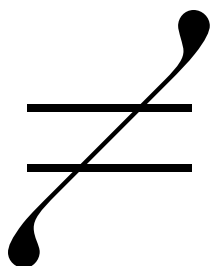


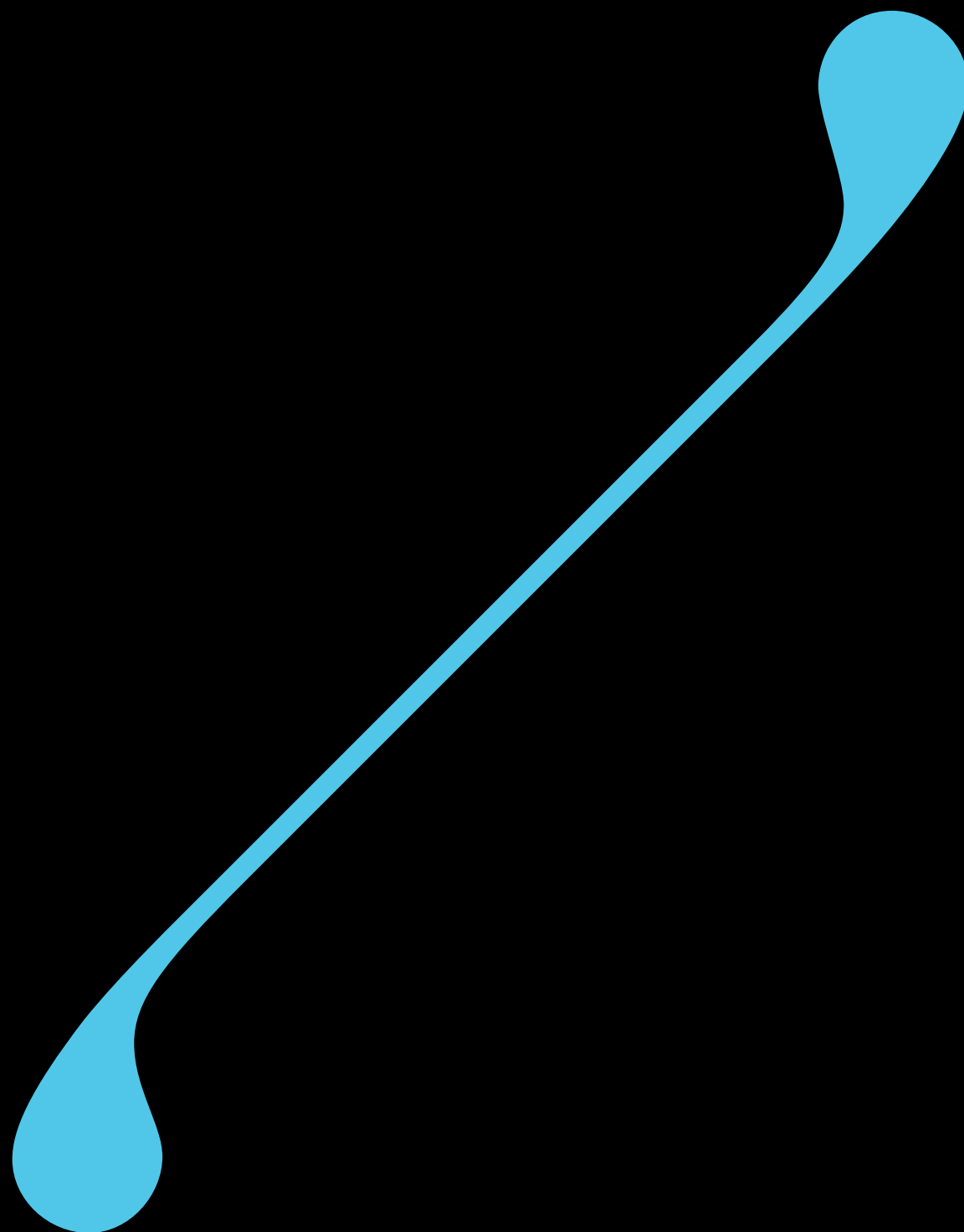
1 Litro



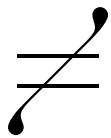
1 Litro

Informe
de desarrollo
sostenible
2017

Aguas de Murcia



El Futuro



Nuestro Futuro

Un litro de agua no es siempre igual a un litro de agua.

Por ejemplo, un litro de agua corriente cuesta 0,00098 euros, mientras que un litro de agua embotellada cuesta 0,3 euros, exactamente 300 veces más.

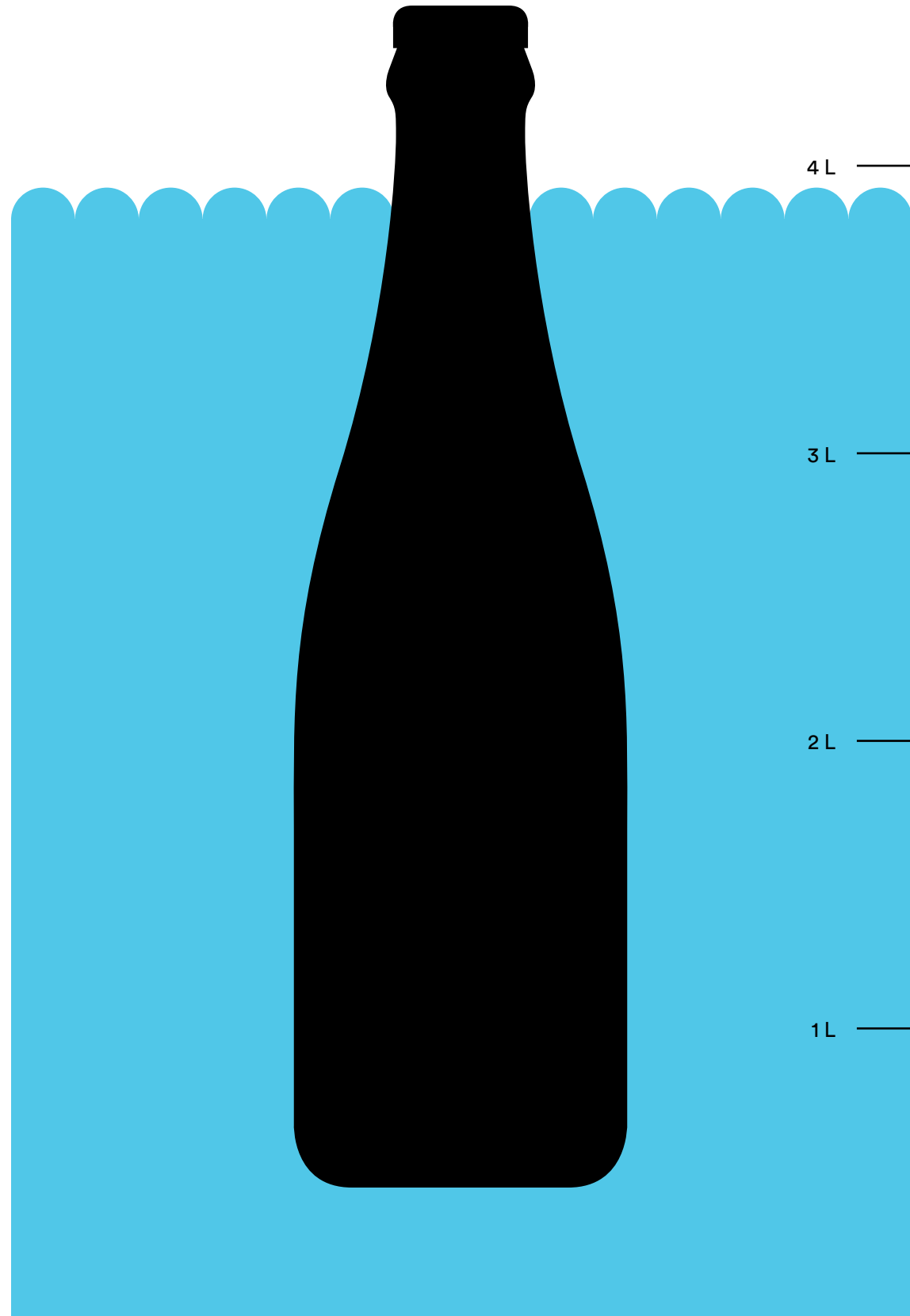
Pero el coste del agua embotellada también es medioambiental y ese coste es mucho mayor que el monetario.

En esta memoria de sostenibilidad descubriremos cuáles son las consecuencias que tienen para nuestro planeta utilizar agua embotellada. Pero sobre todo el compromiso de Aguas de Murcia con la distribución del agua en una de las regiones dónde más compleja es su gestión y cómo puedes contribuir tú al cuidado de nuestro futuro y el de las próximas generaciones.

Porque, del mismo modo que un litro de agua no siempre es igual a un litro de agua...

...el futuro que nos espera no tiene porqué ser igual al futuro que podemos conseguir todos juntos.

Para fabricar una
botella de agua
embotellada se
gastan 4 litros de
agua corriente.



Energéticamente,
producir un litro de
agua embotellada
cuesta 2.040 veces
más que tratar y
distribuir un litro de
agua corriente.



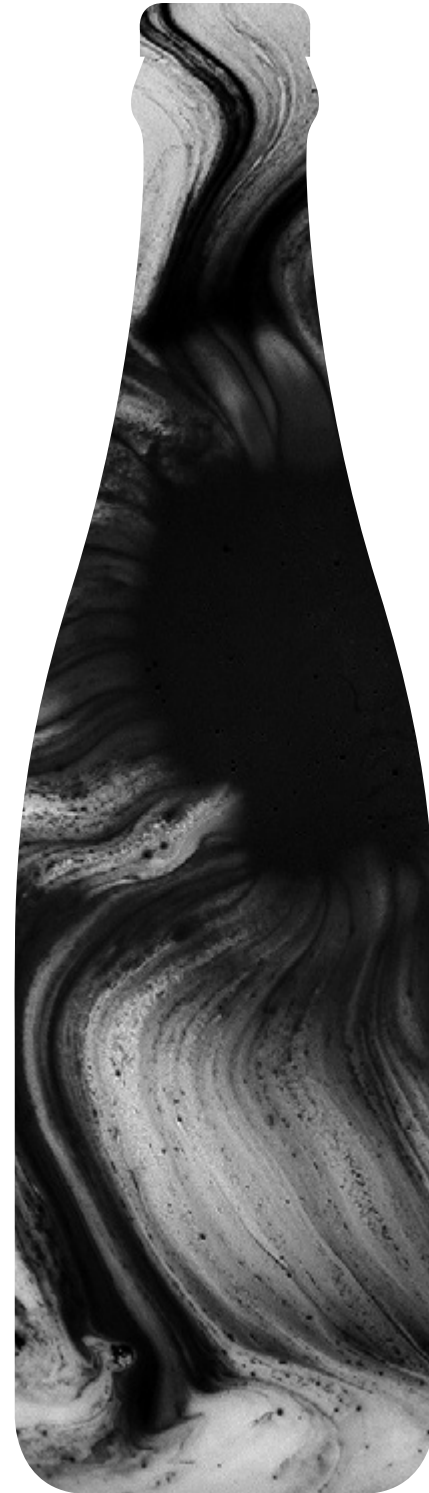
El transporte de una botella de agua embotellada a un supermercado genera 600 veces más CO_2 que llevar un litro de agua corriente a tu casa.



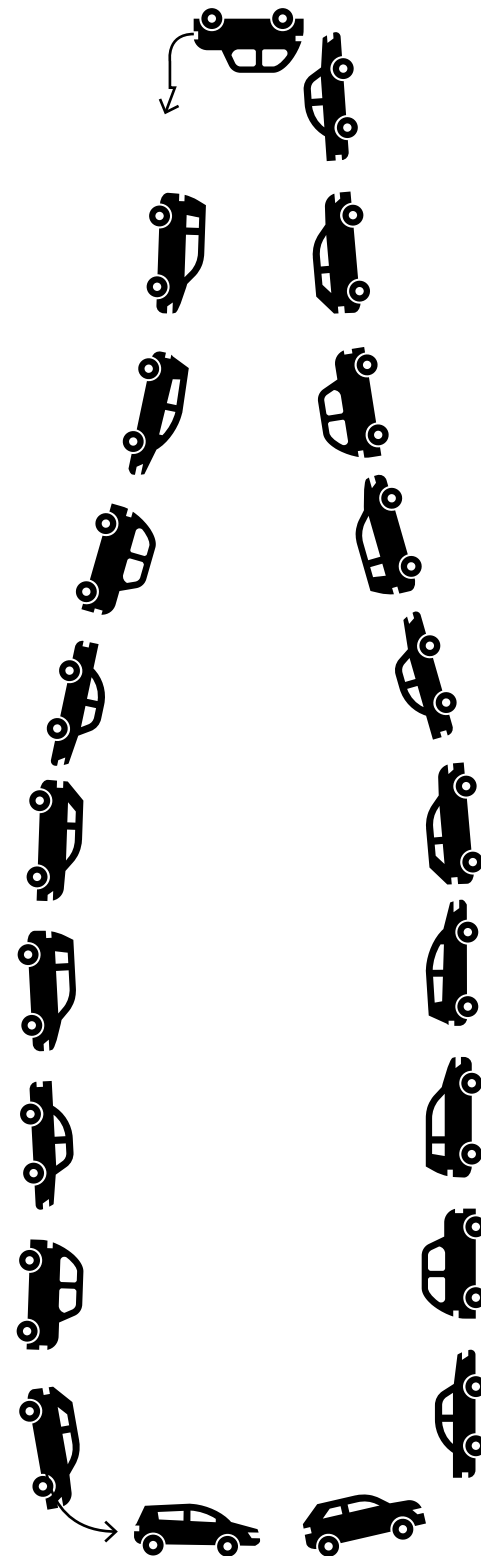
Las botellas de
plástico de agua
embotellada tardan
más de 1.000 años
en degradarse.



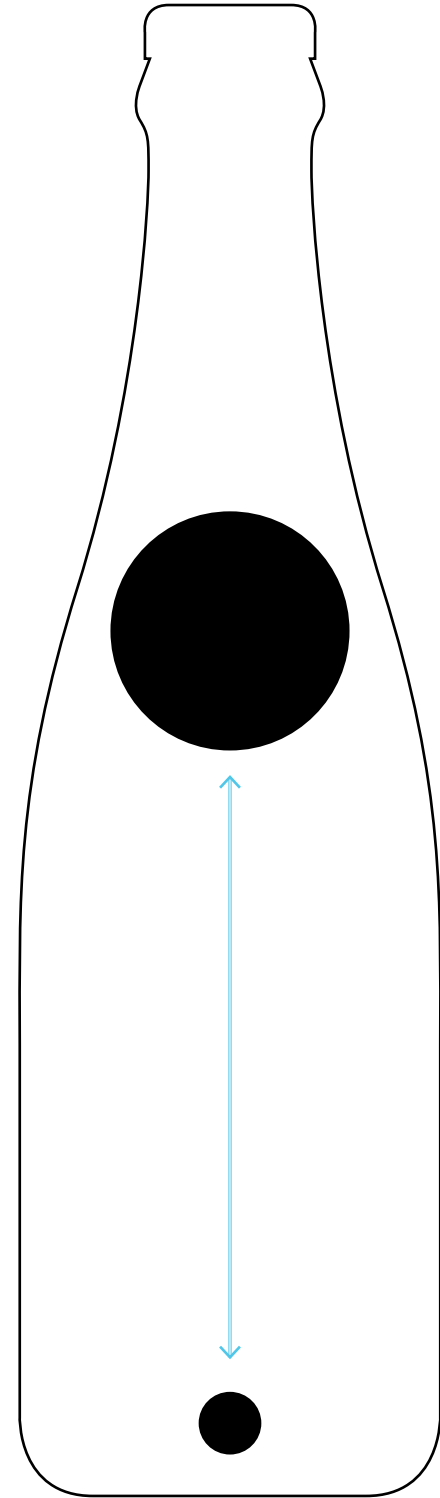
La recolección,
fabricación y
producción de toda
el agua que se
bebe en España
supone un gasto
aproximado de 9
millones de barriles
de petróleo.



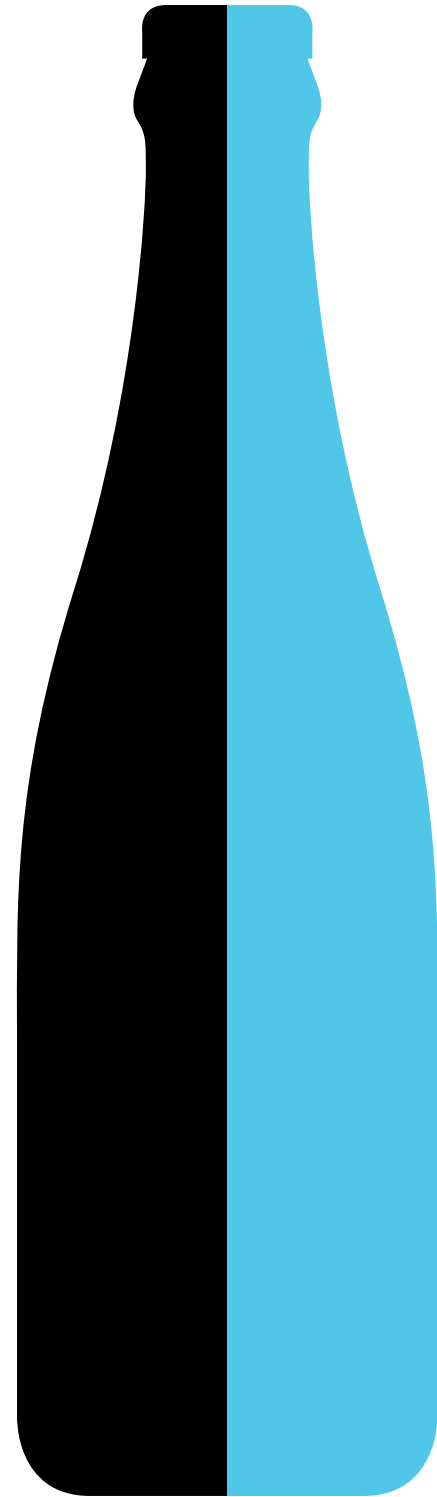
Con la energía que se consume para producir todas las botellas de agua del mundo en un año podrían circular un millón de coches durante el mismo tiempo.



Si pusiéramos
en fila todas
las botellas que
consumimos al año
en todo el mundo,
podríamos recorrer
la distancia que hay
de la tierra al sol.



Controlamos y
garantizamos
la seguridad
del agua del grifo,
desde su
origen a tu casa.
La del agua
embotellada acaba
tras su distribución.



El efecto global positivo que tiene la Huella Hídrica de Aguas de Murcia supone una mejora que equivale a devolver agua suficiente como para cultivar más de 370.000 toneladas de tomates.



Índice

Mensaje del director general	26
1 Conócenos	30
1.1 Quiénes somos	32
1.1.1 Misión, visión y valores	34
1.1.2 Organización	35
1.1.3 Principales hitos, magnitudes y operaciones 2017	36
1.1.4 Sistema de gestión integral: certificaciones	41
1.1.5 Desarrollo sostenible	43
2 Planeta	50
2.1 Respeto del medio ambiente	52
2.1.1 Calidad del agua	53
2.1.2 Gestión sostenible del ciclo del agua	56
2.1.3 Energía y cambio climático	60
2.1.4 Biodiversidad	65
3 Personas	70
3.1 Implicación social y derecho humano al agua	72
3.1.1 Contribución a la comunidad local	73
3.1.2 Tarifas más sociales	76
3.1.3 Compromisos de pago sin intereses	78
3.1.4 El precio del agua. Transparencia en la elaboración de las tarifas	78
3.1.5 Comunicación interactiva	79
3.2 Equipo humano y desarrollo del talento	80
3.2.1 Formación	82
3.2.2 Igualdad, diversidad y conciliación	83
3.2.3 Seguridad y salud en el trabajo	84
4 Valor compartido	94
4.1 Buen gobierno y gestión ética	96
4.2 Orientación al cliente	98
4.2.1 Canales de atención al cliente	100
4.2.2 Satisfacción de los clientes	101
4.2.3 Innovación en la oferta	102
4.2.4 Lucha contra el fraude	104
4.3 Fortalecimiento de la cadena de proveedores	106
4.3.1 Transparencia en la adjudicación de contratos	107
4.3.2 Proveedores y contratistas	108
4.4 Implicación con los grupos de relación	110
4.4.1 Grupos de relación	111
4.4.2 Firma de convenios y colaboraciones	112
4.4.3 Participación en asociaciones	113
4.4.4 Aguas de Murcia Solidaria	114
4.5 Innovación sostenible	116
4.6 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa	120
4.6.1 Participación en jornadas y congresos	121
4.6.2 Cátedras	122
4.6.3 Reconocimiento a la excelencia	123
4.7 Rendición de cuentas y transparencia	124
5 Anexos	128
5.1 Índice GRI: respuesta indicadores desarrollo sostenible GRI Standards	130
5.2 Correspondencia aspectos materiales	132
5.3 Informe de verificación	136

Mensaje del Director General

Un año más reunimos y presentamos nuestros indicadores de gestión en materia social, económica y medioambiental, un trabajo riguroso que implica a todos los departamentos de la empresa, y que, sin duda, muestra una foto muy completa e integradora de nuestro saber hacer.

Es obligado comenzar por el lanzamiento del **Plan Estratégico** a Medio Plazo, que nació con la idea de **potenciar la imagen de la empresa y mejorar la eficiencia de los procesos**, premisas ambas que enfocan directamente hacia el eje impulsor de nuestro trabajo: **LOS CLIENTES**. En este sentido destacar las numerosas iniciativas que desde este campo trabajamos para conseguir los objetivos definidos. Uno de los proyectos estrella es el sistema de **Telelectura, una solución Smart que permite el control individualizado del agua que se consume**. Ya son **46.698 los contadores** instalados con una calidad de recepción de lecturas del 80%.

En materia de **Innovación**, además de los **60 proyectos** desarrollados con una inversión de más de **600.000 €**, mencionar el **premio** al proyecto **LIFE SIAMEC** en el Congreso YWP 2017, así como la participación en tres proyectos financiados por la Unión Europea, a través del programa LIFE, SIAMEC y ENRICH, y el H2020, MAGNITUDE.

Pero hablar de buenos resultados, es sin duda hablar de operativa ambiental. **La generación de energías verdes** producida en 2017 por medios renovables asciende a 8,2 GWh, y el **rendimiento técnico hidráulico** alcanza el 85,2%. Además hemos **reutilizado 4,15 Hm³** del agua depurada, que supone más del 10% del total del agua tratada y muy importante, se han valorizado el **100% de los lodos deshidratados** (28.000 t) mediante aplicación directa en agricultura o compostaje.

También poner de relieve que la **producción de energía** eléctrica de la Planta de Cogeneración ha sido de 6,06 GWh y se ha registrado un **descenso del consumo** energético en la **Estación Depuradora de Aguas Residuales Murcia-Este** en un 2,2 %, con un

porcentaje de autoconsumo del 48 %, (54% si se incluye la energía fotovoltaica generada en la planta). Mención aparte merece el haber sido **la primera entidad del sector** del agua en **calcular y verificar** nuestra **Huella Hídrica y Huella de Agua**.

Quiero desde aquí poner en valor un año más nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a cuya Red pertenecemos desde el 2009 y cuya labor nos ha hecho merecedores de posicionarnos en el nivel avanzado, considerada como la máxima calificación.

Los resultados de este informe reflejan el espíritu de superación y mejora vigente en la empresa, así como una cultura que promueve valores que hacen que nos sintamos orgullosos de pertenecer a ella.

José Albaladejo Guillén

Director General



1

Conócenos

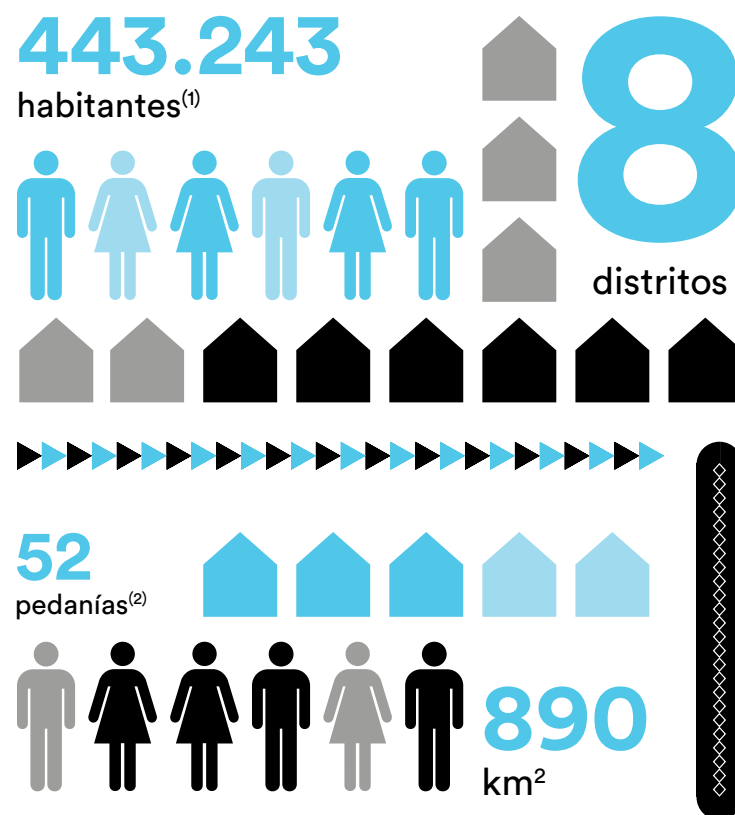
1.1 Quiénes Somos

1.1 Quiénes Somos

Aguas de Murcia

Gestionamos el Ciclo Integral del agua en Murcia desde hace más de 25 años.

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Aguas de Murcia), es una sociedad mixta, fundada en 1989, con un 51% de sus acciones con participación pública municipal (Ayuntamiento de Murcia) y el 49% restante por empresa privada (Hidrogea, 100% capital Suez)



(1) Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 2 de febrero de 2018.

(2) Fuente Ayuntamiento de Murcia www.murcia.es

I.1.1 Misión, Visión y Valores



→ Gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de relación. → Gestionar el Ciclo Integral del Agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente. → Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua, relacionado con el ahorro, calidad y aprovechamiento hídrico. → Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación. → Contribuir a alcanzar el Objetivo 7 del Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas “Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente”.



→ Ser referentes en la gestión del Ciclo Integral del Agua a nivel nacional e internacional, en situación de escasez de un recurso tan necesario.



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

I.1.2 Organización

El Consejo de Administración de Aguas de Murcia, que reúne a expertos junto a una representación del accionariado, fija las estrategias de la Organización.

Todos los miembros del Consejo cuentan con voz y voto, excepto el Director Gerente, el Secretario y la Interventora que cuentan con voz pero sin voto.

Consejo de Administración



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

Comité de dirección



Director Gerente	→ José Albaladejo Guillén
Director de Operaciones	→ Simón Nevado Santos
Director de Clientes	→ Juan Cabezas Hervas
Director de RRHH y Comunicación	→ Iñigo Unanue Irrazabalaga
Director Jurídico	→ Carlos Quiñonero Cervantes
Director Económico Financiero	→ Rafael Gómez Villanueva
Director Sistemas de la Información	→ Jorge Plana de Viala

1.1.3 Principales hitos, magnitudes
y operaciones 2017

Magnitudes técnicas



Proyectos e inversiones en infraestructuras



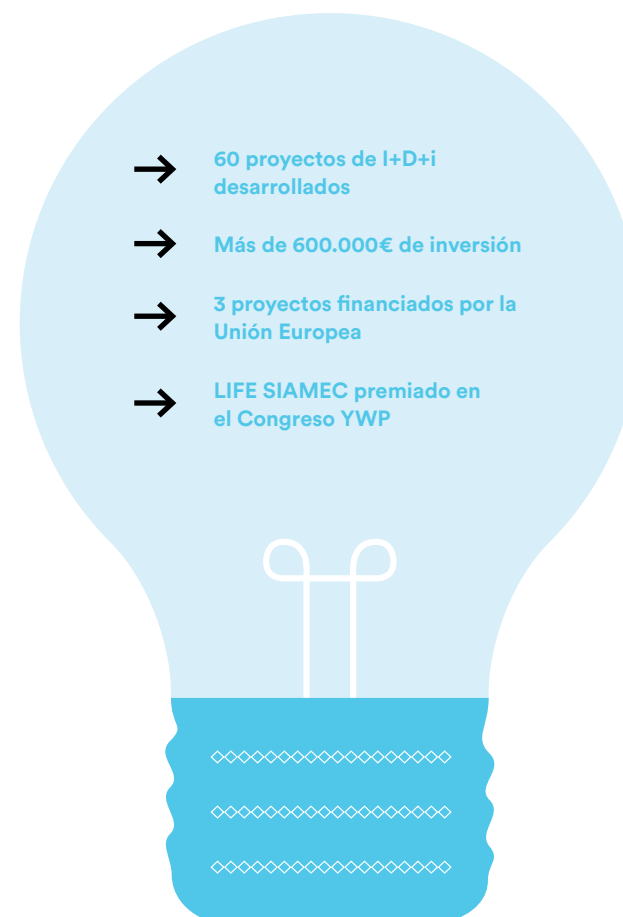
Finalización fase I, Colector Ave Norte y su continuación de las obras de las fases II y III del proyecto de desvío de redes de abastecimiento, saneamiento y RUR afectadas por el proyecto de **soterramiento de la línea del AVE**.

Energía y cambio climático

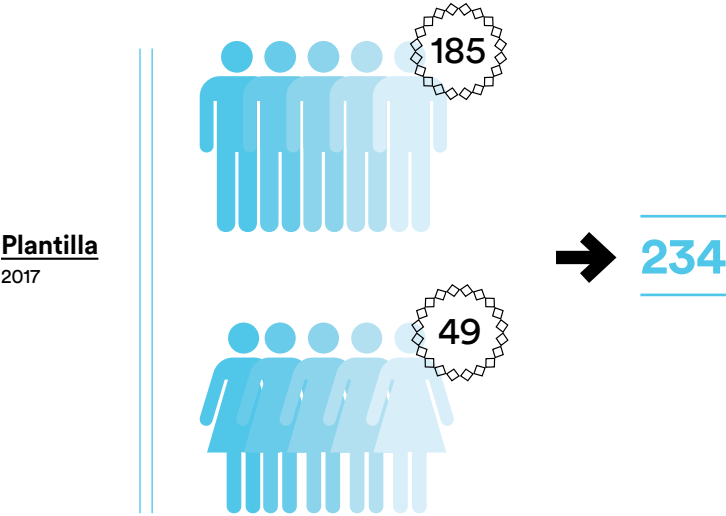
→ **Generación de energías verdes**. El total de energía producida en 2017 por medios renovables asciende a 8,2 GWh, lo que supone un 36,86% de autosuficiencia energética. → **El 100% de la energía** consumida tiene garantía de **origen renovable**. → **Cogeneración de energía eléctrica en la EDAR Murcia Este**. La producción de la Planta de Cogeneración ha sido de 6,06 GWh y se ha registrado un descenso del consumo energético en la EDAR de un 2,2 %, con un porcentaje

de autoconsumo en la planta del 48 %, (54% si se incluye también la energía fotovoltaica generada en la misma planta). → **Reducción del consumo energético** en un 8,19%. → Reducción de la flota de vehículos y renovación por vehículos más sostenibles.

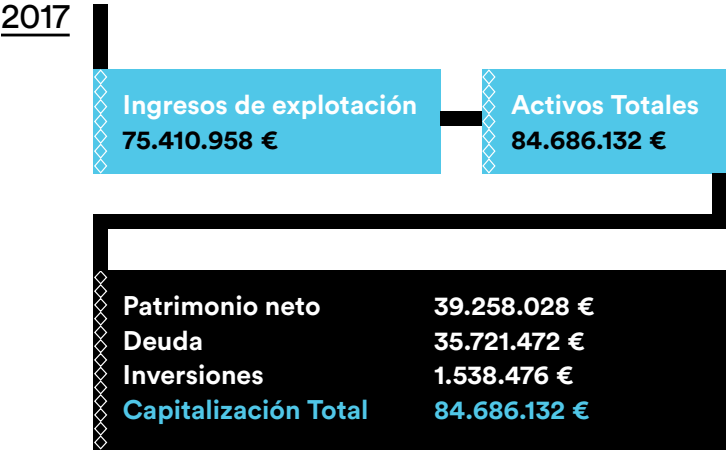
Innovación



Magnitudes humanas

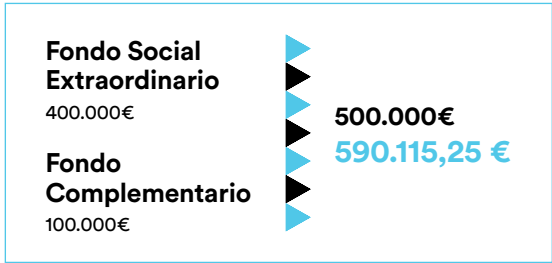


Magnitudes económicas



Fondo Social

Tarifa Plana Fondo Social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica.



El compromiso de Aguas de Murcia hacia los colectivos más vulnerables se ha puesto de manifiesto, llegando a bonificar hasta un total de 590.115,25 € (90.115,25 € más de lo previsto en el fondo).

La ONU reconoce a Aguas de Murcia la gestión del Fondo Social y Tarifa Plana enfocada a garantizar el suministro básico de agua a sus clientes más vulnerables.

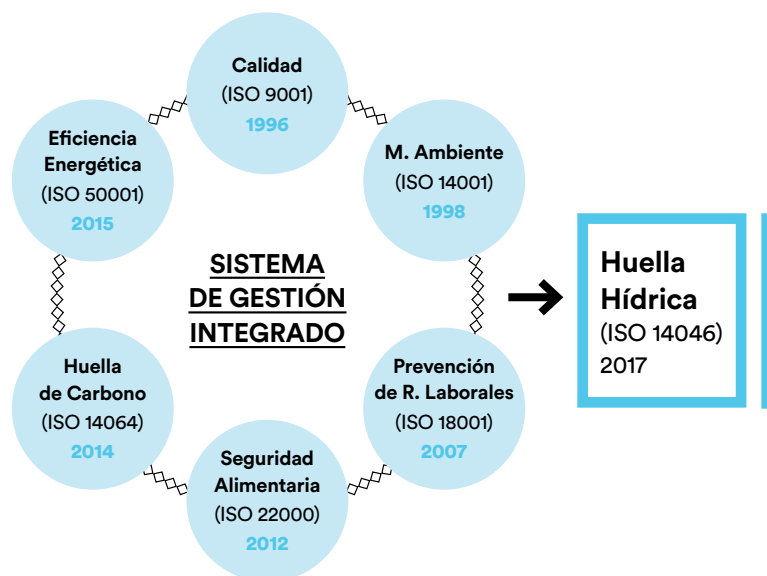
1.1.4 Sistema de gestión integral:
Certificaciones

El Sistema de Gestión de Aguas de Murcia agrupa, bajo un único modelo, todos los sistemas certificados de la empresa.

Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de
Gestión integrado

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, disponible tanto en las oficinas como en la página web.

Más de 20 años apostando por los Sistemas de Gestión



Se disponen de cinco Sistemas de Gestión certificados e integrados, además se cuentan con distintas verificaciones:

- Cálculo Huella de Carbono, según ISO 14064
- Informe Desarrollo Sostenible, según GRI
- Cálculo de la Huella Hídrica según ISO 14046 y la WFN. [Novedad 2017](#)

Auditorías de los Sistemas de Gestión 2017

Febrero 2017 A. Externa ISO 9001-14001-50001
Noviembre 2017 A. Interna ISO 9001-14001-50001
Mayo 2017 A. Interna ISO 22000
Octubre 2017 A. Externa ISO 22000

Mayo 2017 A. Externa ISO 14064
Junio-Julio 2017 Verificación IDS 2016 y Verificación GRI
Octubre 2017 Verificación ISO 14046

1.1.5 Desarrollo Sostenible

La ONU ha definido 17 Objetivos para transformar nuestro mundo y Aguas de Murcia se ha alineado con este planteamiento global para aprovechar la oportunidad sin precedentes que se presenta para que los países y los ciudadanos emprendan un nuevo camino para mejorar las vidas de las personas de todo el planeta.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
 17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



Objetivos Desarrollo Sostenible, Aguas de Murcia en acción

OBJETIVO	COMPROMISO
 1 Fin de la pobreza	Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad Fondo social y tarifas bonificadas
5 Igualdad de género 10 Reducción de las desigualdades	Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos II Plan de Igualdad
6 Agua limpia y saneamiento	Preservamos el agua como fuente de vida
7 Energía asequible y no contaminante	Autosuficiencia energética en el tratamiento del agua Generación de energías verdes
8 Trabajo decente y crecimiento económico	Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales Reglas que salvan
11 Ciudades y comunidades sostenibles	Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente Cátedra del Agua de Sostenibilidad
12 Producción y consumo responsables	Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables
13 Acción por el clima	Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua Reducción de consumos y emisiones
14 Vida submarina 15 Vida de ecosistemas terrestres	Protegemos y recuperamos los espacios naturales Convenio de colaboración con ANSE
16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas	Buen Gobierno
17 Alianzas para lograr los objetivos	Diálogo, entorno y alianzas

Estructura del informe de Desarrollo Sostenible del 2017

El informe lo hemos centrado en los tres ejes de la Estrategia de Sostenibilidad: **Planeta, Personas y Valor Compartido**. Y en torno a ellos hemos desarrollado los **10 principios de la Política de Desarrollo Sostenible** aprobados en 2016.







2

Planeta

2.1

Respeto al Medio Ambiente

2.1 Respeto al Medio Ambiente

Aguas de Murcia

La calidad en Aguas de Murcia y el cuidado del Medio Ambiente son algo más que meras palabras, son compromisos que se cumplen con medios e instrumentos.

Compromiso de proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño medioambiental de la empresa, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal.

Compromiso de promover el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, mediante inversiones con conciencia y proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos y a la lucha del cambio climático.

Compromiso de apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente y el diseño para mejorar el desempeño energético.

Compromiso de colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.

El compromiso más importante de todos ha sido la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, según la norma internacional ISO 14001:2015.

2.1.1 Calidad del agua

El agua suministrada por Aguas de Murcia cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

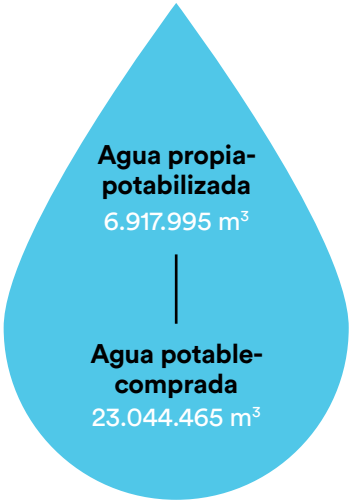
Teniendo implantado un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (Inocuidad) según la Norma Internacional 22.000: 2005.

El principal recurso, para el abastecimiento de agua potable a la población, procede del Transvase Tajo-Segura, la cual es tratada en la Estación de Tratamiento de

Agua Potable La Contraparada (ETAP), con capacidad nominal de tratamiento de 2000 m³/hora, que se destina al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías, produciendo un caudal medio de 1090 m³/hora. Con esta capacidad de tratamiento la ETAP La Contraparada suministra del 25 al 50% del volumen demandado por la ciudad, suministro que se completa con el aporte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.

Fuentes de
Captación de agua

Caudal en m³

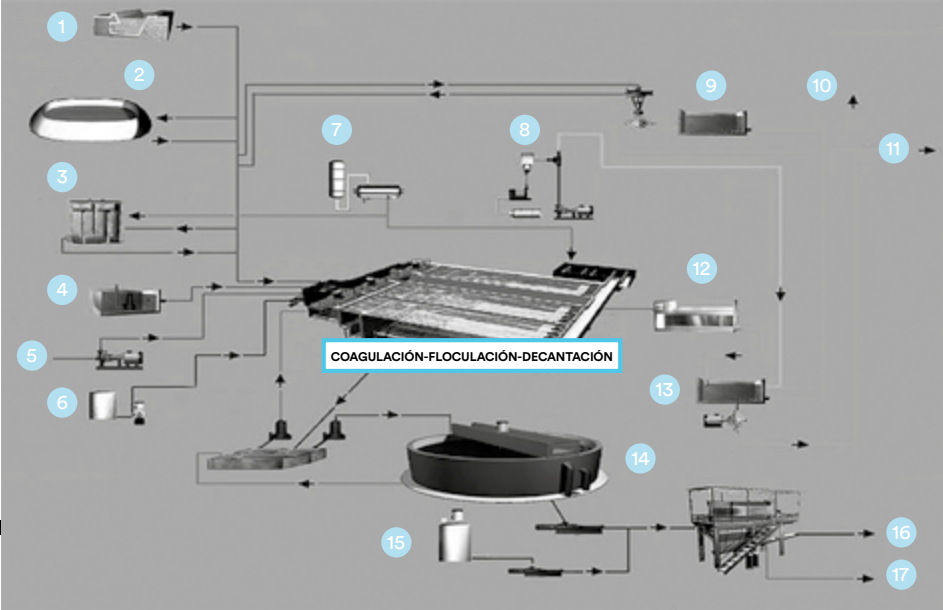


ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
LA CONTRAPARADA



Reactivos (kg/año)	60 intervenciones	1.015 intervenciones
/ Cloro: 20.600	/ Mto. Correctivo	/ Mto. Preventivo
/ Sulfato: 609.117		
/ Polielectrolito: 155	141.746	1.625 visitantes
/ Oxígeno: 173.075	/ Determinaciones	(Escolares y otros)
/ Polidadmac: 10.815	analíticas	

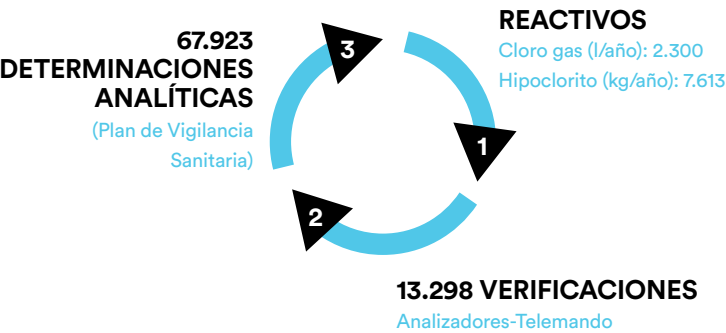
ETAP LA CONTRAPARADA



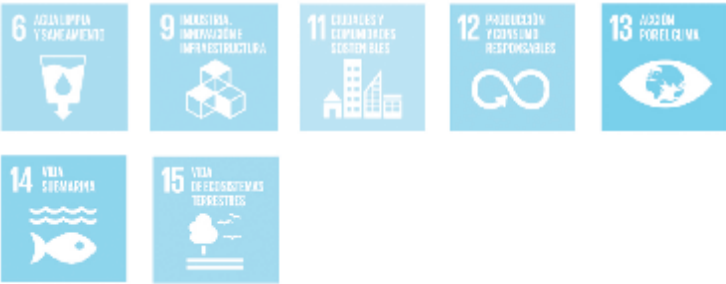
- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1 Canal de trasvase | 10 Depósito Contraparada |
| 2 Embalse regulador | 11 Depósito Paloma |
| 3 Preozonización | 12 Filtración |
| 4 Bombeo acequia | 13 Bombeo Agua Potable |
| 5 Río | 14 Espesador |
| 6 Reactivos | 15 Reactivos |
| 7 Generación de ozono | 16 Vertedero |
| 8 Cloración | 17 Punto de Vertido |
| 9 Recuperación energética | |

Control de Calidad Abastecimiento

Actividades orientadas a asegurar la calidad del agua suministrada, desde que entra en el abastecimiento hasta que llega al consumidor.



2.1.2 Gestión Sostenible del Ciclo del Agua



Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Aguas de Murcia realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la recolección de las aguas residuales, su depuración y su retorno al medio.

Sistema de abastecimiento

886 km²
441.354 habitantes
55 barrios/pedanías

- 185.325 Abonados
- 81.900 Acometidas
- 2.193 km de Red
- 41 Estaciones Bombeo
- 27 Depósitos
- 1 ETAP

Sistema de saneamiento

- 38.980 Imbornales
- 72.772 Acometidas
- 1.566 km de Red
- 189 Estaciones Bombeo
- 3 Estaciones de vacío
- 8 Tanques de Tormenta
- 15 EDAR

513 PUNTOS DE CONTROL REMOTO

Sostenibilidad en redes

Para asegurar la buena gestión del recurso Aguas de Murcia realiza importantes acciones en todas sus redes tanto de abastecimiento como de saneamiento.

Eficiencia Redes de distribución

INDICADOR	2016	2017
Agua suministrada (m³)	28.948.629	29.962.460
Agua registrada (m³)	24.977.353	25.521.127
Agua venta en alta (m³)	75.670	76.177
ANR (Agua no registrada) (m³)	3.971.276	4.441.333
Rendimiento Hidráulico (%)	86,25	85,17
Longitud de red (km)	2.192,65	2.202
Nº de acometidas	81.916	81.984

Características y magnitudes principales de la red de saneamiento

Red visitable	52 km
Red no visitable	1.547 km
Sistema unitario	98 %
Nº de pozos de registro	49.716
Nº de imbornales	40.738
Número de acometidas	72.597
Estaciones de bombeo	189
Estaciones de vacío	3
Tanques de tormenta	8

Mantenimiento de redes

Este proceso se encarga del mantenimiento de 2.187 Km de conducciones de abastecimiento de agua potable, 1.566 Km de redes de saneamiento y 154.375 de acometidas totales.

Durante el 2017, se han reparado 1.267 averías en la red de distribución de agua potable, y se han atendido 332 atranques, habiéndose limpiado un total de 349 Km de red de saneamiento y 48.368 imbornales.

Mantenimiento de telemando

Este proceso se encarga del mantenimiento de 513 estaciones remotas que nos suministran 25.000 datos al día sobre el estado de nuestras instalaciones.

Las principales magnitudes de este proceso son:

- 987 intervenciones correctivas
- 972 intervenciones predictivas/calibraciones
- Incremento de 81 señales y 41 instrumentos de control

MAGNITUDES
TELEMANDO

Eficiencia Hídrica y Telelectura

Es el proceso encargado de la reducción del volumen de agua no registrada (ANR). Durante el 2017, el ratio de ANR m3/Km/día ha sido de 5,5 y el rendimiento técnico de la red se ha situado en el 85,17%.

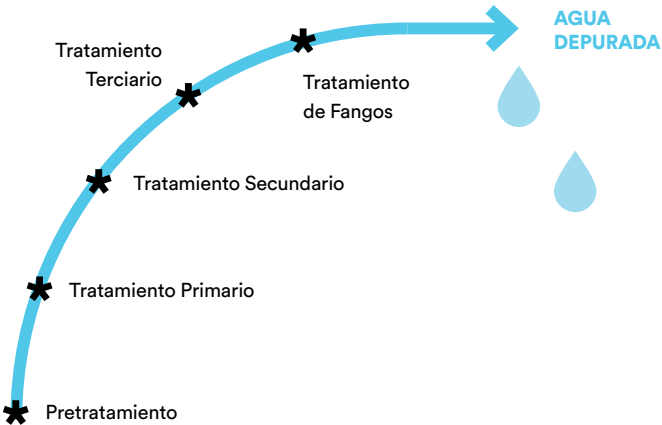
Principales resultados:



Depuración de Agua Residual

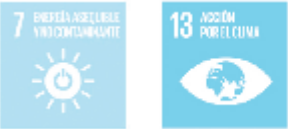
Aguas de Murcia gestiona 15 depuradoras de aguas residuales (EDAR) cuya función es devolver al medio natural el agua residual en las condiciones que marca la legislación vigente.

Los procesos de depuración constan de las siguientes fases:





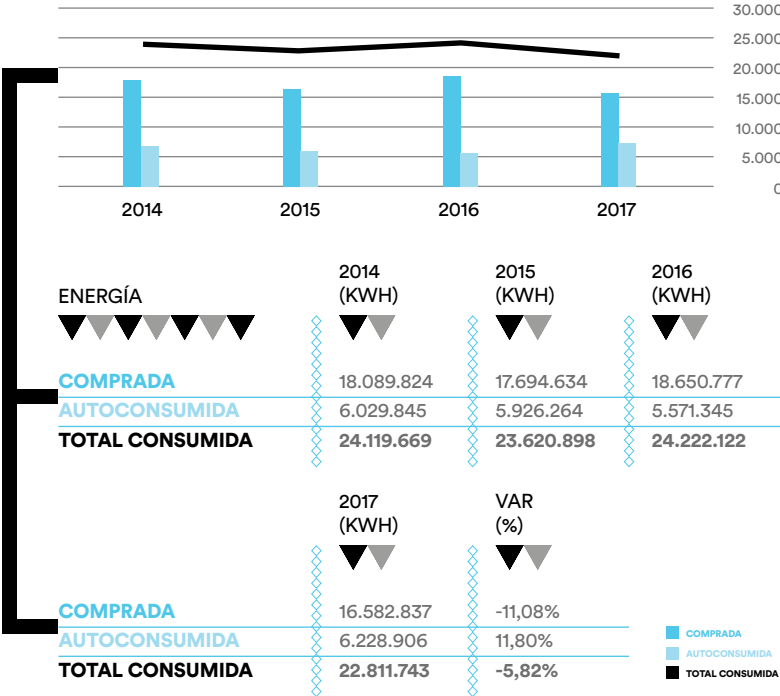
2.1.3 Energía y cambio climático



PROCESO	CONSUMOS ENERGÉTICOS (KWH) 2017
Abastecimiento	2.022.002
Saneamiento	3.478.074
Oficinas	456.449
Estación Potabilizadora La Contraparada	1.983.411
Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales	8.642.901
Total	16.582.837

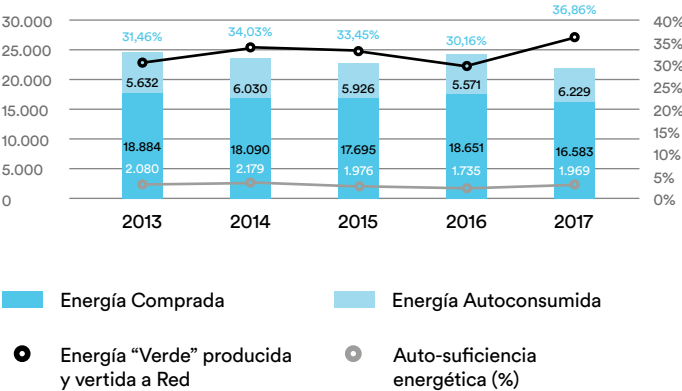
FUENTES DE PRODUCCIÓN ENERGÍA VERDE	PRODUCCIÓN (KWH) 2017
Cogeneración EDAR Murcia Este	6.066.800
Energía fotovoltaica EDAR Baños y Mendigo	20.951
Energía fotovoltaica EDAR Murcia Este y 6 más	1.810.531
Energía fotovoltaica ETAP La Contraparada	118.892
Energía Mini-Hidráulica El Quiebre	137.485
Energía Mini-Hidráulica C2 Bis	0
Recuperación energética Bombeo de Roldán	91
Recuperación energética ETAP La Contraparada	0
Energía fotovoltaica Zarandona	43.123
TOTAL	8.197.873

Relación Energía Comprada - Autoconsumida (MWh)



En el año 2017 el porcentaje de “autosuficiencia energética” ha aumentado, alcanzando el 36,86%, esto significa que 1 de cada 3,5 kWh que Aguas de Murcia consume han sido producidos en las “fuentes de producción de Energía VERDE”.

MWh RENOVABLES V.S. MWh Consumidos
% de AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA

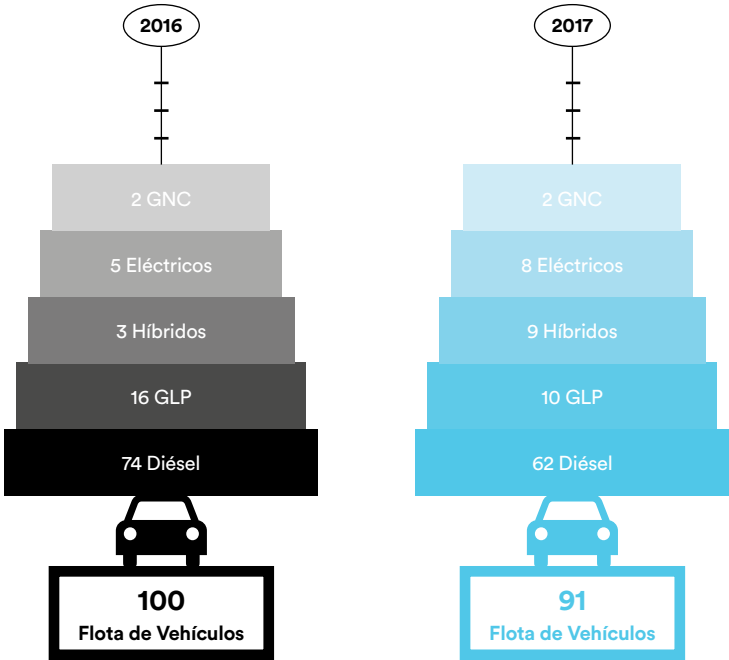


Durante 2017, se ha disminuido el consumo de Energía en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales y el consumo Eléctrico en Oficinas debido a las acciones encaminadas a la mejora de la eficiencia energética y concienciación de la plantilla.

Las distintas políticas llevadas a cabo para la gestión eficiente de la Energía Eléctrica dan como resultado un apreciable descenso de la Energía Comprada. Toda la Energía que se consume en Aguas de Murcia tiene Certificado de Garantía de Origen Renovable.

Como resultado de la implicación de la empresa en la reducción de emisiones, se apuesta por la reducción de la flota de vehículos y por vehículos más sostenibles.

La distribución de la flota por tipo de combustible es la siguiente:



Se realiza desde el año 2008 el ejercicio de contabilizar las emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) generadas en el desarrollo de su actividad. Inicialmente, de forma voluntaria y con el objetivo de informar a los empleados y a los grupos de relación a través del Informe de Desarrollo Sostenible (IDS) y, en los últimos años, se ha realizado un intenso trabajo de recopilación de información que ha permitido cuantificar la Huella de Carbono asociada a la gestión del Ciclo Urbano del Agua en el Municipio de Murcia así como la validación del cálculo según los criterios establecidos en la Norma UNE EN ISO 14064 (Gases de Efecto Invernadero). Aguas de Murcia cuenta, desde el 2013, con la validación del cálculo de Huella de Carbono conforme a la norma UNE EN ISO 14064, así como, desde el año 2014, la inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono, compensación y proyectos de adsorción de CO2, creado por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

	2017	2016	2015	2014
	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲
Proceso de depuración	1.809,66	1.630,54	1.541,22	1.540,32
Combustibles vehículos	129,84	123,03	140,91	149,15
Combustibles equipos auxiliares	33,29	23,58	27,54	28,13
Gases refrigerantes	47,52	22,86	63,81	35,33
Extintores	0,22	0,09	0,11	0,58
Electricidad	0	151,81	660,83	953,54
Total CO ₂ eq.	2.021	1.952	2.434	2.707



Evolución indicadores de Emisiones (2014-2017)

	2017	2016	2015	2014
	▼▲	▼▲	▼▲	▼▲
Emisiones de Proceso depuración (KgCO ₂ /m ³ de agua tratada)	0,044	0,041	0,038	0,036
Emisiones Totales (KgCO ₂ /Clientes Servidos)	4,56	4,43	5,53	6,16
Emisiones Totales (KgCO ₂ /m ³ de agua servida)	0,067	0,067	0,085	0,093

Aguas de Murcia tiene una clara política de eficiencia energética, apostando por la disminución del consumo energético, la producción de energía renovable, la reducción de la flota de vehículos y la obtención de vehículos más sostenibles. A pesar del esfuerzo realizado y de la disminución obtenida en el consumo eléctrico total, la cantidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Huella de Carbono) del año 2017 no se ha disminuido respecto al año anterior.

No obstante se obtiene del Ministerio el reconocimiento a la reducción periódica realizada en estos cuatro años, otorgándonos el sello del Ministerio de Cálculo y Reduzco de la Huella de Carbono.



2.1.4 Biodiversidad



La empresa municipal hace público su compromiso con la biodiversidad aprobando en 2016 su política de Biodiversidad, siendo ésta difundida tanto a nivel interno como externo de la Organización.

Se realizaron estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacio protegido o áreas de alta biodiversidad a partir de la categoría actualizada del MAPAMA y la información del GIS de las instalaciones de Aguas de Murcia, adoptando diferentes medidas para preservar los hábitats protegidos en los lugares donde se realiza la actividad.

Se identificaron cinco instalaciones que se encuentran ubicadas dentro del Parque Regional de El Valle y Carrascoy, y 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.

Durante el año 2017, no se han identificado nuevas instalaciones ubicadas dentro de espacio protegido.

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 (m²)
Bombeo “La Pinada”	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona.	30
Depósito “El Valle”	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona.	3.552
Depósito “La Pinada”	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle.	400
Depósito “Torre Guil”	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle.	1.200
Depósito “Carrascoy”	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle.	150

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

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
Bombeo “La Pinada”	1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje. 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.
Depósito “El Valle”	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.
Depósito “La Pinada”	1. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento. 2. Algo de basura en su en- torno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.
Depósito “Torre Guil”	1. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemando.
Depósito “Carrascoy”	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio.	- -

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

A finales del 2016, se firma un convenio de colaboración con la Asociación Naturalista del Sureste (ANSE) para el fomento de la Biodiversidad, definiendo distintas posibles actuaciones a realizar en esta materia, a nivel educativo, ambiental, de reutilización de instalaciones en desuso, etc.



Durante el año 2017 se han ejecutado 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, acciones de voluntariado ambiental, etcétera.

Bebedero La Pinada



2.1 Respeto al Medio Ambiente

Aguas de Murcia

Trabajos para la recuperación del Bosque de Ribera



3

Personas

3.1 Implica- ción social y derecho humano al agua

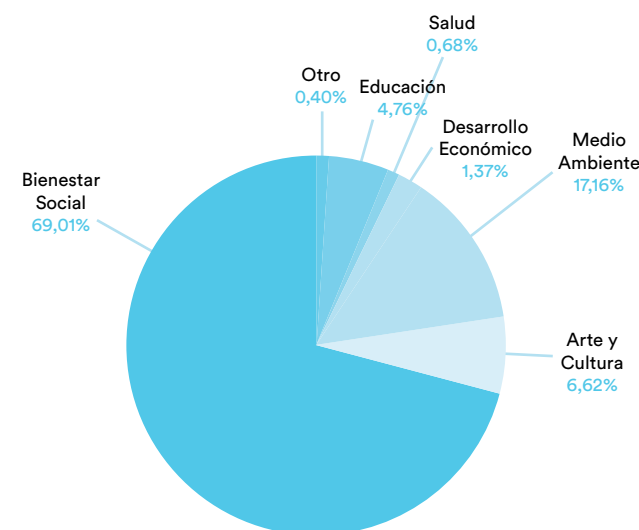
3.1 Implicación social y derecho humano al agua

Aguas de Murcia

3.1.1 Contribución a la comunidad local



Aguas de Murcia ha destinado 390.771,2 euros en la realización de acciones sociales. A esta cantidad hay que añadir la tarifa social y las tarifas bonificadas para familias desfavorecidas, con un importe de 784.985,5 euros, lo que hace un total de 1.175.756,7 euros.



% CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

En el gráfico 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.

Actuaciones a destacar:

- Dentro del programa Teaming, la plantilla seleccionó a la Asociación de Familiares de Niños con Cáncer de la Región de Murcia (AFACMUR) como beneficiaria de sus aportaciones.
- Se firma convenio de colaboración con la Plataforma Acción Social, destinado a la realización de trabajos de investigación y actividades de sensibilización y de formación sobre las materias tales como el desempleo, la pobreza, el racismo, la xenofobia, la discriminación y la sostenibilidad ambiental, entre otros.
- Se firma convenios de colaboración con ASTRAPACE y con el Programa UCAMPACITAS.
- Durante 2017 se amplía el convenio de colaboración con la Asociación Pupa clown, Payasos de Hospital.
- En colaboración con el Ayuntamiento de Murcia, se realiza campaña de información de medidas a adoptar para evitar la presencia del Mosquito Tigre. Protegiendo a los clientes de las molestas consecuencias de su picadura.
- Al igual que en años anteriores, se colabora con el Centro Regional de Hemodonación realizándose dos jornadas de donación de sangre tanto para personal interno como externo de la empresa.
- Se realiza por segundo año consecutivo durante el mes de Diciembre la Rifa Solidaria entre todo el personal de la organización. El importe recaudado es donado a Jesús Abandonado.

Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización



Principales acciones llevadas a cabo en 2017:

- Jornadas Agua y Sostenibilidad.

- Inauguración Exposición H2O! “Los Secretos del agua en tu ciudad”.
- Talleres educativos con motivo del Día Mundial del Agua.
- III edición del Libro recopilatorio “Relatos del Agua”.
- III Certamen de Microrrelatos del agua.
- Visitas guiadas a instalaciones de escolares y profesionales. Durante 2017 se han recibido 1.625 visitantes en la Estación Potabilizadora de La Contraparada.
- Colaboración en la jornada “Educación para el Siglo XXI” de la Asociación Pedagógica.

Programa “Conoce tu empresa”

Realización de visitas planificadas, comunicadas internamente a toda la plantilla, donde pueden conocer las distintas instalaciones y centros que forman la empresa.

A lo largo de 2017 como desarrollo del programa se han realizado visitas al Centro de Control de Operaciones, a la potabilizadora La Contraparada, al Colector Central, al Tanque de Tormentas, al Depósito El Quiebre, al Centro de Atención Telefónica y al Museo de la Ciencia y el Agua (Maqueta del Subsuelo).

Celebración de días de especial repercusión

- Día Mundial del Turismo. Campaña de Twitter.
- Día Mundial del Agua. Celebración de talleres en colegios.
- Día Internacional de la Mujer. Participación en la campaña “No le pongas género, ponle talento” y jornadas de difusión por Twitter.
- Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Charlas, distribución de pósters y presentación del III Concurso de Ideas en PRL.
- Hora del Planeta. Apagado de luces de la sede central.
- Iluminación fachada de la sede central:

- Día Mundial Contra el Cáncer de Mama.
- Día de las Naciones Unidas.
- Día Mundial de la Niña.
- Día Mundial del Niño.
- Día de las Fuerzas Armadas.
- Día Contra la Violencia de Género.
- Día Espina Bífida.
- Día Mundial del Medio Ambiente.
- Día del Donante.
- Día de la Lengua de Signos.

3.1.2 Tarifas más sociales



Aguas de Murcia está cada día más concienciada con los colectivos en situación de vulnerabilidad económica. Por ello, se aprobó a principios de 2017 un nuevo Fondo Social complementario de 100.000 euros anuales que fue ampliado finalmente a 190.115,25 € para aumentar las ayudas de los colectivos más desfavorecidos. Durante este periodo también se reduce el precio en los tramos de consumo (hasta 20 m³/bimestre) y se disminuye por primera vez los gastos de reconexión al 50%.



Un recurso y un derecho.

Aprobación de nuevas tarifas 2017 más ventajosas para los Clientes.

Tarifas especiales en 2017

- Tarifa para viviendas con más de 4 miembros: Ampliación de la tarifa de familia numerosa a todas las viviendas con más de 4 miembros al considerar necesario ponderar la tarifa del agua en función de las personas que hacen uso de la misma.
- Tarifa para pensionistas: Personas que poseen como única renta una pensión y los ingresos totales de la unidad familiar no superan el Salario Mínimo Interprofesional.
- Tarifa industrial: Precio único por consumo para la actividad. Deben demostrar que al menos un 51% del agua de abastecimiento queda integrada en cada uno de los productos finales de la actividad.
- Tarifa especial de fugas: Reducción del precio por exceso de consumo de agua como consecuencia de una avería o rotura en la instalación interior del cliente hasta un 11 % en el segundo bloque.
- Tarifa plana Fondo Social: Tarifa de 5 €/mes (más los impuestos correspondientes) para las familias que reúnan los requisitos y tengan un consumo por persona inferior a 110 litros/habitantes/día (consumo básico según la OMS).
- Tarifa de comedores sociales: Tarifa muy especial para Entidades constituidas sin ánimo de lucro (ONGs, Fundaciones y Asociaciones) en cuyos centros, locales e instalaciones se suministre agua y se dispensen o atiendan servicios de comedor social.

3.1.3 Compromiso de pago sin intereses



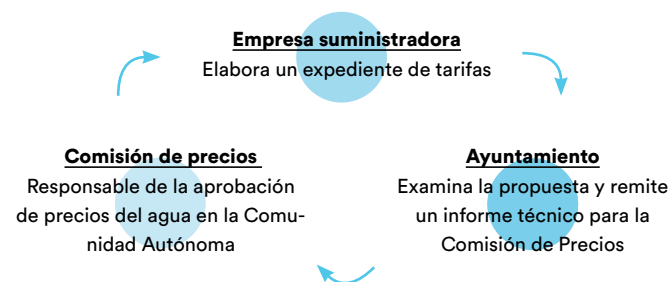
Los clientes con dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de realizar un compromiso del aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2017, se firmaron un total de 2.438 compromisos de pago sin intereses, correspondiendo 1.447 a clientes con fondo social y 991 a clientes que aunque no están identificados como vulnerables, necesitan de forma puntual aplazar y planificar el pago de facturas.

3.1.4 El precio del agua. Transparencia en la elaboración de las tarifas



La empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas. El organismo regulador, el ayuntamiento, examina la propuesta y elabora un informe técnico que remite a la Comisión de Precios, organismo perteneciente a la Comunidad Autónoma compuesta por representantes de organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores de usuarios, competente para aprobar los precios definitivos del agua.

3.1 Implicación social y derecho humano al agua



Un factor importante a tener en cuenta en la elaboración de las tarifas es la repercusión de la compra de agua desalada en el precio del agua como consecuencia directa del período de sequía al que estamos sometidos en los últimos años en la Región de Murcia.

3.1.5 Comunicación interactiva

La presencia en las redes sociales es una herramienta estratégica de comunicación y de disposición de servicio. Aguas de Murcia ofrece a sus clientes distintas aplicaciones para servirles la mejor respuesta.

Oficina virtual

<https://emuasa.aguasonline.es>

APP

www.emuasa.es

Canal Twitter

@EMUASA_Clientes

Canal Whatsapp

649400600

Servialerta

Comunicación vía SMS /
móvil y/o e-mail

Telelectura

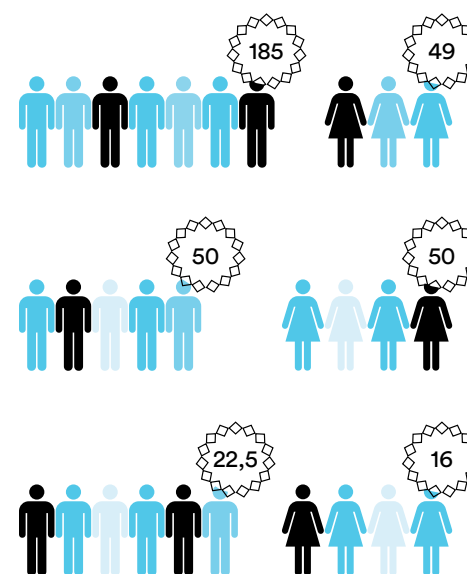
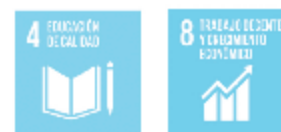
Nuevas tecnologías en la
gestión del agua

3.2 Equipo humano y desarrollo de talento

3.2 Equipo humano y desarrollo de talento

Aguas de Murcia

El activo más importante para Aguas de Murcia, es el personal que conforma su plantilla



234 personas en plantilla. Un aumento del 1,74 por ciento respecto a 2016. **49 mujeres** y **185 hombres**.

Contrataciones en 2017 del **50% hombres** y **50% mujeres**.

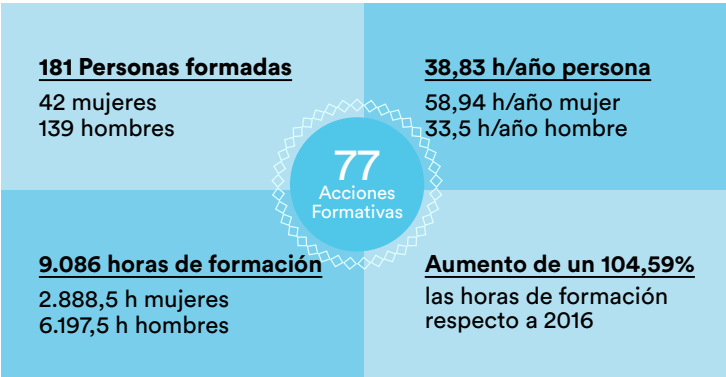
Empleo estable y de calidad. 94% contrato indefinido. Antigüedad media de **22,5 años en los hombres** y **16 años en mujeres**.

Aguas de Murcia dispone de un procedimiento de selección, basado en la transparencia e imparcialidad, valorando la capacidad y el mérito y garantizando la igualdad de oportunidades. Durante el año 2017, se han realizado seis procesos de selección.

3.2.1 Formación



La formación es entendida como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas, activo de gran valor en la Organización, por lo que existe una apuesta firme por la formación y concienciación de todo su personal.



Destacar el compromiso de Aguas de Murcia con la Seguridad y Salud Laboral de toda su plantilla que nos llevó a impartir en 2017 un total de 674 horas en esta materia, lo que supone un 233,6% más que el año anterior.

3.2.2 Igualdad, diversidad y conciliación



Igualdad, diversidad y conciliación son valores que forman parte de la cultura de Aguas de Murcia.

Se dispone de una política que refleja el compromiso firme de la Dirección por la Igualdad.

A pesar de no tener obligatoriedad legal, se dispone de un Plan de Igualdad de Oportunidades.

El II Plan de Igualdad nace con vocación de ser una herramienta de trabajo para el desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, pero también se preocupa por la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social y laboral, haciendo especial hincapié en la preparación e inserción de personas con discapacidad intelectual.

A destacar en 2017:

- **Sensibilización en diversidad funcional:** Firma de convenios de colaboración con ASTRAPACE y UCAMPACITAS, comprometiéndonos a realizar prácticas profesionales. Además a través de un acuerdo con el SEF, se firma un contrato en prácticas no laborales con una persona perteneciente a un grupo étnico diferente.
- **Comunicación, imagen y lenguaje:** Patrocinio de la carrera de “Colores por la Igualdad y Contra la Violencia de Género” en Murcia, con motivo del Día Internacional de la Mujer en la campaña de ADECCO “No le pongas género, ponle talento” y en unas jornadas de difusión por twitter, incluyendo el tema oficial de la ONU: “Las mujeres en un mundo laboral en transformación: hacia un planeta 50-50 en 2030”.

- **Espacio para la Igualdad:** Habilitado el “Buzón de Acoso”.
- **Patrocinio:** “Carrera colores contra la Violencia de Genero” y “I Congreso Nacional sobre trata de seres humanos”.

3.2.3 Seguridad y salud en el trabajo



Líneas Estratégicas

Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad

Tolerancia cero con la exposición a riesgos. Incluyendo proveedores

Integración de la función de prevención en las actividades de negocio



Auditorías del Sistema de Gestión PRL



Programas de educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicados a los trabajadores en relación con la salud:

Reconocimientos médicos	193
Reconocimientos ginecológicos	32
Simulacros	8
Cursos de formación	674 horas
Comités de Seguridad y Salud	5
Comités de Gestión de la Prevención de riesgos laborales	3

Formación en PRL



Simulacros de emergencia

- Fuga de Cloro gas en ETAP La Contraparada
- Fuga de Cloro gas en Depósito del Quiebre
- Derrame de Cloruro Férrico en descarga en la EDAR Murcia Este
- Vertido de Sulfato de Alúmina en la ETAP La Contraparada

Evaluación Riesgos Psicosociales

Se realiza durante el año 2017 una evaluación de riesgos psicosociales mediante la aplicación del método F-PISICO 3.1 del INSHT.

Smart Protection

Plan de choque para la mejora de resultados en Prevención de Riesgos Laborales. Se definen estrategias de actuación para atacar los problemas identificados en los sistemas operativos, infraestructura de gestión, mentalidad y comportamientos.

- **Instalación de Alcohóímetros en vehículos**
23 vehículos con dispositivos instalados
- **Plan de movilidad vial**
- **Plan de salud y promoción de hábitos saludables 2017**

Nuestras reglas que salvan

OBJETIVOS ► **CERO ACCIDENTES MORTALES**

Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.

Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.

Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)

Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.

Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.

Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizó, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.

No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida.

Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.

No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación mientras conduzco.

No conduzco bajo los efectos del alcohol, estupefacientes u otras drogas.

Proyecto Cultura Justa

El objetivo es impulsar la aparición de un clima de confianza en torno a la Seguridad y Salud basado en el conocimiento de los incidentes. Durante 2017 se lleva a cabo un primer plan de acción de implantación.

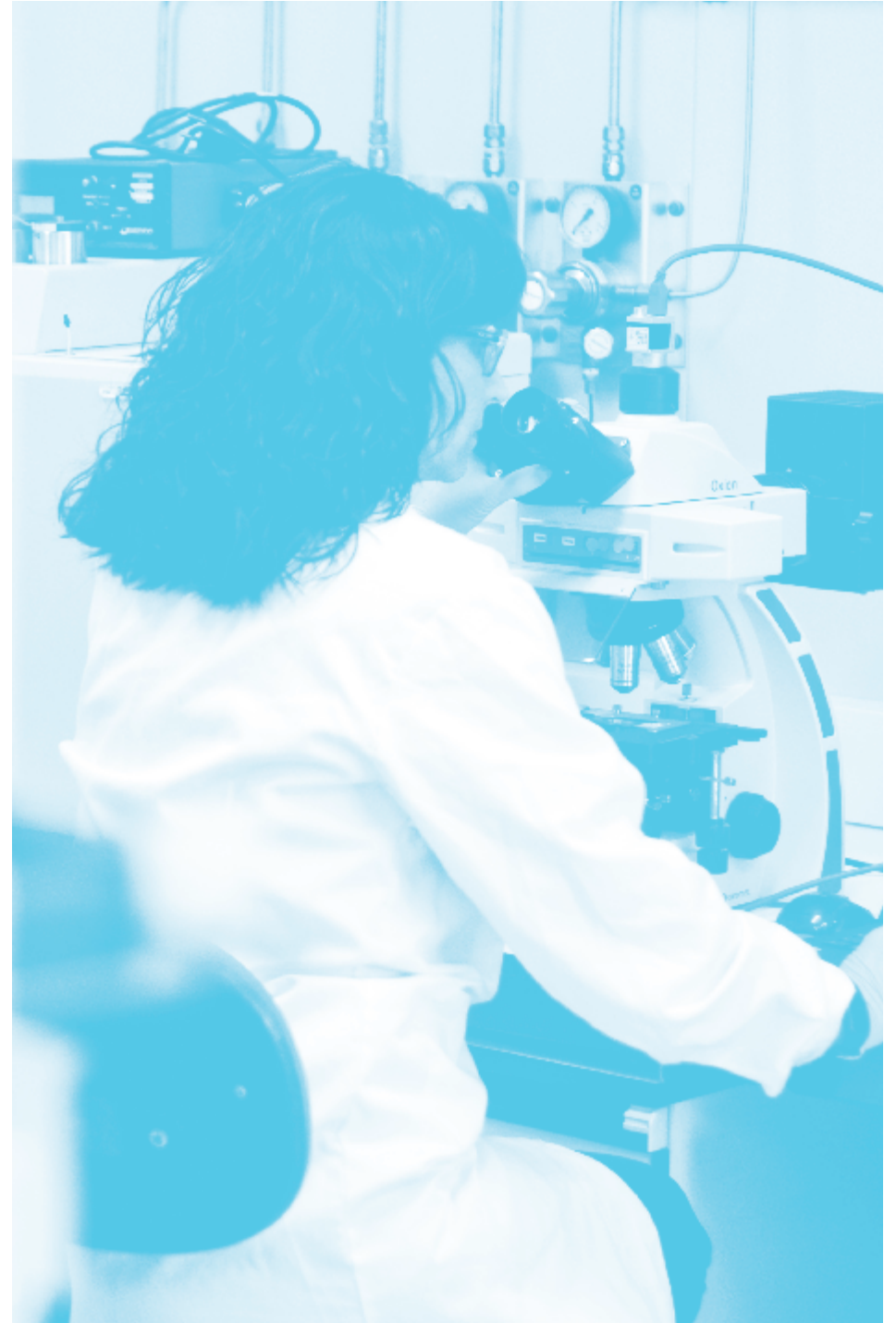
Enfoque positivo de la Seguridad y Salud

Fomentar la declaración
espontánea de los eventos

No tolerar las transgresiones y adaptar las
sanciones a los niveles de responsabilidad

Durante 2017 se ha optado a la **SOLICITUD DEL BONUS** al no haber superado los índices de referencia. Se requiere la devolución del 10 % de las cuotas de contingencias profesionales satisfechas en 2016.







4

Valor
Compartido

4.1 Buen gobierno y gestión ética

4.1 Buen gobierno y gestión ética

Aguas de Murcia

A finales del 2016 el Consejo de Administración aprobó la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (Sistema de Compliance) de Aguas de Murcia, que hasta el momento estaba adherido al Sistema del Grupo Suez.

Una vez nombrado al Compliance Officer, en el Consejo de Administración de fecha 31/03/2017 se aprobó el Código de Conducta y las distintas Políticas definidas en el Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Aguas de Murcia.

Para su difusión se entrega copia de esta documentación a toda la plantilla y además se realizan distintas sesiones formativas presenciales.

El Código garantiza la transparencia, el buen gobierno y la conducta ética, constituye una guía de conducta de su personal que debe primar en la Organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuales son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respecto a los derechos fundamentales y a la dignidad.

Existe un correo electrónico al que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier duda o situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen el Sistema de Cumplimiento Normativo de Aguas de Murcia: codigodeconducta@emuasa.es. También se puede contactar directamente con el Compliance Officer.

Este código cumple con los siguientes criterios:



4.2 Orientación al cliente

4.2 Orientación al cliente

Aguas de Murcia

En Aguas de Murcia somos conscientes que los clientes son nuestro mayor activo. Es por ello, que se trabaja en una dinámica de mejora continua que da respuesta a las nuevas necesidades y demandas que se plantean. Como consecuencia de esta mejora, se desarrollaron cinco compromisos con el cliente que aumentan los estándares de calidad y el fortalecimiento de los servicios.



- 1** **Instalamos tu contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.**
- 2** **Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo no superior a 10 días laborables.**
- 3** **Realizar una lectura correcta de tu contador. Si cometemos un error, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborables.**
- 4** **Si al leer tu contador, detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.**
- 5** **Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales.**
Cambio de titular del suministro para vivienda // Actualización de domicilio de correspondencia // Actualización de datos bancarios // Emisión de duplicados de facturas

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

Además, la implantación de la Cita Previa Imprescindible mejora la atención al cliente, reduciendo los tiempos de espera y optimizando los recursos.



Centro de atención telefónica gratuita
900 700 808



Oficina Virtual
emuasa.es

4.2.1 Canales de atención al cliente

Durante 2017 se ha trabajado en ofrecer nuevas formas de contactar sin tener que pasar por la oficina, nuevos métodos de pago que den más libertad a nuestros clientes. Se ha implantado la APP Oficina Virtual y se ha puesto en marcha una línea gratuita de atención al cliente.



CLIENTES

- Centro de atención telefónica gratuita **900 700 808**
- Web Aguas de Murcia **emuasa.es**
- Oficina Virtual APP
- Atención Personal con **Cita previa**
- Canal **WhatsApp** y **Twitter**
- S!** **Servialertas**

CANAL PRESENCIAL

Atención presencial, necesaria Cita Previa salvo para determinadas gestiones que requieren de una atención inmediata. Horario de atención en oficina de lunes a viernes de 08:00 a 13:30. También se atiende por las tardes (de 17:00 a 19:00 h.) exclusivamente a administradores de fincas y gestores inmobiliarios, excepto en Semana Santa, Fiestas de Primavera, verano y navidad debido a que la jornada de trabajo es por la mañana.

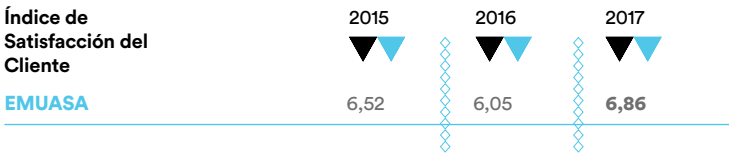
CANAL NO PRESENCIAL

Canal de Atención Telefónica: 900 700 808 de lunes a viernes de 08:00 a 21:00.
Web, oficina virtual y App de Aguas de Murcia: 365 días, 24 horas. Incorporan nuevas funcionalidades y mejor acceso desde dispositivo móvil.
Twitter: @EMUASA_Clientes de lunes a viernes de 09:00 a 19:00.
Canal WhatsApp: 649 40 06 00 de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de lunes a jueves de 17:00 a 19:00 (excepto Semana Santa, Fiestas de Primavera, verano y navidad).
Buzón de aguas: 365 días, 24 horas. **Registro general:** igual horario que atención presencial. **Servialertas:** Comunicación vía SMS-móvil y/o email

4.2.2 Satisfacción de los clientes



Anualmente, con el fin de mejorar la calidad y la gestión del servicio se realiza la encuesta de Índice de Satisfacción del Cliente que permite conocer las principales necesidades y problemas del cliente así como el análisis de los puntos fuertes y áreas de mejora de la empresa.



El Índice de Satisfacción del Cliente en 2017 se sitúa en **6,86** sobre 10, produciéndose un incremento de 0,81 respecto 2016

Puntuación media de cada indicador, Evaluación 2015-2016-2017

	2015	2016	2017
La continuidad del suministro	8,90	8,74	8,64
La presión del agua en su casa	7,54	7,40	7,14
La regularidad de la factura	7,71	7,73	7,42
La claridad de la factura	7,38	6,95	6,78
La precisión de la factura	7,64	7,31	7,61
La facilidad para contactar	7,00	6,65	7,53
El color del agua	7,22	6,97	6,92
Atención recibida	7,87	7,12	7,65
El olor del agua	5,68	5,93	5,73
Precio	4,02	3,55	4,00
El sabor del agua	4,54	4,27	4,64
La calidad del agua	5,45	4,86	5,21

Las medidas adoptadas con la aprobación de las nuevas tarifas para clientes vulnerables han impactado positivamente en los usuarios del servicio quedando reflejado en el correspondiente indicador de la encuesta.

En oficina, se ha instalado el dispositivo HappyorNot, otro mecanismo de medida de satisfacción del cliente, accesible, anónimo y fácil de usar, donde queda reflejada la opinión del usuario sobre la atención recibida durante la realización de sus gestiones.



4.2.3 Innovación en la oferta

Rincón del Cliente

Espacio habilitado para realizar gestiones a través del **canal telefónico, la oficina virtual y terminales de autogestión**, en los que se pueden solicitar documentos de pago, duplicados de recibos, cita previa, informar auto lectura de contador y realizar pagos con tarjeta a través de pasarela de pago.

Permite dar servicio a aquellos clientes que acuden sin cita previa, principalmente por desconocimiento de los canales no presenciales o de la necesidad de la cita previa. Se obtiene una atención ágil e inmediata.



Centro de Atención Telefónica

Canal no presencial por excelencia, con una nueva línea gratuita de atención al cliente para realizar todas las gestiones sin necesidad de acudir a la oficina, cómodamente desde cualquier lugar.



900 700 808

Oficina Virtual

Posibilita la realización de gestiones, de forma sencilla y cómoda, los 365 días del año, las 24 horas del día, en cualquier lugar y sin necesidad de registrarse. Se trata de un espacio práctico y ágil desde donde poder hacer los trámites habituales. Se incorporan nuevas funcionalidades para ofrecer a los clientes un servicio cómodo desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Twitter

@EMUASA_Clientes

Canal de difusión, comunicación e intercambio de opiniones donde se puede plantear cuestiones o incluso solicitar gestiones.

Whatsapp

649 400 600

Impulso a este nuevo canal de atención caracterizado por la rapidez, comodidad y agilidad donde se pueden solicitar gestiones y plantear dudas que serán atendidas de inmediato por agentes especializados. Se trata de una herramienta de comunicación muy interesante que permite enviar cualquier tipo de petición así como adjuntar imágenes de documentos necesarios para la contratación.

Nuevo Servicio de Pago con tarjeta

Se habilita un **Servicio de Pago con tarjeta** a través de varios medios, para evitar al cliente desplazamientos innecesarios, sin esperas ni colas en oficina, fácil, intuitivo y sin gastos de gestión.

Servialertas / Campaña de Actualización de Datos

Actualización de datos de contacto de todos los clientes para una comunicación rápida y eficaz sobre cualquier actuación relacionada con su contrato de suministro a través de Servialertas. Se ofrece también el envío de facturas por medio electrónico evitando, de esta forma, retrasos en su recepción.

4.2.4 Lucha contra el fraude

Las campañas de intensificación realizadas en los últimos años en la lucha contra el fraude reflejan un descenso gradual de número de fraudes como consecuencia de una creciente y propicia concienciación del cliente.

Aun así, el número de fraudes detectados durante 2017 asciende a **372** recuperándose un total de 85.755 metros cúbicos.

4.3

Fortalecimiento de la cadena de proveedores

4.3 Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Aguas de Murcia

4.3.1 Transparencia en la adjudicación de contrato



El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los siguientes principios:



El perfil del contratante es el lugar de la página web de Aguas de Murcia (www.emuasa.es), a través del cual se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

Así, se asegura la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano. A través de este perfil, se puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

Se puede contactar a través del de licitaciones@emuasa.es

4.3.2 Proveedores y contratistas



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

En 2017 el gasto por compras y servicios a los 25 principales proveedores asciende a 40.983.288,68 € (sin IVA) lo que representa un 83,24% sobre el volumen total de proveedores, correspondiendo un 68,03% a proveedores locales, este porcentaje aumenta ligeramente respecto al año anterior.

Respecto al total de facturación, de estos 25 principales proveedores, 14 son locales, cuyo volumen de facturación representan el 56,63% sobre el total de proveedores empresa.

El principal proveedor, al igual que en el año anterior, ha sido **Mancomunidad de Canales del Taibilla**, proveedor local encargado del suministro del agua.



4.4 Implicación con los grupos de relación

4.4 Implicación con los grupos de relación



4.4.1 Grupos de relación



4.4.2 Firma de convenios y colaboraciones



Convenios de Colaboración con Universidades:



Universidad de Murcia



Universidad Politécnica de Cartagena



Universidad de Granada



Universidad de Santiago de Compostela

Principales colaboraciones en 2017:



Adhesión Plataforma EsAgua



Adhesión Declaración Internacional Productos no aptos para inodoro. AEAS



Ayuntamiento de Murcia

Iniciativa Estrategias de Ciudad de Murcia 2020



Cátedra del Agua y Sostenibilidad



Cátedra de Responsabilidad Social

4.4 Implicación con los grupos de relación

4.4.3 Participación en asociaciones



Asociación Española para la Calidad



Clúster de Smart Cities de la Región de Murcia



Asociación Española de Abastecimiento de agua y Saneamiento



Círculo de Economía de la Región de Murcia



Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones



Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia



Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia



Confederación regional de organizaciones empresariales



Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas



Asociación ibérica de tecnologías sin zanja



Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia



Centro tecnológico de la energía y el medio ambiente

4.4.4 Aguas de Murcia Solidaria



Con la finalidad de contribuir a posibilitar el acceso a bienes y servicios esenciales para la vida, como lo es la disponibilidad de agua potable y un servicio de saneamiento en aquellos países del mundo de los denominados “EN DESARROLLO”, Aguas de Murcia convoca anualmente este concurso dotado con 12.000 euros. En la edición del 2017 ganó la ONG Rafiki África con su proyecto en el distrito de Sembabule, situado en la zona oeste de Uganda, donde han construido dos tanques para la recolección de agua de los tejados del colegio del poblado para uso sanitario y, por otro lado dos tanques subterráneos de 60 m³ para uso alimentario.



4.5 Innovación sostenible

4.5 Innovación sostenible

Aguas de Murcia

Desde Aguas de Murcia se fomenta la cultura empresarial basada en la innovación sostenible y la gestión del conocimiento, que se convierte, de este modo, en el principio rector del crecimiento de toda la empresa. Sólo a través de una política de I+D consolidada es posible ofrecer a nuestros clientes un servicio acorde a los más altos estándares de calidad, pero además, en consonancia con las prioridades definidas desde la dirección, los estudios y proyectos desarrollados se pueden enmarcar en las siguientes líneas estratégicas:



ECONOMÍA CIRCULAR

Trabajar en pro de la economía circular, mediante la implantación y el desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y con reducido impacto ambiental. El objetivo es limitar los consumos energéticos y disminuir el uso de los recursos y la producción de residuos, pero también identificar vías de reutilización o valorización de los residuos generados en la actividad, favoreciendo así el desarrollo económico local.

BIENESTAR CIUDADANO

Trabajamos e innovamos para que nuestra actividad repercuta de forma positiva en el bienestar ciudadano.

CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD

Desarrollamos y optimizamos procesos que garanticen la calidad y la seguridad sanitaria, desde el control de los compuestos que pueden afectar a la calidad o al sabor del agua, hasta la detección temprana de posibles contaminaciones intencionadas del agua de consumo. Conscientes de la importancia de disponer de herramientas de evaluación y medida del riesgo que permitan detectar la presencia de contaminantes microbiológicos y químicos, reducir el tiempo de respuesta y asegurar una adecuada gestión de la incidencia.

RESILIENCIA Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Investigamos para anticiparnos a los efectos más visibles del cambio climático (sequías prolongadas, precipitaciones incontroladas) pero también otras situaciones extremas, como pueden ser los terremotos, incorporando a nuestras instalaciones nuevos diseños y materiales.

Actuaciones a destacar

Colaboración con el Ayuntamiento:

Aguas de Murcia colabora con el Ayuntamiento de Murcia en el desarrollo de una Estrategia de Ciudad de Murcia 2020. Fruto de esta colaboración, se ha concedido la ayuda para proyectos de Smart Cities (MIMURCIA) y se han elaborado propuestas enmarcadas dentro de la convocatoria Acciones Urbanas Innovadoras.

Actuamos como expertos y en representación del Municipio de Murcia en la gestión de escasez hídrica, trabajando en la elaboración de la UWA 2030; “La Agenda Urbana del Agua”.

Cátedra de Agua y Sostenibilidad:

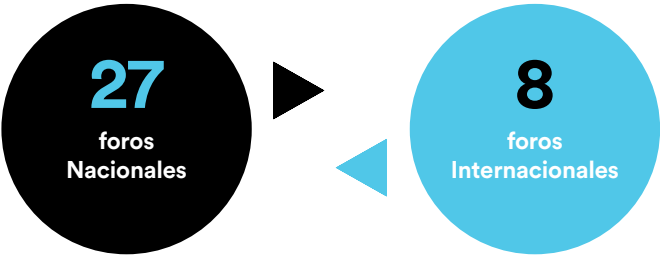
Colaboración en la realización de dos jornadas técnicas de difusión.

Impulsando la II Edición de los Premios de la Cátedra del Agua y Sostenibilidad a los mejores Trabajos de Fin de Máster.

Proyectos desarrollados en 2017:

	Producción	Redes	Clientes	Depuración	Planificación y Obras	Total
En Ejecución	1	4	0	18	9	32
Finalizados	6	7	1	14	1	29
	7	11	1	32	10	61

Difusión:



4.6 Promoción del desa- rrollo sos- tenible y la responsabi- lidad cor- porativa

4.6 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

Aguas de Murcia

4.6.1 Participación en jornadas y congresos



Aguas de Murcia, en su compromiso con la promoción del Desarrollo Sostenible, realiza jornadas y actividades de difusión.

Como referente a nivel nacional e internacional en la Gestión Integral del Agua recibe distintas visitas de profesionales en el Sector.

Principales visitas recibidas en 2017:

- Delegación del Pireo para conocer la gestión Smart
- Delegación cubana visita la EDAR Murcia Este
- Técnicos de la Oficina Nacional de Saneamiento de Túnez visitan la EDAR El Valle
- Técnicos del Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA) visitan la EDAR Murcia Este

Además, Aguas de Murcia, como empresa referente a nivel internacional, imparte un curso sobre potabilización en la Empresa Pública de Bienes y Servicios UCE Proyectos EPE de Quito (Ecuador). Durante la segunda quincena de noviembre, el Jefe de Planta La ETAP de la Contraparada imparte en Quito dos ediciones del curso “Producción de Agua Potable”.

Presentes en Congresos y Jornadas a nivel nacional e internacional:

- Congreso Nacional de Biotecnología (BIOTEC 2017)
- Congreso YWP 2017
- Kick off meeting LIFE ENRICH
- Kick off meeting MAGNITUDE
- V Jornadas de Ingeniería del Agua (JIA2017)
- I Encuentro por el Agua
- IV Jornada Agua y Sostenibilidad. “Gobernanza tradicional de recursos hídricos en cuencas deficitarias”. “La Contraparada y la ciudad de Murcia. Seguridad hídrica y protección del medio ambiente”
- V Jornada Agua y Sostenibilidad. “Contratación Pública y Agua. El impacto de la nueva regulación de los Contratos Públicos en el Derecho de Aguas”

Se realizan también publicaciones en revistas técnicas y material de jornadas y congresos:

- Revista Tecnoagua
- International Journal of Safety and Security Engineering
- XXXIV Jornadas Técnicas Tarragona

Además, pertenece a la Red de Doctorados Industriales de la Universidad de Murcia patrocinando la II Edición de los Premios Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia a los mejores trabajos Fin de Máster.

4.6.2 Cátedras

Estas dos cátedras de Aguas de Murcia y la Universidad de Murcia, están en pleno funcionamiento y nacieron del convencimiento de la necesidad de apoyar proyectos innovadores para alcanzar un desarrollo sostenible, tanto para el negocio como para el planeta.



Año: 2016

Objetivo: Desarrollar proyectos de investigación, actividades formativas y de divulgación en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.



Año: 2010

Objetivo: Impulsar actividades de investigación, educación, divulgación y promoción de la RSC y la RSE tanto a empresas como a futuros trabajadores.



Cluster Smart Cities

Año: 2016

Objetivo: Participar en reuniones y asambleas, así como en algunos de los grupos de trabajo creados, liderando el de Agua y Economía Circular.

4.5 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

4.6.3 Reconocimiento a la excelencia



Premiado en el Congreso de los Young Water Professionals Spanish Chapter. Englobado en la sesión dedicada a la “Gestión integrada de los recursos hídricos en el ciclo integral del agua”.

Destacar el unánime interés del público asistente en el proyecto LIFE SIAMEC que resultó ser doblemente laureado: como mejor comunicación científica de su sesión y como la mejor ponencia oral de todas las presentadas en el Congreso.

Finalistas de los Premios a la innovación y tecnología para la eficiencia energética en la era digital.

Proyecto SMART GREENWATER



La iniciativa SMART GREENWATER se fundamenta en la evolución del concepto mismo de Gestión del Ciclo Integral del Agua, sobre todo en el caso de regiones como la de Murcia con un grave problema de escasez de agua. En los últimos años se ha pasado de dar un servicio al cliente de suministro y depuración de agua, a dar un servicio basado en la innovación y sostenibilidad, con soluciones digitales más cerca de las personas.

4.7

Rendición de cuentas y transpa- rencia

4.7 Rendición de cuentas y transparencia

Aguas de Murcia

Se evidencia el compromiso con la transparencia mediante la publicación anual del Informe de Desarrollo Sostenible.

En el año 2017 se publicó el Informe de Desarrollo Sostenible 2016, informe de rendición de cuentas y transparencia del ejercicio del año 2016. El informe se elabora bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI) G4, opción exhaustiva, referente internacional en la elaboración de informes de Responsabilidad Corporativa. Obteniendo el distintivo GRI Materiality Disclosure y GRI Content Index Service. Además dicho informe es verificado externamente por una empresa independiente.

Aguas de Murcia sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio del año 2017, bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI STANDADS), opción exhaustiva.





5

Anexos

5.1 Índice GRI: Respuesta indicadores desarrollo sostenible GRI Stan- dards

5.1 Índice GRI: respuesta indicadores desarrollo sostenible GRI Standards

Aguas de Murcia

El índice GRI se encuentra en el documento “Indicadores GRI” que acompaña a este informe. También está disponible en la web www.emuasa.es



Acceso de indicadores de
desarrollo sostenible

En Aguas de Murcia pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de relación. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo informe.



Acceso al cuestionario

GRI verifica y otorga un año más a la Memoria de Desarrollo Sostenible de Aguas de Murcia el distintivo **Content Index** y **Materiality Disclosures**.



5.2

Correspon- dencia aspectos materiales

5.2 Correspondencia aspectos materiales

Aguas de Murcia

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 GRI STANDARDS, además aparecen en negrita los aspectos materiales que se han tomado como principales y unificados en los cinco relevantes:

PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPACTOS IDENTIFICADOS	INDICADOR GRI
 1 Buen gobierno y gestión ética	<ul style="list-style-type: none">• Gobierno corporativo y transparencia• Ética e integridad (Transparencia)• Gestión del riesgo	102-15, 102-16 AL 102-39, 201-2, 202-2, 307-1, 103-2, 413-1, 205-1, 206-1, 307-1 Y 415-1
 2 Equipo humano y desarrollo del talento	<ul style="list-style-type: none">• Gestión del talento• Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados• Implicación de los empleados• Seguridad y Salud Laboral• Diversidad e igualdad	401-1 AL 405-2, 410-1 Y 406-1
 3 Orientación al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Calidad y seguridad del servicio• Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones• Compromiso con la comunidad local	416-1 AL 419-1
 4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Compras responsables• Principales inversiones• Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos• Compromiso con la comunidad local	308-1, 308-2, 414-1 414-2, 407-1 AL 409-1, 412-3 Y 308-2
 5 Respeto por el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Concienciación sobre el uso racional de los recursos• Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones• Eficiencia operacional• Uso de energías renovables• Minimización del impacto ambiental de las operaciones• Medidas de reciclaje y reutilización de recursos• Protección de los recursos naturales y biodiversidad	301-1 AL 306-5

PRINCIPIOS DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE



6 **Implicación social
y derecho humano
al agua**

IMPACTOS IDENTIFICADOS



- Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
- Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes
- Compromiso con la comunidad local
- Derechos humanos

INDICADOR GRI



412-3, 411-1, 412-1,
414-2, 413-1 Y 413-2

7 **Innovación
sostenible**

- Tecnología e I+D+i
- Compromiso con la comunidad local

SIN EQUIVALENCIAS
DIRECTAS EN LA
GUÍA. INDIRECTA-
MENTE 102-40,
102-43 Y 102-44

8 **Relación con los
grupos de relación**

- Comunicación y compromiso con los grupos de relación
- Compromiso con la comunidad local

102-40, 102-42 AL
102-49 Y 103-1

9 **Promoción del
desarrollo sostenible
y la responsabilidad
social**

- Imagen de la compañía, reputación y marca

102-14, 102-1 AL
102-13, 102-41, 102-50
AL 102-56

10 **Rendición de cuen-
tas y transparencia**

- Sostenibilidad financiera
- Principales inversiones
- Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
- Medición de impactos socioeconómicos
- Negocio y tarifas

201-1, 201-3, 201-4,
202-1, 203-1, 203-2,
204-1 Y 308-1

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



Aspectos Generales

1 Transparencia

Económico

2 Precio del Agua

Social

3 Calidad y Eficiencia en el servicio

Ambiental

4 Acercamiento a los GGRR y Medidas Sociales

5 Gestión ambiental e I+D+i

Estos son los mismos que en el informe del 2016. Tras el nuevo estudio de materia-
lidad que está previsto realizar en 2018 estos probablemente se vean modificados.

5.3 Informe de verificación

5.3 Informe de verificación

Aguas de Murcia



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado la verificación de ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA (en adelante AGUAS DE MURCIA) la verificación incide sobre el contenido del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2017**. 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 de 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 Standards**, entre estos 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 esta Verificación los datos de 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 de grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2017.

Como Anexo a **Informe de Desarrollo Sostenible 2017** se hace referencia a los Indicadores (IRI), 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 por 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 cumplimiento de contratos con proveedores locales.
3. Compromiso de la alta dirección con el desarrollo sostenible.



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2017** 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 a **Informe de Desarrollo Sostenible 2017 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 a **Informe de Desarrollo Sostenible 2017**.

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 2017 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera concreta actividades y resultados para el periodo referido, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Mencións de Sostenibilidad GRI Standards.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, a 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

Firmado digitalmente por: ALVARO
PEREZ INGLEZ

Fecha y hora: 17.07.2018 16:13:21

6 de Julio de 2018
SGS

Creatividad y diseño:
Germinal & Brandon Love
Fotografía:
David Frutos
Imprime:
Gráficas Azorín
D.L.:
MU 1446-2018

Esta memoria de sostenibilidad pretende expresar toda la pasión, responsabilidad medioambiental y compromiso que Aguas de Murcia pone para distribuir el agua en una de las regiones dónde más compleja es su gestión.

No tiene sentido hablar de sostenibilidad sin hechos, y no hay hecho más incontestable que Aguas de Murcia te lleve a casa 1000 litros por el mismo precio que cuestan 3 botellas de agua embotellada, una cifra que precisa ser puesta en perspectiva para entender nuestro trabajo.