Contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y Áreas no protegidas de Gran valor para la Biodiversidad

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

- Ubicación geográfica.
- Subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización.
- Ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad.
- Tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva).
- Superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>.
- Valor para la biodiversidad en función de: el atributo del área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino).
- Listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

### RESPUESTA:

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

Figuras de protección, superficie y ubicación geográfica donde se sitúan las infraestructuras que se encuentran dentro de espacios protegidos (\*):

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m <sup>2</sup> )
<b>Bombeo “La Pinada”</b>	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	30
<b>Depósito “El Valle”</b>	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	3.552
<b>Depósito “La Pinada”</b>	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	400
<b>Depósito “Torre Guil”</b>	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	1.200

<b>Depósito “Carrascoy”</b>	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	150
-----------------------------	---	-----

(\*) Información obtenida del documento “Impacto Biodiversidad EMUASA”, realizado por la Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia. No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.

## G4-EN12:

Descripción de los Impactos más Significativos en la Biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta Biodiversidad no protegidas, derivados de las Actividades, los Productos y los Servicios

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

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

### RESPUESTA:

a. y b. Síntesis de impactos, medidas adoptadas y propuestas adicionales en las instalaciones ubicadas en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle (\*):

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
<b>Bombeo "La Pinada"</b>	1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje. 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.	No requiere.
<b>Depósito "El Valle"</b>	1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.	Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro.
<b>Depósito "La Pinada"</b>	1. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento. 2. Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.	Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual. - Adecuación del depósito abandonado como refugio



			de murciélagos y otras especies. - Creación de bebedero con agua permanente. - Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo.
<b>Depósito "Torre Guil"</b>	1. Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.	- Instalación de cajas nido para aves insectívoras
<b>Depósito "Carrascoy"</b>	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio	-	Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies. Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo

(\*) Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad EMUASA", realizado por la Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

## 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.
- 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.
- c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

#### RESPUESTA:

Durante el año 2016 se realiza con la Universidad de Murcia un estudio del impacto de la actividad de Aguas de Murcia en la Biodiversidad y se proponen una serie de medidas para minimizar los posibles impactos.

Además se inicia una relación entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), firmando un convenio de colaboración a finales de año en el cual está 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 del EDAR Murcia Este y El Merancho de los Giles que lo hace a la EDAR del RAAL. Ambos forman parte de la red de riego tradicional aun en uso por los regantes de la Huerta.

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

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

## 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.
- Preocupación menor.

### RESPUESTA:

a. 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>ANFIBIOS</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 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	II	-		En Peligro

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

ESPECIE	Estatus principal	Directiva Aves Anexo I Directiva 2009/147	Catálogo Español de Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo de la Región de Murcia (Criterios UICN)
Azor <i>Accipiter gentilis</i>	Nidificante	Sí	-	-	En Peligro
Gavilán <i>Accipiter nisus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Águila real <i>Aquila chrysaetos</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Búho real <i>Bubo bubo</i>	Nidificante	Sí	-	-	Vulnerable
Águila culebrera <i>Circaetus gallicus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Aguilucho cenizo <i>Circus pygargus</i>	Migradora	Sí	Vulnerable	Vulnerable	En Peligro
Halcón peregrino <i>Falco peregrinus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Bisbita campestre <i>Anthus campestris</i>	Invernante	Si	-	-	-
Totovía <i>Lullula arborea</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Collalba negra <i>Oenanthe leucura</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Curruca rabilarga <i>Sylvia undata</i>	Nidificante	Sí	-	-	-

(\*) Información obtenida del documento “Impacto Biodiversidad EMUASA”, realizado por la Catedra 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.
- 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).
- 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).
- 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.
- e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- 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.
- g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

### RESPUESTA:

a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos.
- Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
- Emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
- Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas, antorcha y planta de cogeneración.
- Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Murcia Este, EDAR Baños y Mendo, EDAR Barqueros, EDAR Sucina, EDAR El Raal, EDAR Cabezo de la Plata, EDAR Casas Blancas, EDAR El Valle, EDAR Finca Escobar, EDAR Hacienda Riquelme, EDAR La Murta, EDAR Los Cañares, EDAR Los Martínez del Puerto, EDAR Mosa y la EDAR Nueva Corvera, situadas en el municipio de Murcia.

Toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente (t CO<sub>2</sub>/año) = **1.800,11**

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y HFC.

c. De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO<sub>2</sub> procedentes de las aguas residuales no se consideran, ya que son de origen biogénico y no deben de incluirse en el total de emisiones. Únicamente se contabilizan si se emite en forma de otro Gas de efecto invernadero como por ejemplo el CH<sub>4</sub>, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO<sub>2</sub> generado a partir de los procesos aerobios en una estación depuradora de aguas residuales, o a partir de la quema de biogás, no es considerado en la contabilización de las emisiones de gases efecto invernadero. En el cálculo se ha

considerado las emisiones de N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub>, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a t CO<sub>2</sub>/año:

Emisiones de Proceso		t CO <sub>2</sub> /año
EDAR Murcia Este	Línea de Agua	922,55
	Línea de Fango	421,05
	Línea de Gas	254,99
EDAR Pedanías	Línea de Agua	26,15
	Línea de Fango	4,47

d. El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2014.

En el cálculo de las emisiones de 2016, se han vuelto a calcular las emisiones generadas en el año base 2014 y las de 2015 debido a que en octubre de 2016 el MAPAMA ha publicado nuevos Factores de Emisión (FE) para Gasolina, GLP, Gasóleo C y Gasóleo A, distintos de los considerados en años anteriores. En la siguiente tabla se recogen los factores de referencia para los años 2014 y 2015:

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
		2014	2015	
Gasóleo C	kgCO <sub>2</sub> /l	2,868	2,868	MAPAMA(2017)
Gasóleo A	kgCO <sub>2</sub> /l	2,544	2,544	MAPAMA(2017)
Gasolina	kgCO <sub>2</sub> /l	2,205	2,205	MAPAMA(2017)
GLP vehículos	kgCO <sub>2</sub> /l	1,671	1,671	MAPAMA(2017)

Tal y como se ha indicado, ha sido necesario recalcular el inventario correspondiente a 2014 y 2015. Quedando finalmente las Emisiones de estos dos años de Alcance 1:

HUELLA DE CARBONO EMUADA 2014 (tCO <sub>2</sub> /año)			
Alcance 1. Total emisiones directas (tCO <sub>2</sub> /año)	Emisiones de proceso	1.540,32	1.753,50
	Otras	213,19	
HUELLA DE CARBONO DE EMUASA 2015 (tCO <sub>2</sub> /año)			
Alcance 1. Total emisiones directas (tCO <sub>2</sub> /año)	Emisiones de proceso	1.541,22	1.773,60
	Otras	232,37	

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

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

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.

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA 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.

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:

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

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

$N_2O_{planta}$  = emisiones anuales en planta, g N<sub>2</sub>O/año

$P$  = población, habitantes

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

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

$EF_{planta}$  = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN<sub>2</sub>O/pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N<sub>2</sub>O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ( $F_{IND-COMM} = 1,00$ ), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor  $P$ , al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO<sub>5</sub>), de 60 gramos de oxígeno por día.

f. Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO<sub>2</sub> equivalente por l de



combustible, por kWh eléctrico, o por m<sup>3</sup> o kg de gas consumido). Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub>, R410A y R427A, así como el factor de emisión de N<sub>2</sub>O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2017). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A, y el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO).
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

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

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
<b>ENERGÍA</b>	Gasóleo C	2,868	kgCO <sub>2</sub> /l	MAPAMA(2017)
	Gasóleo A	2,539	kgCO <sub>2</sub> /l	MAPAMA(2017)
	Gasolina	2,196	kgCO <sub>2</sub> /l	MAPAMA(2017)
	GLP vehículos	1,671	kgCO <sub>2</sub> /l	MAPAMA(2017)
	Electricidad	0,29	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Gas Natural Comercializadora, S.A.
	Electricidad	0,36	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Comercializadoras sin GDO
	Electricidad	0,00	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Electricidad con GdO
<b>EMISIONES FUGITIVAS</b>	R-410A	2.087,50	kg CO <sub>2</sub> /kg gas	UE (2014)
	R-427A	2.138,25	kg CO <sub>2</sub> /kg gas	UE (2014)

g. El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

## G4-EN16

### Emisiones Indirectas de gases de Efecto Invernadero al Generar Energía (Alcance 2)

- 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.
- Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- 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.
- Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

#### RESPUESTA:

a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad

Toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente (t CO<sub>2</sub>/año) = **151,81**

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO<sub>2</sub>

c. El año base tomado por Aguas de Murcia es el año 2014.

Tal y como se ha indicado en el indicador G4-EN15, ha sido necesario recalcular el inventario correspondiente a 2014 y 2015, únicamente de las emisiones de Alcance 1, siendo las de Alcance 2 las declaradas en su momento:

#### HUELLA DE CARBONO EMUADA 2014 (tCO<sub>2</sub>/año)

Alcance 2. Total emisiones indirectas (tCO <sub>2</sub> /año)	953,54
---	--------

#### HUELLA DE CARBONO DE EMUASA 2015 (tCO<sub>2</sub>/año)

Alcance 2. Total emisiones indirectas (tCO <sub>2</sub> /año)	660,83
---	--------

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

### Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

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

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA es la tonelada de 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.

e. Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO<sub>2</sub> equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m<sup>3</sup> o kg de gas consumido). Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2017). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A, y el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO).

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

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
ENERGIA	Electricidad	0,29	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Gas Natural Comercializadora, S.A.
	Electricidad	0,36	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Comercializadoras sin GDO
	Electricidad	0,00	kgCO <sub>2</sub> /kWh	Electricidad con GdO

f. El cálculo se ha planteado desde un enfoque de control operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control. Los resultados aquí mostrados permiten determinar las emisiones GEI ocasionados por las citadas actividades con el fin de trabajar en su mitigación.

## 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.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- 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).
- d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
- e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

#### RESPUESTA:

La empresa no cuantifica las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de Alcance 3.

## G4-EN18

### Intensidad de las Emisiones de gases de Efecto Invernadero

- Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- 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).
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

#### RESPUESTA:

a. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno, para poder hacer un seguimiento de la evolución de las emisiones de GEI generadas en el desarrollo de la actividad de EMUASA a lo largo del año se han definido los siguientes indicadores:

- Emisiones de Proceso depuración KgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO<sub>2</sub>/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales KgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua suministrada

Magnitudes técnicas:

<b>Población total servida de derecho (habitantes)</b>	441.003
<b>Volumen de agua suministrada (m<sup>3</sup>/año)</b>	28.948.629
<b>Total de agua tratada en EDAR gestionadas por EMUASA (m<sup>3</sup>/año)</b>	39.953.528

De acuerdo con estas magnitudes de explotación, obtenemos los ratios e indicadores siguientes:

<b>Emisiones de Proceso depuración (Kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua tratada)</b>	0,041
<b>Emisiones Totales (Kg CO<sub>2</sub>/Clientes Servidos)</b>	4,43
<b>Emisiones Totales (Kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> de agua suministrada)</b>	0,067

- Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.
- Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1, como las emisiones indirectas de Alcance 2.
- Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y HFC.

## G4-EN19

### Reducción de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

- a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente).
- 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).
- c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

#### RESPUESTA:

a. Las reducciones obtenidas en el año en estudio 2016, con respecto a 2015 y 2014 han sido las siguientes:

	2016	2015	2014
Proceso de depuración	1.630,54	1.541,22	1.540,32
Combustibles vehículos	123,03	140,91	149,15
Combustibles equipos auxiliares	23,58	27,54	28,13
Gases refrigerantes	22,86	63,81	35,33
Extintores	0,09	0,11	0,58
Electricidad	151,81	660,83	953,54
	1.952	2.434	2.707

Las reducciones se deben a:

- Iniciativas destinadas a Eficiencia energética.
- Implantación de buenas prácticas de conducción.
- Renovación del parque de vehículos, incluyendo la compra de vehículos eléctricos e híbridos.

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO<sub>2</sub> y HFC.

c. El año base determinado por EMUASA para tomarlo como referencia y poder ver la evolución de la reducción del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) es el 2014.

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

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

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.

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de EMUASA 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.

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:

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

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

$N_2O_{planta}$  = emisiones anuales en planta, g N<sub>2</sub>O/año

$P$  = población, habitantes

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

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

$EF_{planta}$  = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN<sub>2</sub>O/pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N<sub>2</sub>O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ( $F_{IND-COMM} = 1,00$ ), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor  $P$ , al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO<sub>5</sub>), de 60 gramos de oxígeno por día.

e. Las reducciones conseguidas en 2016, han sido de Alcance 1 y Alcance 2

## G4-EN20

### Emisiones de sustancias que agotan el Ozono

- a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.
- b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.
- c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

#### RESPUESTA:

- a. No aplica. No se producen dichas sustancias.
- b. No aplica. No se producen dichas sustancias.
- c. No aplica. No se producen dichas sustancias.
- d. No aplica. No se producen dichas sustancias.



## G4-EN21

### NOx, SOx y otras Emisiones atmosféricas significativas

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

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

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

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

#### RESPUESTA:

a.

Emisiones directas atmosféricas- Focos localizados (Tm)		
	2015	2016
HCl	0,150	0,299
CO	1,559	2,750
NO <sub>2</sub>	1,390	9,679
N <sub>2</sub> O	31,722	31,423
SO <sub>2</sub>	7,712	6,285
NH <sub>3</sub>	0,004	0,004
COT	3,078	13,446
Partículas	0,377	0,392

b.

Compuesto	Método	Norma
Monóxido de Carbono (CO)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00

<b>Óxidos de Azufre (SO<sub>2</sub>/SO<sub>x</sub>)</b>	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
<b>Óxido de Nitrógeno (NO<sub>2</sub>/NO<sub>x</sub>)</b>	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
<b>Ácido clorhídrico (HCl)</b>	UV VIS	UNE EN 1911:11
<b>Carbono orgánico total (COT)</b>	FID	UNE EN 12619:13
<b>Óxido nitroso (N<sub>2</sub>O)</b>	CG/TCD (Cromatografía de gases con detector de conductividad térmica.)	Procedimiento interno no acreditado
<b>Amoniaco (NH<sub>3</sub>)</b>	ULTRAVIOLETA VISIBLE	Método EPA CTM-027
<b>Partículas</b>	GRAVIMETRIA	UNE-ISO 9096:2005

c. No se toma ninguna fuente para el cálculo, ya que son mediciones realizadas por un laboratorio externo acreditado.

## 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.
- Si ha sido reutilizada por otra organización.

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

### RESPUESTA:

a. A continuación, se exponen los distintos caudales de tratamiento de las EDAR y su destino

EDAR	Destino del caudal reutilizado				Caudales tratados (m³/año)
	Agricultura (m³/año)	Deporte (m³/año)	Medio ambiente (m³/año)	Cauce Público (m³/año)	
EDAR Murcia-Este	-	-	8.932.575	26.797.725	35.730.300
EDAR La Murta(*)	-	-	-	26.526	26.526
EDAR Baños y Mendigo	18.420	-	-	-	18.420
EDAR Cabezo de la Plata(*)	-	-	-	9.068	9.068
EDAR Mosa Trajectum(*)	-	-	-	40.873	40.873
EDAR El Escobar	-	38.662	-	-	38.662
EDAR Los Cañares	-	-	-	-	25.761
EDAR Hacienda Riquelme	-	101.379	-	-	101.379
EDAR El Valle	-	48.948	-	-	48.948
EDAR Barqueros	38.336	-	-	-	38.336
EDAR Nueva Corvera(*)	-	-	-	113.945	113.945
EDAR El Raal	-	-	3.603.838	-	3.603.838
EDAR Los Martinez del Puerto	30.512	-	-	-	30.512
EDAR Sucina 2	-	118.992	-	-	118.992
EDAR Casas Blancas	7.956	-	-	-	7.956
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>95.224</b>	<b>307.981</b>	<b>12.536.413</b>	<b>27.013.910</b>	<b>39.953.516</b>

(\*) El destino en estas EDAR es a Cauce público.

b. Para la obtención de estos valores, se cuenta con caudalímetros propios a salida de planta.

## 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.
- Otros (que debe especificar la organización informante).

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

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

### RESPUESTA:

a. Existen varios centros productores de residuos peligrosos y no peligrosos.

Estación de Tratamiento de Aguas Potables La Contraparada:

Residuo	Peligrosidad	Tratamiento y destino	Cantidad (kg/año)	Gestor
Material Contaminado con productos químicos	Si	Valorización Energética	10	SGR
Aceites Usados	Si	Regeneración	500	Santoil, S.L
Disolvente Orgánico No Halogenado	Si	Valorización Energética	7	SGR
Envases vacíos de metal contaminados	Si	Reciclado de metales	6	SGR
Envases vacíos de plástico contaminados	Si	Recuperación de materiales plásticos	38	SGR
Envases vacíos de plástico contaminados con pesticidas	Si	Recuperación de materiales plásticos	14	SGR
Gases en recipientes a presión (incluidos halones)	Si	Recuperación de metales	17	SGR

<b>Lodos de clarificación de aguas</b>	No	Compostaje	556.140	SGR
<b>Reactivos de laboratorio</b>	Si	Incineración en tierra	533	SGR
<b>Soluciones básicas</b>	Si	Tratamiento físico-químico	26.700	SGR
<b>Carbón activo usado</b>	Si	Recuperación	128.520	SGR

Estaciones Depuradoras de aguas Residuales:

<b>Residuo</b>	<b>Peligrosidad</b>	<b>Tratamiento y destino</b>	<b>Cantidad (kg/año)</b>	<b>Gestor</b>
<b>Aceites Usados</b>	Si	Regeneración	2.725	Santoil, S.L
<b>Aerosoles vacíos</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	7	SGR
<b>Baterías de Litio</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	2	SGR
<b>Biosanitarios especiales</b>	Si	Esterilización por vapor	30	SGR
<b>Carbón activo contaminado</b>	Si	Valorización energética	978	SGR
<b>Cartuchos de resina de intercambio iónico</b>	Si	Valorización energética	5	SGR
<b>Disolventes orgánicos halogenados</b>	Si	Valorización energética	40	SGR
<b>Disolventes orgánicos no halogenados (White Spirit)</b>	Si	Recuperación o regeneración de disolventes	270	Safety Kleen
<b>Envases vacíos de plástico contaminados</b>	Si	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas	195	SGR
<b>Envases vacíos de vidrio contaminados</b>	Si	Reciclado o recuperación materias inorgánicas	55	SGR
<b>Envases vacíos metálicos contaminados</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	19	SGR

<b>Envases vacíos metálicos de aceite mineral</b>	Si	Reciclado de metales	180	Santoil,S.L
<b>Lodos desnatados de depuradora</b>	Si	Eliminación. Depósito de seguridad.	15.200	MAGMA
<b>Material Eléctrico obsoleto</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	5	SGR
<b>Material contaminado con productos químicos</b>	Si	Valorización energética	995	SGR
<b>Pilas alcalinas</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	70	SGR
<b>Pilas botón</b>	Si	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	1	SGR
<b>Reactivos de Laboratorio</b>	Si	Incineración en tierra	91	SGR
<b>Soluciones ácidas</b>	Si	Neutralización	235	SGR
<b>Soluciones básicas</b>	Si	Neutralización	67	SGR
<b>Lodos de limpieza de alcantarillado</b>	No	Vertedero	820.878	Licuas
<b>Basuras</b>	No	Vertedero	2.315.160	Cespa GR
<b>Arenas</b>	No	Vertedero	1.305.600	Cespa GR
<b>Lodos EDAR</b>	No	Compostaje- Aplicación directa	26.773.590	Cespa GR

b. La empresa posee varios centros productores de residuos así como centros de almacenamiento de residuos, como son los siguientes:

- ETAP La Contraparada
- EDAR Murcia Este
- EDAR El Raal
- EDAR Nueva Sucina

En cada uno de los centros productores se posee la siguiente información que suministra el gestor autorizado de residuos tanto peligrosos como no peligrosos:

- Contrato con cada uno de los gestores autorizados.
- Número de Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos.

- Comunicaciones previa de Grandes Productores de Residuos NO Peligrosos > de 1000 toneladas.
- Autorización de Gran Productor de Residuos Peligrosos.
- Notificaciones de Retiradas de Residuos Peligrosos.
- Documentos de control y seguimiento.
- Libros de registro.

El tratamiento y destinos vienen determinados por el gestor autorizado, valorándose para su elección el destino que les dé a los mismos. Esta elección viene definida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas de la contratación.

## G4-EN24

### Número y Volumen Totales de los Derrames Significativos

- a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.
- 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).
  - Otros (que debe especificar la organización informante).
- c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

#### RESPUESTA:

No se ha producido derrames significativos durante el 2016. No obstante la empresa cuenta con protocolos de acción para dar solución en el caso de que se produjera.



## G4-EN25

**Peso de los Residuos Transportados, Importados, exportados o Tratados que se consideran peligrosos en virtud de los Anexo I, II, III y VIII del Convenio de Brasilea2, y porcentaje de residuos Transportados Internacionalmente**

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

- **Residuos peligrosos transportados.**
- **Residuos peligrosos importados.**
- **Residuos peligrosos exportados.**
- **Residuos peligrosos tratados.**

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

### RESPUESTA:

a. La empresa no traslada, no importa, no exporta, ni trata residuos peligrosos, toda la gestión de los residuos peligrosos producidos en la empresa, la realizan transportistas autorizados.

b. No existe ningún residuo producido en la empresa que sea transportado internacionalmente.

## 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).**
- **Valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).**

### RESPUESTA:

a. Durante el 2016 no se han producido afecciones significativas derivadas de vertido 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.
- b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

#### RESPUESTA:

a. Anualmente Aguas de Murcia realiza la evaluación de aspectos ambientales a año vencido, en la que se establece los aspectos ambientales significativos de la organización. Las medidas adoptadas que se realizan el año en curso, para su minimización se reflejan en acciones recogidas en el Programa de Gestión denominado PRG.

Acciones realizadas y finalizadas durante el 2016, para mitigar los aspectos ambientales significativos detectados en 2015:

- Reducción de olores en la vía pública.
- Cálculo de la Huella de Carbono para la actividad subcontratada de limpieza de alcantarillado.
- Ampliación de la autorización de gestor de residuos no peligrosos en la EDAR Murcia Este para poder incorporar residuos con alto potencial de biodegradabilidad y así aumentar la producción de biogás.
- Implantación de un sistema de control de aireación mediante lógica difusa.
- Gestión de riesgos ambientales en EDAR.
- Mejorar la gestión del residuo material contaminado con productos químicos.
- Estudio de la dispersión de olores en el entorno de Murcia Este.
- Reducción de un 3% de la Huella de Carbono del año 2015 frente al año 2014.
- Mejora de la Eficiencia Energética de la instalaciones de alumbrado exterior en la oficina N°4.
- Implantación de medidas de Eficiencia Energética-económico en bombeos de agua potable y bombeos de agua residual.
- Eliminación de H<sub>2</sub>S de la sala de deshidratación de la EDAR Nueva Sucina mediante impulsión del aire extraído hacia el reactor biológico.
- Incremento de la producción de energía renovable en la EDAR Murcia Este hasta las 5,8 GW. Alcance 1.

Existen otras acciones a desarrollar para la reducción de las emisiones de Alcance 1, las cuales van encaminadas fundamentalmente a promover la movilidad sostenible y a la sustitución de vehículos.

Dentro de esta estrategia de movilidad sostenible, podemos destacar los siguientes aspectos:

- Fomentar el uso de la bicicleta para pequeños desplazamientos. Actualmente disponemos de 3 bicicletas en la EDAR Murcia Este para realizar desplazamientos en el interior de la planta y 4 bicicletas para desplazamientos entre las diferentes oficinas de la empresa dentro del casco urbano de la ciudad. Se han adquirido 2 nuevas bicicletas para los desplazamientos en el interior de la ETAP La Contraparada.
- Fomentar el uso de motos eléctricas. Aguas de Murcia dispone de 2 motocicletas 100% eléctricas destinadas al servicio de lectura de contadores.

- Incrementar la flota de coches eléctricos. Actualmente se compone de un total de 6 vehículos 100% eléctricos: 4 coches, 1 furgón combi, y 1 camioneta.
- Incrementar el número de coches híbridos (no enchufables). Actualmente disponemos de 5 coches híbridos.

EMUASA sigue apostando en el futuro por la movilidad sostenible desarrollando las siguientes acciones:

Oportunidad de Mejora	Duración
Adquisición de 3 vehículos eléctricos.	1 año
Fomento del uso de la bicicleta entre empleados y sobre todo en el interior de las grandes plantas (EDARS y ETAP) mediante campañas de sensibilización	Recurrente
Adquisición de 3 vehículos híbridos	1 año
Reducir la flota de vehículos alimentados por combustibles fósiles en 1 unidades	1 año

## Alcance 2.

Las acciones a desarrolladas en 2016 para la reducción de las emisiones de Alcance 2 serán de aplicación en los siguientes servicios: (i) Estaciones de Bombeo de Agua residual (BRA), (ii) Depuración (DEP) y (iii) Oficinas (OF).

Oportunidad de Mejora 2016		Previsión de reducción de consumos		Duración
Uso Energético	Descripción	%	kWh	
BRA	Implementación de medidas de Eficiencia Energética-Económica en el Bombeo de Aguas Residuales BRC-PI Miguel Induráin (*)	-	-	1 año
BRA	Sustitución de Bomba BRA-HQ Hacienda Riquelme	20.00%	15.000 kW	1 año
BRA	Sustitución de Bomba BRA-TR Torreagüera (*)	-	-	1 año
BRA	Sustitución de Bomba BRA-ML El Morales	38.00%	13.500 kW	1 año
BRA	Sustitución de Bomba-PF La Parada	66.00%	1.000 kW	1 año
DEP	Incrementar el % de energía verde: Producción mínima energía cogenerada en Murcia Este de 5,8 GW/año	-	50.000 kW	1 año
OF	Mejorar la calefacción y confort térmico en 10 oficinas	34.00%	11.568 kW	1 año

(\*) En aquellas acciones donde no hay previsión de reducción, es debido a que en el primer año a priori no se obtendrán.

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

RESPUESTA:

No aplica

## G4-EN29

**Valor monetario de las multas Significativas y Número de Sanciones No monetarias por Incumplimientos 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.
- Número de sanciones no monetarias.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

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

**RESPUESTA:**

a. No se ha recibido durante el 2016, ningún Expediente Sancionador Administrativo por temas relacionados con la normativa ambiental.

b. No aplica

## G4-EN30

**Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal**

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

### RESPUESTA:

a. No existen impactos ambientales significativos asociados al transporte de productos. El impacto ambiental asociado al transporte de personal no se considera significativo. El aspecto ambiental asociado al transporte de personal es el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a este consumo cuyo dato ya se ha aportado. Las emisiones asociadas al consumo de CO<sub>2</sub> por las empresas y servicios subcontratados no se pueden estimar.

b. En Aguas de Murcia se realizan acciones para reducir los consumos de combustible y por tanto de emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas.

Las reducciones se deben a:

1. Iniciativas destinadas a la eficiencia energética,
2. La implantación de buenas prácticas de conducción
  - Celebración de webex.
  - Videoconferencias para evitar viajes de los trabajadores.
  - Cursos de conducción eficiente.
  - Cursos sobre sensibilización en Eficiencia Energética
3. Una apuesta por la renovación del parque de vehículos incluyendo la compra de vehículos eléctricos.

c. Para determinar que impactos ambientales son significativos se ha usado el consumo energético de los transportes.

Para ello se controlan todos los consumos energéticos de manera exhaustiva.

En los procedimientos Usos energéticos y Oportunidades de Mejora en eficiencia Energética, señalan la sistemática de la gestión de los usos energéticos de la empresa.

## 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.
- Costos de prevención y gestión ambiental.

#### RESPUESTA:

a.

Gastos totales en materia de medio ambiente(€)	2015	2016
Gestión Residuos (EDARs y saneamiento)+ gestión de papel y cartón	$838.969,95 + 15.807,50 + 3.872,39 = 858.649,84 \text{ €}$	$678.423,58 + 14.775,80 + 3.072 = 696.271,38 \text{ €}$
Elaboración de memoria y cuotas asociaciones	17.231,95 €	$2.280 + 14.462,95 = 16.742,95 \text{ €}$
Campañas de comunicación	132.168,64 €	101.944,21 €
Formación ambiental y otros: (ISO, HC, HH, Biodiversidad, MA, GRI y Verificación)	$4.403,25 + 11.174,41 = 15.577,66 \text{ €}$	$5.348,76 + 4.850 + 14.262,5 + 17.883,5 = 42.344,76 \text{ €}$
Seguro de responsabilidad medioambiental	4.057,78 €	3.833,20 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.027.685,87 €</b>	<b>861.136,50 €</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.**

**RESPUESTA:**

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

Los proveedores reciben comunicación de Requisitos y Buenas Prácticas Ambientales en el momento de comenzar a trabajar con ellos, por tanto el 100% de los proveedores se evalúan según los criterios ambientales definidos.

## 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.
- b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto 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.
- 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.

### RESPUESTA:

- a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- b. No hay proveedores con impactos ambientales negativos significativos.
- c. No se conocen impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro durante el 2016.
- d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales negativos significativos.
- e. No se ha dejado de trabajar con ningún proveedor por este motivo.

## **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.**

### **RESPUESTA:**

No se han presentado reclamaciones ambientales durante el año 2016.

## Categoría: Desempeño social

### INTRODUCCIÓN:

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

La categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

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

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales.

## PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

### Aspecto: Empleo

#### G4-LA1

### *Número y Tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo Etario, Sexo y Región*

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

#### RESPUESTA:

a.

TAMAÑO PLANTILLA POR EDAD Y SEXO		
2016	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	4	2
Entre 30 y 45 años	52	22
Más de 45 años	127	23
Total	183	47

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO		
2016	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	4	5
Entre 30 y 45 años	5	2
Más de 45 años	2	1
Total	11	8

b.

BAJAS POR EDAD Y SEXO		
2016	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	3	3
Entre 30 y 45 años	1	1
Más de 45 años	10	0
Total	14	4

TASA DE ROTACIÓN	
	2016
EMUASA	7,83%

***TASA ROTACIÓN= BAJAS/ N° EMPLEADOS***

## G4-LA2

### ***Presentaciones Sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, desglosada por ubicaciones significativas de actividad***

a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:

- Seguro de vida.
- Seguro médico.
- Cobertura por incapacidad o invalidez.
- Baja por maternidad o paternidad.
- Fondo de pensiones.
- Acciones.
- Otras.

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

#### RESPUESTA:

a. Todas las prestaciones sociales referidas en el convenio se ofrecen también al personal temporal o con jornada parcial.

b. Operaciones significativas: Municipio de Murcia.

## G4-LA3

### ***Índices de Reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por Maternidad o paternidad, desglosada por sexo***

- a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
- d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.
- e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

#### RESPUESTA:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados/as con derecho a baja por maternidad/paternidad	7	3	10
Empleados/as disfrutaron baja por maternidad/paternidad	7	3	10
Empleados/as que se reincorporaron y permanecieron tras baja	7	3	10
Empleados/as que se reincorporaron, permanecieron tras baja y siguen 12 meses después	7	3	10
Excedencias tras maternidad y paternidad	0	0	0

## G4-LA4

### ***Plazos Mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos***

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

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

#### RESPUESTA:

a. Artículo 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. El convenio colectivo de Aguas de Murcia, no especifica preavisos distintos al Estatuto de los Trabajadores.



## G4-LA5

***Porcentaje de Trabajadores que está representado en Comités formales de Seguridad y Salud conjuntos para Dirección y Empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de Seguridad y Salud Laboral***

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

RESPUESTA:

El 100% de los trabajadores de la empresa, se encuentran representados en el Comité de Seguridad y Salud de Aguas de Murcia.

## G4-LA6

### ***Tipo de Tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por Región y Sexo***

a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por: Región y sexo.

b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por: Región y sexo.

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

#### RESPUESTA:

a.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2015		2016	
Nº de Accidentes de Trabajo con baja (sin In Itinere ni recaídas).	0		1	
Nº de accidentes de Trabajo con baja (sin In Itinere ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M).	H	M	H	M
	3	0	1	0
Nº total de accidentes mortales.	0		0	
Nº de accidentes graves.	0		0	
Nº de accidentes In Itinere.	3		1	
	2		4	
Nº de accidentes sin baja.	H	M	H	M
	2	0	3	1
Índice de Incidencia: (nº de accidentes con baja / plantilla media trabajadores)*100	0		0,44%	
Tasa de accidentes (IR) (con baja) (nº total de accidentes / total horas trabajadas)*200.000	0		0,55	
Enfermedades profesionales.	0		0	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas)*200.000	0		0	
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR = (Total horas de baja / Total horas trabajadas)*100.	0		0,086%	

<b>Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR = ( N° total de días perdidos / Total horas trabajadas)*200.000</b>	51,75	21,60
---	-------	-------

- b. dMB1=JORNADAS Perdidas POR ACCIDENTE EN J.T sin itinere/accidentes en J.T con baja=39
- c. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Detel@ 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.

#### RESPUESTA:

a. Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajo en espacios confinados, trabajos con riesgo biológico por contacto con agua residual), pero no existen trabajadores con incidencia riesgo elevado de enfermedad.

Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa

## G4-LA8

### ***Asuntos de Salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los Sindicatos***

- a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.
- b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

#### RESPUESTA:

- a. Sí, los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren todos los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.
- b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

## G4-LA9

### *Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral*

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

#### RESPUESTA:

a.

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Titulados Grado Superior	1.667,00	506,00	2.173,00
Titulados Grado Medio	791,50	7,00	798,50
Mandos intermedios	91,50	38,50	130,00
Of. Administrativos	850,00	305,00	1.155,00
Of. Operarios	51,00	4,00	55,00
Resto Plantilla	71,50	58,00	129,50
<b>TOTAL</b>	<b>3.522,50</b>	<b>918,50</b>	<b>4.441,00</b>

## G4-LA10

### ***Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales***

a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

#### RESPUESTA:

	Hombres	Mujeres	HORAS TOTALES
COMPETENCIAS	113,00	8,00	121,00
SEGURIDAD Y SALUD	164,00	14,00	178,00
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	398,00	146,50	544,50
CALIDAD DEL AGUA	415,00	92,00	507,00
REDES DE ABASTECIMIENTO	53,00	8,00	61,00
ECONOMICO-FINANCIERO	0,00	0,00	0,00
GESTIÓN Y DESARROLLO RRHH	430,00	154,00	584,00
IDIOMAS	676,50	189,00	865,50
CLIENTES	77,00	134,00	211,00
DEPURACIÓN	424,00	115,00	539,00
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ÁREA JURIDICA	524,00	34,00	558,00
CURSOS MULTIVALENTES	27,00	3,00	30,00
OFIMATICA	221,00	21,00	242,00
	<b>3.522,50</b>	<b>918,50</b>	<b>4.441,00</b>

## G4-LA11

### ***Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional***

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

#### RESPUESTA:

a.

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO REGULARMENTE					
	Hombres		Mujeres		TOTAL
Mandos	20	33,33%	4	6,67%	24 40,00%
Técnicos/as	21	35,00%	7	11,67%	28 46,67%
Administrativos/as	4	6,67%	4	6,67%	8 13,33%
TOTAL	45	75,00%	15	25,00%	60



## 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.
- Otros indicadores de diversidad, si procede.

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.
- Otros indicadores de diversidad, si procede.

#### RESPUESTA:

a.

	DIRECCIÓN		TITULACIÓN SUPERIOR		TITULACIÓN GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Menor 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	4	0	14	6	3	1	2	0
Más de 50 años	3	0	8	3	13	1	9	4
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>4</b>

	OF. ADMINISTRATIVOS		OF. OPERARIOS		RESTO PLANTILLA	
	H	M	H	M	H	M
Menor 30 años	1	1	0	0	4	1
Entre 30 y 50 años	29	17	15	1	7	6
Más de 50 años	62	6	6	0	3	0
Total	92	24	21	1	14	7

b.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD		
	H	M
Menor 30 años	0	1
Entre 30 y 50 años	1	1
Más de 50 años	5	1
Total	6	3

## 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 la actividad***

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

#### RESPUESTA:

- a. El convenio de Aguas de Murcia establece que la remuneración esté asociada a la categoría profesional y no al género de la persona, por lo que no existen diferencias de salario.
- b. Lugares con operaciones significativas: Municipio de Murcia.

## G4-LA14

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

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

#### RESPUESTA:

a. Al 100% de los proveedores se les solicita el estar al corriente de la Seguridad Social y copia de los TC1 y TC2, convenientemente actualizados.

## G4-LA15

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

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.
- b. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.
- 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.
- 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.

#### RESPUESTA:

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

## 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.

#### RESPUESTA:

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

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

b. En 2016 no se presentaron reclamaciones ante el Servicio de Relaciones Laborales.

## DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Inversión

### 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».

RESPUESTA:

No aplica, por ser proveedores de bienes o servicios nacionales 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, incluidos 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.

#### RESPUESTA:

CURSO	Nº ASISTENTES	HORAS CURSO	TOTAL HORAS	%
Sensibilización Ley de Igualdad	181	2	362	78,70
La Reutilización del Agua en el Marco de la Economía Circular	3	7	21	1,30
Agua y Sostenibilidad. Gestionando Recursos Escasos	17	9	153	7,39
Huella hídrica y Huella del Agua	1	47	47	0,43
Agua, Ciudad y salud de los ecosistemas	2	8	16	0,87
Total	204	--	599	--



## 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.
- El caso ya no es objeto de ninguna medida.

#### RESPUESTA:

a. Durante el 2016, no se han detectado casos de discriminación.

## G4-HR4

***Identificación de centros y proveedores Significativos en los que la Libertad de Asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan 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.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

### RESPUESTA:

No se han detectado ninguno de los casos que se indican en los apartados a. y b.

## 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.
  - 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.
  - 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.

#### RESPUESTA:

- a. No aplica
- b. No aplica
- c. No aplica

## 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.
- 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.

#### RESPUESTA:

a. No aplica

b. No aplica

## G4-HR7

### ***Porcentaje de personal de Seguridad que ha recibido capacitación sobre políticas a procedimientos de la Organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las Operaciones***

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

#### RESPUESTA:

- a. No aplica a Aguas de Murcia, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste 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.
- b. La empresa de servicios de seguridad privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan servicios en la organización.

## G4-HR8

### ***Número de casos de violación de los derechos humanos indígenas y medidas adoptadas***

a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- La organización ha analizado el caso.
- Se está poniendo en práctica un plan correctivo.
- Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna y el caso ya no es objeto de ninguna medida.

#### RESPUESTA:

a. No aplica

b. No aplica

## G4-HR9

### ***Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos***

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

#### RESPUESTA:

a. Sin actividad Internacional

## G4-HR10

### ***Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de Criterios relativos a los derechos humanos***

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

RESPUESTA:

a. No aplica



## G4-HR11

### ***Impactos negativos significativos en materia de derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de Suministro, y medidas adoptadas***

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

#### RESPUESTA:

Sin actividad Internacional.

## G4-HR12

### ***Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de Reclamación***

a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

#### RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones

## SOCIEDAD

ASPECTO: Comunidades locales

### G4-S01

#### ***Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local***

a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:

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

#### RESPUESTA:

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

#### Para la evaluación y vigilancia del impacto ambiental:

- Se dispone de certificación en ISO 14001, Huella de carbono y Sistema de Gestión Energética bajo la ISO 50001, la aplicación de estos estándares permite la evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

#### Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional.

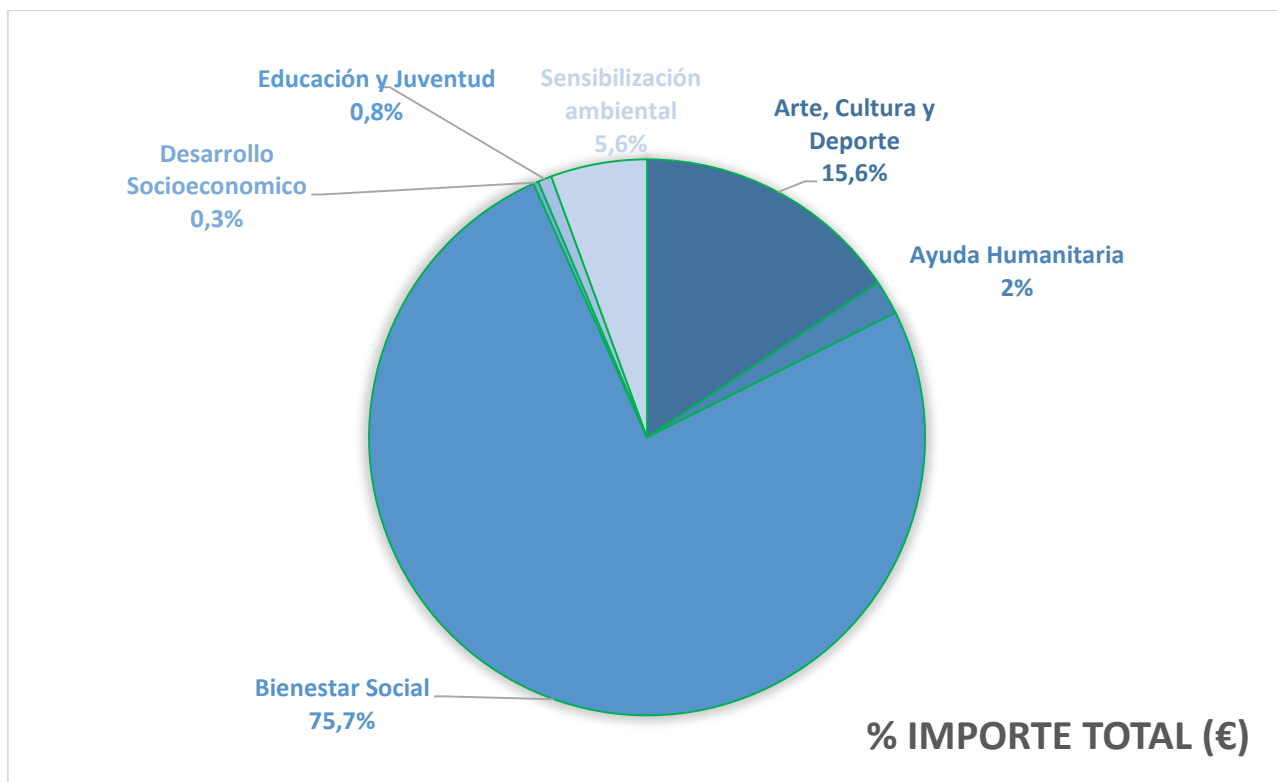
- Se dispone de comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.

- AGUAS DE MURCIA dispone además de certificación en OHSAS 18001, la aplicación de este estándar permite evaluar de forma continua y sistemática los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral de los trabajadores además de sistematizar la información obtenida de los órganos de participación y consulta de forma que se utilicen en la mejora continua de Aguas de Murcia en el área de seguridad y salud de los trabajadores. En este sentido se han desarrollado acciones concretas en este ámbito (Memoria de actividad 2016).

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

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

Aguas de Murcia ha destinado 244.984 euros a la realización de acciones sociales; a esta cantidad hay que añadir la tarifa social y las tarifas bonificadas para familias desfavorecidas cuyo importe de las ayudas fue de 730.625,78 euros lo que hace un total de 975.609,77 euros.



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

## G4-S02

### ***Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales***

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

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

#### RESPUESTA:

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

## G4-S03

### ***Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados***

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

#### RESPUESTA:

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

## G4-S04

### ***Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción***

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

#### RESPUESTA:

No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.

No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.

Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.

Además destacar que en el Consejo de Administración de fecha 21 de diciembre se tomó la decisión de implantar un sistema de prevención de riesgos penales

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

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

- En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
- En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

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

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



## G4-S05

### ***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.

#### RESPUESTA:

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

## G4-S06

### ***Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario***

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

#### RESPUESTA:

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

## 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.

#### RESPUESTA:

No aplica

## G4-S08

### ***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.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

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

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

#### RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones.

## G4-S09

### ***Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social***

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

#### RESPUESTA:

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

## G4-SO10

### ***Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas***

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

#### RESPUESTA:

- a. 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b. 0.
- c. No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d. 0.
- e. 0.

## G4-S011

***Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación***

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

### RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

# RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

## INTRODUCCIÓN

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

**ASPECTO: Salud y seguridad de los clientes**

### G4-PR1

***Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras***

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

#### RESPUESTA:

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

Además se dispone de un Sistema de Gestión implantado de Seguridad Alimentaria bajo la norma ISO 22000 que asegura la inocuidad del agua suministrada y tiende a la mejora continua.



## 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.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

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

#### RESPUESTA.

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

No obstante, debido a las lluvias torrenciales registradas en el mes de diciembre en el agua que nos suministra la MCT se detectaron pequeños incidentes que afectaron a la calidad del agua. Todos ellos fueron comunicados a las Autoridades Sanitarias, al Ayuntamiento y a la población afectada.

Mediante comunicación a los Alcaldes Pedáneos, a través del sistema Servialertas y redes sociales.

En todos los casos la población afectada fue muy pequeña y durante el período que duró la incidencia se realizó un control exhaustivo para controlar en todo momento el alcance de la misma.

Los incidentes son los de la siguiente tabla:

<b>Parámetro que incumple</b>	<b>Localidades afectadas</b>	<b>Población afectada (nº habitantes)</b>	<b>Duración (días)</b>	<b>Parámetros de control</b>
<b>Turbidez</b>	Cabezo de la Plata	125	2	Cloro, turbidez, microbiología
<b>Turbidez</b>	Avileses	924	2	Cloro, turbidez, microbiología
<b>Turbidez</b>	Lobosillo	1127	20	Cloro, turbidez, microbiología
<b>THM</b>	La Murta	99	8	THM

b. No ha habido ningún incidente relevante en cuanto a la calidad del agua suministrada, salvo los puntuales ocurridos en diciembre debido a las lluvias.

### G4-PR3

***Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos***

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

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

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

#### RESPUESTA

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

[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.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

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

#### RESPUESTA:

Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios.

## G4-PR5

### Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

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

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

#### RESPUESTA:

Resultados del estudio realizado POR STIGA ENTIDAD INDEPENDIENTE

Año	2014	2015	2016
Índice de Satisfacción del Cliente	6,52	6,42	6,05

El 25% de los clientes considera el servicio Muy Satisfactorio

El 52% de los clientes considera el servicio Aceptable

El 23% de los clientes considera el servicio Insatisfactorio

	Puntuación Media Murcia 2014	Puntuación Media Murcia 2015	Puntuación Media Murcia 2016
La continuidad del agua	8.62	8,64	8,74
La presión del agua en su casa	6.92	7,14	7,40
La regularidad de la factura	7.77	7,42	7,73
La claridad de la factura	7.01	6,78	6,95
La precisión de la factura	7.52	7,61	7,31
La facilidad para contactar	8.39	7,53	6,65
El color del agua	7.00	6,92	6,97
El olor del agua	5.76	5,73	5,93
Precio	3.70	4,00	3,55
El sabor del agua	-	4,64	4.59
La calidad del agua	-	5,21	5,20
La atención recibida	-	7,65	8,42

Se muestran en rojo aquellos valores en los que se han obtenido menor puntuación que el año anterior

## CONCLUSIONES

### Valoración de la empresa suministradora de agua

Para los clientes de Aguas de Murcia, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es aceptable con amplio margen de mejora. La Satisfacción Global con el servicio desciende 0.37 puntos, respecto a la edición del 2015, situándose en los 6.05 puntos.

Destaca el descenso de satisfacción entre la población encuestada: el 25% (10 p.p. menos que en 2015) valora la compañía por encima de los ocho puntos.

El 8%, versus el 9% de la edición anterior, considera que el servicio ofrecido por Aguas de Murcia ha mejorado en el último año. Para el 67% de los clientes el servicio recibido ha sido justo como esperaba.

A nivel global, la mitad de los indicadores evaluados se perciben peor que en la edición anterior. En la percepción sobre las características organolépticas destacan la calidad (4.86 puntos, -0.35) y el sabor (4.27, -0.37) del agua, por ser las que han obtenido las valoraciones más bajas junto con los descensos más pronunciados. En ambos indicadores cuatro de cada diez clientes se muestra insatisfecho.

En cuanto al servicio, la continuidad del suministro lidera el ranking (8.74 puntos), mientras que en la facilidad para contactar con la compañía se produce una de las mayores pérdidas de satisfacción (-0.53) situándose por debajo de los 7 puntos de media.

Los atributos referentes a la factura obtienen valoraciones moderadas, sobre todo la claridad de dicho documento (6.95 puntos). Finalmente, el 54% de los usuarios valora el precio por debajo de los 5 puntos (3.55 puntos, -0.45).

### Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 48% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Aguas de Murcia.

La imagen de la compañía se ha resentido y sigue habiendo un gran desconocimiento de la población en relación a las ayudas a las personas con dificultades para pagar, innovación, controles exhaustivos sobre la calidad del agua y sobre la preocupación por el medio ambiente. Para el 39% de la población, la empresa de aguas no informa adecuadamente a sus clientes.

### Valoración suministros de energía

La compañía de Aguas es la mejor valorada (7.18 puntos), liderando el ranking de suministros, en última posición se encuentra la compañía de Telefonía Móvil.

## G4-PR6

### *Venta de productos prohibidos o en litigio*

a. Indique si la organización vende productos:

- Prohibidos en determinados mercados.
- Cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

#### RESPUESTA:

La organización no vende productos prohibidos o en litigio

## G4-PR7

### ***Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado***

a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

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

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

#### RESPUESTA:

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

## 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.
- Reclamaciones de órganos regulatorios.

b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.

c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

#### RESPUESTA:

No ha habido reclamaciones relacionadas con la privacidad o fuga de datos de 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.

#### RESPUESTA:

No se han impuesto multas en el periodo analizado.

## 1. ANEXOS

### Informe Verificación



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA** (en adelante **AGUAS DE MURCIA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE MURCIA**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

### VERIFICACIÓN

#### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea

### PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales..
3. Estudio de materialidad

### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de AGUAS DE MURCIA** credibilidad y calidad en la información aportada.

**Materialidad o Relevancia.** El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE MURCIA** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

**Exhaustividad.** **AGUAS DE MURCIA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016**.

**Capacidad de Respuesta.** **AGUAS DE MURCIA** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

### CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE MURCIA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Álvaro Pérez Inglés

6 de Julio de 2017  
SGS

Firmado digitalmente por:  
ÁLVARO PÉREZ INGLÉS  
Fecha y hora: 07.07.2017  
10:37:47

## Índice de Contenido GRI G4



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES					
Contenidos básicos generales	Página	Omissiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
	Es posible que los datos relacionados con los Contenidos básicos obligatorios en las opciones «de conformidad» con esta Guía ya se hayan expuesto en otras memorias elaboradas por la organización. En esas circunstancias, la organización puede evitar incluir de nuevo la información en su memoria de sostenibilidad, añadiendo en su lugar una referencia para que los lectores puedan hallar la información pertinente.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS / STRATEGY AND ANALYSIS					
G4-1	6-7				Si, 201-202
G4-2	8-11				Si, 201-202
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN / ORGANIZATIONAL PROFILE					
G4-3	12				Si, 201-202
G4-4	13				Si, 201-202
G4-5	14				Si, 201-202
G4-6	15				Si, 201-202
G4-7	16				Si, 201-202
G4-8	17				Si, 201-202
G4-9	18				Si, 201-202
G4-10	19-20				Si, 201-202
G4-11	21				Si, 201-202
G4-12	22				Si, 201-202
G4-13	23				Si, 201-202
G4-14	24				Si, 201-202
G4-15	25				Si, 201-202
G4-16	26				Si, 201-202
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTUR / IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES					
G4-17	27				Si, 201-202
G4-18	28-29				Si, 201-202
G4-19	30				Si, 201-202
G4-20	31-32				Si, 201-202
G4-21	33				Si, 201-202
G4-22	34				Si, 201-202

G4-23	35				Si, 201-202
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS / STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>					
G4-24	36-37				Si, 201-202
G4-25	38				Si, 201-202
G4-26	39-41				Si, 201-202
G4-27	42-43				Si, 201-202
<b>PERFIL DE LA MEMORIA / REPORT PROFILE</b>					
G4-28	44				Si, 201-202
G4-29	45				Si, 201-202
G4-30	46				Si, 201-202
G4-31	47				Si, 201-202
G4-32	48				Si, 201-202
G4-33	49				Si, 201-202
<b>GOBIERNO / GOVERNANCE</b>					
G4-34	51-52				Si, 201-202
G4-35	53				Si, 201-202
G4-36	54				Si, 201-202
G4-37	55				Si, 201-202
G4-38	56				Si, 201-202
G4-39	57				Si, 201-202
G4-40	58				Si, 201-202
G4-41	59				Si, 201-202
G4-42	60				Si, 201-202
G4-43	61				Si, 201-202
G4-44	62				Si, 201-202
G4-45	63				Si, 201-202
G4-46	64				Si, 201-202
G4-47	65				Si, 201-202
G4-48	66				Si, 201-202
G4-49	67				Si, 201-202
G4-50	68				Si, 201-202
G4-51	69-70				Si, 201-202
G4-52	71				Si, 201-202
G4-53	72				Si, 201-202
G4-54	73				Si, 201-202
G4-55	74				Si, 201-202

ÉTICA E INTEGRIDAD / ETHICS AND INTEGRITY					
G4-56	75				Si, 201-202
G4-57	76				Si, 201-202
G4-58	77				Si, 201-202
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
<b>Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores</b>	<b>Página</b> Es posible que los datos relacionados con los Contenidos básicos obligatorios en las opciones «de conformidad» con esta Guía ya se hayan expuesto en otras memorias elaboradas por la organización. En esas circunstancias, la organización puede evitar incluir de nuevo la información en su memoria de sostenibilidad, añadiendo en su lugar una referencia para que los lectores puedan hallar la información pertinente.	<b>Omissiones identificadas</b> Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido	<b>Justificación de posibles omisiones</b> Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	<b>Motivos para omitir esta información</b> Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	<b>Verificación externa</b> Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
CATEGORÍA: ECONOMÍA / CATEGORY: ECONOMIC					
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO / MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EC1	81-82				Si, 201-202
G4-EC2	83				Si, 201-202
G4-EC3	84				Si, 201-202
G4-EC4	85				Si, 201-202
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO / MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EC5	86				Si, 201-202
G4-EC6	87				Si, 201-202
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS / MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EC7	88-89				Si, 201-202
G4-EC8	90-91				Si, 201-202
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN / MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EC9	92				Si, 201-202
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / CATEGORY: ENVIRONMENTAL					
ASPECTO MATERIAL: MATERIAS PRIMAS / MATERIAL ASPECT: MATERIALS					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN1	93-94				Si, 201-202
G4-EN2	95				Si, 201-202
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA / MATERIAL ASPECT: ENERGY					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202

G4-EN3	96-97				Si, 201-202
G4-EN4	98-99				Si, 201-202
G4-EN5	100-101				Si, 201-202
G4-EN6	102-104				Si, 201-202
G4-EN7	105				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA / MATERIAL ASPECT: WATER</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN8	106				Si, 201-202
G4-EN9	107				Si, 201-202
G4-EN10	108				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD / MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN11	109-110				Si, 201-202
G4-EN12	111-112				Si, 201-202
G4-EN13	113				Si, 201-202
G4-EN14	114-116				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES / MATERIAL ASPECT: EMISSIONS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN15	117-120				Si, 201-202
G4-EN16	121-122				Si, 201-202
G4-EN17	123				Si, 201-202
G4-EN18	124				Si, 201-202
G4-EN19	125-126				Si, 201-202
G4-EN20	127				Si, 201-202
G4-EN21	128-129				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS / MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN22	130				Si, 201-202
G4-EN23	131-134				Si, 201-202
G4-EN24	135				Si, 201-202
G4-EN25	136				Si, 201-202
G4-EN26	137				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS / MATERIAL ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN27	138-139				Si, 201-202
G4-EN28	140				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO / MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN29	141				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE / MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN30	142				Si, 201-202

<b>ASPECTO MATERIAL: GENERAL / MATERIAL ASPECT: OVERALL</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN31	143				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN32	144				Si, 201-202
G4-EN33	145				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL / MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-EN34	146				Si, 201-202
<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>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA1	147-148				Si, 201-202
G4-LA2	149				Si, 201-202
G4-LA3	150				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN / MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA4	151				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO/ MATERIAL ASPECT: O SECURITY AND HEALTH AT WORK</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA5	152				Si, 201-202
G4-LA6	153-154				Si, 201-202
G4-LA7	155				Si, 201-202
G4-LA8	156				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN / MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA9	157				Si, 201-202
G4-LA10	158				Si, 201-202
G4-LA11	159				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES / MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA12	160-161				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES / MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA13	162				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202



G4-LA14	163				Si, 201-202
G4-LA15	164				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES / MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-LA16	165				Si, 201-202
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS / SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN / MATERIAL ASPECT: INVESTMENT</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR1	166				Si, 201-202
G4-HR2	167				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN / MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR3	168				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA / MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR4	169				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: TRABAJO INFANTIL / MATERIAL ASPECT: CHILD LABOR</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR5	170				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: TRABAJO FORZOSO / MATERIAL ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR6	171				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD / MATERIAL ASPECT: SECURITY PRACTICES</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR7	172				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA / MATERIAL ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR8	173				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN / MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR9	174				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR10	175				Si, 201-202
G4-HR11	176				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS / MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-HR12	177				Si, 201-202
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD / SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES / MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>					

G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO1	178-179				Si, 201-202
G4-SO2	180				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO3	181				Si, 201-202
G4-SO4	182-183				Si, 201-202
G4-SO5	184				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA / MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO6	185				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL / MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO7	186				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO / MATERIAL ASPECT: REGULATORY COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO8	187				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES / MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO9	188				Si, 201-202
G4-SO10	189				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL / MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-SO11	190				Si, 201-202
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES / MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-PR1	191				Si, 201-202
G4-PR2	192				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS / MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-PR3	193				Si, 201-202
G4-PR4	194				Si, 201-202
G4-PR5	195-196				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING / MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-PR6	197				Si, 201-202
G4-PR7	198				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES / MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202

G4-PR8	199				Si, 201-202
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO / MATERIAL ASPECT: REGULATORY COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	78-80				Si, 201-202
G4-PR9	200				Si, 201-202