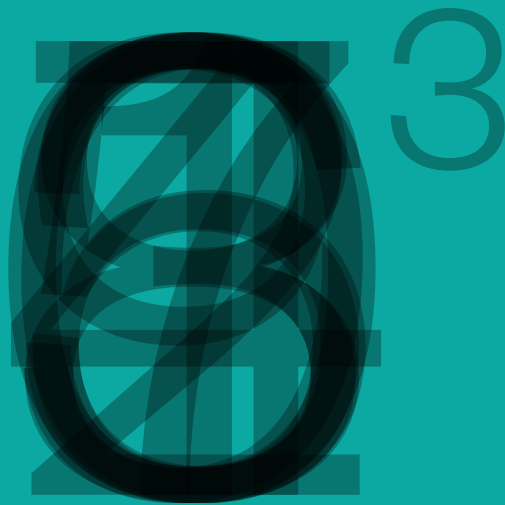


Somos lo que escuchamos, contamos y hacemos



INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE
2018

AGUAS DE MURCIA





LA TRANSPARENCIA

El Desarrollo Sostenible se ha convertido en una de las patas más importantes de la acción empresarial de las grandes compañías. Pero esta masificación del Desarrollo Sostenible, lejos de mejorarlo y hacerlo más sustancial, se ha estandarizado, haciéndolo gris e impersonal, convirtiéndolo, en la inmensa mayoría de las empresas, en una obligación más que en una herramienta realmente útil.

PLANTEAMOS UNA OPCIÓN QUE GIRE EN TORNO A UN VALOR ESENCIAL QUE AGUAS DE MURCIA Y EL RECURSO QUE GESTIONA, COMPARTEN:



LA TRANSPARENCIA

Una cualidad sincera y coherente, de una importancia capital en una empresa ligada al **sector público**, que puede permitirnos profundizar en el desarrollo sostenible, mostrándonos como una compañía abierta a su público objetivo que es cliente, sí, pero es ante todo ciudadano.

Ser transparentes implica ser más vulnerables, pero es también un acto de valentía y honestidad al que una empresa como la nuestra no puede renunciar. Es un valor que creemos que no debe mencionarse, sino que debe **demostrarse día a día** y ese es el objetivo esencial de este Informe de Desarrollo Sostenible.

El agua comparte su transparencia con Aguas de Murcia. Juntos, recurso y empresa, hemos alcanzando grandes metas y esto es sólo el principio.

Esta memoria es como el agua, limpia, pura y clara, un ejercicio de transparencia en el que abrimos nuestras puertas y ventanas de par en par para que nos conozcas y sepas **todo lo que estamos haciendo** por reescribir el mejor futuro para esta Región.

Trabajamos para ciudadanos, más que para clientes, y eso implica poner en marcha mecanismos que les permitan conocer cómo se toman las decisiones que les afectan y con qué criterios actuamos. Queremos que esa transparencia, frente a la idea de secreto y reserva, refuerce el carácter democrático de nuestra empresa y que el control ciudadano sea una realidad que nos permita impulsar nuestro deseo para luchar por **un mañana más verde y sostenible**.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL 10**DATOS ESTRELLA 2018** 12**1. QUIÉNES SOMOS** 14

1.1 Misión, visión y valores | 1.2 Organización | 1.3 Aguas de Murcia en cifras | 1.4 Nuevos retos 2020

2. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL 26**3. HOJA DE RUTA DE DS** 32

3.1 PLAN H2OLA de Desarrollo Sostenible

4. PLANETA 38

4.1 Respeto al Medio Ambiente | 4.1.1 Uso Sostenible de los Recursos Hídricos | 4.1.2 Lucha contra el Cambio Climático | 4.2 Protección de la Biodiversidad | 4.3 Innovación Sostenible

5. PERSONAS 56

5.1 Clientes | 5.1.1 Gestión social y eficiente de Clientes | 5.1.2 Uso responsable del agua | 5.2 Trabajadores | 5.2.1 Seguridad y Salud | 5.2.2 Equidad | 5.3 Comunidad Local | 5.3.1 Implicación con los Grupos de Relación | 5.3.2 Diversidad y Accesibilidad | 5.3.3 Compromiso con la Sociedad

6. VALOR COMPARTIDO 82

6.1 Buen Gobierno y Gestión Ética | 6.2 Transparencia y Rendición de Cuentas | 6.3 Cumplimiento Normativo | 6.4 Alianzas y Proveedores

ANEXOS 90

Anexo I. INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018. Contenidos GRI Standards. | Anexo II. Correspondencia Temas Materiales | Anexo III. Informe de verificación SGS.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Seguimos reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el horizonte de nuestros planes estratégicos que gira en torno a la mejora de procesos. La Dirección y toda la plantilla de Aguas de Murcia ponen cada día en práctica los valores que alientan nuestro saber hacer.

El gráfico que a continuación se presenta es una guía para conocer y entender nuestras políticas de gestión, así como el compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a cuya red pertenecemos desde 2009.

Bienvenido a nuestro Informe de Desarrollo Sostenible 2018.

JOSÉ ALBALADEJO
– DIRECTOR GERENTE



DATOS ESTRELLA 2018



MEDIO AMBIENTE

- ▶ Autosuficiencia energética **37,03%** respecto al 34,84% en 2017
- ▶ **Aumento de la energía** autoconsumida
- ▶ Durante el año 2018 se ha producido un **5,74 % más de energía** renovable que el año anterior
- ▶ El 76% ha sido producido por la instalación: **Cogeneración de EDAR Murcia Este**
- ▶ Instalación de **gasinera de biometano:**
Producción de 2,5 nm³/h a 20.000 nm³/año
Autonomía para 300.000 km/año (para un consumo medio de 6,66 nm³/100 km)
- ▶ Grupo de trabajo "**Aqua**" de la plataforma **Eurocities**.
- ▶ Participación en la **Water Governance Initiative** de la OCDE
- ▶ Elaboración del plan "**H₂OLA, Bienvenidos a la nueva gestión del agua: Aguas de Murcia Circular (Plan estratégico de DS 2021)**"



I+D+i

- ▶ Desarrollo de **60 proyectos**
- ▶ Inversión de **más de 956.000 €**
- ▶ Participación en **cuatro proyectos** financiados por la UE:
LIFE SIAMEC
LIFE ENRICH
H2020 MAGNITUDE
RIS3Mur REUSAGUA



CLIENTES

Objetivo estratégico: Potenciar la imagen de la empresa y mejorar la eficiencia de los procesos.

- ▶ Mesas de trabajo. Organizaciones empresariales, organizaciones de consumidores y tercer sector
- ▶ Gestión Telelectura a través de la oficina virtual. Incremento de contadores que cuentan con esta tecnología (telelectura), al cierre de 2018 más de 54.000
- ▶ Adaptación Servicios Accesibilidad Universal

- Utilización de metodología Agile
- Formación de personal de Atención al Cliente en técnicas de atención a personas con discapacidad
- Elaboración de las tarjetas informativas del teléfono de atención al cliente para personas con discapacidad visual (tarjetas en braille)
- Reunión con FESORMU y ONCE para implantar próximamente sistemas de atención a personas sordas, guiado de personas ciegas, etc.



BIODIVERSIDAD

- ▶ Ejecución del Convenio **ANSE-AGUASDEMURCIA**
- ▶ Actuaciones en **materia de Biodiversidad** en entornos naturales:
Paraje de La Contraparada



OPERACIONES

- ▶ Aprobación del **PLAN DE ACTUACIONES XXXII** de 5.344.521,66 €
- ▶ Cumplimiento de las planificaciones de **limpieza preventiva** de la **red de alcantarillado**, alcanzando en 2018 la cifra de 374km limpiados, 7% más que en 2017
- ▶ Aumento del rendimiento técnico (86,42%). El volumen de ANR ha disminuido respecto a 2017 en 95.037m³

1. QUIÉNES SOMOS

SOMOS LO
QUE HACEMOS

1

TRANSPARENCIA ES
ENTENDER QUE LAS PROMESAS
NO DEJAN HUELLA Y QUE SÓLO
NUESTROS ACTOS NOS DEFINEN.

1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

Aguas de Murcia se encarga de la gestión sostenible del Ciclo Integral del Agua en todo el Término Municipal de Murcia, dando servicio a 447.182 ciudadanos¹ entre Murcia capital y sus 55 pedanías².

(1) Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 21 de febrero de 2019.

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

MISIÓN

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 medio ambiente.

Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua, relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento hídrico.

Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación.

Contribuir a alcanzar el Objetivo 7 del Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas "Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente".



VISIÓN

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



VALORES

Excelencia en la prestación de servicios.

Profesionalidad y ética de sus trabajadores y proveedores.

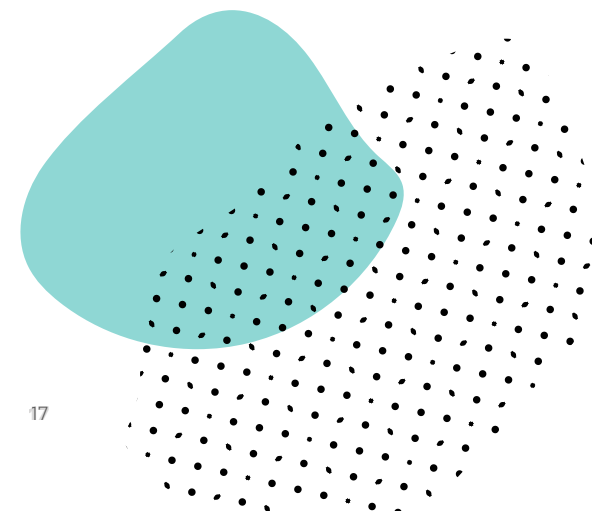
Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.

Promoción del diálogo y el compromiso con los grupos de 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.



1.2 ORGANIZACIÓN

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Presidente | José Ballesta Germán |
| Vicepresidente | Asunción Martínez García |
| Director Gerente | José Albaladejo Guillén |
| Secretario | Antonio Marín Pérez |
| Inventora | Cecilia Milanés Rodríguez |
| Consejeros | Antonio J. Navarro Corchón |
| | José Guillén Parra |
| | Gabriel Enrique Ayuso Fernández |
| | Mario Gómez Figal |
| | José Ignacio Tornel Aguilar |
| | Jorge Sánchez Marín |
| | Juan Roca Guillamón |
| | Guillermo González de Olano |
| | Javier Segovia Pastor |
| | Juan Carlos Torres Rojo |
| Francisco Javier Ybarra Moreno | |
| Inmaculada Serrano Sánchez | |

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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



1.3 AGUAS DE MURCIA EN CIFRAS

AGUA 2018

ETAP CONTRAPARADA

PRODUCCIÓN AÑO NATURAL (M³)

6.421.131

AGUA TOTAL

COMPRADA (M³)

29.904.453

AGUA SUPERFICIAL

75%

AGUA DESALADA

25%

REGISTRADA (M³)

25.543.717

RENDIMIENTO

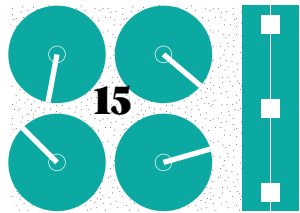
86,42 %

REDES 2018

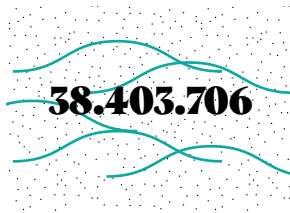




DEPURACIÓN 2018



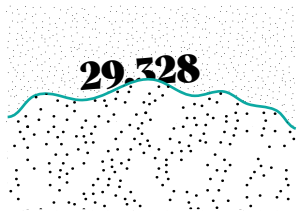
EDARS gestionadas



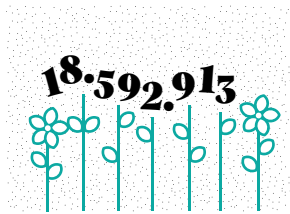
Caudal tratado (m³/año)



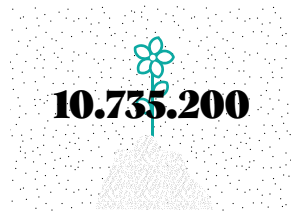
Contaminación eliminada (tm DBO₅/año)



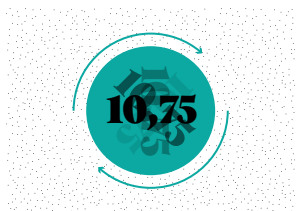
Producción de fangos (tm/año)



Agricultura directa (kg MF/año)



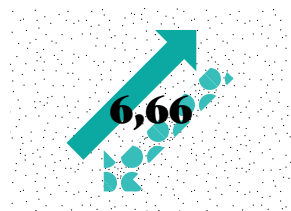
Compostaje (kg MF/año)



Reutilización (%)



Producción de biogás (nm³/año)
Valorización del 98 %



Producción de energía: Cogeneración (GWh).
El 49 % de la energía consumida en la EDAR Murcia Este.

DATOS ECONÓMICOS 2018

INGRESOS EXPLOTACIÓN NETOS

73.391.790 €

ACTIVOS TOTALES

76.651.300 €

PATRIMONIO NETO

32.663.022 €

DEUDA

36.185.685 €

INVERSIONES

4.451.730 €

CAPITALIZACIÓN TOTAL

76.651.300 €

1.4 NUEVOS RETOS 2020

Los próximos retos se encuentran definidos en el Plan H₂OLA.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL

LOS DEMÁS NOS HACEN
MÁS GRANDES

2

TRANSPARENCIA ES
ATREVERSE A CREER QUE EL
ANÁLISIS Y LA CRÍTICA EXTERNA NO
SON SÓLO IMPRESCINDIBLES, SINO
QUE NOS HACEN CRECER.

El Sistema de Gestión agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa. Este Sistema de Gestión está basado en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, disponible tanto en las oficinas como en la página Web.

Agua de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión Integrado



CERTIFICACIONES

-●
Gestión de la Calidad / según ISO 9001 (Año de certificación: 1996)
-●
Gestión Ambiental / según ISO 14001 (Año de certificación: 1998)
-●
Prevención de Riesgos Laborales / según OHSAS 18001 (Año de certificación: 2007)
-●
Gestión de la Inocuidad del Agua / según ISO 22000 (Año de certificación: 2012)
-●
Gestión Energética / según ISO 50001 (Año de certificación: 2015)



VERIFICACIONES

-●
Cálculo Huella de Carbono / según ISO 14064
-●
Informe Desarrollo Sostenible / según Global Reporting Initiative (GRI)
-●
Cálculo Huella Hídrica / según ISO 14046 y la WFN



AUDITORÍAS

-●
Febrero 2018 / Auditoría Externa ISO 9001/14001/50001
-●
Mayo 2018 / Auditoría Externa ISO 14064
-●
Junio 2018 / Verificación Informe Desarrollo Sostenible 2017
-●
Junio 2018 / Auditoría Interna ISO 22000
-●
Junio 2018 / Auditoría Interna OHSAS 18001
-●
Octubre 2018 / Auditoría Externa ISO 9001/14001 EDAR Nueva Corvera
-●
Octubre 2018 / Auditoría Externa OHSAS 18001
-●
Noviembre 2018 / Auditoría Interna ISO 9001/14001/50001 y Ampliación ISO 50001 ETAP La Contraparada
-●
Noviembre 2018 / Auditoría Externa ISO 22000





LOGROS 2018

- **Certificación de la EDAR Nueva Corvera** / en un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, bajo la ISO 9001 e ISO 14001
- **Implantación en la ETAP Contraparada** / del Sistema de Gestión Energética bajo la ISO 50001
- **Renovación del Certificado** / del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, ISO 22000
- **Reconocimiento** / en 2018 por el Ministerio para la Transición Ecológica de la Reducción de la Huella de Carbono obtenida en los últimos 4 años



EN PROCESO 2019

- **Adaptación** / del Sistema de Gestión a la nueva Norma ISO 50001:2018
- **Adaptación** / del Sistema de Gestión a la nueva Norma ISO 22000:2018
- **Ampliación del Alcance** / del Sistema de Gestión de la Energía implantando la Norma ISO 50001:2018 en la actividad de Depuración
- **Adaptación** / del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales a la Norma ISO 45001:2018
- **Cálculo y verificación Huella Hídrica**
- **Implantación** / de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301:2012

3. HOJA DE RUTAS

TAN IMPORTANTE ES HACER LA
REVOLUCIÓN COMO CONTARLA

3

TRANSPARENCIA ES
ENTENDER QUE TODO CAMBIO
GLOBAL HACIA LA SOSTENIBILIDAD
PRECISA DE BUEN GOBIERNO,
HONESTIDAD Y RENDICIÓN DE
CUENTAS FRENTE A AQUELLOS
QUE LA NECESITAN.



La estrategia en Desarrollo Sostenible se basa en los tres ejes, Planeta, Personas y Valor Compartido, donde se engloban los 10 Principios del Desarrollo Sostenible, los 9 compromisos del Rewater Plan definido por Suez, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan H₂OLA definido por Aguas de Murcia en 2018.

De este punto se parte para estructurar el informe de Desarrollo Sostenible del 2018.

NUESTRO COMPROMISO

QUIÉNES SOMOS

(MVV, Aguas de Murcia en cifras, organización, nuevos retos 2021)

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

HOJA DE RUTA DE DS

PERSONAS

CLIENTES

Gestión social y eficiente de clientes
Uso responsable del agua

TRABAJADORES

Seguridad y Salud
Equidad

COMUNIDAD LOCAL

Implicación con los grupos de relación
Diversidad y Accesibilidad.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

PLANETA

RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

Uso sostenible de los recursos hídricos
Lucha contra el cambio climático
Economía circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

VALOR COMPARTIDO

Buen gobierno y gestión ética
Transparencia y rendición de cuentas
Cumplimiento normativo
Alianzas y proveedores

| | | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ODS | Fin de la pobreza. Hambre cero. Salud y bienestar. Educación. Igualdad de género. Agua limpia y saneamiento. Trabajo decente y sostenimiento. Reducción de las desigualdades. | Agua limpia y saneamiento. Energía asequible y no contaminante. Industria, innovación en infraestructura. Ciudad y comunidades sostenibles. Acción por el clima. Vida submarina. Vida de ecosistemas terrestres. | Agua limpia y saneamiento. Producción y consumo responsables. Paz, justicia e instituciones solidarias. Alianzas para conseguir objetivos. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Gestión social de clientes Implicación social y concienciación ciudadana Calidad de vida en el trabajo Gestión eficiente de clientes | <ul style="list-style-type: none"> Optimización de la energía Uso sostenible de los recursos hídricos Mejora de la calidad del medio | <ul style="list-style-type: none"> Proveedores social y medioambientales responsables Transparencia y buen gobierno |
| PRINCIPIOS DEL PLAN H₂O LA | <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el derecho humano al agua Garantizar la igualdad de oportunidades y la diversidad La concienciación en el uso responsable del agua Comprometidos O accidentes laborales | <ul style="list-style-type: none"> Lucha contra el cambio climático Preservación del agua Autosuficiencia energética Protección de la biodiversidad | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del talento y equipo humano Orientación al cliente Implicación social y derecho humano al agua Relación con los grupos de relación | <ul style="list-style-type: none"> Respeto al Medio Ambiente Innovación sostenible | <ul style="list-style-type: none"> Buen gobierno y gestión ética Fortalecimiento de la cadena de proveedores Desarrollo Sostenible y RC Transparencia y rendición de cuentas |
| PRINCIPIOS DEL PLAN REWATER | | | |
| PRINCIPIOS DEL DS | | | |
| | PERSONAS | PLANETA | VALOR COMPARTIDO |

3.1 PLAN H₂O LA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A nivel mundial, Suez ha elaborado un plan a medio plazo con 9 compromisos de desarrollo sostenible que contribuyen de manera efectiva a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En 2018, Aguas de Murcia ha elaborado el suyo propio con **11 compromisos** enmarcado dentro del nuevo modelo que defiende la Economía Circular, donde el cuidado de las personas, la protección del medio ambiente y la creación responsable de valor compartido continuarán siendo sus principales objetivos para los próximos años.

Con el **PLAN H₂O LA de Desarrollo Sostenible** a medio plazo, se da respuesta a las principales expectativas y necesidades de nuestros

grupos de relación, y se garantiza el cuidado del Planeta y sobre todo de las personas vulnerables, manteniendo la calidad y continuidad del servicio en niveles de excelencia.

También se contribuirá de manera importante a conseguir los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas** incluidos en la Agenda 2030, los cuales se han priorizado según nuestro grado de contribución siendo el principal el ODS 6 de acceso al agua potable y saneamiento para toda la población.



En el gráfico anterior se puede ver los **ODS** más significativos de nuestra actividad y su relación con los **ejes de la RSC**, de modo que los ambientales quedan enmarcados en el eje PLANETA (izquierda), los económicos en el eje VALOR COMPARTIDO (derecha) y los relacionados aspectos sociales con el eje PERSONAS (abajo), así como del centro hacia afuera se colocan los ODS por su importancia para Aguas de Murcia.

IDENTIFICACIÓN TEMAS MATERIALES

La materialidad es la herramienta usada para determinar los aspectos relevantes, que son aquéllos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de relación.

Durante 2018 se ha llevado a cabo el II Estudio de Materialidad. De este ejercicio de análisis, se han obtenido los seis temas materiales en los que se trabajará para dar respuesta a los retos que se presenten en nuestro desempeño así como los que nos puedan plantear los propios Grupos de Relación.



| TEMA MATERIAL | ASUNTO |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| Aspectos generales | Ley / Transparencia / Ética / Economía Circular |
| Aspectos económicos | Actividad y Tarifas |
| Aspectos sociales | Calidad y Seguridad |

Se mantienen 5 de los 6 Temas Materiales respecto al Estudio de Materialidad de 2016

4. PLANETA

LA SOSTENIBILIDAD ES UN CAMINO,
NO UN DESTINO



TRANSPARENCIA ES
SABER QUE LA RENTABILIDAD
NO PROPICIA LA SOSTENIBILIDAD,
SINO QUE LA SOSTENIBILIDAD
PROPICIA LA RENTABILIDAD.



Todos los centros e instalaciones están certificados según la norma ISO 14001

4.1 RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

4.1.1 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

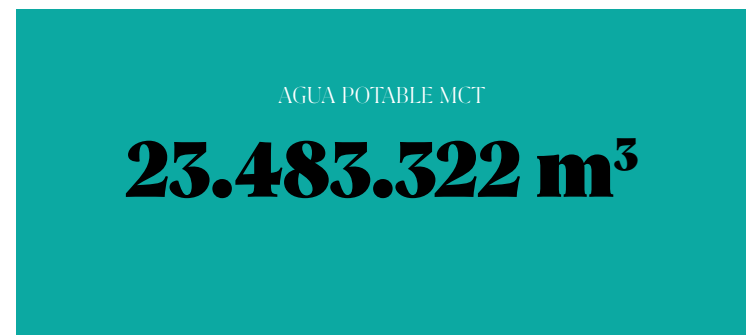
Aguas de Murcia tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en una Política de Gestión Integrada donde se encuentran incluidos los compromisos adquiridos.

- **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.
- **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.
- **Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente** y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- **Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas** con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.

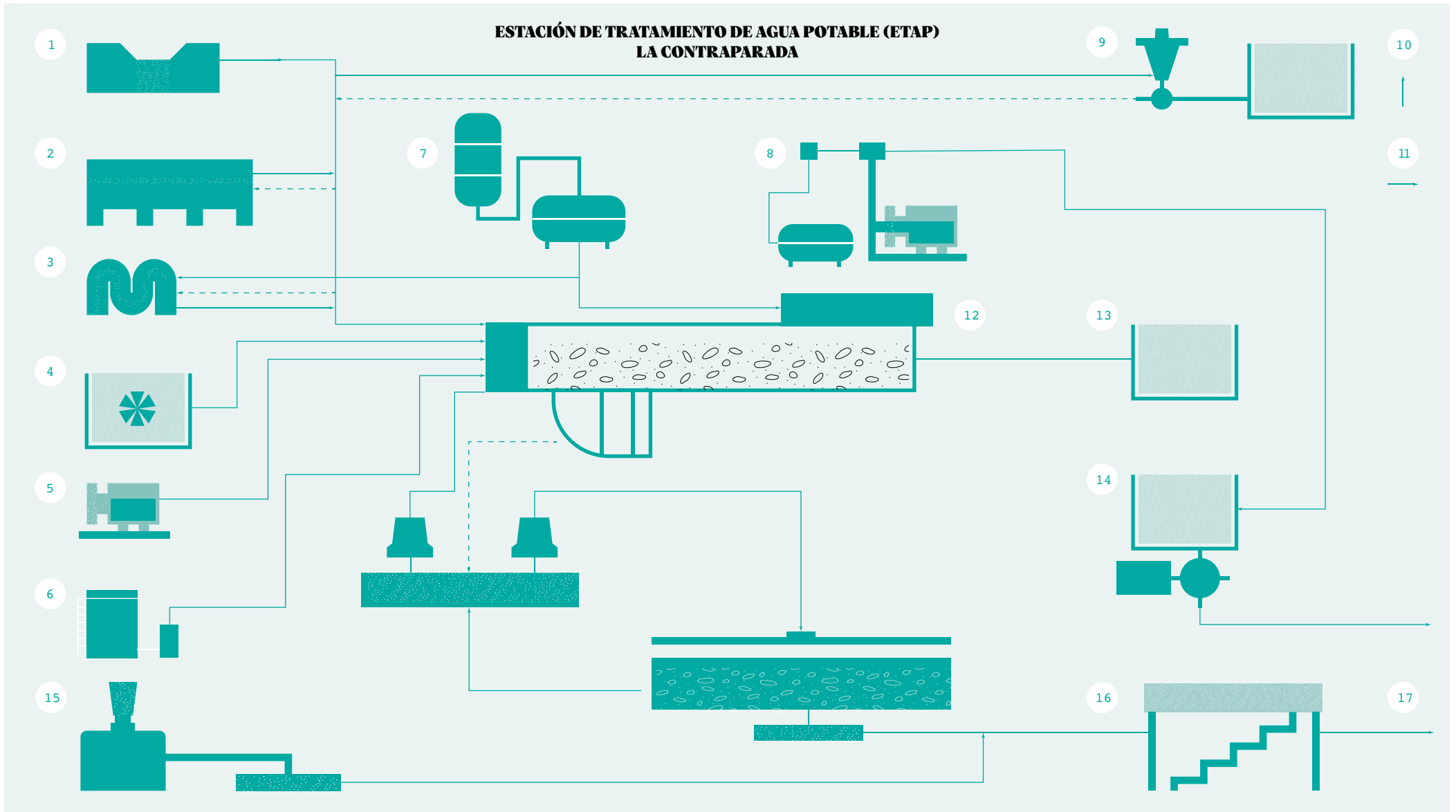
PROCEDENCIA DEL AGUA

El recurso hídrico de abastecimiento de agua potable a la población de Murcia y pedanías tiene dos procedencias diferentes:

- ▶ Mancomunidad de Canales del Taibilla (MCT)
- ▶ Estación de Tratamiento de Agua Potable La Contraparada. Principal recurso que tiene su origen en las aguas propias de la Cuenca y que son recibidas a través de las infraestructuras del Traspase Tajo-Segura. La Estación de Tratamiento tiene una capacidad nominal de tratamiento de 2.000 m³/h, donde se produce un caudal medio de 1.049 m³/h. Durante 2018, se ha suministrado el 21% del volumen demandado.



**ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (ETAP)
LA CONTRAPARADA**



Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) La Contraparada

- 1. Canal del postravase
- 2. Embalse regulador
- 3. Preozonización
- 4. Bombeo acequia
- 5. Río
- 6. Reactivos
- 7. Generación de ozono
- 8. Cloración
- 9. Recuperación energética

- 10. A depósito contraparada
- 11. A depósito paloma
- 12. Coagulación-floculación-decantación
- 13. Filtración
- 14. Bombeo de agua potable
- 15. Reactivos
- 16. Filtro prensa
- 17. Vertedero/punto de vertido

CONTROL CALIDAD ETAP

Mto. Correctivo: 62
Mto. Preventivo: 1.151
Visitas Escolares y Otros: 1.800
Determ. Analíticas: 131.814

REACTIVOS (KG/AÑO)

Cloro: 19.650
Sulfato: 697.365
Polielectrolito: 125
Oxígeno: 260.106
Polidadmac: 13.808

En la búsqueda de los más altos niveles de calidad y conscientes de que el servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población, el agua distribuida **cumple con todas las garantías** exigidas por la legislación vigente y, especialmente por las establecidas

en el **Real Decreto 140/2003** de 7 de febrero, por el que se establecen los Criterios Sanitarios de la Calidad del Agua de Consumo Humano.

Además, se realiza un **seguimiento de la calidad** del agua del Río Segura a su paso por la ETAP.

En 2018 el Rendimiento Técnico Hidráulico alcanzado ha sido de un 86,42 %



EFICIENCIA HÍDRICA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, se lleva a cabo una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas, y en general, todo un conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

GESTIÓN EFICIENTE DE LAS REDES

Uno de nuestros principales objetivos es mantener el conjunto de infraestructuras de redes de abastecimiento y drenaje del Término Municipal de Murcia bajo criterios de eficiencia hidráulica, energética y económica, asegurando un Servicio Continuo y de Calidad las 24 horas del día los 365 días del año.

BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

El plan de acción para la reducción de pérdidas se establece a través de las siguientes actuaciones:

PÉRDIDAS REALES

- Implantación de Sectorización.
- Implantación de Microsectorización.
- Búsqueda de Fugas (por métodos acústicos y por sistemas de gases trazadores)
- Control de las Conducciones de Transporte.

PÉRDIDAS APARENTES

- Sistema de Telelectura.
- Renovación de contadores.
- Supervisión diaria de lecturas, falta de cobertura...
- Detección de incidencias.

DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Con el fin de completar el ciclo del agua y devolverla al medio ambiente en las mejores condiciones, e incluso proceder a su reutilización, se gestionan 15 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDARs) encargadas de que el agua adquiera las características de calidad previstas en la legislación vigente.

HM³ VOLUMEN AGUA DEPURADA

38,40

TN DBO₅ CONTAMINACIÓN ELIMINADA

10.329

HM³ VOLUMEN AGUA REUTILIZADA

4,13

TN VOLUMEN PRODUCCIÓN FANGO

29,32

El Volumen de Agua Reutilizada se utiliza para Usos Urbanos, Agrícolas, Recreativos y Ambientales

RED DE ABASTECIMIENTO
2.213 km

BOMBEO

40

DEPÓSITOS

26

M² CAPACIDAD TOTAL

98.662

RED DE SANEAMIENTO
1.614 km

KM RED VISITABLE

52

KM RED NO VISITABLE

1.562

TANQUES DE TROMENTA

11

ESTACIONES DE BOMBEO

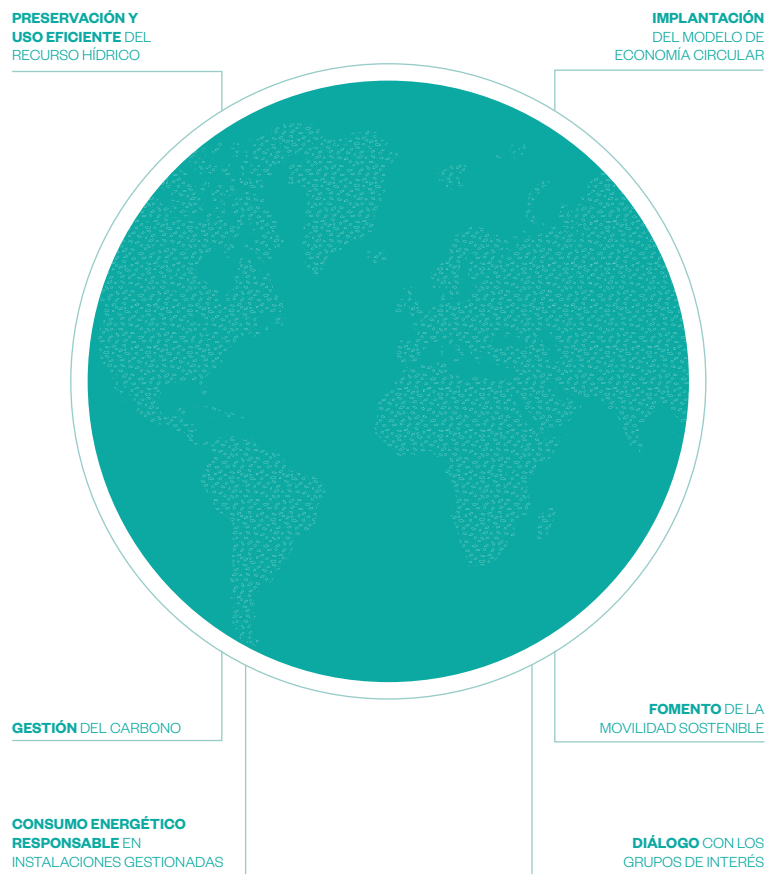
204

ESTACIONES DE VACÍO

3

4.1.2 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El fuerte compromiso en la lucha contra el Cambio Climático, se traduce en las siguientes líneas de actuación:



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Se dispone, desde 2015, de un Sistema de Gestión de Energía certificado por la norma ISO 50.001, lo que implica un control y mejora de los consumos energéticos en busca de la eficiencia energética.

Durante 2018 se ha superado la auditoría interna de ampliación de alcance del Sistema de Gestión de la Energía al ámbito de Potabilización. Será en 2019, cuando se someta a la Auditoría Externa por entidad acreditada.

COMPRA DE ENERGÍA VERDE

El consumo global de energía comprada en 2018 asciende a 16,7 GWh.

| ACTIVIDAD | COMPRA DE ENERGÍA 2018 (kWh) |
|----------------|------------------------------|
| Potabilización | 1.987.043 |
| Abastecimiento | 1.898.108 |
| Saneamiento | 3.229.737 |
| Depuración | 9.140.895 |
| Oficinas | 408.519 |
| TOTAL | 16.664.302 |

Toda la Energía que se compra tiene Certificado de Garantía de Origen Renovable

GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Durante 2018 la producción de energía se ha aumentado en un 5,74 % alcanzando los 8.668,81 MWh.

Aguas de Murcia posee distintas instalaciones de producción de Energía de Origen Renovable.

| FUENTES DE PRODUCCIÓN DE ENERGÍA DE ORIGEN RENOVABLE | 2017 | 2018 | VAR % |
|------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| Ogeneración EDAR Murcia Este* | 6.066.800 | 6.649.800 | 9,61% |
| Fotovoltaica EDAR Baños y Mendigo | 20.951 | 21.685 | 3,50% |
| Fotovoltaica EDAR Murcia Este y 6 más | 1.810.531 | 1.760.956 | -2,74% |
| Fotovoltaica ETAP Contraparada* | 118.892 | 100.772 | -15,24% |
| Minihidráulica (El Quiebre) | 137.485 | 93.479 | -32,01% |
| Minihidráulica O2 Bis | 0 | 0 | - |
| BOMBEO ROLDAN Recuperación Energía * | 91 | 102 | 12,52% |
| ETAP Contraparada: Recuperación Energía* | 0 | 0 | - |
| Fotovoltaica en Zarandona | 43.123 | 42.015 | -2,57% |
| TOTAL PRODUCIDA | 8.197.873 | 8.668.809 | 5,74% |

(*) Energía autoconsumida

En 2018 el porcentaje de "Autosuficiencia Energética" conseguido ha sido del 36,96 %. Esto significa que 1 de cada 2,7 KWh que Aguas de Murcia

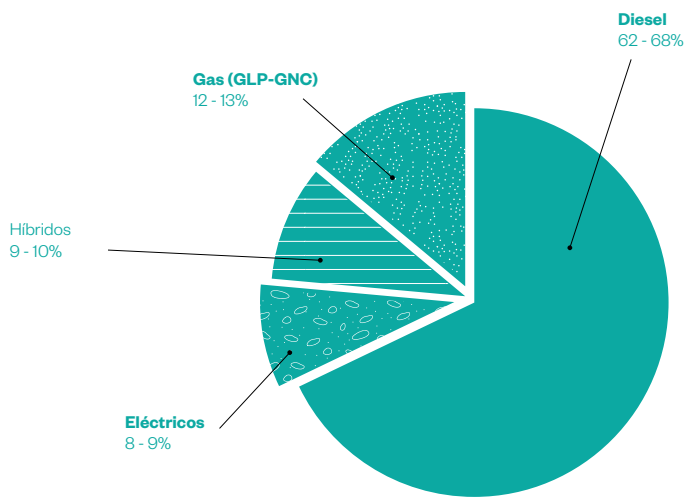
consume han sido producidos por las "fuentes de producción Verde" citadas anteriormente.

| ENERGÍA (KWh) | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COMPRADA | 18.089.824 | 17.694.634 | 18.650.777 | 16.009.783 | 16.664.302 |
| AUTOCONSUMIDA (El 100% de la Energía producida no es autoconsumida) | 6.029.845 | 5.926.264 | 5.571.345 | 6.228.906 | 6.792.689 |
| TOTAL CONSUMIDA | 24.119.669 | 23.620.898 | 24.222.122 | 22.238.689 | 23.456.991 |
| "VERDE" TOTAL PRODUCIDA | 8.208.731 | 7.902.187 | 7.306.466 | 8.197.873 | 8.668.809 |
| Autosuficiencia energética (%) | 34,03% | 33,45% | 30,16% | 36,86% | 36,96% |

GESTIÓN DE FLOTA DE VEHÍCULOS

Durante 2018 se continúa en la línea de reducción de la flota de vehículos para alinearla con la Política de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) fijada por la Dirección y adecuarla a las necesidades reales.

Debido al tamaño de la flota, las emisiones de los vehículos constituyen todos los años un aspecto ambiental significativo. Nuestra política, a medio plazo, es ir migrando la flota de vehículos convencionales por otros tipos de vehículos más sostenibles, eléctricos, híbridos o híbridos enchufables.



HUELLA DE CARBONO

Aguas de Murcia cuenta, desde 2013, con la validación del Cálculo de la Huella de Carbono conforme a la norma UNE EN ISO 14064 (Gases de Efecto Invernadero), así como, desde el año 2014, la inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono, compensación y proyecto de adsorción de CO₂, creado por el Ministerio.

El cálculo y el informe han sido verificados por una entidad acreditada que garantiza su realización de acuerdo con los alcances, objetivos y criterios de la norma UNE EN ISO 14064, comprobándose la evolución del Plan de Mejora que se había planteado para 2018.

Como premio al esfuerzo a lo largo de los últimos años, se logra acceder a la categoría **"REDUZCO"** otorgada por el Ministerio de Transición Ecológica.



Fuente de emisión

- Depuración
- Combustible vehículos
- Combustible equipos auxiliares
- Gases refrigerantes
- Extintores



En 2018 la Huella de Carbono Total ha sido 2.011 tCO₂e

4.2 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Conscientes de la gran importancia de la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y los ecosistemas para el correcto desarrollo del Ciclo Integral del Agua, se elabora y aprueba en el año 2016 la Política de Biodiversidad.

Dicha política confirma la apuesta por el desarrollo sostenible de la actividad, reconociendo el enorme valor que presentan para los grupos de relación, fomentando la conservación del medio ambiente y la biodiversidad; y potenciando los beneficios de los ecosistemas para las comunidades.

Es por ello que, junto con la Universidad de Murcia, se llevaron a cabo varios **estudios de identificación de instalaciones ubicadas en espacios protegidos** o áreas de alta biodiversidad.

A continuación, se detallan las Instalaciones identificadas, las figuras de protección, superficie y ubicación dentro de los **espacios protegidos** (*):

| INSTALACIÓN | FIGURA DE PROTECCIÓN | SUPERFICIE DE INSTALACIÓN |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| BOMBEO "LA PINADA" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona | 30 m ² |
| DEPÓSITO "EL VALLE" | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altanoa y Escalona | 3.652 m ² |
| DEPÓSITO "LA PINADA" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 400 m ² |
| DEPÓSITO "TORRE GUIL" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 1.200 m ² |
| DEPÓSITO "CARRASCOY" | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 150 m ² |

(*) Información obtenida del documento **"Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia"**, 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.

No se han identificado nuevas instalaciones dentro de espacios protegidos



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 DE CORRECCIÓN ADOPTADAS |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 entorno 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 Aguas de Murcia"**, realizado por la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

El 2018 es el segundo año de colaboración entre ANSE y Aguas de Murcia para el desarrollo de acciones de fomento de la flora y fauna, así como de educación y voluntariado ambiental.

A finales de año, y como complemento a la plantación, se ha ampliado la superficie de bosque de ribera llegando a la hectárea, lo que permitirá registrar el proyecto y solicitar la compensación de las emisiones producidas,

pudiéndose obtener el sello de compensación de emisiones COMPENSO que otorga el Ministerio.

En cuanto a las acciones de voluntariado y sensibilización se han desarrollado varias plantaciones por distintos colectivos para la recuperación del bosque de ribera. Además se ha elaborado un vídeo sobre los trabajos realizados para la recuperación del bosque de ribera (<https://www.youtube.com/watch?v=9R9zPJBhr4>).

Se han realizado plantaciones de 688
plantones de 15 taxones diferentes



Plantón de taxón.



Zarcoero Pálido.

Otra actividad realizada durante 2018 es el seguimiento de la población de zarcoero pálido existente en el entorno de la planta potabilizadora La Contraparada para evaluar la respuesta de la población de este tipo de aves a las labores de restauración fluvial llevadas a cabo en los últimos años.

En 2019 está previsto firmar un nuevo convenio con la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE) con nuevas actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad.

4.3 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

En Aguas de Murcia se considera que los avances tecnológicos y la inversión en investigación e innovación científica son esenciales para encontrar soluciones a los desafíos económicos y ambientales.

Con nuestra experiencia en la gestión del Ciclo Urbano del Agua, se ha evolucionado hacia una Gestión basada en la Innovación y Sostenibilidad, cuyo epicentro son las personas.

La gran parte de las labores de investigación realizadas durante 2018, se orientan hacia

la optimización de los Procesos de Depuración, Reutilización, Valorización de Residuos, Eficiencia Energética y Big Data, dando así cumplimiento a los principios de sostenibilidad ambiental establecidos desde la dirección de la empresa.

Durante 2018 se han invertido más de
900.000 € en Innovación Sostenible

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- **Economía Circular.** Implantación y desarrollo de tecnologías y prácticas operacionales más eficientes en el uso de los recursos y con reducido impacto ambiental.
- **Bienestar Ciudadano.** Repercusión de nuestra actividad de forma positiva en el ciudadano, activando y propulsando nuevas tecnologías.
- **Calidad, Seguridad y Salud.** Desarrollo y optimización de procesos de garantía de la calidad y seguridad sanitaria.
- **Resiliencia y Adaptación al Cambio Climático.** Anticipación a los efectos más visibles del cambio climático, así como a sucesos naturales extremos, incorporando nuevos diseños y materiales a las instalaciones.

ACTUACIONES DESTACABLES

- **Colaboración con el Ayuntamiento.** Desarrollo de una Estrategia de Adaptación al Cambio Climático del Municipio de Murcia 2030.
- **Cátedra de Agua y Sostenibilidad Universidad de Murcia.** Desarrollo de 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. Se han desarrollado 3 **Jornadas Técnicas de Difusión** y se ha impulsado la **III Edición de Premios** de la Cátedra del Agua y la Sostenibilidad.

PROYECTOS 2018

Se fomenta la divulgación y difusión del conocimiento científico y técnico dentro del ciclo integral del agua mediante publicaciones, comunicaciones, ponencias, etc.

Se desarrollan 60 proyectos a lo largo de 2018,
estando el 45 % de ellos finalizados





5. PERSONAS

RENDIR CUENTAS
PARA CRECER

5

TRANSPARENCIA ES
CONCEBIRNOS COMO UNA EMPRESA
ESENCIAL PARA LA SOCIEDAD
CIVIL CUYA LEGITIMIDAD RESIDE
EN LA CIUDADANÍA Y DEPENDE
DE NUESTRA CAPACIDAD PARA
COMUNICARNOS CON ELLA.



5.1 CLIENTES

5.1.1 GESTIÓN SOCIAL Y EFICIENTE DE CLIENTES

Se apuesta por la actualización y mejora constante, poniendo a disposición de los clientes nuevas formas y canales de atención, herramientas y tecnologías de última generación.

En la búsqueda de una mayor satisfacción del cliente, se mantienen los cinco compromisos definidos con nuestros clientes.

El Cliente es el centro de nuestra Actividad



COMPROMISO 1

INSTALAMOS TU CONTADOR ANTES DE 48 HORAS A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

COMPROMISO 2

DAMOS RESPUESTA A CUALQUIER QUEJA O RECLAMACIÓN EN UN PLAZO NO SUPERIOR A 10 DÍAS LABORABLES

COMPROMISO 3

REALIZAR UNA LECTURA CORRECTA DE TU CONTADOR. SI COMETEMOS UN ERROR, LO SUBSANAREMOS EN UN PLAZO DE 6 DÍAS LABORABLES

COMPROMISO 4

SI AL LEER TU CONTADOR, DETECTAMOS UN CONSUMO SUPERIOR AL LÍMITE ESPERADO, NOS COMPROMETEMOS A COMUNICARLO DE FORMA INMEDIATA O A TRAVÉS DE FACTURA

COMPROMISO 5

EJECUTAMOS DE FORMA INMEDIATA LAS SIGUIENTES GESTIONES COMERCIALES: CAMBIO DE TITULAR DEL SUMINISTRO DE VIVIENDA, ACUALIZACIÓN DE DOMICILIO DE CORRESPONDENCIA, ACTUALIZACIÓN DE DATOS BANCARIOS Y EMISIÓN DE DUPLICADOS DE FACTURAS.

Si no lo cumplimos, compensamos al cliente con 15 €

PRINCIPALES CANALES DE ATENCIÓN

CANALES PRESENCIALES

Atención en oficina destinada principalmente a gestiones en las que se requiere la presencia del cliente.

Atención presencial, necesaria Cita Previa salvo para determinadas gestiones que requieren de una atención inmediata. El horario de atención en oficina es de lunes a viernes de 08:00 a 13:30. La oficina se encuentra en la Plaza Circular. Desde la implantación de cita previa imprescindible también se atiende por las tardes (de 17:00 a 19:00 h.) exclusivamente a administradores de fincas y gestores inmobiliarios que requieren de mayor tiempo de atención por el volumen de gestiones que demandan, excepto en Semana Santa, Fiestas de la Primavera, verano y Navidad debido a que la jornada de trabajo es sólo de mañanas.

CANALES NO PRESENCIALES

Canales puestos al servicio del cliente que posibilitan la realización de gestiones de forma cómoda desde cualquier lugar, con dispositivos conectados a internet o telefónicamente, evitando desplazamientos y esperas innecesarias.

Canal de Atención Telefónico: 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.

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 13:30 y de lunes a jueves de 17:00 a 19:00 (excepto Semana Santa, Fiestas de la Primavera, verano y Navidad).

Buzón de aguas: 365 días, 24 horas.

Registro general: igual horario que atención presencial.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de mejorar la calidad del servicio todos los años se realiza un estudio que permite conocer la satisfacción del consumidor final, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora.

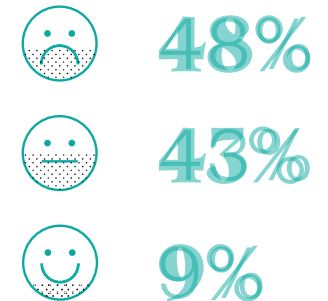
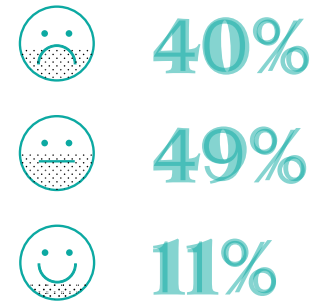
Se incrementa en 0,27 puntos la satisfacción global, llegando al 7,13 en 2018. El 66 % de los clientes considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio, liderando el ranking de com-

pañías suministradoras, la compañía del Gas y la de Aguas.

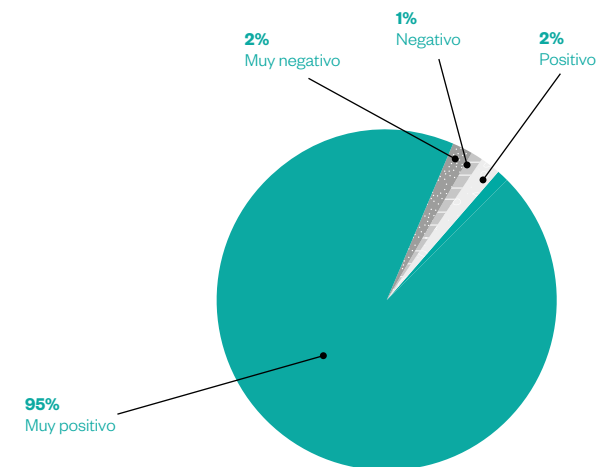
La Encuesta Voluntaria de Valoración de la Utilidad del servicio y la Calidad de la Atención Prestada es otra medición en continuo a través del Servicio Telefónico que se realiza para conocer la Satisfacción del Cliente.

6,87
SATISFACCIÓN 2017

7,13
SATISFACCIÓN 2018

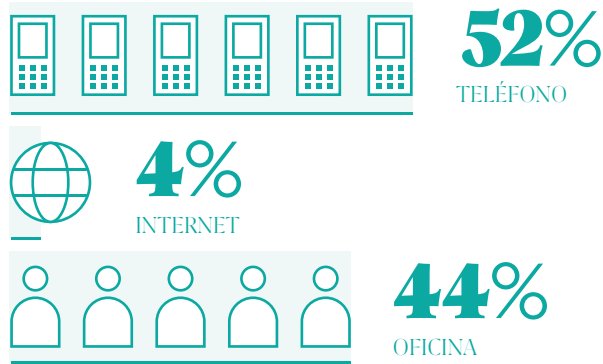


☹ Valoración insatisfactoria (1 a 4) | 😐 Valoración aceptable (5 a 7) | 😊 Valoración Satisfactoria (8 a 10)



Grado Satisfacción Cliente CAT 2018

En 2018 se pone en marcha el Servicio en Continuo de Encuestas de Opinión Post Atención. Servicio para conocer a los pocos días de realizar la gestión con Aguas de Murcia, por los canales de Atención Telefónica, Oficina Virtual y en Oficina presencial, la satisfacción del cliente en la gestión y la atención recibida. Además, se solicita al cliente en qué se puede mejorar.



Nº Encuestas de Satisfacción 2018 efectivas por canal

INNOVACIÓN EN LA OFERTA

GESTIÓN TELELECTURA A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL

La incorporación de los datos de **telelectura** en la Oficina Virtual permite a los usuarios **acceder a la información de su consumo** de forma diaria. Durante 2018, más de 54.000 clientes tienen acceso a sus datos de telelectura.

PLAN DE CAMBIO DE CONTADORES

Cumplimiento del reglamento del servicio para el mantenimiento y conservación del parque de contadores. Se consigue, en 2018, una edad media del parque de contadores menor a 4 años y una **lectura de contadores internos del 88%**.

INCREMENTO DE CLIENTES EN EL RINCÓN DEL CLIENTE

Promoción del Rincón del Cliente, derivando a los clientes que acuden a la oficina sin cita previa. A lo largo de 2018 se han atendido diariamente 67 clientes que son derivados y atendidos en el **Rincón del Cliente lo que asciende a un 35,4%**.

ESTUDIO DE TARIFAS

Propuesta de **nuevos modelos tarifarios** más sociales y equitativos (inclusión de familias numerosas especiales en la tarifa de más de 4 miembros, mejoras en la tarifa plana fondo social, tarifas para familias en riesgo de exclusión social, tarifas para familias con todos los miembros en paro, tarifas para familias con personas con discapacidad a su cargo y tarifas para víctimas de violencia de género).

PANTALLA DE ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Sistema remoto para control de la actividad de la oficina en cada momento (personas atendidas, tiempos de espera, gestiones en proceso...).

Queremos saber qué opina el cliente y en qué debemos mejorar

TARIFAS BONIFICADAS

Se presta atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua a través de programas de tarifas sociales y bonificaciones especiales.

- **Nueva Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros.** con la que se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciéndose una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas.
- **Tarifa para pensionistas.** Los primeros 15 m³ de consumo son totalmente gratuitos. Hasta los siguientes 25 m³, el precio por consumo de agua es muy reducido.

- **Tarifa industrial.** Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.
- **Nueva Tarifa especial de fuga.** Precios más reducidos para los consumos excesivos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente. Se ha reducido el precio hasta el segundo bloque en un 11%.
- **Tarifa plana Fondo Social.** para clientes en situación de vulnerabilidad económica. Una tarifa de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud.
- **Tarifa para comedores sociales.** Tarifa muy reducida y a tramo único para organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.

2017

VIVIENDAS + 4 MIEMBROS

3.651

PENSIONISTAS

2.499

FONDO SOCIAL

3.849

COMEDORES SOCIALES

15

FUGAS

810

2018

VIVIENDAS + 4 MIEMBROS

4.054

PENSIONISTAS

2.565

FONDO SOCIAL

4.485

COMEDORES SOCIALES

18

FUGAS

983



El compromiso hacia colectivos vulnerables se ha puesto de manifiesto una vez más, no solo con el mantenimiento del nuevo Fondo Social Extraordinario dotado con 400.000€ y el Fondo Complementario con otros 100.000€, si no que se ha mantenido la bonificación a estos clientes más allá de estos importes, llegándose a bonificar hasta un total de 698.219,39 €, muy por encima de la dotación prevista para 2018.

Además, se pone a disposición de los clientes con deudas, pero con voluntad de pago, la posibilidad de establecer un compromiso de pago sin intereses donde se adecuan los plazos al importe adeudado y a sus posibilidades. En 2018 se formalizaron 2.374 compromisos de pago.

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

Desde la creación del Fondo Social se ha triplicado el importe asignado hacia colectivos vulnerables

5.1.2 USO RESPONSABLE DEL AGUA

Entre nuestros objetivos de desarrollo sostenible, se asume, la sensibilización a la ciudadanía en el uso sostenible de los recursos y el consumo responsable. Además, debido al déficit hídrico del año 2018, la gestión responsable de los recursos hídricos es un reto integrado dentro de nuestra estrategia.

Para ello, se realiza una búsqueda de todo tipo de pérdidas físicas y anomalías en la red de abastecimiento para minimización del Agua No Registrado (ANR), fugas e incidencias en instalaciones sin contrato activo principalmente, entre otras medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua.



DETECCIÓN DE FRAUDES

De las inspecciones realizadas durante 2018, se han detectado 256 suministros con irregularidades, correspondiendo el 96 % a puntos de abastecimiento y el 4 % a puntos de saneamiento, siendo el volumen estimado de recuperación de 12.488 m³.

OTRAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS A UN USO RESPONSABLE DEL AGUA

- **Servicio de Servialertas** para casos de sobreconsumo, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita
- **Campaña “El Valor del Agua”** cuyo objetivo es la sensibilización y concienciación de la población
- **Consejos de ahorro** disponibles en la Página Web: (emuasa.es/consejos-de-ahorro)

5.2 TRABAJADORES

5.2.1 SEGURIDAD Y SALUD

Se realiza un trabajo continuo para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de los trabajadores, como de los proveedores y contratistas.

NUESTROS OBJETIVOS



ÍNDICE DE INCIDENCIA

0,86

(Nº de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores expuestos al riesgo)

ÍNDICE DE GRAVEDAD

0,05

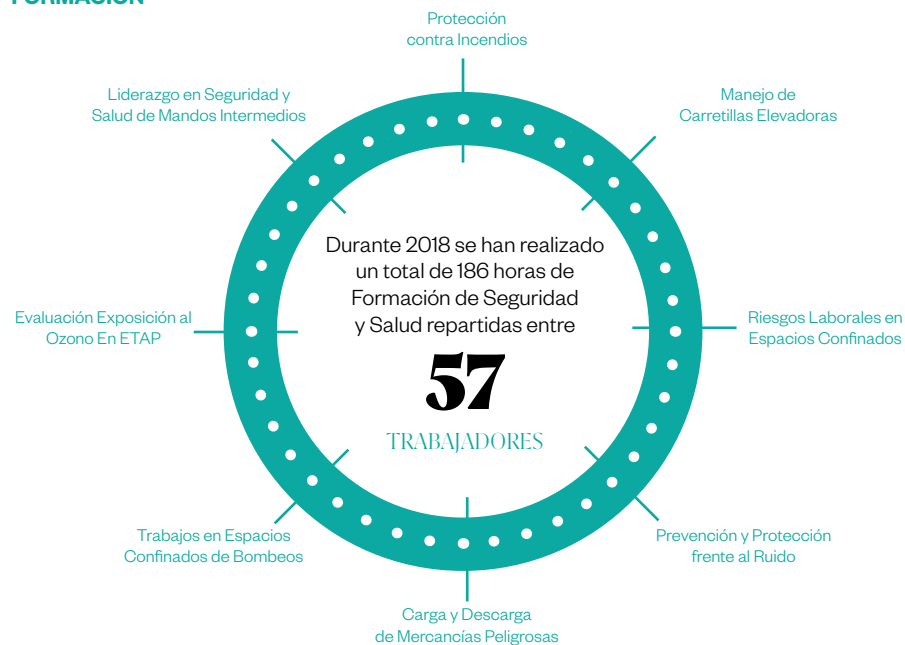
(Nº de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas)

ÍNDICE DE FRECUENCIA

5,57

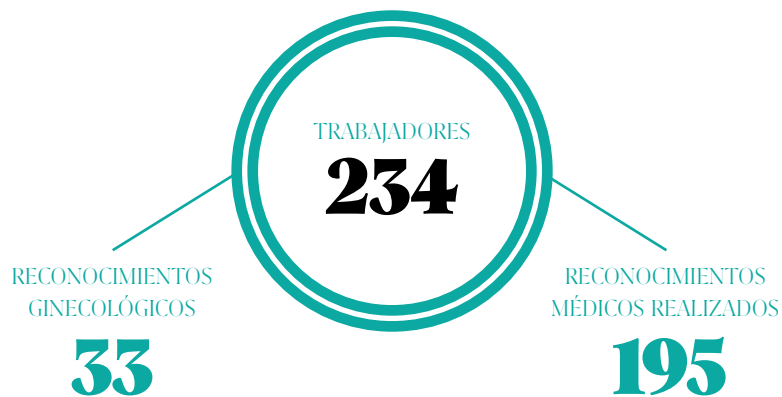
(Nº de accidentes con baja por millón de horas trabajadas)

FORMACIÓN



PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

La Prevención y Control de Riesgos relacionados con la salud es una de las principales líneas de actuación.



SIMULACROS

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a distintas contingencias están correctamente implantados, que

los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo.

Durante 2018 se han realizado 5 simulacros

Dentro del objetivo CERO ACCIDENTES MORTALES se enmarca la difusión de **"Nuestras Reglas que salvan"**.

- Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.
- Antes de girar o hacer marcha atrás, señalo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.
- Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.
- No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida.
- Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)
- Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.
- Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.
- No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación mientras conduzco.
- Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.
- No conduzco bajo los efectos del alcohol, estupefacientes u otras drogas.

Como reconocimiento al compromiso con la seguridad laboral, se ha conseguido la bonificación correspondiente a 2018 debido a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.

Este BONUS corresponde a la devolución de un 10 % de las cuotas de contingencias profesionales satisfechas en 2017.

Se trabaja permanentemente para reducir el número de accidentes. TOLERANCIA CERO en accidentes graves.



MEDIDAS DE MEJORA Y SENSIBILIZACIÓN

- Levanta Tapas Magnéticos
- Proyecto Cultura Justa
- Envíos de Correos de Sensibilización
- III Concurso de Ideas de PRL
- Colaboración con Organismos y Entidades
- Visita de Seguridad de Dirección
- Plan de Movilidad Vial
- Dotación de señal PF en vehículos para situaciones de emergencia
- Jornada Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo



5.2.2 EQUIDAD

Se sigue avanzando hacia la consecución del compromiso de implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de la actividad.

HITOS A DESTACAR EN MATERIA DE IGUALDAD

2010

I Plan de Igualdad (2010-2014). Se establecen una serie de medidas cuyo objetivo fundamental es hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

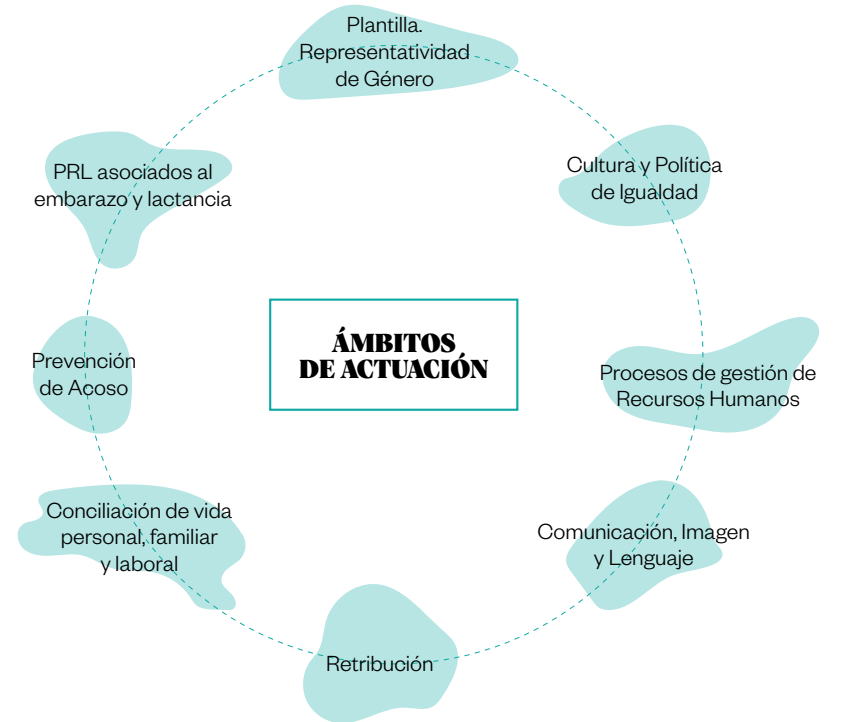
2011

Protocolo de Acoso. Compromiso para establecer los mecanismos de acción en caso de acoso en el ámbito laboral y consecución de un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Se crea el "Buzón de Acoso".

2015

Se aprueba y publica la Política de Igualdad. Reflejo del compromiso firme de la Dirección por establecer mecanismos para la detección de desigualdades e implantación de procedimientos que contribuyan a la mejora continua en esta materia.

II Plan de Igualdad (2015-2019). Se continúa con el primer Plan de Igualdad centrado en el desarrollo de medidas/acciones para alcanzar los objetivos fijados.



EQUIPO HUMANO

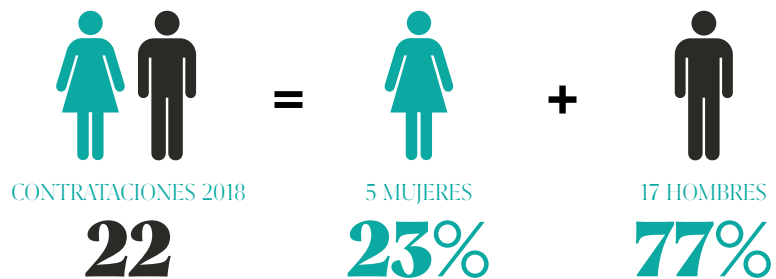
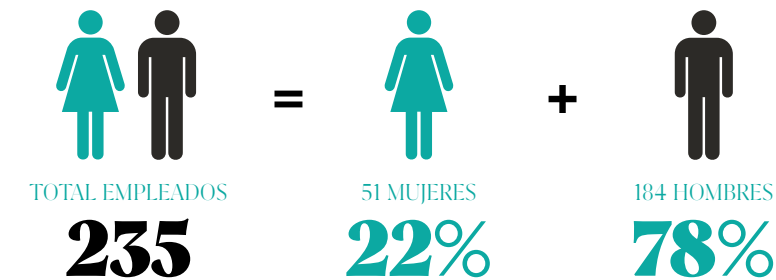
La **gestión de las personas** es uno de los elementos clave contemplado en el II Plan de Igualdad.

Se dispone de un procedimiento de selección, basado en la transparencia e imparcialidad, valorando la capacidad y el mérito y garantizando la igualdad de oportunidades. En cada proceso de selección se aplica el Principio de Discriminación Positiva.

Se entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

La **formación** es un ámbito de actuación dentro del **II Plan de Igualdad**, continuando con las acciones establecidas en el mismo, se imparte durante 2018, formación de Sensibilización en la Ley de Igualdad a todo personal de nuevo ingreso.





HORAS DE FORMACIÓN 2018

| | |
|-----------------------------------------|----------------|
| Horas totales de formación | 5.377 |
| Horas de formación por empleado/año | 22,88 |
| TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES | 1.811,5 |
| Porcentaje horas formación mujeres | 33,69% |
| Horas de formación por empleada | 35,52 |
| TOTAL HORAS DE FORMACIÓN HOMBRES | 3.565,5 |
| Porcentaje horas formación hombres | 66,31% |
| Horas de formación por empleado | 19,38 |

En 2018, la totalidad de las mujeres ha recibido algún tipo de formación

5.3 COMUNIDAD LOCAL

5.5.1. IMPLICACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

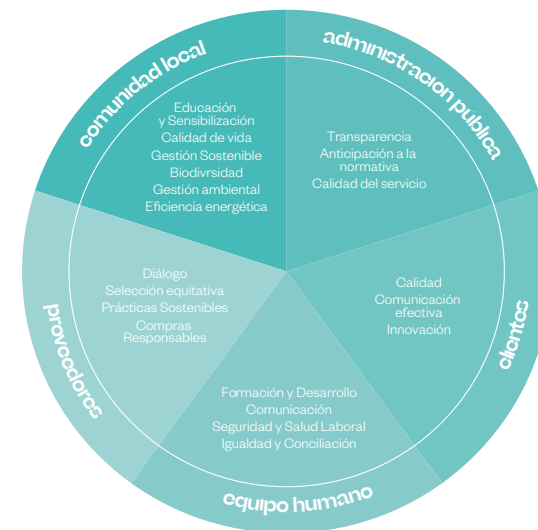
Aguas de Murcia se implica en el desarrollo socioeconómico para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas.

Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

1. Reuniones con asociaciones, fundaciones, entidades sin ánimo de lucro, etc.
2. Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones

El **diálogo** es el factor clave para mejorar el servicio, sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y establecer la mejor relación con cada uno de los grupos de relación, atendiendo a sus necesidades específicas.

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN Y COMPROMISOS



Actuaciones destacables

- ▶ Constitución de Mesas Sectoriales de profesionales y del Tercer Sector
- ▶ Participación en la Jornada Objetivo Desarrollo Sostenible Nº 6 Agua y Saneamiento promovida por la Fundación FADE
- ▶ Colaboración activa en la Mesa de Pobreza Hídrica en el Municipio de Murcia
- ▶ Habitualmente, se realizan diferentes reuniones con los Grupos de Relación que son recogidas documentalmente



5.5.2 DIVERSIDAD Y ACCESIBILIDAD

DIVERSIDAD

El **II Plan de Igualdad** contempla y 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.

Aguas Murcia, en cada proceso de selección, aplica el principio de discriminación positiva a aquellas personas que acrediten tener una discapacidad igual o superior al 33%.

Aguas de Murcia supera en más de un 5 % el mínimo de reserva establecido en la Ley de Integración Social de Discapacitados

Actuaciones realizadas

- ▶ Charla y formación en Igualdad y Diversidad dentro del Plan de Acogida al nuevo personal. En 2018 se imparten estas charlas a 7 nuevas incorporaciones.
- ▶ Firma Convenio de Colaboración con UCAMPACITAS y con UMU "Todos somos Campus" para la integración de personas con discapacidad intelectual. Durante 2018, se incorporan tres becarios para la realización de prácticas.
- ▶ Firma Convenio con Jesús Abandonado, para la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.
- ▶ De nuestro compromiso con la Gestión de la Diversidad se nos otorga el reconocimiento de Buenas Prácticas en Cultura Empresarial, concedido por la Fundación CEPAIM y la Cátedra Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia.



Fundación Cepaim y la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia reconocen el compromiso con la gestión de la diversidad en la categoría de

CULTURA EMPRESARIAL



EMUASA

Murcia, 09 de noviembre de 2018



ACCESIBILIDAD

La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas de actuación en las que se presta especial atención.

Dentro de esta búsqueda de mejora en nuestras oficinas, y muy conscientes de la necesidad de que todos nuestros clientes deben tener acceso a los servicios que prestamos, durante 2018 se ha iniciado un Proyecto de Accesibilidad Universal en los servicios del Área de Atención al Cliente.

Aguas de Murcia ofrece a sus clientes distintas aplicaciones para ofrecer la mejor respuesta

OFICINA VIRTUAL
[HTTPS://EMUASA.AGUASONLINE.ES](https://emuasa.aguasonline.es)

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
 LÍNEA GRATUITA 900700808

CANAL TWITTER
 @EMUASA_CLIENTES

CANAL WHATSAPP
 649400600

WEB AGUAS DE MURCIA
WWW.EMUASA.ES

SERVIALERTA
 COMUNICACIÓN VÍA SMS/MÓVIL Y/O E-MAIL

TELELECTURA
ATENCIÓN PRESENCIAL

Actuaciones realizadas

- ▶ Elaboración de tarjetas informativas del teléfono de Atención al Cliente para personas con discapacidad visual (Tarjetas en Braille).
- ▶ Realización del curso "Pautas de Atención al Usuario con Discapacidad", dirigido a trabajadores del Departamento de Atención al Cliente y al Agente de Igualdad y Diversidad.
- ▶ Celebración de reuniones con FESORMU Y ONCE para implantar, próximamente, acciones de mejora en la accesibilidad a las oficinas tales como sistemas de atención a personas con discapacidad auditiva, guiado de personas con discapacidad visual, etc.

5.5.5 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Para valorar la contribución a la Comunidad Local, se emplea la metodología del London Bench-marking Group, LBG, un referente a escala mundial para medir y comunicar las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

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

Las contribuciones a la Comunidad Local se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso universal al agua, el diálogo, la inversión en iniciativas sociales, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua.

ACCIONES SOCIALES
247.911 €

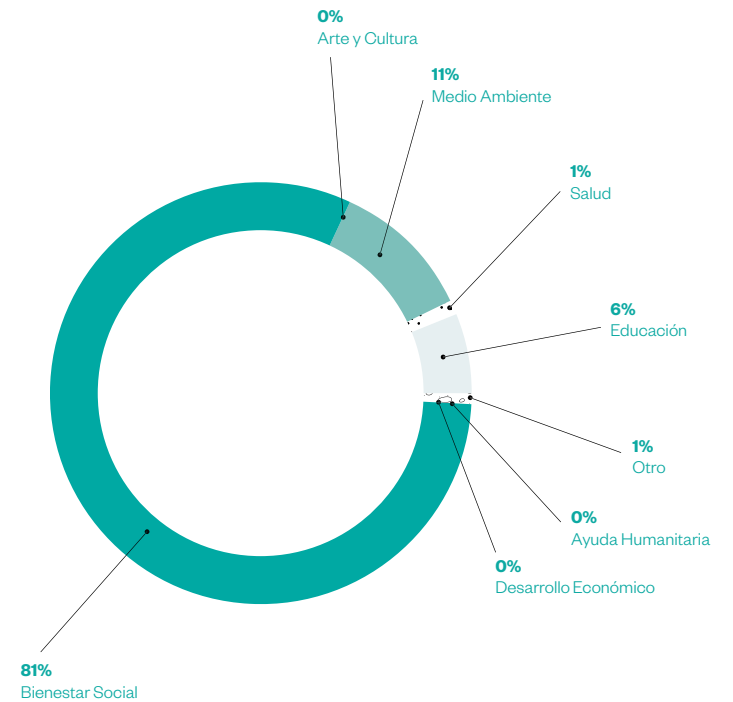
+

TARIFAS BONIFICADAS Y TARIFA SOCIAL
943.925 €

=

CONTRIBUCIÓN TOTAL A LA COMUNIDAD LOCAL

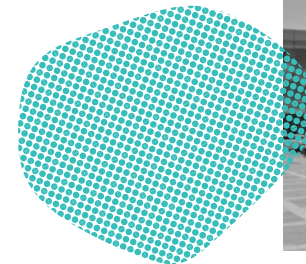
1.191.836 €



INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Los beneficios sociales generados no sólo se centran en la distribución de agua potable y saneamiento, sino también en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

En este empeño de transmitir sus valores a través de la acción social, se realizan diferentes actividades.



CONCURSO AGUAS DE MURCIA SOLIDARIA

Concurso dotado de 12.000 € cuya finalidad es la instalación de infraestructuras hidráulicas que faciliten el abastecimiento de agua potable en aquellos pueblos que más lo necesitan. El proyecto ganador fue presentado por la ONG Rafiki África para Uganda

PROYECTO HOMBRE

Donación de equipos informáticos

RIFA SOLIDARIA

Realización de una rifa solidaria entre los trabajadores, junto con la colaboración de la empresa, para dotar de una mensualidad de pan y productos de higiene personal a Jesús Abandonado

BANCO DE ALIMENTOS

Colaboración con la Fundación Banco de Alimentos, mediante la donación de equipos informáticos y la formación del personal en materia tecnológica, a través de la figura del voluntariado

JORNADA DE CONVIVENCIA

Realización de jornadas de convivencia para familias de empleados, y colectivos de ayuda a la infancia en Pupa Clown

TEAMING

Microdonaciones voluntarias de empleados cuya cantidad recaudada es duplicada por la empresa y donada por votación de los participantes a AFACMUR

DONACIÓN DE SANGRE

Colaboración habitual con el Centro Regional de Hemodonación para que durante la jornada de trabajo, el personal de la empresa y la ciudadanía tengan la posibilidad de donar sangre dos veces al año

PROGRAMA DE VISITAS DE ESCOLARES

Visitas guiadas de estudiantes por la Potabilizadora La Contraparada

CELEBRACIÓN DE DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

Realización de distintas actividades (iluminación de fachada, difusión en twitter, celebración de talleres...) los siguientes días:

- Día de la Mujer Trabajadora
- Día Mundial del Autismo
- Día Mundial Contra el Cáncer
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Mundial de la Lengua de Signos
- Día Mundial del Orgullo LGTB
- Día Mundial del Donante

CAMPAÑA PIPÍ, POPÓ, PAPEL

Campaña de sensibilización a escolares sobre la problemática de los residuos que se tiran por el WC en las redes de alcantarillado

CAMPAÑA “NO LE PONGAS GÉNERO, PONLE TALENTO”

Colaboración con ADECCO con motivo del Día Internacional de la Mujer

JORNADA “MUJERES, MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD”

Participación en una jornada de visualización del trabajo de las mujeres dentro del medio ambiente y la sostenibilidad, organizada por AEMA

CERTAMEN LITERARIO MICRORRELATOS DE AGUA INTELIGENTE

Concurso escolar para la difusión de la cultura de la sostenibilidad y el cuidado del agua en el territorio, impulsando la participación activa de jóvenes a través de la literatura

PROYECTO EDUCA MURCIA RIO

Conjunto de actividades encaminadas a la transformación del paseo fluvial en un itinerario verde que se destinará íntegramente al uso peatonal y ciclista, con zonas familiares de estancia y paseo y carril bici segregado y bidireccional. Dentro de este proyecto, se realizó la Regata Ciudad de Murcia, para la recuperación de un tramo del río Segura y permitiendo la práctica de deportes como el piragüismo, el remo...

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN “EL VALOR DEL AGUA”

Divulgación de los valores medioambientales y de desarrollo, impulsando la concienciación y sensibilización mediante diversos soportes como spots, banner en facturas, radio, televisión, prensa...

6. VALOR COMPARTIDO

ESCUCHAR PARA
ALCANZAR EL ÉXITO



TRANSPARENCIA ES
ESCUCHAR LO QUE LA CIUDADANÍA
Y NUESTROS TRABAJADORES
TIENEN QUE DECIR Y CONVERTIR
SUS VALORES, ACCIONES Y
NECESIDADES EN LOS NUESTROS.



6.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2016 el Consejo de Administración aprueba la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales, Sistema Compliance, y en marzo de 2017, se aprueba el Estatuto Compliance Officer, el Código de Conducta y las distintas Políticas del Sistema de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales, que proporcionan las pautas de actuación y comportamiento ético.

Durante 2017-2018, se hace entrega a todos los trabajadores de una copia del Código de Conducta y de las Políticas que conforma el Modelo de Prevención. También se realizan diversas sesiones de formación presencial.

Las Políticas que junto al Código Ético constituyen la guía de conducta establecida son las siguientes:

- Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de viajes y liquidación de gastos de viaje y representación.
- Política de Cumplimiento Ambiental.
- Política Seguridad de la Información y Uso TIC. Normas de uso.
- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política Patrocinio y Mecenazgo.
- Política de Relaciones Autoridades y Funcionarios.

El Código Ético se encuentra disponible en emuasa.es/codigo-de-conducta

Este código cumple con los criterios de:

- **CLARIDAD**
Redactado en términos sencillos y comprensibles
- **PUBLICIDAD**
Debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización
- **CONCRECIÓN**
Detallando conceptos y evitando abstracciones
- **ACTUALIZACIÓN**
Previendo revisiones periódicas
- **OBLIGATORIEDAD**
Estableciendo mecanismos de resolución de conflictos

En caso de querer poner de manifiesto cualquier duda o situación susceptible de no cumplir las Políticas que rigen el Sistema de Cumplimiento Normativo, se pueden dirigir al Compliance Officer, a través de cualquier de las vías previstas a tal efecto:

Dirección de correo electrónico:
codigodeconducta@emuasa.es

Por teléfono:
968 278 000

Presencialmente:
Concertando una cita con la figura del Compliance Officer

6.2 TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Para evidenciar su compromiso con la transparencia se elabora y publica anualmente el Informe de Desarrollo Sostenible bajo el estándar Global Reporting Initiative (GRI) Standards: Opción Exhaustiva (ver Anexo III).

Esta elección incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de la organización, convirtiéndose en la opción de mayor detalle y transparencia (Anexo Contenidos GRI).

Además, se elabora anualmente un Informe Ejecutivo de Desarrollo Sostenible con los principales contenidos del GRI y la información más importante acontecida durante el año.

El informe de Rendición de Cuentas y Transparencias se elabora y verifica por una empresa independiente durante 2019 y corresponde al ejercicio del año 2018.

Añadir que, con el objetivo de hacer más transparente nuestra gestión, y de acuerdo a lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se ha desarrollado el Portal Web de Transparencia, a través del cual se puede obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecerán los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma. Se puede acceder a través de:

portaltransparencia.emuasa.es/



6.3 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de: Publicidad, Concurrencia, Transparencia, Confidencialidad, Sostenibilidad, Igualdad y No discriminación.

Los principios de contratación son accesibles para todos los posibles proveedores y/o contratistas, y se encuentran disponibles en la página web corporativa de Aguas de Murcia, Plataforma de Contratación del Sector Público.

Este Perfil del Contratante, es el espacio creado para permitir el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, tal como licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil de tipo general.

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

6.4 ALIANZAS Y PROVEEDORES

Se apuesta firmemente por la constitución de convenios y colaboraciones para la mejora continua de las capacidades, estableciendo distintas Alianzas que permiten afrontar con éxito los objetivos estratégicos de empresa, especialmente los nuevos retos planteados.

CONVENIOS Y COLABORACIONES

Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia

Cátedra 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

Convenio de Colaboración con el Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente

Convenios de colaboración con Universidades:

- Universidad de Murcia
- Universidad Politécnica de Cartagena
- Universidad de Granada
- Universidad de Santiago de Compostela

Patrocinio de la Plataforma de Acción Social de la Universidad de Murcia

Pertenencia al Grupo de Trabajo del Agua de EUROCITIES

Pertenencia al grupo de trabajo para la elaboración de la Agenda Urbana del Agua 2030 CORE GROUP

ASOCIACIONES

Clúster de Smart Cities de la Región de Murcia

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

Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente

Círculo de Economía de la Región de Murcia

Confederación Regional de Organizaciones Empresariales

Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia

Asociación Ibérica de Tecnologías Sin Zanja

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

En cuanto a Proveedores, destacar que se contribuye al desarrollo del lugar en el que se está presente, ya que las subcontratas y el resto de

los servicios inciden directamente en la actividad económica local.

GASTO POR COMPRAS Y SERVICIOS A LOS 25 PRINCIPALES PROVEEDORES (SIN IVA.)

38.663.361,42 €

Es el **76,91%** del volumen total de proveedores

El **70,25%** corresponde a proveedores locales

Al igual que en años anteriores, el principal proveedor es Mancomunidad de Canales del Taibilla.

ANEXO I.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018. CONTENIDOS GRI STANDARDS.

Verificado externamente (SGS) y por el GRI obteniendo el distintivo del Content Index y Materiality Disclosures.

El índice GRI se encuentra en el documento **"Contenidos GRI"** que acompaña a este informe.

También está disponible en la web **www.emuasa.es**



Acceso de contenidos de desarrollo sostenible

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



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

ANEXO II.

CORRESPONDENCIA TEMAS MATERIALES

En la siguiente tabla, se relacionan los 29 temas materiales con los 10 principios de Desarrollo Sostenible y con su correspondencia con las preguntas de la Guía GRI STANDARDS.

| PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | TEMA MATERIAL | CONTENIDO GRI |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Buen gobierno y gestión ética | <ul style="list-style-type: none"> → Transparencia * → Ética * → Ley * | 102-2, 102-5, 102-7 al 102-10, 102-12 al 102-52, 102-54, 102-56, 103-1 al 103-3, 201-1 al 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 204-1, 205-1 al 205-3, 206-1, 307-1, 308-1, 308-2, 401-1 al 401-3, 402-1, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 413-2, 415-1, 417-1 al 417-3, 418-1 y 419-1 |
| 2. Equipo humano y desarrollo del talento | <ul style="list-style-type: none"> → Trabajo y Talento → Compromiso 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"> → Actividad y Tarifas * → Calidad y Seguridad del servicio * → Comunicación y diálogo con los grupos de relación → Comunicación de las actividades que realiza la empresa → Satisfacción de los clientes → Compromiso con las Asociaciones e Instituciones → Colaboración con ONGs | 102-12, 102-13, 102-15, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-33, 102-39, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 203-2, 413-1, 416-1 y 416-2 |
| 4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores | <ul style="list-style-type: none"> → Compras sostenibles → Inversión infraestructura | 308-1, 308-2, 407-1 al 409-1, 412-3, 414-1 y 414-2 |
| 5. Respeto por el medio ambiente | <ul style="list-style-type: none"> → Concienciación sobre el uso del Agua → Aplicar políticas contra el cambio climático → Eficiencia → Uso de energías renovables → Impacto mínimo medioambiental → Medidas de reciclaje y reutilización de recursos | 301-1 al 308-2 |

| PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | TEMA MATERIAL | CONTENIDO GRI |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> → Protección de los recursos naturales y biodiversidad → Economía Circular * → Rendimiento Técnico → Sostenibilidad | |
| 6. Implicación social y derecho humano al agua | <ul style="list-style-type: none"> → Comunicación y diálogo con los grupos de relación → Comunicación de las actividades que realiza la empresa → Tarifas sociales para clientes con menos recursos → Compromiso con las Asociaciones e Instituciones → Colaboración con ONGs | 102-12, 102-13, 102-15, 102-34, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1 al 103-3, 203-2, 411-1, 412-1, 412-3, 413-1, 413-2 y 414-2 |
| 7. Innovación sostenible | <ul style="list-style-type: none"> → Tecnología e I+D+i → Rendimiento Técnico → Compromiso con las Asociaciones e Instituciones → Colaboración con ONGs | Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47 y 304-3 |
| 8. Relación con los grupos de interés | <ul style="list-style-type: none"> → Comunicación y diálogo con los grupos de relación → Comunicación de las actividades que realiza la empresa → Compromiso con las Asociaciones e Instituciones → Colaboración con ONGs | 102-2, 102-16, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46 al 102-49, 103-1, 103-2 y 203-2 |
| 9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social | <ul style="list-style-type: none"> → Sostenibilidad → Economía Circular * → Rendimiento Técnico → Compromiso con las Asociaciones e Instituciones → Colaboración con ONGs | 102-10, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-32, 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 201-32, 204-1, 304-1 al 304-3 |
| 10. Rendición de cuentas y transparencia | <ul style="list-style-type: none"> → Salud financiera → Inversión infraestructura → Transparencia * | 201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2 y 308-1v |

(*) Temas materiales relevantes

ANEXO III.

INFORME DE VERIFICACIÓN SGS

SGS 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) 2018. 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 este. El contenido del 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 con Guías Standards, 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 estos con las fuentes

En particular, para esta 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 los 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 2018.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 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

- Dña. Cristina Pacheco Saelices

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- Medidas adoptadas para la gestión de la biodiversidad mediante convenio firmado con la fundación ANSE.
- Aplicación de políticas de igualdad.
- Desarrollo de políticas de anti-corrupción dentro de la organización, así como con los proveedores.

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es

SGS INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

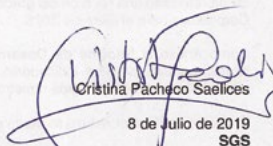
El Informe de Desarrollo Sostenible 2018 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de AGUAS DE MURCIA credibilidad y calidad en 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 2018
- 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 2018 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 con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards.
- 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.


Cristina Pacheco Saelices
8 de Julio de 2019
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es

CONTENIDOS GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1 | NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN



A. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

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

GRI 102-2 | ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



A. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

a. La organización realiza las siguientes actividades:

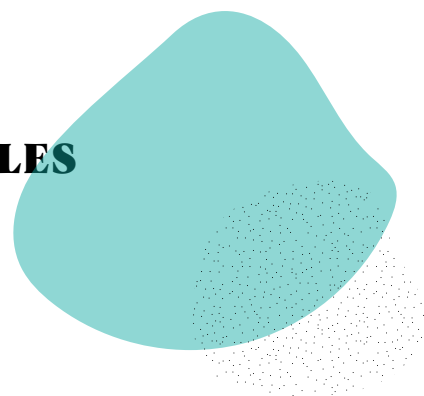
- Gestión de servicios públicos municipales de suministro de agua potable y alcantarillado
- Gestión y atención del cliente
- Gestión de instalaciones de regadío
- Gestión del ciclo integral del agua
- Mantenimiento y operación de estaciones depuradoras de agua residual
- Saneamiento y depuración
- Vigilancia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

Todas las actividades anteriormente mencionadas son desarrolladas a través de las siguientes áreas:

Asesoría Jurídica: Dirige y coordina los servicios jurídicos en materia de asesoramiento legal, defensa, contratación pública y privada y las actividades de cobertura de seguros, tramitación y gestión de riesgos con responsabilidad civil y patrimonio de la empresa.

Dirección de Clientes: Es el contacto directo de la empresa con los clientes, comprende las siguientes tres actividades:

- Atención al Cliente. Gestión de contactos con los clientes, a través de cualquier canal; presencial y no presencial. Gestión de quejas y reclamaciones. Contratación.
- Procesos Comerciales. Procesos de back office; Lecturas, facturación, cobros y gestión de impagados.



- Gestión Técnica de Clientes. Gestión de los trabajos de inspección, de fraudes y gestión del parque de contadores, incluido la telelectura. Como función transversal, la Gestión Administrativa de Procesos (apoyo administrativo a la actividad y gestión de GOT-Gestión de Órdenes sobre el Terreno).

Existe una cuarta actividad que genera actividad transversal al área, Gestión de Clientes, dotándola de información y gestionando la misma, control y mantenimiento de contenidos de procesos, de sistema de información, etc. Además desde aquí nos relacionamos con los Grupos de Relación más importantes para Clientes: Organismos Públicos, Ayuntamiento, ESAMUR, Administradores de Fincas, Servicios de Consumidores y Usuarios, Tercer Sector, etc.

Dirección de Operaciones: Se subdivide en 4 Departamentos: Redes, Plantas, Seguridad y Control industrial; y Planificación y Obras. Cuenta entre sus competencias con la ejecución, explotación y mantenimiento de la infraestructura vinculada al ciclo integral del agua.

Además gestiona servicios comunes a toda la organización: energía eléctrica, parque de vehículos, almacenes, mantenimiento general y suministros. De la Dirección de Operaciones cuelgan como Staff las actividades de PRL, I+D+i, Responsabilidad Social Corporativa y Sistemas de Gestión.

Dirección Económico-Financiera: Gestiona la contabilidad de la empresa.

Dirección de Sistemas de Información: Entre sus principales misiones se encuentra la creación y mantenimiento de software propio y la adquisición en el mercado de otros sistemas de aplicación. La formación necesaria para el uso, así como el asesoramiento continuo a todo el personal, es también competencia compartida con la Dirección de Recursos Humanos.

Dirección de RR.HH. y Comunicación: Su misión es administrar y gestionar las relaciones contractuales con el personal de la Empresa, así como su formación, selección, desarrollo y comunicación.



B. LAS MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES, INCLUIDA UNA EXPLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO QUE ESTÉ PROHIBIDO EN CIERTOS MERCADOS.

La marca principal de la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A, Empresa Mixta es "EMUASA" y "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, auditorias 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.

GRI 102-3 | UBICACIÓN DE LA SEDE



A. UBICACIÓN DE LA SEDE DE LA ORGANIZACIÓN.

Plaza Circular, 9. 30008 MURCIA

GRI 102-4 | UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES



A. EL NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN Y LOS NOMBRES DE LOS PAÍSES EN LOS QUE LLEVA A CABO LAS OPERACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS O RELEVANTES PARA LOS TEMAS TRATADOS EN EL INFORME.

Desarrolla su actividad solo en el Término Municipal de Murcia (España), ámbito territorial de su competencia.

GRI 102-5 | PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA



A. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA.

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

GRI 102-6 | MERCADOS SERVIDOS



A. MERCADOS SERVIDOS

- I. LAS UBICACIONES GEOGRÁFICAS EN LAS QUE SE OFRECEN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- II. LOS SECTORES SERVIDOS**
- III. LOS TIPOS DE CLIENTES Y BENEFICIARIOS**

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



HABITANTES ⁽¹⁾

447.182

BARRIOS

28

PEDANÍAS ⁽²⁾

55

KM²

881,62

(1) Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 21 de febrero de 2019.

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

GRI 102-7 | TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN



A. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

I. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS

II. EL NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES

III. LAS VENTAS NETAS (PARA ORGANIZACIONES DEL SECTOR PRIVADO) O LOS INGRESOS NETOS (PARA ORGANIZACIONES DEL SECTOR PÚBLICO)

IV. LA CAPITALIZACIÓN TOTAL (PARA ORGANIZACIONES DEL SECTOR PRIVADO) DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y CAPITAL

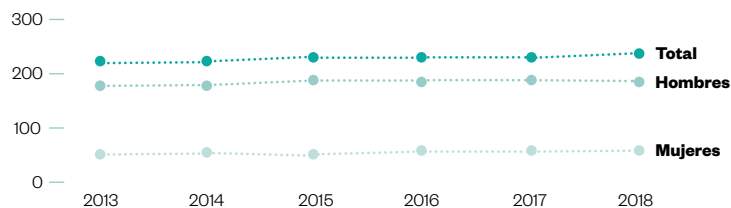
V. LA CANTIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS PROPORCIONADOS O PRESTADOS

I. Número de empleados

NÚMERO DE EMPLEADO

| AÑO | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|------|---------|---------|------------|
| 2013 | 178 | 45 | 223 |
| 2014 | 175 | 47 | 222 |
| 2015 | 185 | 43 | 228 |
| 2016 | 183 | 47 | 230 |
| | 185 | 49 | 234 |
| 2018 | 184 | 51 | 235 |

EVOLUCIÓN N° DE EMPLEADOS



II. Número de operaciones

A 31/12/2018 el número de contratos vigentes es de **812**.

En 2018 se suministraron **29.904.453 m³** de agua y se trataron en las depuradoras **38.403.706 m³**.

III. Ingresos netos

| | |
|----------------------------|------------|
| INGRESOS EXPLOTACIÓN NETOS | 73.391.790 |
| ACTIVOS TOTALES | 76.651.300 |

IV. Capitalización total

| | |
|----------------------|-------------------|
| PATRIMONIO NETO | 32.663.022 |
| DEUDA | 36.185.685 |
| INVERSIONES | 4.451.730 |
| CAPITALIZACIÓN TOTAL | 76.651.300 |

V. 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.

GRI 102-8 | INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES



A. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR SEXO

| | 2017 | | | 2018 | | |
|------------------------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| Indefinidos ordinario T.C. | 141 | 34 | 175 | 132 | 33 | 165 |
| Indefinidos transformación T.C | 33 | 12 | 45 | 36 | 15 | 51 |
| Jubilación parcial | 4 | 0 | 4 | 9 | 0 | 9 |
| Minusv. indefinido T.C. | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Temporal circunstancias producción | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Temporal por obra o servicio | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Interinidad temporal | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| Prácticas temporal | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| | 185 | 49 | 234 | 184 | 51 | 235 |



B. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR REGIÓN.

Todo el personal de Aguas de Murcia trabaja en el marco territorial del municipio de Murcia.



C. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (A JORNADA COMPLETA O A MEDIA JORNADA) Y POR SEXO.

| | JORNADA | CONTRATO | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % | % |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|------------|------------|------------|---------------|--------------|
| | | | | | | MUJERES | HOMBRES |
| completa | Indefinidos TC | | 32 | 111 | 143 | 62,75 | 63,79 |
| | Funcionarios | | 1 | 21 | 22 | 1,96 | 12,07 |
| | Minusv. indefinido T.C. | | 0 | 1 | 1 | 0,00 | 0,57 |
| | Indefinido TC. Transformación | | 15 | 36 | 51 | 29,41 | 20,69 |
| | Prácticas | | 0 | 3 | 3 | 0,00 | 1,72 |
| | Interinidad | | 1 | 2 | 3 | 1,96 | 1,15 |
| | Temporal por circunstancias | | 2 | 0 | 2 | 3,92 | 0,00 |
| | Temporal por obra o servicio TC | | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | TOTAL | | 51 | 174 | 225 | 100,00 | 94,57 |
| | parcial | Temporal por circunstancias producción TP | | 32 | 111 | 143 | 62,75 |
| Temporal Jubilación Parcial | | | 32 | 111 | 143 | 62,75 | 63,79 |
| TOTAL | | | 0 | 10 | 10 | 0,00 | 5,43 |
| | | 51 | 184 | 235 | | | |



D. SI UNA PARTE SIGNIFICATIVA DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN LA LLEVAN A CABO TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS. SE DEBE INCLUIR, SI PROCEDE, UNA DESCRIPCIÓN DE LA NATURALEZA Y LA MAGNITUD DEL TRABAJO REALIZADO POR LOS TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS.

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.



E. CUALQUIER VARIACIÓN SIGNIFICATIVA DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS CONTENIDOS 102-8-A, 102-8-B O 102-8-C (COMO LAS VARIACIONES ESTACIONALES DE LOS SECTORES DEL TURISMO O LA AGRICULTURA).

No existen variaciones.



F. UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO SE HAN RECOPIADO LOS DATOS, INCLUIDAS LAS SUPOSICIONES QUE SE HAN HECHO.

Los datos se recopilan a través de un informe generado en un programa de gestión administrativa de personal llamado META4.

GRI 102-9 | CADENA DE SUMINISTRO



A. DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDOS LOS ELEMENTOS PRINCIPALES RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES, MARCAS PRINCIPALES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

- Mancomunidad de los Canales del Taibilla
- 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, es realizada por la empresa adjudicataria resultado del procedimiento de licitación correspondiente por un periodo máximo de 6 años (2.014-2.020).

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.

GRI 102-10 | CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO



A. LOS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DE TAMAÑO, ESTRUCTURA, PROPIEDAD O CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDOS:

I. LOS CAMBIOS EN LAS OPERACIONES O EN SU UBICACIÓN, INCLUIDOS APERTURAS, CIERRES Y EXPANSIONES DE INSTALACIONES;

II. LOS CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL Y OTRAS OPERACIONES DE FORMACIÓN, MANTENIMIENTO Y ALTERACIÓN DEL CAPITAL (PARA ORGANIZACIONES DEL SECTOR PRIVADO);

III. LOS CAMBIOS EN LA UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES, LA ESTRUCTURA DE LA CADENA DE SUMINISTRO O LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES, INCLUIDOS LA SELECCIÓN Y EL DESPIDO.

Durante el año 2018 no se ha registrado ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación. No obstante se han ampliado las redes de abastecimiento, saneamiento y urbana de riego en 13.531, 12.897 y 9.776 m respectivamente.

No se han producido cambios en la estructura del capital social.

Con respecto a los proveedores se sigue aplicando la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). 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.

Agua 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 adjudicación y facturación.

GRI 102-11 | PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN



A. SI LA ORGANIZACIÓN APLICA EL PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN Y CÓMO LO HACE.

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.

GRI 102-12 | INICIATIVAS EXTERNAS



A. LISTA DE ESTATUTOS, PRINCIPIOS Y OTROS DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL DESARROLLADOS EXTERNAMENTE A LOS QUE LA ORGANIZACIÓN ESTÉ SUSCRITA O RESPALDE.

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
- Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las NNUU

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
- Patrocinio de la Plataforma De Acción Social De La Universidad De Murcia

- Pertenencia al grupo de trabajo del agua de EUROCITIES
- Pertenencia al grupo de trabajo para la elaboración de la Agenda Urbana del Agua 2030 CORE GROUP
- Convenio con la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE para el patrocinio de acciones de integración de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia
- Pertenencia a la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia AEMA

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
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/Politica+Integrada+maquetada+2017.pdf/152ad3be-a4fb-b641-1bcc-3d42ce585f59>)
- Política de Biodiversidad
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/Pol%C3%ADtica+Biodiversidad.pdf/3bc8731b-4083-f1b4-339c-a6a08f133095>)
- Política de Igualdad
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/POL%C3%8DTICA+DE+IGUALDAD+%282+copias%29+%28ETT%29-1.pdf/88807378-e7dd-227a-3564-b5b91c3b7918>)
- Política de Desarrollo Sostenible
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/Politica+DS+maquetada.pdf/a8da4346-f794-afaf-32d6-83c767d2887e>)
- Política de Seguridad y Salud Laboral
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/771961/CERTIFICADO+OHSAS+EMUASA+2016.pdf/8b1e5c30-fc91-b383-c667-d304d78518be>)

GRI 102-13 | AFILIACIÓN A ASOCIACIONES



A. LISTA DE LAS PRINCIPALES AFILIACIONES A ENTIDADES DEL SECTOR U OTRAS ASOCIACIONES Y LAS ORGANIZACIONES DE DEFENSA DE INTERESES A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL.

ASOCIACIÓN

Clúster de smart cities de la Región de Murcia

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

Centro tecnológico de la energía y el medio ambiente

Círculo de economía de la Región de Murcia

Confederación regional de organizaciones empresariales

Fundación universidad empresa de la Región de Murcia

Asociación ibérica de tecnologías sin zanja

Red española del pacto mundial de naciones unidas

2. ESTRATEGIA

GRI 102-14 | DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES



A. DECLARACIÓN DEL MÁS ALTO RESPONSABLE DE LA TOMA DE DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN (COMO EL DIRECTOR GENERAL, EL PRESIDENTE O CARGO EQUIVALENTE) SOBRE LA RELEVANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN Y SU ESTRATEGIA PARA ABORDAR LA SOSTENIBILIDAD.



MEDIO AMBIENTE

- ▶ Autosuficiencia energética **37.03** respecto al 34.84 en 2017
- ▶ **Aumento de la energía** autoconsumida
- ▶ Durante el año 2018 se ha producido un **5,74 % más de energía** renovable que el año anterior
- ▶ El 76% ha sido producido por la instalación: **Cogeneración de EDAR Murcia Este**
- ▶ Instalación de **gasinera de biometano:**
 - Producción de 2,5 nm³/h a 20.000 nm³/año
 - Autonomía para 300.000 km/año (para un consumo medio de 6,66 nm³/100 km)
- ▶ Participación en grupo de trabajo **“Agua de Eurocities”**
- ▶ Participación en la **Water Governance Initiative** de la OCDE
- ▶ Elaboración del plan **“H₂OLA, Bienvenidos a la nueva gestión del agua: Aguas de Murcia Circular (Plan estratégico de DS 2021)”**



I+D+i

- ▶ Desarrollo de **60 proyectos**
- ▶ Inversión de **más de 956.000 €**
- ▶ Participación en **cuatro proyectos** financiados por la UE:
 - LIFE SIAMEC
 - LIFE ENRICH
 - H2020 MAGNITUDE
 - RIS3Mur REUSAGUA



CLIENTES

- Objetivo estratégico: Potenciar la imagen de la empresa y mejorar la eficiencia de los procesos.
- ▶ Mesas de trabajo. Organizaciones empresariales, organizaciones de consumidores y tercer sector
 - ▶ Gestión Telelectura a través de la oficina virtual. Incremento de contadores que cuentan con esta tecnología (telelectura), al cierre de 2018 más de 54.000
 - ▶ Adaptación Servicios Accesibilidad Universal
 - Utilización de metodología Agile
 - Formación de personal de Atención al Cliente en técnicas de atención a personas con discapacidad
 - Elaboración de las tarjetas informativas del teléfono de atención al cliente para personas con discapacidad visual (tarjetas en braille)
 - Reunión con FESORMU y ONCE para implantar próximamente sistemas de atención a personas sordas, guiado de personas ciegas, etc.



BIODIVERSIDAD

- ▶ Ejecución del Convenio **ANSE-AGUASDEMURCIA**
- ▶ Actuaciones en **materia de Biodiversidad** en entornos naturales:
 - Paraje de La Contraparada



OPERACIONES

- ▶ Aprobación del **PLAN DE ACTUACIONES XXXII** de 5.344.521,66 €
- ▶ Cumplimiento de las planificaciones de **limpieza preventiva** de la **red de alcantarillado**, alcanzando en 2018 la cifra de 374km limpiados, 7% más que en 2017
- ▶ Aumento del rendimiento técnico (86,42%). El volumen de ANR ha disminuido respecto a 2017 en 95.037m³

GRI 102-15 | IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES PRINCIPALES



A. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

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

- Estudio de materialidad 2018-2019: Inquietudes de los grupos de interés de Aguas de Murcia. Las conclusiones de este estudio han sido analizadas y tenidas en cuenta para el diseño de la estrategia corporativa. Dicho estudio se realiza de forma bienal.
- Gestión de Riesgos operativos
- Encuesta Satisfacción del Cliente
- Estudio del Contexto de la Organización
- Evaluación de Aspectos Ambientales
- Plan APPCC
- Estudio de Proveedores
- Estudio de Clientes
- Mesas Sectoriales de Grupos de Interés

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:

| | OPORTUNIDADES Fortalezas (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión) | RIESGOS Debilidades (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión) |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexto Interno | Calidad Eficiencia del Servicio | Precio del agua |
| | Tecnología e instalaciones | Sabor del agua |
| | Gestión con clientes | Injerencias políticas |
| | Gestión del Agua | Falta de transparencia |
| | Tarifa Social | Falta de comunicación |
| | Gestión Medioambiental | Perdida de reputación |
| | I+D+i | Déficit de infraestructuras hidráulicas (alcantarillado y depuración) |

| | OPORTUNIDADES Fortalezas (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión) | RIESGOS Debilidades (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión) |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contexto Interno | Reconocimiento como infraestructura crítica (Ley PIC) | Dispersión de oficinas |
| | Eficiencia energética 9.1 Cogeneración 9.2 Potencial fuentes de energía fotovoltaica | |
| | Implantación del Sistema Compliance | |
| | OPORTUNIDADES Factores externos positivos o favorables | AMENAZAS Factores externos negativos o limitantes) |
| Contexto Externo | Economía Circular | Falta de agua 1.1 Reducción de la concesión 1.2 Aumento del gasto de la compra en alta |
| | Mejorar comunicación sobre gobierno corporativo | Acusaciones y Utilización Políticas |
| | Relaciones con la sociedad | Problemas por interpretación de la Ley |
| | Posicionamiento en reputación | Discrepancias accionariales |
| | Capacidad de incorporar nuevas tecnologías para la mejora del servicio | Presión de política tarifaria |
| | Entrada en vigor de la nueva normativa de contadores | Bioterrorismo/ Ciberterrorismo |
| | | Falta de inversión pública en infraestructura |
| | | Baja alineación de los clientes con las nuevas tecnologías |

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 utiliza 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 (APCC)

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 en 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 | |

Quando 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 Proceso de Contratación (Contratos-CAF), 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" y en la "Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público".

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, analizando cada uno de ellos 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 dirigidas a la minimización de los riesgos detectados, se han publicado las siguientes:

- Política de gestión integrada
- Política de prevención de riesgos laborales
- Política de biodiversidad
- Política de igualdad
- Política de desarrollo sostenible
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de gestión de proveedores
- Política de auditorías internas
- Política de gestión de envío de comunicaciones comerciales
- Política de plazos de conservación de datos
- Política de uso de herramientas informáticas
- Política de ejercicio de derechos
- Política de privacidad
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés
- Política de Cumplimiento Ambiental
- Política de Cumplimiento Fiscal
- Política de Relaciones Autoridades y Funcionarios
- Política Patrocinio y Mecenazgo
- Política Seguridad de la Información y uso TIC. Normas de Uso
- Política de gestión de transferencia internacional de datos
- Código de conducta. Compliance

Respecto a la identificación de impactos, una vez que estos han ocurrido, ya sean sociales, medioambientales o económicos. Se toma como un riesgo, actuando desde el Comité de Dirección y llevando la problemática al Consejo de Administración que serán los que den las directrices para solucionarlo.

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16 | VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA



A. DESCRIPCIÓN DE LOS VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA DE LA ORGANIZACIÓN.

Con fecha 31/03/2017, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia aprobó el Código de Conducta para la compañía, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

El Código de Conducta proporciona directrices claras a sus profesionales (administradores, directivos, empleados y, colaboradores,) en el desarrollo de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores o colaboradores externos. Sirve de orientación en el desarrollo diario de las actividades profesionales, reflejando las normas que son de aplicación y los valores corporativos, e incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas sus relaciones.

Asimismo, tiene como objeto brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad, así como facilitar el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial de Aguas de Murcia. Durante los años 2017/2018 se impartió formación sobre el código de conducta y riesgos penales al personal. Se realizará formación periódica, no solo como recordatorio de los principios éticos establecidos, sino también como consecuencia de las novedades legislativas y los sucesivos análisis de riesgos realizados.

El responsable de informar, comunicar y proponer actualizar el código de conducta, de forma periódica, en aplicación de las recomendaciones legales al respecto o atendiendo a la propia evolución y necesidades de la entidad, será el Compliance, figura que recae en marzo de 2017 en el Director de Recursos Humanos. A propuesta de este y siempre que lo considere conveniente o necesario, propondrá realizar modificaciones en el mismo y lo presentará en el Consejo de Administración que lo actualizará y aprobará.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y lo tiene disponible para para su consulta en una aplicación documental, además está disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de interés. <https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>

Aguas de Murcia ha establecido como pilares de negocio las personas, la innovación y la responsabilidad corporativa. El marco de referencia para el ejercicio de la responsabilidad corporativa de Aguas de Murcia se basa en las siguientes premisas:

MISIÓN:

- Gestionar el Ciclo Integral de Agua en el municipio de Murcia con criterios

de calidad, eficiencia, sostenibilidad medioambiental y rentabilidad para sus accionistas.

- Proporcionar a sus clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con el ahorro, calidad y aprovechamiento de agua

VISIÓN:

- Ser referente en la gestión del Ciclo Integral del Agua a nivel nacional, en condiciones de escasez del recurso.

VALORES:

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.
- Promoción de la comunicación y compromiso con los grupos de relación.
- Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- Desarrollo de negocio basado en criterios de sostenibilidad económica, social y medioambiental.

Aguas de Murcia tiene como responsabilidad prioritaria disponer de un servicio de excelencia en el ámbito del ciclo integral del agua, para poder ofrecer un suministro de agua a sus clientes con las máximas garantías de cantidad, calidad y continuidad de servicio.

Aguas de Murcia trabaja por promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de una conducta profesional e íntegra se relacionan asimismo de manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores, y todos los interlocutores en el desarrollo de su actividad diaria.

Asimismo, Aguas de Murcia, consciente del impacto de sus actuaciones en el entorno, las lleva a cabo de forma respetuosa con el medio ambiente y con la comunidad en la que trabaja.

- A dirección de correo electrónico: codigodeconducta@emuasa.es
- Por teléfono: 968 27 80 00 – Extensión 1700
- Presencialmente, acordando una cita con Íñigo Unanue, Compliance Officer

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 este contenido, se pueden realizar denuncias en la forma establecida en el Protocolo de Acoso o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

Desde 2016 está disponible en la intranet de la empresa el "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.

GRI 102-17 | MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS



DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS PARA:

I. SOLICITAR ASESORAMIENTO SOBRE LA CONDUCTA ÉTICA Y JURÍDICA Y SOBRE LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

II. INFORMAR PREOCUPACIONES RELACIONADAS CON CONDUCTAS NO ÉTICAS O ILEGALES Y CON LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética e íntegra se deben dirigir al Compliance Officer de Aguas de Murcia, a través de cualquiera de las vías previstas a tal efecto:

4. GOBERNANZA

GRI 102-18 | ESTRUCTURA DE GOBERNANZA



A. LA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDOS LOS COMITÉS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.



B. LOS COMITÉS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, cuya composición en 2018 fue:

| | |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presidente | José Ballesta Germán |
| Vicepresidente | Asunción Martínez García |
| Director Gerente | José Albaladejo Guillén |
| Secretario | Antonio Marín Pérez |
| Inventora | Cecilia Milanés Rodríguez |
| Consejeros | Antonio J. Navarro Corchón José Guillén Parra Gabriel Enrique Ayuso Fernández Mario Gómez Figal José Ignacio Tornel Aguilar Jorge Sánchez Marín Juan Roca Guillamón Guillermo González de Olano Javier Segovia Pastor Juan Carlos Torres Rojo Francisco Javier Ybarra Moreno Inmaculada Serrano Sánchez |

El Consejo de Administración se renueva cada 4 años tras la constitución del Gobierno Municipal, no obstante, durante el trascurso de este tiempo a petición de los distintos grupos políticos se puede modificar alguno de sus consejeros.

De los 17 miembros del Consejo de Administración 3 de ellos son mujeres.

El **Comité de Dirección**, a su vez, está compuesto por:

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 ejecutivas y de representación de la empresa.

| | |
|--------------------------------------------|----------------------------|
| Director General | José Albaladejo Guillén |
| Director de Operaciones | Simón Nevado Santos |
| Director de Clientes | Juan Cabezas Hervas |
| Director de RRHH y y Comunicación | Iñigo Unanue Arrizabalaga |
| Director Jurídico | Carlos Quiñonero Oervantes |
| Director Económico Financiero | Rafael Gómez Villanueva |
| Director Sistemas de la Información | Jorge Plana de Viala |

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 emanada de la dirección, así como la contabilización, control presupuestario y financiación de las operaciones.

GRI 102-19 | DELEGACIÓN DE AUTORIDAD



EL PROCESO DE DELEGACIÓN DE AUTORIDAD PARA TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO A LOS ALTOS EJECUTIVOS Y OTROS EMPLEADOS.

El Director Gerente establece las directrices a las que se han de ajustar las distintas direcciones de la organización en el seno del Comité de Dirección, garantizando los estándares de servicio marcados por el Consejo de Administración.

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

GRI 102-20 | RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



A. SI LA ORGANIZACIÓN HA DESIGNADO UNO O VARIOS CARGOS DE NIVEL EJECUTIVO CON RESPONSABILIDAD EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.



B. SI QUIENES OCUPAN LOS CARGOS INFORMAN DE FORMA DIRECTA AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.

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

GRI 102-21 | CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



A. LOS PROCESOS DE CONSULTA ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.



B. SI LA CONSULTA SE DELEGA, DEBE INDICARSE A QUIÉN SE DELEGA Y CÓMO SE FACILITAN LOS COMENTARIOS RESULTANTES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.

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 en el Comité de Dirección o por medio del departamento responsable mediante delegación. Es ésta la que informa al Consejo de Administración en caso necesario.

En colaboración con la Cátedra de RSC de la UMU, en 2018 se han creado dos mesas sectoriales de representantes de diferentes organizaciones y entidades, una de PROFESIONALES DEL SECTOR, integrada por entre otros, Colegio Economistas, CETENMA, Colegio Administradores de Fincas, ESAMUR, Colegio Ingenieros Caminos, Asociación de Jóvenes Empresarios AJE Murcia, Asociación de Promotores Inmobiliarios (APIRM) y UPCT. La segunda llamada SOCIEDAD está formada por "CÁRITAS, CRUZ ROJA, CEPAIM, SECRETARIADO GITANO, FUNDACIÓN HABITO, PROYECTO HOMBRE, FUNDACIÓN JESÚS ABANDONADO, CERMI, Consumur, Thader Consumo, SSSS del Ayuntamiento de Murcia, Asociación Columbares y Fundación FADE.

Estas mesas han planteado a la dirección de la empresa sus demandas y opiniones respecto del funcionamiento de Aguas de Murcia y han recibido respuesta a las mismas por parte de la empresa, celebrándose dos reuniones al año, concretamente en enero y en octubre.

Para el 2019 se tiene previsto la invitación de más organismos en las mesas y la creación de la mesa de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

También se ha continuado con la participación y colaboración en jornadas específicas dirigidas a nuestros grupos de interés sobre asuntos materiales, donde se muestran las actividades que desarrolla Aguas de Murcia y se responden a las cuestiones que se plantean en el transcurso de dichos eventos.

GRI 102-22 | CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



A. COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES VARIABLES:

I. NIVEL EJECUTIVO O NO EJECUTIVO;

II. INDEPENDENCIA;

III. ANTIGÜEDAD EN EL ÓRGANO DE GOBIERNO;

IV. NÚMERO DE CARGOS SIGNIFICATIVOS Y COMPROMISOS DE CADA PERSONA Y NATURALEZA DE LOS COMPROMISOS;

V. SEXO.

VI. AFILIACIÓN A GRUPOS SOCIALES

INFRARREPRESENTADOS;**VII. COMPETENCIAS RELACIONADAS CON TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES;****VIII. REPRESENTACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.**

La composición, competencias y antigüedad del órgano superior de gobierno se responde en el contenido GRI 102-18.

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 Jurídica
- Área de Clientes
- Área de Sistemas de la Información
- Área de Recursos Humanos y Comunicación
- Área Económico-Financiera

La antigüedad en el órgano ejecutivo oscila desde el año 2008, el más antiguo, al año 2015, el más reciente.

La descripción y funciones de este están definidas en el contenido GRI 102-18.

Está formado por la representación del grupo de interés, TRABAJADORES (Plantilla)

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

Para más información consultar el Portal de transparencia disponible en la web de Emuasa: <http://portaltransparencia.emuasa.es/>

GRI 102-23 | PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO**A. SI EL PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO TAMBIÉN ES UN EJECUTIVO DE LA ORGANIZACIÓN.****B. SI EL PRESIDENTE TAMBIÉN ES UN EJECUTIVO, DEBE INDICARSE SU FUNCIÓN EN LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS MOTIVOS PARA ESTA DISPOSICIÓN.**

La persona que preside el órgano superior de gobierno (Consejo de Administración) es quien ocupa la alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Murcia. No ocupa un puesto ejecutivo, pero ejerce las facultades que los Estatutos Sociales le confieren.

GRI 102-24 | NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO**A. LOS PROCESOS DE DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS.****B. LOS CRITERIOS EMPLEADOS PARA DESIGNAR Y SELECCIONAR A LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO E INCLUIR SI Y CÓMO:****I. PARTICIPAN LOS GRUPOS DE INTERÉS (INCLUIDOS LOS ACCIONISTAS);****II. SE TIENE EN CUENTA LA DIVERSIDAD;****III. SE TIENE EN CUENTA LA INDEPENDENCIA;****IV. SE TIENEN EN CUENTA LOS CONOCIMIENTOS Y LA EXPERIENCIA EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.**

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 miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo reelegirse por períodos de igual duración.

Los miembros del Consejo 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 del socio privado son nombrados por la Junta General de Accionistas.

GRI 102-25 | CONFLICTOS DE INTERESES



A. LOS PROCEDIMIENTOS QUE SIGUE EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO PARA ASEGURARSE DE EVITAR Y GESTIONAR LOS CONFLICTOS DE INTERESES.



B. SI LOS CONFLICTOS DE INTERESES SE REVELAN A LOS GRUPOS DE INTERÉS, INCLUIDOS, COMO MÍNIMO:

I. LA AFILIACIÓN A DISTINTAS JUNTAS;

II. LA PARTICIPACIÓN ACCIONARIA CRUZADA CON PROVEEDORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS;

III. LA EXISTENCIA DE UN ACCIONISTA CONTROLADOS;

IV. LAS PUBLICACIONES DE LA PARTE RELACIONADA.

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235. Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración. En particular los miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

- a) Realizar transacciones con la sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, 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.

GRI 102-26 | FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE PROPÓSITOS, VALORES Y ESTRATEGIA



A. LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ALTOS EJECUTIVOS Y EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN EL DESARROLLO, LA APROBACIÓN Y LA ACTUALIZACIÓN DEL OBJETIVO DE LA ORGANIZACIÓN, LAS DECLARACIONES DE VALORES O MISIONES, LAS ESTRATEGIAS, LAS POLÍTICAS Y LOS OBJETIVOS RELACIONADOS CON TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

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.

GRI 102-27 | CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO



A. LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA DESARROLLAR Y POTENCIAR EL CONOCIMIENTO COLECTIVO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

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.

GRI 102-28 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO



A. LOS PROCESOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.



B. SI DICHA EVALUACIÓN ES INDEPENDIENTE O NO Y SU FRECUENCIA.



C. SI DICHA EVALUACIÓN ES UNA AUTOEVALUACIÓN.



D. LAS MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES, LO QUE INCLUYE, COMO MÍNIMO, LOS CAMBIOS EN LA COMPOSICIÓN DEL MISMO Y EN LAS PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

Anualmente se realizan auditorías ambientales, 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 como se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

A lo largo de los ejercicios 2016/2017 se implantaron las medidas para implantar un sistema de prevención de riesgos penales, sistema Compliance (cumplimiento normativo), elaborando un "Mapa de Riesgos", que fue presentado al Consejo de Administración y aprobado por éste en la reunión de fecha 23 de junio de 2017.

En el ejercicio del 2018 se realizó la adaptación de la empresa al Reglamento General de Protección de Datos y se encuentra en proceso de adaptarse a la nueva Ley de Protección de Datos.

En el Consejo de Administración de fecha 21/12/18 se aprobaron las nuevas Instrucciones Internas de Contratación (LIC) adaptadas a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9 de 8 de noviembre del 2017).

No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2018, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

GRI 102-29 | IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



A. LA FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

Y SUS IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES (INCLUIDA SU FUNCIÓN EN LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA).

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. SI LA CONSULTA AL GRUPO DE INTERÉS SE USA PARA AYUDAR AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES Y SUS IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Se responde en el contenido GRI 102-43.

GRI 102-30 | EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO



A. LA FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LA ORGANIZACIÓN EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

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 un Sistema de Prevención de Riesgos Penales, Sistemas de Gestión y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Protocolo de Prevención de Riesgos Penales:

Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas, previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del mismo, en nombre o por cuenta de Aguas de Murcia y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigodeconducta@emuasa.es.

Es el Compliance Officer el responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo penal de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la

implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

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.

Desde la implantación de las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se realiza 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, entre otros, identificados por la organización.

Se dispone también de un procedimiento para la evaluación de aspectos ambientales EVAM.

GRI 102-31 | EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



A. LA FRECUENCIA CON LA QUE EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO LLEVA A CABO LA EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES Y SUS IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

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.

GRI 102-32 | FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD



A. EL COMITÉ O CARGO ENCARGADOS DE LA EVALUACIÓN Y APROBACIÓN FORMAL DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DE GARANTIZAR QUE SE TRATEN TODOS LOS TEMAS MATERIALES.

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Temas 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.

GRI 102-33 | COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS



A. EL PROCESO PARA COMUNICAR PREOCUPACIONES CRÍTICAS AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.

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.

GRI 102-34 | NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS



A. LA NATURALEZA Y EL NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS NOTIFICADAS AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.



B. LOS MECANISMOS UTILIZADOS PARA ABORDAR Y SOLVENTAR PREOCUPACIONES CRÍTICAS.

Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes se hacen llegar por el 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 2019: que contemplan las distintas tarifas sociales aprobadas con anterioridad.
- Aprobación del XXXº y XXXIº Plan de Actuaciones de la empresa para los años 2018 y 2019 por un importe de 12.042.848 euros y aprobación del XXXIIº Plan de Actuaciones para 2020 de 5.344.521,66 euros.
- Adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos, con el nombramiento de la delegada de protección de datos.
- Adaptación a la nueva ley de contratos del sector público, con la definición de las Instrucciones Internas de Contratación.

GRI 102-35 | POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN



A. EL COMITÉ O CARGO ENCARGADOS DE LA EVALUACIÓN Y APROBACIÓN FORMAL DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DE GARANTIZAR QUE SE TRATEN TODOS LOS TEMAS MATERIALES.

I. EL SUELDO FIJO Y EL SUELDO VARIABLE, INCLUIDOS EL SUELDO EN FUNCIÓN DEL DESEMPEÑO, EL SUELDO EN FUNCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS UTILIDADES, LAS BONIFICACIONES Y LAS ACCIONES DIFERIDAS O CONFERIDAS,

II. LAS BONIFICACIONES DE CONTRATACIÓN O LOS PAGOS DE INCENTIVOS DE CONTRATACIÓN;

III. LAS INDEMNIZACIONES POR DESPIDOS;

IV. LOS REEMBOLSOS;

V. LOS BENEFICIOS POR JUBILACIÓN, INCLUIDA LA DIFERENCIA ENTRE LOS PLANES DE BENEFICIOS Y LAS TASAS DE CONTRIBUCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, LOS ALTOS EJECUTIVOS Y TODOS LOS DEMÁS EMPLEADOS.

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 Aguas de Murcia.

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 está sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores.



B. LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO DE LAS POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y LOS OBJETIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y DE LOS ALTOS EJECUTIVOS EN TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

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.

De forma puntual, durante 2018, no se ha realizado la evaluación del desempeño.

GRI 102-36 | PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN



A. EL PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN.



B. SI, EN LA DETERMINACIÓN DE LA REMUNERACIÓN, PARTICIPAN CONSULTORES ESPECIALIZADOS Y SI SON INDEPENDIENTES A LA DIRECCIÓN.



C. CUALQUIER OTRA RELACIÓN QUE LOS CONSULTORES ESPECIALIZADOS TENGAN CON LA ORGANIZACIÓN.

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

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

GRI 102-37 | INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REMUNERACIÓN

A. CÓMO SE SOLICITA LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y CÓMO SE TIENE EN CUENTA EN LO QUE ATAÑE A LA REMUNERACIÓN.

B. SI PROCEDE, LOS RESULTADOS DE LOS VOTOS SOBRE LAS PROPUESTAS Y POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN.

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.

GRI 102-38 | RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

A. RATIO DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN EN CADA PAÍS CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS FRENTE A LA MEDIANA DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL DE TODOS LOS EMPLEADOS (EXCLUIDA LA PERSONA MEJOR PAGADA) DEL MISMO PAÍS.

Relación entre la retribución total anual de mejor pagado y la retribución media de toda la plantilla: 2,04

GRI 102-39 | RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

A. RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN EN CADA PAÍS CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS FRENTE A LA MEDIANA DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL DE TODOS LOS EMPLEADOS (EXCLUIDA LA PERSONA MEJOR PAGADA) DEL MISMO PAÍS.

En comparación con el 2017, en el año 2018 la media de los salarios abonados creció en un 2,26%, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada en un 1,87%.

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40 | LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

A. LISTA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE ESTÁ IMPLICADA LA ORGANIZACIÓN.

| Principales grupos de relación | Descripción |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administraciones públicas | Organismos públicos competentes: - Comunidad Autónoma - Ayuntamiento - Cuenca Hidrográfica del Segura - Mancomunidad del Taibilla - Ministerio para la Transición Ecológica - Otros |
| Consejeros | 188.775 Clientes y 447.182 Usuarios |
| Proveedores | 71 Principales Proveedores y Contratistas |
| Comunidad local sociedad | - Colegios profesionales - Entidades docentes - Secciones sindicales - ONG Medioambiente - Empresas tercer sector y ONG - GROEM Y FREMM - Organizaciones de consumidores - Comerciantes - Peñas huertanas |
| Plantilla | Resto de la plantilla |

GRI 102-41 | ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA



A. PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS CUBIERTOS EN LOS ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

El 100% del personal está cubierto por convenio

| TRABAJADORES/AS POR CONVENIO | AÑO 2018 |
|-----------------------------------------------|----------|
| PERSONAL ADHERIDO CONVENIO DE Aguas de Murcia | 235 |

GRI 102-42 | IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS



A. LA BASE PARA IDENTIFICAR Y SELECCIONAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS PARTICIPANTES.

Atendiendo a la descripción general, los grupos de interés de Aguas de Murcia son todos aquellos individuos o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa. De ellos, tienen distinta relevancia los que se relacionan de manera particular o profesional con algún aspecto de la gestión sostenible del ciclo integral del agua, por ser su principal actividad, aunque a todos ellos hay que prestarles la atención adecuada que garantice la adecuada respuesta a sus intereses, expectativas y demandas.

En su selección, Aguas de Murcia toma como base la que aparece en el Informe de Desarrollo Sostenible de Suez: <http://desarrollosostenible.suezspain.es/es/> y la adapta a la realidad del municipio de Murcia donde opera.

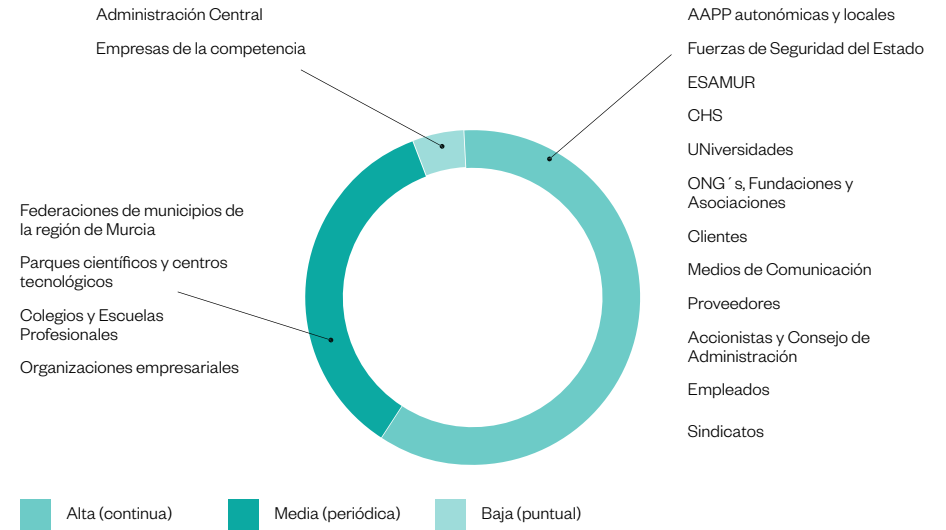
También se realiza la selección por el método de los tres atributos que pueden ostentar los GGI: legitimidad, poder y urgencia, así como la periodicidad de las relaciones, alta, media y baja que la empresa mantiene con cada uno de ellos.

GRI 102-43 | ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



A. EL ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, INCLUIDA LA FRECUENCIA DE LA PARTICIPACIÓN POR TIPO Y POR GRUPO DE INTERÉS Y LA INDICACIÓN DE SI ALGUNA PARTICIPACIÓN HA TENIDO LUGAR ESPECÍFICAMENTE COMO PARTE DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DEL INFORME.

Los GGI son prácticamente los mismos que los que aparecen en el IDS 2017, tanto en la frecuencia de colaboración para optimizar la gestión del ciclo integral del agua en el municipio, como en los atributos que poseen respecto a Aguas de Murcia.



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. |
| Asociaciones de ámbito europeo | Alta | Pertenencia al Grupo de expertos AGUA de EUROCITIES. Elaboración UWA2030. Informes sobre legislación europea de agua. |
| Administraciones europeas | Baja | Autorizaciones de Vertido. Recursos Hídricos. |
| Sindicatos | Alta | Negociación del convenio colectivo. |

Tal y como se acordó en 2017 y con el fin de que el Estudio de Materialidad sea bienal y se alterne con el Plan de Relación con los GGII según sus resultados, en 2018 se ha llevado a cabo el 2º Estudio de Materialidad, para valorar los asuntos materiales y analizar si tras las actuaciones desarrolladas en 2017 hay algún cambio respecto a la reputación corporativa de Aguas de Murcia.

Para poder comparar los resultados, ambos estudios comparten la misma metodología salvo que este año solo se ha realizado el taller de materialidad con los directivos, uniéndose los mandos intermedios a la muestra de empleados, tras comprobar que los resultados eran asimilables a estos últimos sin diferencia destacable que motivara su separación.

Así, los mismos grupos de relación fueron invitados a participar en la determinación de los temas materiales para el proceso del estudio de materialidad:

Internos:

- 55 empleados tomados al azar (Empleados + Mandos Intermedios)

Externos:

- 104 clientes tomados al azar
- 34 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
- CERMI
- 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

GRI 102-44 | TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS



A. LOS TEMAS Y PREOCUPACIONES QUE HAN SIDO SEÑALADOS A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS E INCLUIR:

I. CÓMO HA RESPONDIDO LA ORGANIZACIÓN A ESTOS TEMAS Y PREOCUPACIONES, INCLUSO MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE INFORMES;

Aguas de Murcia continúa con la política de reuniones individuales con los distintos GGil, dada la necesidad de estar permanentemente en contacto e informados de sus necesidades y expectativas respecto de la empresa. Las reuniones más significativas por no ser parte de nuestra gestión diaria entre GGil

y los departamentos de la empresa son recogidas en una ficha donde además del nombre de la organización y el tema a tratar, se recoge la impresión sobre la reunión así como los responsables de cada departamento que han participado en dicho encuentro, el cual puede celebrarse fuera o dentro de las instalaciones de Aguas de Murcia y a petición propia o de los GGil. Estas fichas se recopilan en un Excel anual y se remite a Estrategia de Clientes quien valora nuestro nivel de implicación con ellos.

Como se acordó en 2017 y se especifica en el 102-21, se han creado las mesas sectoriales a fin de recabar información directamente de aquellos colectivos e instituciones que representan a los GGRR. Se adquiere el compromiso para 2019 de ampliar a los miembros de las mesas ya en funcionamiento, y de crear la mesa de administración pública.

II. LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE HAN SEÑALADO CADA UNO DE LOS TEMAS Y LAS PREOCUPACIONES CLAVE.

| Principales grupos de relación | Descripción | Asuntos de interés | Necesidades y expectativas | Compromisos adquiridos | Seguimiento de la ejecución de los compromisos |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | Organismos públicos competentes: - Comunidad Autónoma - Ayuntamiento de Cuenca - Hidrográfica del Segura - Mancomunidad de Canales del Taibilla - Ministerio para la Transición Ecológica - 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 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 | - Participación en distintos grupos de trabajo para aportar nuestros conocimientos en materia de agua, como tarifas sociales, plan de pobreza energética, plan de adaptación al cambio climático, dusi - Visitas guiadas - Campañas educativas |

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CLIENTES | 188.775 Clientes y 447.182 Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Tratamiento quejas y reclamaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Reducción Tarifa del agua - Mejora de la calidad/sabor - Reducir la burocracia en los trámites - Transparencia en los recibos - Lucha contra el fraude - Reducción de impagados - Mayor contacto con el cliente - Mayor concienciación sobre el uso responsable del agua - Uso de los clientes de canales no presenciales y nuevas tecnologías | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad y eficiencia en la gestión - Innovación - Comunicación más efectiva - Mayor disponibilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas con clientes singulares y grandes clientes - APP control de consumos, línea gratuita de atención al cliente - Material didáctico y divulgativo sobre temas de interés como explicación del recibo o las tarifas sociales - Medición en continuo de la satisfacción de los clientes (Customer Experience) |
| | 71 Principales Proveedores y Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Ser más proactivos en la relación proveedores-empresa - Permitir más acceso a todos los departamentos - Mejora del sistema de lecturas | <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo y transparencia - Publicidad, transparencia, concurrencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación - Prácticas sostenibles - Compras responsables - Selección equitativa y justa | <ul style="list-style-type: none"> - Perfil del contratante - Aplicación de la normativa de licitación pública - Reuniones presenciales - Cláusula medioambiental y de RSC - Convenios de investigación con universidades y centros tecnológicos - Cátedras de RSC y de agua y sostenibilidad) |

El Plan de Relación elaborado a raíz del Estudio de Materialidad contempla una serie de medidas de las que se han llevado a cabo en 2018 las siguientes:

- Nuevo Portal de Transparencia.
- Jornadas de Gestión Social del Agua.
- Calidad del Agua en Aguas de Murcia.
- Material divulgativo para explicar los conceptos de la tarifa y de la factura del agua.

| | | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD | <ul style="list-style-type: none"> - Colegios profesionales - Entidades docentes - Secciones sindicales - ONG - Medioambiente - Empresas tercer sector y ONG - CROEM Y FREMM - Organizaciones de consumidores - Comerciantes - Peñas huertanas | <ul style="list-style-type: none"> - Tarifa social - Calidad y seguridad del servicio - Uso de energías renovables - Transparencia en la gestión - Satisfacción del cliente - Acceso universal al agua - Ética y buen gobierno - Protección del medioambiente - Cambio climático - Cumplimiento de la Ley | <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de la transparencia - Continuidad en el apoyo a la comunidad - Calidad del agua - Reducción de tarifas - Mayor colaboración con ONGS | <ul style="list-style-type: none"> - Educación y sensibilización - Calidad de vida - Comunicación transparente - Gestión sostenible del servicio - Protección ambiental - Fomento de biodiversidad - Eficiencia energética y producción y uso de energías renovables | <ul style="list-style-type: none"> - Constitución de mesa de empresarios y organismos técnicos y mesas social con reuniones presenciales - Organización de jornadas específicas (tarifa social y calidad del agua potable) - Portal de transparencia - Campañas sociales, como la hemodonación, rifas solidarias y el Teaming. Tarifa plana, convenios con ONGs, aguas de Murcia solidaria - Convenio con ANSE para la integración de la recuperación de la biodiversidad en la gestión de aguas de Murcia - Elaboración y publicación del IDS según los estándares GRI - Pacto mundial de NNUU - Plan de eficiencia energética |
| | PLANTILLA | Resto de la plantilla (235) | <ul style="list-style-type: none"> - Ética y buen gobierno - Calidad y seguridad del servicio - Transparencia en la gestión - Cumplimiento de la Ley - Eficiencia en la gestión - Concienciación ciudadana - Acceso universal al agua - Gestión del talento - Satisfacción al cliente - Salud financiera | <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la comunicación interna - Mayor participación en los proyectos de empresa - Mejores incentivos y retribuciones - Reducción de la factura del agua - Más formación y trayectoria profesional - Identificación de la plantilla con los objetivos de la empresa - Mayor inversión | <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud laboral - Formación y desarrollo - Igualdad y conciliación - Mejora interna |

- Material divulgativo respecto a las distintas modalidades de tarifa social.
- Fomento de las Energía renovables.
- Escucha y diálogo con los Grupos de relación manteniendo reuniones presenciales.
- Plan de comunicación con clientes.
- Control de la Comunicación de los asuntos materiales.

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-45 | ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

A. LISTA DE LAS ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS O DOCUMENTOS EQUIVALENTES DE LA ORGANIZACIÓN.

B. SI ALGUNA DE LAS ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS O DOCUMENTOS EQUIVALENTES DE LA ORGANIZACIÓN NO APARECE EN EL INFORME.

Aguas de Murcia no tiene obligación de realizar estados financieros consolidados.

GRI 102-46 | DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA

A. LISTA DE LAS ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS O DOCUMENTOS EQUIVALENTES DE LA ORGANIZACIÓN.

B. SI ALGUNA DE LAS ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS O DOCUMENTOS EQUIVALENTES DE LA ORGANIZACIÓN NO APARECE EN EL INFORME.

Para la elaboración y determinación del contenido de esta memoria, se han seguido lo 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 29 temas materiales:

| | | |
|---------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASPECTOS GENERALES | transparencia | Que la empresa sea transparente en su gestión |
| | ley | Cumplir la ley |
| | ética | Dirigir la empresa con ética e integridad |
| | diálogo | Indefinidos ordinario T.C Tener una buena comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés |
| | comunicación | Hacer campañas de comunicación sobre las actividades que hace la empresa |
| | economía circular | Impulsar y potenciar la economía circular |
| | sostenibilidad | Ser referente en la gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez |
| ASPECTOS ECONÓMICOS | rendimiento técnico | Obtener el máximo rendimiento del agua, que no se pierda una gota |
| | inversión infraestructura | Invertir en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental |
| | actividad y tarifas | Centrarse en la actividad y en las tarifas, y no en otros aspectos |
| | salud financiera | Asegurarse de tener salud financiera a medio y largo plazo |
| | I+D+i | Preocuparse por tener la mejor tecnologías e I+D+i |
| | compra sostenible | Comprar a proveedores utilizando criterios sociales y medioambientales |
| | eficiencia | Buscar la eficiencia en el servicio invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para la gestión del agua |
| ASPECTO AMBIENTAL | energías renovables | Emplear energías renovables |
| | no perjudicar m.a. | Perjudicar lo menos posible el medio ambiente |
| | proteger naturaleza | Desarrollar prácticas de protección de los recursos naturales y la biodiversidad |
| | cambio climático | Aplicar políticas contra el cambio climático |
| | reciclaje | Aplicar medidas de reciclaje de productos y reutilización de recursos |

| | | |
|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASPECTO SOCIAL | concienciación agua | Concienciar al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua |
| | tarifa social | Aplicar tarifas sociales para los clientes con menos recursos |
| | calidad y seguridad | Dar calidad y seguridad en el servicio que se presta. |
| | satisfacción cliente | Aplicar políticas contra el cambio climático Estar atentos a que los clientes estén satisfechos y atender bien las reclamaciones |
| | trabajo y talento | Preocuparse por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados con más talento |
| | compromiso empleados | Conseguir que los empleados se comprometan con la empresa |
| | seguridad y salud laboral | Aplicar medidas de seguridad y salud laboral |
| | diversidad e igualdad | Fomentar la diversidad e igualdad |
| | acción social | Compromiso con las asociaciones e instituciones de la ciudad de Murcia |
| | ONGs | Fomentar convenios con ONGs para colaborar con sus proyectos para los más desfavorecidos. |

- Nota:**
- Las cuestiones marcadas en azul claro son aquellas incorporadas en el II Estudio de Materialidad.
 - Las cuestiones marcadas en amarillo son aquellas con nueva redacción respecto al I Estudio de Materialidad.
 - Las cuestiones marcadas en blanco son aquellas iguales que en el I Estudio de Materialidad.
 - Ha sido eliminado respecto al I Estudio de Materialidad: Representación de los distintos colectivos en la representación de la Empresa (Accionistas, Trabajadores, Clientes...).

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

Durante el año 2018 se realiza el segundo estudio de materialidad.

Se han realizado talleres de materialidad y reuniones en profundidad con la dirección. El resto del personal, al estar familiarizado con esta metodología, se sustituye el taller de materialidad por la realización de los formularios directamente. También se utiliza los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del cliente.

PASO 2: Priorización.

Fase 3: Se elabora una encuesta para determinar la relevancia de los temas materiales elegidos. Obtención de la matriz de materialidad-Análisis DAFO.

PASO 3: Validación.

Fase 4: Valoración de la relevancia de los temas 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.

Este estudio de materialidad ha sido dirigido por la Catedra de RSC de la Universidad de Murcia (UMU).

GRI 102-47 | LISTA DE MATERIALES



A. LISTA DE LOS TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL INFORME.

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

| Aspecto | Asunto |
|------------------------------|-----------------------------|
| Aspectos Generales | 1 Transparencia |
| | 2 Ley |
| | 3 Ética |
| | 4 Diálogo |
| | 5 Comunicación |
| | 6 Economía Circular |
| | 7 Sostenibilidad |
| Aspectos Económicos | 8 Rendimiento Técnico |
| | 9 Inversión Infraestructura |
| | 10 Actividad y Tarifas |
| | 11 Salud Financiera |
| | 12 I+D+i |
| | 13 Compra Sostenible |
| | 14 Eficiencia |
| | Aspecto Social |
| 16 Tarifa Social | |
| 17 Calidad y Seguridad | |
| 18 Satisfacción Cliente | |
| 19 Trabajo y Talento | |
| 20 Compromiso Empleados | |
| 21 Seguridad y Salud Laboral | |
| 22 Diversidad e Igualdad | |
| 23 Acción Social | |
| 24 ONGs | |
| Aspecto Ambiental | 25 Energías Renovables |
| | 26 No Perjudicar M. A. |
| | 27 Proteger Naturaleza |
| | 28 Cambio Climático |
| | 29 Reciclaje |

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

| Aspecto | Asunto |
|----------------------------|----------------------------------------------------|
| Aspectos Generales | Ley Transparencia Ética Economía Circular |
| Aspectos Económicos | Actividad y Tarifas |
| Aspectos Sociales | Calidad y Seguridad |

GRI 102-48 | REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN



A. EL EFECTO DE CUALQUIER REEXPRESIÓN DE INFORMACIÓN DE INFORMES ANTERIORES Y LOS MOTIVOS PARA DICHA REEXPRESIÓN.

No ha habido reformulaciones.

GRI 102-49 | CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES



A. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS CON RESPECTO A LOS PERIODOS OBJETO DEL INFORME ANTERIORES EN LA LISTA DE TEMAS MATERIALES Y COBERTURAS DE LOS TEMAS.

Con respecto al Informe de Desarrollo Sostenible de 2017, 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.

GRI 102-50 | PERIODO OBJETO DEL INFORME



A. PERIODO OBJETO DEL INFORME PARA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.

Año fiscal 2018.

GRI 102-51 | FECHA DEL ÚLTIMO INFORME



A. SI PROCEDE, LA FECHA DEL INFORME MÁS RECIENTE.

Año fiscal 2017.

GRI 102-52 | CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES



A. EL CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES.

El ciclo de presentación de memorias es anual.

GRI 102-53 | PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME



A. EL PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME O SUS CONTENIDOS.

Atención al cliente:

900 700 808

De lunes a viernes de 08:00 a 21:00

Página web:

www.emuasa.es

Contacto:

sersostenibles@emuasa.es



GRI 102-54 | DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI



A. DECLARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE QUE HA ELABORADO EL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI, USANDO ALGUNA DE LAS SIGUIENTES FORMULAS:

Este informe se ha elaborado de conformidad con la **opción Exhaustiva de los Estándares GRI.**

“Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenido de GRI se presenta claramente y las referencias de las Divulgaciones 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones correspondientes en el cuerpo del informe. El servicio se realizó en la versión en español del informe (versión en inglés del índice de contenido GRI) ”

GRI 102-55 | ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



A. EL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, QUE ESPECIFICA TODOS LOS ESTÁNDARES GRI UTILIZADOS Y ENUMERA TODOS LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN EL INFORME.



B. PARA CADA CONTENIDO, EL ÍNDICE DE CONTENIDOS DEBE INCLUIR:

I. EL NÚMERO DEL CONTENIDO (CONTENIDOS CUBIERTOS POR LOS ESTÁNDARES GRI);

II. LOS NÚMEROS DE PÁGINA O URL EN LOS QUE SE ENCUENTRA EL CONTENIDO, YA SEA EN EL INFORME O EN OTROS MATERIALES PUBLICADOS;

III. SI PROCEDE, LOS MOTIVOS PARA LA OMISIÓN, EN CASO DE QUE NO SEA POSIBLE APORTAR EL CONTENIDO NECESARIO.

“Para el Context Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas en el reporte. El servicio se realizó en la versión español del informe (versión en inglés del índice de contenido GRI).”

| GRI Content Index | | AGUAS DE MURCIA Año 2.018 | | | |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|--------|-------------|
| GRI Standard | Disclosure | Page number(s) and/or URL(s) | Omission | | |
| | | | Part Omitted | Reason | Explanation |
| GRI 101: Foundation 2016 | | | | | |
| General Disclosures | | | | | |
| Organizational profile | | | | | |
| | 102-1 Name of the organization | 9 | | | |
| | 102-2 Activities, brands, products, and services | 10-12 | | | |
| | 102-3 Location of headquarters | 13 | | | |
| | 102-4 Location of operations | 14 | | | |
| | 102-5 Ownership and legal form | 15 | | | |
| | 102-6 Markets served | 16 | | | |
| | 102-7 Scale of the organization | 17-18 | | | |
| | 102-8 Information on employees and other workers | 19-20 | | | |
| | 102-9 Supply chain | 21 | | | |
| | 102-10 Significant changes to the organization and its supply chain | 22 | | | |
| | 102-11 Precautionary Principle or approach | 23 | | | |
| | 102-12 External initiatives | 24-25 | | | |
| | 102-13 Membership of associations | 26 | | | |
| Strategy | | | | | |
| | 102-14 Statement from senior decision-maker | 27 | | | |
| | 102-15 Key impacts, risks, and opportunities | 28-32 | | | |
| Ethics and Integrity | | | | | |
| | 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior | 33-34 | | | |
| | 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics | 35 | | | |
| Governance | | | | | |
| | 102-18 Governance structure | 36-37 | | | |
| | 102-19 Delegating authority | 38 | | | |
| | 102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics | 39 | | | |
| | 102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics | 40 | | | |
| | 102-22 Composition of the highest governance body and its committees | 41-42 | | | |
| | 102-23 Chair of the highest governance body | 43 | | | |
| | 102-24 Nominating and selecting the highest governance body | 44 | | | |
| | 102-25 Conflicts of interest | 45 | | | |
| | 102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy | 46 | | | |
| | 102-27 Collective knowledge of highest governance body | 47 | | | |
| | 102-28 Evaluating the highest governance body's performance | 48 | | | |
| | 102-29 Identifying and managing economic, environmental, and social impacts | 49 | | | |
| | 102-30 Effectiveness of risk management processes | 50 | | | |
| | 102-31 Review of economic, environmental, and social topics | 51 | | | |
| | 102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting | 52 | | | |
| | 102-33 Communicating critical concerns | 53 | | | |
| | 102-34 Nature and total number of critical concerns | 54 | | | |
| | 102-35 Remuneration policies | 55-56 | | | |
| | 102-36 Process for determining remuneration | 57 | | | |
| | 102-37 Stakeholders' involvement in remuneration | 58 | | | |
| | 102-38 Annual total compensation ratio | 59 | | | |
| | 102-39 Percentage increase in annual total compensation ratio | 60 | | | |
| Stakeholder engagement | | | | | |
| | 102-40 List of stakeholder groups | 61 | | | |
| | 102-41 Collective bargaining agreements | 62 | | | |
| | 102-42 Identifying and selecting stakeholders | 63 | | | |
| | 102-43 Approach to stakeholder engagement | 64-67 | | | |
| | 102-44 Key topics and concerns raised | 68-71 | | | |
| Reporting practice | | | | | |
| | 102-45 Entities included in the consolidated financial statements | 72 | | | |
| | 102-46 Defining report content and topic boundaries | 73-75 | | | |
| | 102-47 List of material topics | 76-77 | | | |
| | 102-48 Restatements of information | 78 | | | |
| | 102-49 Changes in reporting | 79 | | | |
| | 102-50 Reporting period | 80 | | | |
| | 102-51 Date of most recent report | 81 | | | |
| | 102-52 Reporting cycle | 82 | | | |
| | 102-53 Contact point for questions regarding the report | 83 | | | |
| | 102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards | 84 | | | |
| | 102-55 GRI content index | 85-88 | | | |
| | 102-56 External assurance | 89-90 | | | |
| Material Topics | | | | | |
| 200 series (Economic topics) | | | | | |
| Economic Performance | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 203-1 Direct economic value generated and distributed | 103 | | | |
| | 203-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change | 104-105 | | | |
| GRI 201: Economic Performance 2016 | 203-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans | 106 | | | |
| | 203-4 Financial assistance received from government | 107 | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|--|--|
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage | 108 | | | |
| GRI 202: Market Presence 2016 | 202-2 Proportion of senior management hired from the local community | 109 | | | |
| Indirect Economic Impacts | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016 | 203-1 Infrastructure investments and services supported | 110-111 | | | |
| | 203-2 Significant indirect economic impacts | 112-113 | | | |
| Procurement Practices | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| GRI 204: Procurement Practices 2016 | 204-1 Proportion of spending on local suppliers | 114 | | | |
| Anti-corruption | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 205-1 Operations assessed for risks related to corruption | 115 | | | |
| GRI 205: Anti-corruption 2016 | 205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures | 116-117 | | | |
| | 205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken | 118 | | | |
| Anti-competitive Behavior | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016 | 206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices | 119 | | | |
| 300 series (Environmental topics) | | | | | |
| Materials | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 301-1 Materials used by weight or volume | 121 | | | |
| GRI 301: Materials 2016 | 301-2 Recycled input materials used | 122 | | | |
| | 301-3 Reclaimed products and their packaging materials | 123 | | | |
| Energy | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 302-1 Energy consumption within the organization | 124-125 | | | |
| | 302-2 Energy consumption outside of the organization | 126-127 | | | |
| GRI 302: Energy 2016 | 302-3 Energy intensity | 128-129 | | | |
| | 302-4 Reduction of energy consumption | 130-131 | | | |
| | 302-5 Reductions in energy requirements of products and services | 132 | | | |
| Water | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 303-1 Interactions with water as a shared resource | 133 | | | |
| | 303-2 Management of water discharge-related impacts | 134 | | | |
| GRI 303: Water and Effluents 2016 | 303-3 Water withdrawal | 135 | | | |
| | 303-4 Water discharge | 136-137 | | | |
| | 303-5 Water consumption | 138 | | | |
| Biodiversity | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas | 139-140 | | | |
| GRI 304: Biodiversity 2016 | 304-2 Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity | 141-142 | | | |
| | 304-3 Habitats protected or restored | 143-145 | | | |
| | 304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations | 146-149 | | | |
| Emissions | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions | 150-154 | | | |
| | 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions | 155-156 | | | |
| GRI 305: Emissions 2016 | 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions | 157 | | | |
| | 305-4 GHG emissions intensity | 158 | | | |
| | 305-5 Reduction of GHG emissions | 159-161 | | | |
| | 305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS) | 162 | | | |
| | 305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions | 163-164 | | | |
| Effluents and Waste | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| | 306-1 Water discharge by quality and destination | 165-166 | | | |
| | 306-2 Waste by type and disposal method | 167-171 | | | |
| GRI 306: Effluents and Waste 2016 | 306-3 Significant spills | 172 | | | |
| | 306-4 Transport of hazardous waste | 173 | | | |
| | 306-5 Water bodies affected by water discharges and/or runoff | 174 | | | |
| Environmental Compliance | | | | | |
| | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | 96-100 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 | | | |
| GRI 307: Environmental Compliance 2016 | 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations | 175 | | | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Supplier Environmental Assessment | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016 | 308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria | 176 |
| | 308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken | 177 |
| 400 series (Social topics) | | |
| Employment | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 401: Employment 2016 | 401-1 New employee hires and employee turnover | 179 |
| | 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees | 180 |
| | 401-3 Parental leave | 181 |
| Labor/Management Relations | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 402: Labor/Management Relations 2016 | 402-1 Minimum notice periods regarding operational changes | 182 |
| Occupational Health and Safety | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 403: Occupational Health and Safety 2018 | 403-1 Occupational health and safety management system | 183 |
| | 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation | 184-185 |
| | 403-3 Occupational health services | 186-187 |
| | 403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety | 188-189 |
| | 403-5 Worker training on occupational health and safety | 190-191 |
| | 403-6 Promotion of worker health | 192 |
| | 403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | 193 |
| | 403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system | 194-195 |
| | 403-9 Work-related injuries | 196-197 |
| | 403-10 Work-related ill health | 198-199 |
| Training and Education | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 404: Training and Education 2016 | 404-1 Average hours of training per year per employee | 200 |
| | 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs | 201 |
| | 404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | 202 |
| Diversity and Equal Opportunity | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 Diversity of governance bodies and employees | 203-204 |
| | 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men | 205 |
| Non-discrimination | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 406: Non-discrimination 2016 | 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken | 206 |
| Freedom of Association and Collective Bargaining | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016 | 407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | 207 |
| Child Labor | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 408: Child Labor 2016 | 408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor | 208 |
| Forced or Compulsory Labor | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016 | 409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor | 209 |
| Security Practices | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 410: Security Practices 2016 | 410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures | 210 |
| Rights of Indigenous Peoples | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016 | 411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples | 211 |
| Human Rights Assessment | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |

| | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016 | 411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples | 211 |
| Human Rights Assessment | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 412: Human Rights Assessment 2016 | 412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments | 212 |
| | 412-2 Employee training on human rights policies or procedures | 213 |
| | 412-3 Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening | 214 |
| Local Communities | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 413: Local Communities 2016 | 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs | 215-216 |
| | 413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities | 217 |
| Supplier Social Assessment | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 414: Supplier Social Assessment 2016 | 414-1 New suppliers that were screened using social criteria | 218 |
| | 414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken | 219 |
| Public Policy | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 415: Public Policy 2016 | 415-1 Political contributions | 220 |
| Customer Health and Safety | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 416: Customer Health and Safety 2016 | 416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories | 221 |
| | 416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services | 222 |
| Marketing and Labeling | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 417: Marketing and Labeling 2016 | 417-1 Requirements for product and service information and labeling | 223 |
| | 417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling | 224 |
| | 417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications | 225 |
| Customer Privacy | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | 226 |
| Socioeconomic Compliance | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 92-95 |
| | 103-2 The management approach and its components | 96-100 |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 101 |
| GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016 | 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area | 227 |

GRI 102-56 | VERIFICACIÓN EXTERNA



A. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA Y LAS PRÁCTICAS ACTUALES DE LA ORGANIZACIÓN ACERCA DE CÓMO SOLICITAR LA VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME.

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:

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



B. SI EL INFORME SE HA VERIFICADO EXTERNAMENTE:

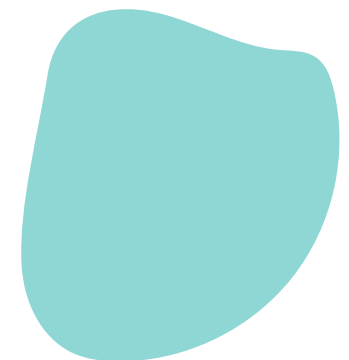
I. REFERENCIA AL INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA, LAS DECLARACIONES O LAS OPINIONES. SI NO SE INCLUYE EN EL INFORME DE VERIFICACIÓN QUE ACOMPAÑA AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD, UNA DESCRIPCIÓN DE LO QUE SE HA VERIFICADO Y LO QUE NO Y SOBRE LA BASE DE QUÉ. TAMBIÉN SE DEBE INDICAR LOS ESTÁNDARES DE VERIFICACIÓN UTILIZADOS, EL NIVEL DE VERIFICACIÓN OBTENIDO Y CUALQUIER LIMITACIÓN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN.

II. LA RELACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROVEEDOR DE LA VERIFICACIÓN.

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 Aguas de Murcia, dictadas al amparo del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

III. SI Y CÓMO ESTÁN IMPLICADOS EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO O LOS ALTOS EJECUTIVOS EN LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para el Informe de Desarrollo sostenible de la organización.



GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 103-1 | EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA



A. LA EXPLICACIÓN DEL MOTIVO POR EL QUE EL TEMA ES MATERIAL.

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

| Aspecto | Asunto |
|----------------------------|----------------------------------------------------|
| Aspectos Generales | Ley Transparencia Ética Economía Circular |
| Aspectos Económicos | Actividad y Tarifas |
| Aspectos Sociales | Calidad y Seguridad |



B. LA COBERTURA DEL TEMA MATERIAL, QUE INCLUYE UNA DESCRIPCIÓN DE: (EMUASA)

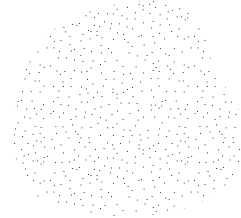
I. DÓNDE SE PRODUCE EL IMPACTO

II. LA IMPLICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS IMPACTOS. POR EJEMPLO, SI LA ORGANIZACIÓN HA CAUSADO O CONTRIBUIDO A LOS IMPACTOS O ESTÁ VINCULADA DIRECTAMENTE CON LOS IMPACTOS A TRAVÉS DE SUS RELACIONES DE NEGOCIO.

Actuaciones para paliar el impacto: Falta de Agua

El agua es un bien escaso en la Región de Murcia. La insuficiencia e irregularidad de las precipitaciones es la causa de la falta de agua, lo que se traduce en unos cauces de desagüe que sufren profundos estiajes en los ya insuficientes caudales. Por ello Aguas de Murcia, posee distintas actuaciones para paliarla:

- Ejecución de un Plan de Emergencia para la Sequía.
- Control de la Red Urbana de Riego; siendo esta el conjunto de sondeos, instalaciones elevadoras y redes generales de tuberías, para distribución y suministro de agua subterránea, con destino a riego de zonas verdes y



- otros usos alternativos como el baldeo de calle. Existe una cuarta actividad que genera actividad transversal al área, Gestión de Clientes, dotándola de información y gestionando la misma, control y mantenimiento de contenidos de procesos, de sistema de información, etc. Además desde aquí nos relacionamos con los Grupos de Relación más importantes para Clientes: Organismos Públicos, Ayuntamiento, ESAMUR, Administradores de Fincas, Servicios de Consumidores y Usuarios, Tercer Sector, etc.
- Cálculo de la Huella Hídrica y la Huella de Agua de toda la empresa.
- Reutilización y regeneración de aguas residuales para varios usos; ambientales, agrícolas o recreativos.

Aguas de Murcia actúa como experta 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".

| Impacto | Tema Material Relacionado | Implicaciones |
|----------------------|---------------------------|----------------------------------------|
| Falta de Agua | Actividad y tarifas | Compra de Agua desalada |
| | Calidad y Seguridad | Mayor mantenimiento de redes/depósitos |
| | Economía circular | Mayor mantenimiento en contadores |
| | | Problema Medioambiental |



C. CUALQUIER LIMITACIÓN PARTICULAR RELATIVA A LA COBERTURA DEL TEMA.

En la siguiente tabla, aparecen 29 temas materiales, relacionados con los 10 principios de Desarrollo Sostenible y su correspondencia con las preguntas de la GRI Standards, además aparecen en negrita los temas materiales que se han tomado como principales y unificados en los seis relevantes:

| PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | TEMA MATERIAL | CONTENIDO GRI |
|----------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buen gobierno y gestión ética | Transparencia | 102-2, 102-5, 102-7 al 102-10, 102-12 al 102-52, 102-54, 102-56, 103-1 al 103-3, 201-1 al 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 204-1, 205-1 al 205-3, 206-1, 307-1, 308-1, 308-2, 401-1 al 401-3, 402-1, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 413-2, 415-1, 417-1 al 417-3, 418-1 y 419-1 |
| | Ética | |
| | Ley | |
| Equipo humano y desarrollo del talento | Trabajo y Talento | 401-1 al 405-2, 410-1 y 406-1 |
| | Compromiso de los empleados | |
| | Seguridad y Salud Laboral | |
| | Diversidad e Igualdad | |

| PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | TEMA MATERIAL | CONTENIDO GRI |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orientación al cliente | Actividad y Tarifas Calidad y Seguridad del servicio Comunicación y diálogo con los grupos de interés Comunicación de las actividades que realiza la empresa Satisfacción de los clientes Compromiso con las Asociaciones e Instituciones Colaboración con ONGs | 102-12, 102-13, 102-15, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-33, 102-39, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 203-2, 413-1, 416-1 y 416-2 |
| Fortalecimiento de la cadena de proveedores | Compras sostenibles Inversión infraestructura | 102-12, 102-13, 102-15, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-33, 102-39, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 203-2, 413-1, 416-1 y 416-2, 308-1, 308-2, 407-1 al 409-1, 412-3, 414-1 y 414-2 |
| Respeto por el medio ambiente | Concienciación sobre el uso del Agua Aplicar políticas contra el cambio climático Eficiencia Uso de energías renovables Perjudicación mínima del Medio Ambiente Medidas de reciclaje y reutilización de recursos Protección de los recursos naturales y biodiversidad Economía Circular Rendimiento Técnico Sostenibilidad | 301-1 al 308-2 |
| Implicación social y derecho humano al agua | Comunicación y diálogo con los grupos de interés Comunicación de las actividades que realiza la empresa Tarifas sociales para clientes con menos recursos Compromiso con las Asociaciones e Instituciones Colaboración con ONGs | 102-12, 102-13, 102-15, 102-34, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1 al 103-3, 203-2, 411-1, 412-1, 412-3, 413-1, 413-2 y 414-2 |
| Innovación sostenible | Tecnología e I+D+i Rendimiento Técnico Compromiso con las Asociaciones e Instituciones Colaboración con ONGs | Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47 y 304-3 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relación con los grupos de relación | Comunicación y diálogo con los grupos de interés Comunicación de las actividades que realiza la empresa Compromiso con las Asociaciones e Instituciones Colaboración con ONGs | 102-2, 102-16, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46 al 102-49, 103-1, 103-2 y 203-2 |
| Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social | Sostenibilidad Economía Circular Rendimiento Técnico Compromiso con las Asociaciones e Instituciones Colaboración con ONGs | Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47 y 304-3 |
| Relación con los grupos de relación | Salud financiera Inversión infraestructura Transparencia | 201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2 y 308-1 |

GRI 103-2 | EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

Para cada tema material,



A. UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA EL TEMA.



B. UNA DECLARACIÓN DEL PROPÓSITO DEL ENFOQUE DE GESTIÓN.



C. UNA DESCRIPCIÓN DE LO SIGUIENTE, SI EL ENFOQUE DE GESTIÓN INCLUYE ESE COMPONENTE:

I. POLÍTICAS

II. COMPROMISOS

III. OBJETIVOS Y METAS

IV. RESPONSABILIDADES

V. RECURSOS

VI. MECANISMOS FORMALES DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN

VII. ACCIONES ESPECÍFICAS, COMO PROCESOS, PROYECTOS, PROGRAMAS E INICIATIVAS

I. Políticas

La empresa está certificada en los siguientes sistemas y posee un Sistema de Gestión Integrado:

- Gestión de la Calidad, según ISO 9001 (Año de certificación: 1996)
- Gestión Ambiental, según ISO 14001 (Año de certificación: 1998)
- Prevención de Riesgos Laborales, según OHSAS 18001 (Año de certificación: 2007)
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación: 2012)
- Gestión Energética, según ISO 50001 (Año de certificación: 2015)
- Además dispone:
 - Sistema de Riesgo Penales (Compliance) en el cual se definen distintas políticas y el código de conducta.
 - Políticas para dar cumplimiento al Nuevo Reglamento de Protección de datos.
 - Política de Igualdad
 - Política de Biodiversidad
 - Política de Desarrollo Sostenible.

II. Compromisos

III. Objetivos y metas

Siendo las actividades principales llevadas a cabo en la empresa las siguientes:

- Abastecimiento de agua potable y servicios de gestión asociados (compra, captación, transporte de agua en alta, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento, contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente).
- Saneamiento (recogida, depuración de aguas residuales, regeneración, control de alcantarillado) y explotación y mantenimiento de las instalaciones a tal efecto.
- Ensayos de laboratorio.
- Elaboración de estudios, anteproyectos y proyectos de ingeniería del ciclo integral del agua y la protección ambiental.
- Dirección y ejecución de obras.
- También incluye las actividades y funciones de apoyo: aprovisionamiento y logística, formación, financieras, recursos humanos, mantenimiento, tecnologías de información, etc.

A partir de esta identificación, se han determinado los siguientes controles y acciones necesarias para lograr la eficacia del Sistema de Gestión, quedando definidos en la documentación desarrollada del mismo:

- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sean eficaces.

- Determinación de los recursos necesarios y asignación de responsabilidades y autoridades.
- Integración en los procesos de las acciones planificadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados.
- Evaluación de los procesos y mejora de los mismos.

IV. Responsabilidades

La dirección de la empresa con responsabilidad ejecutiva, se reúne de manera planificada en el denominado Comité de Gestión, realizando la revisión completa del Sistema de Gestión de la Calidad, del Sistema de Gestión de Medio Ambiente, y del Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria (Inocuidad) y Eficiencia Energética, verificando que son suficientes los medios dispuestos para asegurar su eficiencia y su correcto funcionamiento, así como la coherencia con los objetivos de Aguas de Murcia, sus compromisos y la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en la percepción del cliente. Verificando “la orientación a procesos” del Sistema, es decir, que en el conjunto de los procesos que conforman el Sistema de Gestión están bien identificados, suficientemente documentados y correctamente controlados a través de los contenidos en vigor. Se aplica el principio de la “mejora continua”.

En todos estos Comité se revisan:

PUNTOS A REVISAR

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisión por la dirección previas
- Cambios que podrían afectar los sistemas de gestión
- Recomendaciones para la mejora
- Aspectos Medioambientales
- Situaciones de emergencia
- Resultados de la verificación de los sistemas
- Requisitos Legales
- Contenidos de gestión

El Consejo de Administración y la Dirección de la Empresa adoptan prácticas de Buen Gobierno basadas en:

- Los valores en los que la organización asienta su identidad.
- El ejercicio de la ética como principio fundamental.
- La definición de objetivos basados para el diseño de las estrategias, la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades.

V. Recursos

Para la eficacia del Sistema de Gestión existen diversas aplicaciones que dan soporte y agilidad al control de todo lo que conlleva un sistema de gestión:

- EVAM: Evaluación de aspectos ambientales.
- GRO: Gestión de riesgos Operativos.

- PRG: Programa de Gestión.
- PANDORA: Evolución y control de Contenidos.
- GESDOCAL: Programa de Gestión Documental.
- GESTRAI: Programa de gestión de normativa y de requisitos legales

VI. Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Tanto a nivel interno como externo, existen distintos mecanismos para la recogida de quejas y/o reclamaciones. Bien a través de la oficina, página Web, buzón de sugerencias (sersostenibles.es) o a través de las distintas reuniones mantenidas con los Grupos de Relación y mesas sectoriales.

VII. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Aguas de Murcia dispone de una aplicación para la gestión de las acciones y proyectos encaminados a la mejora de estos asuntos materiales, en la tabla adjunta se destacan algunos de los más significativos.

LEY

- Licitaciones servicios
- Adaptación al nuevo Reglamento de Protección de Datos
- Adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público
- Adaptación a los Planes de Seguridad del Agua (R.D. 902/2018)
- Adaptación al R. D. 1290/2012, Control de Aliviaderos
- Redacción de Planes de Seguridad para su posterior aprobación por CNPIC
- Redacción del Plan de Protección Específico (PPE)

TRANSPARENCIA

- Acercamiento de la Gerencia, reuniones abiertas con Grupos Políticos
- Aumento de la información y transparencia
- Nueva Página Web
- Participación de funcionarios en las mesas de contratación

ÉTICA

- Consolidación del Sistema Compliance

ECONOMÍA CIRCULAR

- Aumento de Energía cogenerada y renovable
- Sustitución de vehículos de flota con bajas/nulas emisiones
- Fomento de la Biodiversidad
- Eliminación de la factura en papel en proveedores

- Campaña publicitaria ante la Sequia
- Protección de la Avifauna de las líneas de alta tensión

ACTIVIDAD Y TARIFAS

- Nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión

CALIDAD Y SEGURIDAD

- Reducción de la documentación para la contratación
- Plan estratégico telelectura
- Gestión contactos canal Whatsapp
- Reducción de quejas no conformes

GRI 103-3 | EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN



Para cada tema material,

A. UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO LA ORGANIZACIÓN EVALÚA EL ENFOQUE

I. POLÍTICAS DE GESTIÓN, INCLUIDOS:

II. LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN;

III. CUALQUIER MODIFICACIÓN RELACIONADA CON EL ENFOQUE DE GESTIÓN.

| ASPECTOS | ASUNTO | EVALUACIÓN EFICACIA/ ENFOQUE |
|------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Generales | Ley | - Trabajos realizados en la adaptación de la Organización a la nueva Ley de contratos del Sector Público y al Reglamento RGPD |
| | Transparencia | - Publicación del IDS |
| | Ética | - Actualización Portal de transparencia |
| | Economía Circular | - Implantación del Sistema Compliance - Aumento del índice de autosuficiencia - Disminución de los ratios energéticos - Valorización de los lodos |
| Económicos | Actividad y Tarifas | - Aumento del fondo social - Aprobación bajada de tarifas |
| Sociales | Calidad y Seguridad | - Encuestas Anuales de Satisfacción del Cliente |

GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS

GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1 | VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO



A. EL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEGD) DE FORMA ACUMULADA, INCLUIDOS LOS COMPONENTES BÁSICOS PARA LAS OPERACIONES GLOBALES DE LA ORGANIZACIÓN QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN. SI LOS DATOS SE PRESENTAN SOBRE LA BASE DE EFECTIVO (CAJA), SE DEBE INFORMAR DE LA JUSTIFICACIÓN DE ESTA DECISIÓN, ADEMÁS DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES BÁSICOS:

I. VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO: INGRESOS;

II. VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO: COSTES OPERACIONALES, SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS, PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL, PAGOS AL GOBIERNO (POR PAÍS) E INVERSIONES EN LA COMUNIDAD;

III. VALOR ECONÓMICO RETENIDO: “EL VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO” MENOS “EL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO”.

| | | |
|----------------------------------------------|-------------|------------|
| Valor Económico Directo Creado €(VEC) | 73.391.790 | 75.410.958 |
| Ingresos | 73.391.790 | 75.410.958 |
| Valor Económico Distribuido €(VED) | 79.767.242 | 74.377.601 |
| Costes Operativos | 51.927.936 | 50.409.156 |
| Salarios y beneficios sociales | 15.052.141 | 14.808.387 |
| Pagos a proveedores de capital | 8.997.878 | 5.535.084 |
| Pagos a gobiernos | 2.597.451 | 2.449.217 |
| Inversiones en la comunidad | 1.191.836 | 1.191.836 |
| Valor Económico Retenido (VER) | - 6.375.452 | 1.033.357 |



B. CUANDO SEA SIGNIFICATIVO, SE INFORMA DEL VEGD POR SEPARADO A NIVEL NACIONAL, REGIONAL O DE MERCADO Y DE LOS CRITERIOS UTILIZADOS PARA DEFINIR LA SIGNIFICACIÓN.

No aplica

GRI 201-2 | E IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO



A. LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO QUE TIENEN ESPECIAL POTENCIAL PARA GENERAR CAMBIOS SUSTANCIALES EN LAS OPERACIONES, LOS INGRESOS O LOS GASTOS. ESTA DEBE INCLUIR:

I. UNA DESCRIPCIÓN DEL RIESGO O DE LA OPORTUNIDAD Y SU CLASIFICACIÓN COMO FÍSICO, REGULADORIO O DE CUALQUIER OTRO TIPO;

II. UNA DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO RELACIONADO CON EL RIESGO O LA OPORTUNIDAD;

III. LAS IMPLICACIONES FINANCIERAS DEL RIESGO O DE LA OPORTUNIDAD ANTES DE TOMAR MEDIDAS;

IV. LOS MÉTODOS UTILIZADOS PARA GESTIONAR EL RIESGO O LA OPORTUNIDAD;

V. LOS COSTES DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA GESTIONAR EL RIESGO O LA OPORTUNIDAD.

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 desarrolla en todas las áreas y que ha situado a Aguas de Murcia a la cabeza del sector a nivel nacional e internacional.

Podemos destacar como acciones:

ESTRATEGIA DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es una realidad que pondrá en riesgo la calidad de vida de la población en las ciudades si no se actúa de manera adecuada. Las ciudades deberán adaptarse a dicho cambio, donde los fenómenos meteorológicos extremos y la falta de agua e inundaciones junto con el aumento de las temperaturas pueden acarrear graves consecuencias para los ciudadanos.

Desde que el ayuntamiento firmó la Carta de los Alcaldes en 2008, se han desarrollado actuaciones de mitigación en las que Aguas de Murcia ha contribuido de manera significativa, reduciendo las emisiones derivadas de su actividad en el 100% de su ámbito de actuación, a través de la eficiencia y el ahorro energético que forman parte del Plan de Acción de Energía Sostenible 2020 de Murcia cuyos objetivos se superaron ya en 2015.

En 2016 el Ayuntamiento de Murcia suscribió un nuevo **pacto de los alcaldes para el clima y la energía**, comprometiéndose a elaborar una Estrategia Municipal de Adaptación al Cambio Climático e integrarla en sus políticas municipales a la vez que se ratificaba la reducción de emisiones de GEI en un 40% en el año 2030.

Esta estrategia prepara a la ciudadanía, los sistemas sectoriales y naturales futuros e incrementa su resiliencia.

En ella se fijan 5 prioridades, de las que el **agua** es la primera, 4 objetivos estratégicos, 11 metas, 25 líneas de actuación y 61 medidas para cumplir los objetivos estratégicos.

Su elaboración ha sido laboriosa y participativa, en la que Aguas de Murcia ha aportado todo su conocimiento en lo relativo a la gestión sostenible del ciclo integral del agua, así como todas las actuaciones necesarias para conseguir los objetivos y metas relacionados con las necesidades y usos del agua en la ciudad.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE 2030

Como se refiere en el apartado anterior, Murcia elaboró el **I plan de acción de energía sostenible** que pretendía conseguir una reducción de emisiones del 20% en 2020. En 2015 se superó este objetivo con una reducción del 24,5% en 2015.

Para continuar con las Políticas de Mitigación y conseguir el objetivo fijado de reducir un 40% de emisiones para el 2030, que se establece en el Pacto de los Alcaldes para el clima y la energía de 2016, junto con la Estrategia de Adaptación municipal al cambio climático se está elaborando el **II plan de acción para el clima y la energía sostenible** con un horizonte de 2030 incluyendo todas las medidas propuestas por Aguas de Murcia que conseguirán reducir emisiones en el ámbito de la gestión hídrica.

Dicho plan se presentará en 2019 en el Ayuntamiento de Murcia.

GRI 201-3 | OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN



A. SI LOS RECURSOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN HACEN FRENTE A LAS OBLIGACIONES DEL PLAN DE PENSIONES, EL VALOR ESTIMADO DE DICHAS OBLIGACIONES.



B. SI EXISTE UN FONDO DISTINTO PARA PAGAR LAS OBLIGACIONES DEL PLAN DE PENSIONES:

I. HASTA QUÉ PUNTO SE ESTIMA QUE LAS OBLIGACIONES DEL PROGRAMA QUEDARÁN CUBIERTAS POR LOS ACTIVOS QUE SE HAN RESERVADO PARA ELLO;

II. LA BASE PARA LLEVAR A CABO LA ESTIMACIÓN;

III. CUÁNDO SE HIZO LA ESTIMACIÓN.



C. SI EL FONDO DESTINADO A PAGAR LAS OBLIGACIONES DEL PLAN DE PENSIONES NO ES SUFICIENTE, SE DEBE EXPLICAR LA ESTRATEGIA QUE HA UTILIZADO EL EMPLEADOR PARA CONSEGUIR UNA COBERTURA TOTAL Y EL PLAZO, SI EXISTE, EN EL QUE EL EMPLEADOR ESPERA LOGRAR LA COBERTURA TOTAL.



D. EL PORCENTAJE DEL SALARIO CON EL QUE CONTRIBUYE EL EMPLEADO O EL EMPLEADOR.



E. EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE RETIRO, COMO LA PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS OBLIGATORIOS O VOLUNTARIOS, PROGRAMAS REGIONALES O NACIONALES O PROGRAMAS CON UN IMPACTO FINANCIERO.

Se dispone de un Plan de Pensiones para toda su plantilla (Art. 32 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 **39,93 €**

Para **personal temporal**: la aportación mensual es de **7,99 €**

La **aportación anual** para el año 2018 es de **106.006,04 €**

GRI 201-4 | ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO



A. EL VALOR MONETARIO TOTAL DE LA ASISTENCIA FINANCIERA QUE RECIBE LA ORGANIZACIÓN DE CUALQUIER GOBIERNO DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, INCLUIDOS:

I. DESGRAVACIONES FISCALES Y CRÉDITOS FISCALES;

II. SUBSIDIOS;

III. SUBVENCIONES PARA INVERSIONES, SUBVENCIONES PARA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO Y OTROS TIPOS DE SUBVENCIONES RELEVANTES;

IV. PREMIOS;

V. EXENCIÓN DEL PAGO DE REGALÍAS;

VI. ASISTENCIA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN (ECA);

VII. INCENTIVOS FINANCIEROS;

VIII. OTROS BENEFICIOS FINANCIEROS PROPORCIONADOS O QUE PUEDAN SER PROPORCIONADOS POR ALGÚN GOBIERNO PARA ALGUNA OPERACIÓN.

| Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€) | 2018 | 2017 |
|-------------------------------------------------------------|---------|---------|
| TOTAL | 568.522 | 187.111 |

B. LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN LA 201-4-A POR PAÍS.

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

C. SI ALGÚN GOBIERNO ESTÁ PRESENTE EN LA ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y EN QUÉ GRADO LO ESTÁ.

El 51% de las acciones pertenecen al Excmo. Ayuntamiento de Murcia.

GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 202-1 | RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL



A. CUANDO UNA PROPORCIÓN SIGNIFICATIVA DE LOS EMPLEADOS RECIBE SU SALARIO EN FUNCIÓN DE LAS REGLAS SOBRE SALARIOS MÍNIMOS, SE DEBE INFORMAR DEL RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL POR SEXO EN LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS Y EL SALARIO MÍNIMO.

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. No existen diferencias por sexo en cuanto a las remuneraciones.

Salario Mínimo es de **10.302,60 €/año**

Salario Mínimo Aguas de Murcia **26.334,69 €/año**

El Ratio entre el salario de categoría inicial y el Salario Mínimo Interprofesional es de un **255,61 %**.



B. CUANDO UNA PROPORCIÓN SIGNIFICATIVA DE LOS TRABAJADORES (EXCLUIDOS LOS EMPLEADOS) QUE LLEVAN A CABO LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN RECIBE SU SALARIO EN FUNCIÓN DE LAS REGLAS SOBRE SALARIOS MÍNIMOS, SE DESCRIBEN LAS MEDIDAS TOMADAS PARA DETERMINAR SI A ESTOS TRABAJADORES SE LES PAGA POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO.

No aplica.



C. SI EL SALARIO MÍNIMO LOCAL NO EXISTE O ES VARIABLE EN LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS POR SEXO, EN CASO DE QUE SEA POSIBLE USAR DIFERENTES MÍNIMOS COMO REFERENCIA, SE DEBE INFORMAR DEL SALARIO MÍNIMO QUE SE UTILIZA.

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



D. LA DEFINICIÓN UTILIZADA PARA “LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS”.

d. No aplica.

GRI 202-2 | PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL



A. EL PORCENTAJE DE ALTOS EJECUTIVOS DE LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS CONTRATADOS EN LA COMUNIDAD LOCAL.

El 71,4 % de los directivos son locales. De las 7 personas que en Aguas de Murcia desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, 5 de ellas tienen fijado su domicilio en la provincia de Murcia y 2 de ellas tiene su domicilio en otra provincia.



B. LA DEFINICIÓN DE “ALTOS EJECUTIVOS”.

Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.



C. LA DEFINICIÓN GEOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN PARA “LOCAL”.

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



D. LA DEFINICIÓN UTILIZADA PARA “LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS”.

Región de Murcia.

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 203-1 | INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS



A. EL GRADO DE DESARROLLO DE LAS INVERSIONES SIGNIFICATIVAS EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS.

La inversión total realizada en 2018 fue la siguiente:

| | 2018 (€ IVA NO INCLUIDO) |
|---------------------------------|--------------------------|
| Inversión total | 4.451.730,34 |
| Inmovilizado material | 57.936,13 |
| Inmovilizado intangibles | 4.393.794,21 |

El grueso de las inversiones y actuaciones de la empresa se han dirigido a la ampliación y renovación de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua). En abril de 2018, se aprobaron las actuaciones correspondientes al Plan de actuaciones de la Empresa para ejecutar durante los años 2018-2019. En noviembre de 2018 se aprueban nuevas actuaciones que junto con las anteriores constituyen el Plan de actuaciones a ejecutar entre 2018-2020.



B. LOS IMPACTOS ACTUALES O PREVISTOS EN LAS COMUNIDADES Y LAS ECONOMÍAS LOCALES, INCLUIDOS LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS CUANDO PROCEDA.

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. SI ESTAS INVERSIONES Y SERVICIOS SON ARREGLOS COMERCIALES, EN ESPECIE O PRO BONO.

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.

GRI 203-2 | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS



A. EJEMPLOS DE IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS (POSITIVOS Y NEGATIVOS) IDENTIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

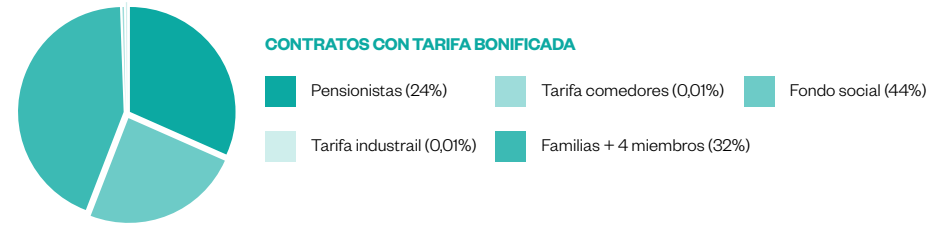
En colaboración directa el Área de Clientes y el Área Económico-Financiera se ha llevado a cabo unos nuevos modelos tarifarios, más sociales y equitativos. Incorporando en la propuesta de tarifas la inclusión de familias numerosas especiales dentro de la tarifa de más de cuatro miembros, mejoras en la tarifa plana fondo social, nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión; familias con todos los miembros en paro, familias con personas con discapacidad a su cargo y víctimas de violencia de género.

Además de lo establecido en el GRI 203-1, las tarifas especiales disponibles para los usuarios en 2018 han sido:

- Nueva Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros, con la que se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas.
- Tarifa para pensionistas. Los primeros 15 m3 de consumo son totalmente gratuitos. Hasta los siguientes 25 m3, el precio por consumo de agua es muy reducido.
- Tarifa industrial. Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.
- Nueva Tarifa especial de fuga. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente. Hemos reducido el precio hasta el segundo bloque en un 11%.
- Tarifa plana fondo social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica. Una tarifa de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud.

- Tarifa para comedores sociales. Tarifa muy reducida y a tramo único para Organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.

El número de contratos que se beneficiaron y disponían de tarifas bonificadas a final del 2018 fueron 9.321, lo que supone que el 5,85 % de contratos de uso doméstico disfrutaron de alguna tarifa bonificada.



El compromiso de Emuasa hacia colectivos vulnerables se ha puesto de manifiesto una vez más, no solo con el mantenimiento del nuevo Fondo Social Extraordinario dotado con 400.000€ y el Fondo Complementario dotado con otros 100.000€, si no que se mantuvo la bonificación a estos clientes más allá de estos importes, llegando a bonificar hasta un total de 698.219,39 €, muy por encima de la dotación prevista para el año 2018.

Durante el año 2018 se ha gestionado de forma conjunta la Tarifa Plana y la Cuota Cero en la Tasa de Basura, lo que ha llevado a que 3.522 familias disfrutaran de la bonificación prevista en la Ordenanza Municipal de Tasa de Basura.



B. LA IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS EN EL CONTEXTO DE BENCHMARKS EXTERNOS Y DE LAS PRIORIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMO LOS ESTÁNDARES, PROTOCOLOS Y AGENDAS POLÍTICAS NACIONALES E INTERNACIONALES.

Del análisis del segundo estudio de materialidad señalar que, para la mayoría de grupos de interés, señalan la tarifa social como tema material.

Además de la tarifa social, se realizan también bonificaciones a personas pensionistas, viviendas con + de 4 miembros y comedores sociales.

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

Tarifa social

| Directivos/as | Empleados/as | Clientes/as | Proveedores/as | Sociedad | Gis(*) |
|---------------|--------------|-------------|----------------|----------|--------|
| 0% | 0% | 4,50% | 12,75% | 7,07% | 6,08% |

* Media de los resultados obtenidos para cada aspecto estudiado para los distintos grupos de relación sin incluir los directivos.

GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 204-1 | PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES



A. EL PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO DE ADQUISICIONES DE UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE SE EMPLEA EN PROVEEDORES DE LA LOCALIDAD DE LA OPERACIÓN (COMO EL PORCENTAJE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE COMPRA A NIVEL LOCAL).

El porcentaje de la muestra, los 25 proveedores principales, sobre el volumen total de proveedores de la empresa representa el 76,91 %. De esos 25 proveedores, 13 son locales, cuyo volumen de facturación representan el 53,56% sobre el total de proveedores de la empresa.



B. LA DEFINICIÓN GEOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN PARA "LOCAL".

Entendiéndose como proveedor local, aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.



C. LA DEFINICIÓN UTILIZADA PARA "UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS".

Entendiéndose como proveedor local, aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.

GRI 205: ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-1 | OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN



A. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE OPERACIONES EVALUADAS EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN.

En el marco de la prevención de riesgos penales e implantación de un sistema de Compliance (cumplimiento normativo) se elaboró el "Mapa de Riesgos" de Aguas de Murcia, que fue presentado al Consejo de Administración y aprobado por éste en la reunión de fecha 23 de junio de 2017.



B. LOS RIESGOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN E IDENTIFICADOS MEDIANTE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO.

En relación a la corrupción, se considera que existe un riesgo alto en relación al cohecho y al tráfico de influencias; y riesgo medio para el caso de la corrupción entre particulares.

GRI 205-2 | COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN



A. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE MIEMBROS DEL ÓRGANO DE GOBIERNO A QUIENES SE HAYA COMUNICADO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, DESGLOSADOS POR REGIÓN.

a. La totalidad de los miembros del órgano de gobierno de esta sociedad son conocedores de las políticas y procedimientos anticorrupción implantados en Aguas de Murcia. Es más, el Consejo de Administración de Aguas de Murcia entiende que la compañía solo será sostenible y responsable socialmente en el marco de la transparencia, buen gobierno y conducta ética. Es por ello que en la reunión del Consejo de Administración de fecha 31/03/2017 se aprobaron los siguientes documentos:

- Código de Conducta
- Estatuto de Compliance Officer
- Protocolo de investigaciones internas
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés

- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones académicas
- Política de seguridad de la información y uso de las "TIC"
- Normas de uso de los sistemas de información



B. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS A QUIENES SE HAYA COMUNICADO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, DESGLOSADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y REGIÓN.

Asimismo, la plantilla de Aguas de Murcia en su conjunto, tiene a su disposición toda la documentación anteriormente referida a través de la aplicación GESDO-CAL (accesible las 24 horas del día los 365 días del año).



C. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE SOCIOS DE NEGOCIO A QUIENES SE HAYA COMUNICADO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, DESGLOSADOS POR TIPO DE SOCIO DE NEGOCIO Y REGIÓN. DESCRIBIR SI LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SE HAN COMUNICADO A ALGUNA OTRA PERSONA U ORGANIZACIÓN.

100%. Se comunican a ambos socios, Ayuntamiento de Murcia e Hidrogea (Grupo Suez).



D. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE MIEMBROS DEL ÓRGANO DE GOBIERNO QUE HAYA RECIBIDO FORMACIÓN SOBRE ANTICORRUPCIÓN, DESGLOSADOS POR REGIÓN.

100%. Se comunica al 100% del Órgano de Gobierno. Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia.



E. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE HAYA RECIBIDO FORMACIÓN SOBRE ANTICORRUPCIÓN, DESGLOSADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y REGIÓN.

Se ha formado de manera presencial a la totalidad de directivos, mandos y técnicos de Aguas de Murcia. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas).

El compromiso empresarial va más allá de la plantilla y órgano de gobierno de Aguas de Murcia, pues se pretende ser un actor social que fomente la cultura de la ética y el cumplimiento. Tanto es así que desde finales de junio de 2017 todos los contratos mercantiles que se firman con proveedores de bienes y servicios contienen referencia al Código de Conducta, que, a su vez, identifica a los proveedores como parte afectada por el contenido del propio Código de Conducta, que pasa a ser de obligatorio cumplimiento. Es más, se prevé expresamente que el incumplimiento del Código de Conducta de Aguas de Murcia por parte de un proveedor puede llegar a derivar en la rescisión del contrato.

Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en 102-16.

GRI 205-3 | CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS



A. EL NÚMERO TOTAL Y LA NATURALEZA DE LOS CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS.

B. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS CONFIRMADOS EN LOS QUE SE HAYA DESPEDIDO A ALGÚN EMPLEADO POR CORRUPCIÓN O SE HAYAN TOMADO MEDIDAS DISCIPLINARIAS AL RESPECTO.

C. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS CONFIRMADOS EN LOS QUE SE HAYAN RESCINDIDO O NO SE HAYAN RENOVADO CONTRATOS CON SOCIOS DE NEGOCIO POR INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA CORRUPCIÓN.

D. LOS CASOS JURÍDICOS PÚBLICOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN INTERPUESTOS CONTRA LA ORGANIZACIÓN O SUS EMPLEADOS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME Y LOS RESULTADOS DE ESOS CASOS.

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

GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL

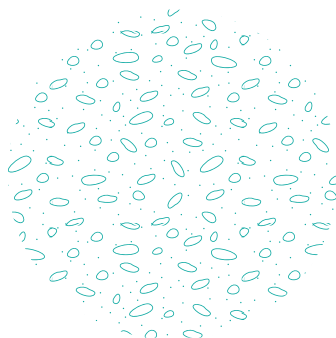
GRI 206-1 | ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPE-
TENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA
LIBRE COMPETENCIA



A. EL NÚMERO DE ACCIONES JURÍDICAS PENDIENTES O FINALIZADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME CON RESPECTO A LA COMPETENCIA DESLEAL Y LAS INFRACCIONES DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE EN MATERIA DE PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA EN LAS QUE SE HAYA IDENTIFICADO QUE LA ORGANIZACIÓN HA PARTICIPADO.

B. LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ACCIONES JURÍDICAS FINALIZADAS, INCLUIDAS DECISIONES O SENTENCIAS.

No aplica



GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES

GRI 301. MATERIALES

GRI 301-1 | MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN



A. EL PESO O EL VOLUMEN TOTAL DE LOS MATERIALES USADOS PARA PRODUCIR Y ENVASAR LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, POR:

I. MATERIALES NO RENOVABLES UTILIZADOS;

II. MATERIALES RENOVABLES UTILIZADOS.

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

| | |
|---------------------|---------|
| Cloro | 19.650 |
| Sulfato de aluminio | 597.365 |
| Polidadmac | 13.808 |
| Oxígeno | 260.106 |
| Clorito sódico | 18.960 |
| Polielectrolito | 125 |

Consumo (kg/año) Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

| | |
|---------------------------------|---------|
| Cloruro Férrico (Línea Agua) | 11.600 |
| Hipoclorito (Línea Agua) | 97.500 |
| Otros Reactivos (Línea Agua) | 4.218 |
| Cloruro Férrico (Terciario) | 8.700 |
| Hipoclorito sódico (Terciario) | 98.750 |
| Otros Reactivos (Línea Fango) | 1.850 |
| Polielectrólito catiónico Total | 101.350 |
| Polielectrólito catiónico polvo | 101.350 |
| Cloruro Férrico (Línea Fango) | 227.803 |

GRI 301-2 | INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS

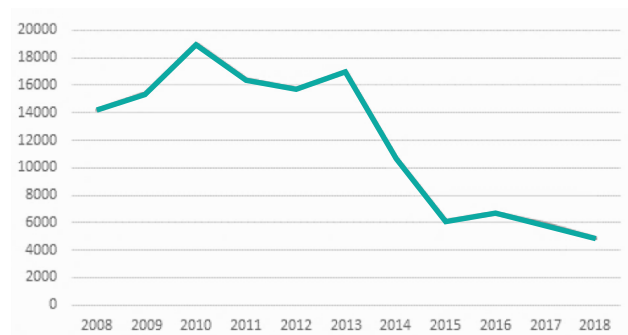


A. EL PORCENTAJE DE INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS PARA FABRICAR LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

| Años | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Kg Papel No Reciclado | 127,87 | 226,53 | 175,04 | 161,47 |
| % | 2,02 | 3,41 | 2,94 | 3,35 |
| Kg Papel Reciclado | 5.975,58 | 6.499,12 | 5.780,97 | 4.664,78 |
| % | 97,98 | 96,59 | 97,06 | 96,65 |
| Total | 6.103,45 | 3,41 | 2,94 | 3,35 |

Evolución del consumo de papel (kg)



GRI 301-3 | PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO



A. EL PORCENTAJE DE PRODUCTOS Y MATERIALES DE ENVASADO RECUPERADOS PARA CADA CATEGORÍA DE PRODUCTO.

B. CÓMO SE HAN RECABADO LOS DATOS DESTINADOS A ESTE CONTENIDO.

No aplica

GRI 302: ENERGÍA

GRI 302-1 | CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN



A. EL CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES PROCEDENTES DE FUENTES NO RENOVABLES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN EN JULIOS O MÚLTIPLOS, INCLUIDOS LOS TIPOS DE COMBUSTIBLES UTILIZADOS.

Consumo total de combustibles de fuentes no renovables:

| Combustible | Consumo 2018 (l/año) | Consumo 2018 (MegaJulios) |
|--------------------|----------------------|---------------------------|
| Gasóleo A | 42.764,49 | 1.483.910,80 |
| Gasolina Vehiculos | 9.020,50 | 349.093,35 |
| GLP | 4.619,72 | 229.600,08 |

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

| Electricidad | Consumo 2018 (kWh) | Consumo 2018 (MegaJulios) |
|---------------|--------------------|---------------------------|
| Climatización | 245.111,40 | 882.401,04 |



B. EL CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLES PROCEDENTES DE FUENTES RENOVABLES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN EN JULIOS O MÚLTIPLOS, INCLUIDOS LOS TIPOS DE COMBUSTIBLES UTILIZADOS.

No se consume combustible de fuentes renovables.



C. EN JULIOS, VATIOS-HORA O MÚLTIPLOS, EL TOTAL DEL:

- I. CONSUMO DE ELECTRICIDAD
- II. CONSUMO DE CALEFACCIÓN
- III. CONSUMO DE REFRIGERACIÓN
- IV. CONSUMO DE VAPOR

Consumo de electricidad:

| Electricidad | Consumo 2018 (kWh) | Consumo 2018 (MegaJulios) |
|----------------------|--------------------|---------------------------|
| Depuración | 9.140.895 | 32.907.222 |
| Oficinas | 408.519 | 1.470.668 |
| Total Energía | 23.456.991 | 84.445.167,60 |



D. EN JULIOS, VATIOS-HORA O MÚLTIPLOS, EL TOTAL DE:

- I. LA ELECTRICIDAD VENDIDA
- II. LA CALEFACCIÓN VENDIDA
- III. LA REFRIGERACIÓN VENDIDA
- IV. EL VAPOR VENDIDO

No aplica



E. EL CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, EN JULIOS O MÚLTIPLOS.

Consumo total de Energía: **84.445.167,60 MegaJulios**



F. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LOS SUPUESTOS O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

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. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE CONVERSIÓN UTILIZADOS.

Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 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.

GRI 302-2 | CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN



A. EL CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN, EN JULIOS O MÚLTIPLOS.

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

| Vehículo | Km recorridos (2018) | |
|--------------------|----------------------|--------------------------|
| Automóvil Gasolina | 93.311,086 | |
| Automóvil Gasoil | 410.427,886 | |
| Moto | 48.770,986 | |
| | Combustible(l) | Combustible (MegaJulios) |
| Gasolina | 8.524,92 | 329.914,57 |
| Diésel | 24.625,67 | 854.510,85 |
| TOTAL | 33.150,59 | 1.184.425,43 |



B. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

Los datos utilizados, son los recopilados por el personal de la empresa. Kilómetros realizados in itinere con sus vehículos propios. No se tienen datos de las contratistas 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 2019 una encuesta a los trabajadores, obteniendo los datos que quedan reflejados en el apartado a. Esta encuesta se repetirá bienalmente al igual que se realiza el Estudio de Materialidad.

La encuesta realizada en 2019 fue la siguiente:

Información detallada de protección de datos

Responsable: Se informa al interesado que sus datos personales van a ser objeto de tratamiento por parte de Empresa Municipal de Aguas de Murcia, S.A. (Responsable del tratamiento), con dirección en Plaza circular, 9, Murcia.

Finalidades: se tratarán sus datos personales con la finalidad de gestionar la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible por EMUASA de acuerdo con su compromiso social y adscripción a Políticas de Desarrollo Sostenible.

Legitimación: El tratamiento de estos datos está basado en el interés legítimo de EMUASA en desarrollar políticas de desarrollo sostenible en vistas a realizar una aportación al progreso económico y social. EMUASA ha ponderado y evaluado previamente los intereses derivados de la finalidad antes descrita sobre los derechos de los interesados en base a la expectativa razonable derivada de la relación laboral existente entre ambos.

Categoría de datos personales: El responsable tratará datos identificativos del interesado.

Plazo de supresión: Se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Destinatarios: No están previstas comunicaciones de datos.

Transferencias internacionales: No están previstas transferencias internacionales de los datos.

Decisiones automatizadas: No se realizan decisiones automatizadas.

Ejercicio de derechos: Para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, puede dirigirse por escrito a la dirección postal Plaza circular, 9, Murcia, o por correo electrónico a la dirección de nuestro Delegado de Protección de Datos: teresaamiguel.comera@sumz.com, facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.

CUESTIONARIO TRANSPORTE INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE (IDS)

TRABAJADOR/A:

DISTANCIA EN KM DESDE EL DOMICILIO AL CENTRO DE TRABAJO (ida+vuelta):

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 | |
| NÚMERO DE OCUPANTES DEL VEHICULO | |

| Información básica sobre el tratamiento de sus datos personales | |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable | Empresa Municipal de Aguas de Murcia, S.A. (EMUASA) |
| Finalidad | Elaboración de Políticas de Desarrollo Sostenible. Elaboración del informe anual de Desarrollo Sostenible, indicador GRI302-2 "Consumo energético fuera de la Organización." |
| Legitimación | Interés legítimo empresarial |
| Derechos | Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad, tal y como queda recogido en la última hoja |
| Información detallada | Puede consultar información adicional y detallada sobre el tratamiento de sus datos personales en la última hoja o a nuestro DPO: teresaamiguel.comera@sumz.com |

Murcia, de de 2019



C. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE CONVERSIÓN UTILIZADOS.

Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 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.

GRI 302-3 | INTENSIDAD ENERGÉTICA



A. EL RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

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

En nuestro caso, la relación entre los MegaJulios/m³ de agua depurada, de agua suministrada o de agua producida.

| Actividad | Consumo 2018 (kWh) | Consumo 2018 (MegaJulios) |
|----------------|--------------------|---------------------------|
| Potabilización | 1.987.043 | 7.153.354,80 |
| Distribución | 1.898.108 | 6.833.188,80 |
| Depuración | 9.140.895 | 32.907.222 |
| TOTAL | 13.026.046 | 46.893.765,60 |

| Actividad | Caudales 2018 (m ³) |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Caudal Producido | 6.421.131 |
| Caudal Distribuido (Compra) | 23.483.322 |
| Caudal Depurado | 38.403.706 |
| TOTAL | 68.308.159 |

Intensidad energética 2018 (MegaJulios totales/m³ totales) = 0,68



B. LOS PARÁMETROS (DENOMINADOR) ESPECÍFICOS QUE SE HAYAN SELECCIONADO PARA CALCULAR EL RATIO.

La relación utilizada han sido el caudal producido (m³) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m³) a la población, más caudal (m³) de agua depurada. Caudales obtenidos de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.



C. LOS TIPOS DE ENERGÍA INCLUIDOS EN EL RATIO DE INTENSIDAD (COMBUSTIBLE, ELECTRICIDAD, CALEFACCIÓN, REFRIGERACIÓN, VAPOR O TODOS).

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



D. SI EL RATIO ABARCA EL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, FUERA DE ELLA O AMBOS.

Se ha tenido en cuenta el consumo energético interno.

GRI 302-4 | REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO



A. LA REDUCCIÓN DE CONSUMO ENERGÉTICO LOGRADA COMO RESULTADO DIRECTO DE LAS INICIATIVAS DE CONSERVACIÓN Y EFICIENCIA, EN JULIOS O MÚLTIPLOS.

Reducciones de consumo energéticos

| | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 |
|--|----------|----------|----------|----------|
|--|----------|----------|----------|----------|

Energía Consumida (kWh) 23.620.898 24.222.122 22.238.689 23.456.991

Durante 2018 los dos procesos donde se han reducido el consumo energético han sido en OFICINAS y DISTRIBUCIÓN:

| ENERGÍA CONSUMIDA (KWH) | AÑO 2018 | AÑO 2017 |
|-------------------------|----------|----------|
|-------------------------|----------|----------|

Oficinas 408.519 456.449
Distribución 1.898.108 2.022.002

Actuaciones realizadas para la reducción energética de la empresa:

ACTUACIONES 2018

- Compra bomba BPA-TY Mosa Trajectum-MCT
- Sustitución de bombas BRA-AH Los Alhamas
- Sustitución de bombas BRA-NM Nuevo Monteagudo
- Sustitución de bombas BRA-S3 Senda de los Garres 3
- Sustitución de bombas BRA-LN La Enera
- Sustitución de bombas BRA-T2 Cabezo de Torres II
- Sustitución de bombas BRA-II San Basilio

- Sustitución de bombas BRC-UC Pepe Tomas
- Instalación de ACS termosolar 200 l AuroStep Vaillant en potabilizadora
- Sustitución tubos fluorescentes en galería y pasillos de filtros por LED en potabilizadora
- Dotación de un vehículo eléctrico para traslados internos en potabilizadora
- Mejora de la eficiencia energética y aumento de instalación fotovoltaica
- Incorporación de sondeos de la RUR a la ISO 50.001 de Eficiencia Energética
- Construcción y puesta de en marcha de planta de producción de BIOMETANO con capacidad para producir 2.5 m3/h
- Superar la producción de 5,6 GWh/año en planta de cogeneración de la EDAR Murcia Este
- Sustitución de los sistemas de aireación de las EDAR de pedanías por otros más eficientes
- Estudio de la mejora en la transferencia de oxígeno en el reactor biológico en la EDAR CORVERA Nueva
- Sectorización red de vacío Acequia Aljada
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red
- Estudio de proyectos de compensación de emisiones de la Huella de Carbono
- Reducción de un 2% de la Huella de Carbono del año 2017 vs año 2016 (Cálculo, Verificación e Inscripción)
- Sustitución bomba Roldan
- Certificación ISO 50.001 en ETAP Contraparada



B. LOS TIPOS DE ENERGÍA INCLUIDOS EN DICHA REDUCCIÓN (COMBUSTIBLE, ELECTRICIDAD, CALEFACCIÓN, REFRIGERACIÓN, VAPOR O TODOS).

Combustibles y electricidad.



C. LA BASE DEL CÁLCULO DE LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO, COMO EL AÑO BASE O LA LÍNEA BASE, INCLUIDA LA JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN.

Se toman los datos de referencia del año 2015.



D. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

Estas reducciones se toman como consumos totales anuales, los factores de

conversión utilizados para el cálculo de emisiones son;

- Ministerio para la Transición Ecológica.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 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.

GRI 302-5 | REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



A. LAS REDUCCIONES DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS VENDIDOS LOGRADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, EN JULIOS O MÚLTIPLOS.



B. LA BASE DEL CÁLCULO DE LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO, COMO EL AÑO BASE O LA LÍNEA BASE, INCLUIDA LA JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN.



C. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

Siendo el producto vendido "suministro de agua", este contenido sería el mismo que el GRI 302-4

- a.** Ver apartado a. del contenido GRI 302-4
- b.** Ver apartado b. del contenido GRI 302-4
- c.** Ver apartado b. del contenido GRI 302-4

GRI 303: AGUA

GRI 303-1 | EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE



A. EL VOLUMEN TOTAL DE AGUA EXTRAÍDA, DESGLOSADO POR LAS SIGUIENTES FUENTES:

I. AGUAS SUPERFICIALES, INCLUIDA EL AGUA DE HUMEDALES, RÍOS, LAGOS Y OCÉANOS;

II. AGUAS SUBTERRÁNEAS;

III. AGUA DE LLUVIA RECOGIDA Y ALMACENADA DIRECTAMENTE POR LA ORGANIZACIÓN;

IV. AGUAS RESIDUALES DE OTRA ORGANIZACIÓN;

V. SUMINISTROS MUNICIPALES DE AGUA U OTROS SERVICIOS HÍDRICOS PÚBLICOS O PRIVADOS.

Volumen total de captación:

| Fuentes de captación de agua (m3) | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Agua propia, no adquirida, subterránea (extracción) | 1.097.253 | 902.284 | 933.309 | 887.216 |
| Agua bruta propia superficial | 5.894.896 | 6.571.274 | 6.547.839 | 6.162.920 |
| Agua potable comprada superficial | 21.735.861 | 21.846.765 | 23.044.465 | 23.483.322 |
| Agua comprada de origen marino | 628.046 | 47.486 | 0 | 0 |



B. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LAS SUPOSICIONES UTILIZADOS.

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

GRI 303-2 | FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA



A. EL NÚMERO DE TOTAL DE FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN POR TIPO:

I. EL TAMAÑO DE LA FUENTE DE AGUA;

II. SI DICHA FUENTE FORMA PARTE DE UN ÁREA PROTEGIDA A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL;

III. EL VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD (COMO LA DIVERSIDAD Y EL ENDEMISMO DE LAS ESPECIES Y EL NÚMERO TOTAL DE ESPECIES PROTEGIDAS);

IV. EL VALOR O LA IMPORTANCIA DE LA FUENTE DE AGUA PARA LAS COMUNIDADES LOCALES Y LOS PUEBLOS INDÍGENAS.



B. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LAS SUPOSICIONES UTILIZADOS.

Para controlar esta actividad se hace un seguimiento de los niveles piezométricos del acuífero (14 sondeos más 35 piezómetros) y se analizan las tendencias para determinar variaciones en el mismo y su relación con la actividad. En general se observa que las variaciones siguen las mismas tendencias en todos los puntos y sus niveles corresponden a los del acuífero, independientemente de los caudales extraídos. Adicionalmente se verifican que no existen afecciones en el entorno, ni en el nivel del terreno ni en las construcciones más próximas, que en todo caso se sitúan fuera del perímetro requerido por la Dirección General de Minas.

GRI 303-3 | AGUA REICLADA Y REUTILIZADA



A. EL VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA POR LA ORGANIZACIÓN.

Caudal de agua reutilizada por terceros y su destino:

| CAUCE PÚBLICO (M³/AÑO) | USO URBANO (M³/AÑO) | AGRICULTURA (M³/AÑO) | DEPORTE (M³/AÑO) | MEDIO AMBIENTE (M³/AÑO) | TOTAL CAUDAL DEPURADO (M³/AÑO) |
|------------------------|---------------------|----------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|
|------------------------|---------------------|----------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|

34.248.457 23.936 209.130 189.866 3.732.317 38.403.706



B. EL VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA EXPRESADO COMO PORCENTAJE DE LA EXTRACCIÓN TOTAL DE AGUA, COMO SE INDICA EN EL CONTENIDO 303-1.

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

% y Destino del Agua reutilizada

| AGRICULTURA (%) | DEPORTE (%) | MEDIO AMBIENTE (%) | TOTAL REUTILIZADO (%) |
|-----------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| 0,54 | 0,49 | 9,72 | 10,75 |



C. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LAS SUPOSICIONES UTILIZADOS;

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

GRI 303-4 | VERTIDO DE AGUA



A. VERTIDO TOTAL DE AGUA EN TODAS LAS ZONAS (EN MEGALITROS) Y DESGLOSE DE DICHO TOTAL SEGÚN LOS SIGUIENTES TIPOS DE DESTINO, SI PROCEDE:

- I. AGUA SUPERFICIAL,**
- II. AGUA SUBTERRÁNEA,**
- III. AGUA MARINA,**
- IV. AGUA DE TERCEROS, Y VOLUMEN DE DICHO TOTAL QUE SE DESTINA AL USO DE OTRAS ORGANIZACIONES, SI PROCEDE.**

El vertido total de agua realizado, corresponde íntegramente al agua procedente de las distintas depuradoras que se gestionan, sumando un total de 38.403,706 Megalitros, cuyo único destino es el agua superficial.



B. UN DESGLOSE DEL VERTIDO TOTAL DE AGUA EN TODAS LAS ZONAS (EN MEGALITROS) SEGÚN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

- I. AGUA DULCE (TOTAL DE SÓLIDOS DISUELTOS ≤ 1000 MG/L),**
- II. OTRAS AGUAS (TOTAL DE SÓLIDOS DISUELTOS > 1000 MG/L).**

Todo el vertido realizado, 38.403,706 Megalitros, corresponde a agua dulce con una concentración de sólidos disueltos de 6,6 ppm/mg/l (≤1000 mg/l).



C. VERTIDO TOTAL DE AGUA EN TODAS LAS ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO (EN MEGALITROS) Y DESGLOSE DE DICHO TOTAL SEGÚN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

- I. AGUA DULCE (TOTAL DE SÓLIDOS DISUELTOS ≤ 1000 MG/L),**
- II. OTRAS AGUAS (TOTAL DE SÓLIDOS DISUELTOS > 1000 MG/L).**

No aplica.



D. SUSTANCIAS PRIORITARIAS QUE CAUSAN PREOCUPACIÓN POR LAS QUE SE TRATAN LOS VERTIDOS, INCLUIDOS:

- I. EL MÉTODO USADO PARA DEFINIR LAS SUSTANCIAS PRIORITARIAS QUE CAUSAN PREOCUPACIÓN, ASÍ COMO LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES, LISTAS OFICIALES O CRITERIOS EMPLEADOS,**

Aguas de Murcia, está sujeta a las autorizaciones de vertido concedidas por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de las distintas depuradoras que gestiona. Estas autorizaciones, establecen tanto las sustancias prioritarias a analizar, la frecuencia de los análisis y los límites de vertido.

- II. EL MÉTODO USADO PARA ESTABLECER LOS LÍMITES DE VERTIDO DE SUSTANCIAS PREOCUPANTES PRIORITARIAS,**

Los análisis son realizados por un laboratorio externo acreditado bajo la norma ISO 17025 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

- III. EL NÚMERO DE INCIDENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LOS LÍMITES DE VERTIDO.**

Durante 2018, no se han producido incidencias de cumplimiento de los límites de vertido.



E. CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONTEXTUAL NECESARIA PARA COMPRENDER CÓMO SE HAN RECOPIADO LOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER ESTÁNDAR, METODOLOGÍA O SUPUESTO USADOS.

Los datos han sido recopilados a través de los distintos caudalímetros instalados en las 15 depuradoras, así como a través de los distintos análisis realizados por laboratorio externo acreditado con la norma ISO 17025.

GRI 303-5 | CONSUMO DE AGUA



A. CONSUMO TOTAL DE AGUA (EN MEGALITROS) DE TODAS LAS ZONAS.

Al devolver al medio más agua de la extraída nuestro consumo total de agua quedaría de la siguiente forma: $\text{Consumo}_{\text{total}} \text{ de agua} = \text{Extracción}_{\text{total}} \text{ de agua} - \text{Vertido}_{\text{total}} \text{ de agua} = 29.904,453 - 38.403,706 = - 8.499,253$ Megalitros



B. CONSUMO TOTAL DE AGUA (EN MEGALITROS) DE TODAS LAS ZONAS CON ESTRÉS HÍDRICO.



C. CAMBIO EN EL ALMACENAMIENTO DE AGUA (EN MEGALITROS), SIEMPRE QUE SE HAYA IDENTIFICADO QUE EL ALMACENAMIENTO DE AGUA GENERA UN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN RELACIÓN CON LA MISMA.

No aplica.



D. CUALQUIER INFORMACIÓN CONTEXTUAL NECESARIA PARA COMPRENDER CÓMO SE HAN RECOPIADO LOS DATOS (COMO ESTÁNDARES, METODOLOGÍAS Y SUPUESTOS UTILIZADOS), ASÍ COMO SI LA INFORMACIÓN SE CALCULA, SE ESTIMA, SE OBTIENE A PARTIR DE UN MODELO O PROCEDE DE MEDICIONES DIRECTAS, Y EL MÉTODO EMPLEADO PARA ELLO, TAL COMO EL USO DE FACTORES ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR.

La recopilación de datos se ha realizado mediante mediciones directas a través de caudalímetros situados en la entrada/salida de las instalaciones y a través de facturas de compra de agua.

GRI 304: BIODIVERSIDAD

GRI 304-1 | CENTROS DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDA



A. PARA CADA CENTRO DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS, DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

I. UBICACIÓN GEOGRÁFICA;

II. TIERRAS SUBSUPERFICIALES Y SUBTERRÁNEAS QUE PUEDAN SER PROPIEDAD, ESTAR ARRENDADAS O SER GESTIONADAS POR LA ORGANIZACIÓN;

III. POSICIÓN CON RESPECTO AL ÁREA PROTEGIDA (DENTRO DEL ÁREA, JUNTO AL ÁREA O CON PARCELAS EN EL ÁREA PROTEGIDA) O ZONA DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DEL ÁREA PROTEGIDA;

IV. TIPO DE OPERACIÓN (OFICINA, FABRICACIÓN, PRODUCCIÓN O EXTRACCIÓN);

V. TAMAÑO DEL CENTRO DE OPERACIONES EN KM2 (U OTRA UNIDAD, SI CORRESPONDE);

VI. VALOR DE LA BIODIVERSIDAD, CARACTERIZADO POR LOS ATRIBUTOS DE ÁREA PROTEGIDA O DE LA ZONA DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DEL ÁREA PROTEGIDA (ECOSISTEMAS TERRESTRES, MARINOS O DE AGUA DULCE),

VII. VALOR DE LA BIODIVERSIDAD, CARACTERIZADO POR APARECER EN LISTAS DE CARÁCTER

PROTEGIDO (COMO LAS CATEGORÍAS DE GESTIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS DE LA UICN, LA CONVENCIÓN DE RAMSAR Y LAS LEGISLACIONES NACIONALES).

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 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Bombeo “La Pinada” | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 30 m ² |
| Depósito “El Valle” | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona | 3.552 m ² |
| Depósito “La Pinada” | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 400 m ² |
| Depósito “Torre Guil” | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 1.200 m ² |
| Depósito “Carrascoy” | Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle | 150 m ² |

(*)Información obtenida del documento “Impacto Biodiversidad Aguas de Murcia”, 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.

GRI 304-2 | IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD



A. LA NATURALEZA DE LOS IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DIRECTOS E INDIRECTOS EN LA BIODIVERSIDAD EN LO QUE ATAÑE A UNO O MÁS DE LOS SIGUIENTES PUNTOS:

I. LA CONSTRUCCIÓN O EL USO DE PLANTAS DE FABRICACIÓN, MINAS E INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE;

II. LA CONTAMINACIÓN (INTRODUCCIÓN DE SUSTANCIAS QUE NO SE PRODUCEN DE FORMA NATURAL EN UN HÁBITAT DE FUENTES TANTO LOCALIZADAS COMO NO LOCALIZADAS);

III. LA INTRODUCCIÓN DE ESPECIES INVASIVAS, PLAGAS Y PATÓGENOS;

IV. LA REDUCCIÓN DE ESPECIES;

V. LA TRANSFORMACIÓN DEL HÁBITAT;

VI. LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS ECOLÓGICOS FUERA DEL RANGO NATURAL DE VARIACIÓN (COMO LA SALINIDAD O LOS CAMBIOS EN NIVEL FREÁTICO).



B. LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS DIRECTOS E INDIRECTOS CON REFERENCIA A LO SIGUIENTE:

I. LAS ESPECIES AFECTADAS;

II. LA EXTENSIÓN DE LAS ZONAS QUE HAN SUFRIDO IMPACTOS;

III. LA DURACIÓN DE LOS IMPACTOS;

IV. LA REVERSIBILIDAD O IRREVERSIBILIDAD DE LOS IMPACTOS.

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 de corrección adoptadas | Propuesta de medidas adicionales |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Bombeo “La Pinada” | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| Depósito “El Valle” | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro |

| | | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Depósito “La Pinada” | Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Creación de bebedero con agua permanente Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |
| Depósito “Torre Guil” | Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Instalación de cajas nido para aves insectívoras |
| Depósito “Carrascoy” | 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 Aguas de Murcia”, realizado por la Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia.

(**) Las propuestas de medida adicionales u otras identificadas se ejecutan a través de los convenios firmados con ANSE.

GRI 304-3 | HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS



A. EL TAMAÑO Y LA UBICACIÓN DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS O RESTAURADAS DE LOS HÁBITATS Y SI EL ÉXITO DE LA MEDIDA DE RESTAURACIÓN ESTUVO O ESTÁ APROBADO POR PROFESIONALES EXTERNOS INDEPENDIENTES.



B. SI SE HAN CREADO ASOCIACIONES CON TERCERAS PARTES PARA PROTEGER O RESTAURAR ÁREAS DE HÁBITATS DISTINTOS DE LOS QUE HA SUPERVISADO LA ORGANIZACIÓN Y EN LOS QUE HA APLICADO MEDIDAS DE RESTAURACIÓN O PROTECCIÓN.



C. EL ESTADO DE CADA ÁREA EN FUNCIÓN DE SU CONDICIÓN AL FINAL DEL PERIODO OBJETO DEL INFORME.



D. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LOS SUPUESTOS UTILIZADOS

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. Se confirma que durante el año 2018 no ha habido cambios en este aspecto.

Además existe una relación entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), firmando un convenio de colaboración a finales de año 2016 en el cual durante el año 2017 y 2018 se han ejecutado una serie de actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad.

Año 2018: Segundo año de ejecución del convenio con ANSE para el desarrollo de acciones de fomento de la flora y la fauna, así como de educación y voluntariado ambiental.

INTEGRACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN LA GESTIÓN DE AGUAS DE MURCIA

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>RECUPERACIÓN BOSQUE DE RIBERA EN CONTRAPARADA Objetivo: Sustituir el colateral inerte por el bosque de ribera autóctono. Técnica: Solarizado de riberas (100% libre de químicos, plantación y riego, Custodia fluvial y voluntariado). Nº especies: 8 especies de árboles y arbustos de riberas protegidas. Indicadores: 0,5 km de riberas/1 ha/ 1.000 plantones. Beneficio ambiental: Recuperación de flora, control de incendios, hábitat para fauna, sumidero de CO₂, ahorro de agua, educación ambiental Estado: En desarrollo.</p> |  <p>REFUGIOS PARA QUIRÓPTEROS Y ABREVADEROS PARA FAUNA Objetivo: Dar utilidad a infraestructuras abandonadas (plajolitos de agua). Técnica: Adecuación de dos depósitos de agua como refugios para murciélagos e instalación de abrevaderos. Nº especies: 9 especies de murciélagos (3 protegidos), 4 especies de arácnidos y diversas de aves. Indicadores: 2 refugios. Beneficio ambiental: Recuperación de fauna. Estado: Ejecutado.</p> |  <p>CHARCAS PARA EL FARTET Objetivo: Crear dos nichos de fartet. Técnica: Ejecución de charcas en instalaciones de Aguas de Murcia, instalación interpretativa. Nº especies: 1. Indicadores: Dos charcas. Beneficio ambiental: Conservación de fauna, educación ambiental Estado: Previsto</p> |
|  |  |  |



Convenio colaboración AGUAS DE MURCIA - ANSE
DESARROLLO DE ACCIONES PARA LA INTEGRACIÓN DE LA RECUPERACIÓN Y EL FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD EN LA GESTIÓN DE AGUAS DE MURCIA
Inversión: 80.854 € - Plazo de ejecución: 2 años



A finales de 2018 y como complemento a la plantación iniciada en 2017 se ha ampliado en unos 4.000m, por el margen derecho, la superficie de plantación del bosque de ribera para alcanzar la hectárea y poder registrar este proyecto en el Ministerio para poder compensar nuestra Huella de Carbono.

En total, se han plantado 688 plantones de 15 taxones diferentes. La planta ha procedido del vivero de ANSE, viveros Muzalé y en el caso de los clones de olmo, viveros del Ministerio.

Las plantaciones se desarrollaron en marzo de 2017 (zonas no solarizadas margen izquierdo), invierno 2017-2018 (zonas solarizadas margen izquierdo) e invierno 2018-2019 (refuerzo zonas anteriores y margen derecho).

| TESELA | AREA (m2) | DENSIDAD (pies/ha) | Estado de la plantación | <i>Celtis australis</i> | <i>Fraxinus angustifolia</i> | <i>Laurus nobilis</i> | <i>Populus nigra</i> | <i>Populus alba</i> | <i>Rhamnus alaternus</i> | <i>Salix sp</i> | <i>Salix atrocinerea</i> | <i>Salix fragilis</i> | <i>Salix neotricha</i> | <i>Salix purpurea</i> | <i>Salix triandra</i> | <i>Tamarix canariensis</i> | <i>Ulmus minor</i> | <i>Vitex agnus-castus</i> |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------|---------------------------|
| TESELA 1 (izq) | 1.656 | 1000 | Finalizado | 18 | 10 | 0 | 2 | 45 | 1 | 1 | 37 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 39 | 0 |
| TESELA 2 (izq) | 773 | 1000 | Finalizado | 5 | 7 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| TESELA 3 (izq) | 2.147 | 1000 | Finalizado | 7 | 11 | 1 | 0 | 11 | 0 | 1 | 16 | 3 | 10 | 8 | 14 | 6 | 10 | 1 |
| Refuerzo 1-3 | - | - | Finalizado | 0 | 19 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TESELA 4 (dcha) | 5.424 | 1000 | Finalizado | 12 | 75 | 0 | 0 | 60 | 0 | 30 | 30 | 15 | 0 | 0 | 0 | 90 | 30 | 0 |
| Total | | | | 42 | 122 | 1 | 10 | 128 | 1 | 32 | 87 | 33 | 20 | 10 | 14 | 96 | 91 | 1 |

Además se ha elaborado un vídeo sobre los trabajos de recuperación del bosque de ribera: <https://www.youtube.com/watch?v=9R9zPJBRhr4>

En cuanto a las acciones de voluntariado y sensibilización se han desarrollado varias tanto de fauna como de flora:

- 01/2018: Plantación con alumnos del módulo de Educación y Control Ambiental del Molina de Segura.
- 06/2018: Voluntariado corporativo trabajadores de Nubika.
- 12/2018: Plantación del bosque de ribera con 50 alumnos del CES Samaniego de Alcantarilla plantando 100 ejemplares de bosque y con la supervisión de la CHS y de ANSE

Otras actuaciones realizadas:

- Seguimiento del zarcero bereber



Una vez finalizado este convenio, en 2019 está previsto firmar un nuevo convenio Aguas de Murcia y Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE) con nuevas actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad.

Aguas de Murcia hace público su compromiso con la biodiversidad aprobando la política de Biodiversidad en 2016, 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 es El Merancho de los Giles que recibe el agua de la EDAR del RAAL. Formando 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.

GRI 304-4 | ESPECIES QUE APARECEN EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES



EL NÚMERO TOTAL DE ESPECIES QUE APARECEN EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN, POR NIVEL DE RIESGO DE EXTINCIÓN:

I. EN PELIGRO CRÍTICO;

II. EN PELIGRO;

III. VULNERABLES;

IV. CASI AMENAZADA;

V. PREOCUPACIÓN MENOR.

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

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

De ellas, 22 especies, de las que 1 es anfibio, 2 son de reptiles, 8 de mamíferos y 11 son de aves, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación

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

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

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

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

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

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 de Especies Amenazadas | Libro Rojo de España (Criterios UICN) | Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN) |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Anfibios | | | | |
| Sapo corredor | IV | - | - | - |
| Bufo calamita | | | | |
| Reptiles | | | | |
| Culebra de herradura | IV | - | - | - |
| Coluber hippocrepis | | | | |
| Lagartija colilarga | IV | - | - | - |
| Podarcis lilfordi | | | | |
| Mamíferos | | | | |
| Gato montés | - | - | - | Vulnerable |
| Felis silvestris | | | | |
| Murciélago troglodita | | | | |
| Miniopterus schreibersi | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Ratonero mediano | | | | |
| Myotis blythii | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murciélago patudo | | | | |
| Myotis capaccinii | II | En Peligro de Extinción | En Peligro | En Peligro |
| Ratonero grande | | | | |
| Myotis myotis | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. mediterráneo de herradura | | | | |
| Rhinolophus euryale | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. grande de herradura | | | | |
| Rhinolophus ferrumequinum | II | Vulnerable | Vulnerable | Vulnerable |
| Murc. pequeño de herradura | II | - | - | En Peligro |
| Rhinolophus hipposideros | | | | |

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 | Nidificante | Sí | - | - | En Peligro |
| Accipiter gentilis | | | | | |
| Gavilán | | | | | |
| Accipiter nisus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Águila real | | | | | |
| Aquila chrysaetos | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Búho real | | | | | |
| Bubo bubo | Nidificante | Sí | - | - | Vulnerable |
| Águila culebrera | | | | | |
| Circaetus gallicus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Aguilucho cenizo | | | | | |
| Circus pygargus | Migradora | Sí | Vulnerable | Vulnerable | En Peligro |
| Halcón peregrino | | | | | |
| Falco peregrinus | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Bisbita campestre | | | | | |
| Anthus campestris | Invernante | Sí | - | - | - |
| Totavía | | | | | |
| Lullula arborea | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Collalba negra | | | | | |
| Oenanthe leucura | Nidificante | Sí | - | - | - |
| Curruca rabilarga | | | | | |
| Sylvia undata | Nidificante | Sí | - | - | - |

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

GRI 305: EMISIONES

GRI 305-1 | EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)



A. EL VALOR BRUTO DE EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1) EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO₂ EQUIVALENTE.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO₂ 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 CO₂ 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 Mendigo, 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 CO₂ equivalente (t CO₂/año) = **2.011**



B. LOS GASES INCLUIDOS EN EL CÁLCULO: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ O TODOS.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.



C. LAS EMISIONES BIOGÉNICAS DE CO₂ EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO₂ EQUIVALENTE.

De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO₂ 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 CH₄, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO₂ 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 N₂O y CH₄, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a t CO₂/año:

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------|------------------------|
| | ▶ | Emisiones de Proceso | t CO ₂ /año |
| EDAR Murcia Este | ▶ | Línea de Fango | 1.090,18 |
| | ▶ | Línea de Agua | 437,95 |
| | ▶ | Línea de Biogás | 255,68 |
| EDAR Pedanías | ▶ | Línea de Agua | 22,14 |
| | ▶ | Línea de Fango | 5,44 |



D. EL AÑO BASE TOMADO POR AGUAS DE MURCIA ES EL AÑO 2014.

En la siguiente tabla se recogen los factores de referencia para los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018:

| | | FACTOR DE EMISIÓN | | | | |
|---------------|----------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Gasóleo C | kgCO ₂ /l | 2,868 | 2,868 | 2,868 | 2,868 | 2,868 |
| Gasóleo A | kgCO ₂ /l | 2,544 | 2,544 | 2,539 | 2,520 | 2,493 |
| Gasolina | kgCO ₂ /l | 2,205 | 2,205 | 2,196 | 2,180 | 2,157 |
| GLP vehiculos | kgCO ₂ /l | 1,671 | 1,671 | 1,671 | 1,671 | 1,671 |

FUENTE Ministerio para la Transición Ecológica (2019)

Huella de carbono de aguas de murcia 2018 (tCO₂/año)

| | | |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Alcance 1. Total emisiones directas (tCO ₂ /año) | Emisiones de proceso | 1.811,39 |
| | Otras | 199,52 |
| | | 2.010,91 |



E. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE EMISIÓN Y LAS TASAS DEL POTENCIAL DE CALENTAMIENTO GLOBAL (PCG) UTILIZADAS O UNA REFERENCIA A LA FUENTE DEL PCG.

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 activi-

dad 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 AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

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

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

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

Emisiones de N₂O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

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

N₂O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N₂O/año

P = población, habitantes

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

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

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

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial (F_{IND-COMM} = 1,00), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P, al incorporar

el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO5), de 60 gramos de oxígeno por día.



F. EL ENFOQUE DE CONSOLIDACIÓN PARA LAS EMISIONES: PARTICIPACIÓN ACCIONARIA, CONTROL FINANCIERO O CONTROL OPERACIONAL.

Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ 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 N₂O, CH₄, R410A y R427A, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.
- Ministerio para la Transición Ecológica. Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2019). 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 | |
|---------------------|-------------------|----------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ENERGÍA | Gasóleo C | 2,868 | kgCO ₂ /l | Ministerio para la Transición Ecológica (2019) |
| | Gasóleo A | 2,493 | kgCO ₂ /l | Ministerio para la Transición Ecológica (2019) |
| | Gasolina | 2,157 | kgCO ₂ /l | Ministerio para la Transición Ecológica (2019) |
| | GLP vehículos | 1,671 | kgCO ₂ /l | Ministerio para la Transición Ecológica (2019) |
| | Electricidad | 0,00 | kgCO ₂ /kWh | Suministros con GdO |
| EMISIONES FUGITIVAS | Electricidad | 0,41 | kgCO ₂ /kWh | Comercializadoras sin GdO (Ministerio para la Transición Ecológica 2019) |
| | R-410A | 2,087,50 | kg CO ₂ /kg gas | UE (2014) |
| | R-427A | 2,138,25 | kg CO ₂ /kg gas | UE (2014) |



G. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES Y/O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

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.

GRI 305-2 | EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (Alcance 2)



A. EL VALOR BRUTO-EN FUNCIÓN DE LA UBICACIÓN- DE EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO2 EQUIVALENTE.

A continuación se indican las toneladas métricas de CO₂ equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad

Toneladas métricas de CO₂ equivalente (t CO₂/año) = 0



B. SI PROCEDE, EL VALOR BRUTO-EN FUNCIÓN DEL MERCADO-DE EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO2 EQUIVALENTE.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂



C. SI ESTÁN DISPONIBLES, LOS GASES INCLUIDOS EN EL CÁLCULO: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 O TODOS.

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



D. EL AÑO BASE PARA EL CÁLCULO, SI PROCEDE, E INCLUIR:

- I. LA JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN;
- II. LAS EMISIONES EN EL AÑO BASE;
- III. EL CONTEXTO DE CUALQUIER CAMBIO SIGNIFICATIVO EN LAS EMISIONES QUE HAYA DADO LUGAR A NUEVOS CÁLCULOS DE LAS EMISIONES EN EL AÑO BASE.

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 AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.



E. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE EMISIÓN Y LAS TASAS DEL POTENCIAL DE CALENTAMIENTO GLOBAL (PCG) UTILIZADAS O UNA REFERENCIA A LA FUENTE DEL PCG.

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

- Ministerio para la Transición Ecológica.

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

| | FACTOR DE EMISIÓN | | FUENTE |
|---------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|
| Electricidad | 0,00 | kgCO ₂ / kWh | Electricidad con GdO |



F. EL ENFOQUE DE CONSOLIDACIÓN PARA LAS EMISIONES: PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL, CONTROL FINANCIERO O CONTROL OPERACIONAL.

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.



G. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

GRI 305-3 | OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (Alcance 3)



A. EL VALOR BRUTO DE OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3) EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO2 EQUIVALENTE.

B. SI ESTÁN DISPONIBLES, LOS GASES INCLUIDOS EN EL CÁLCULO: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 O TODOS.

C. LAS EMISIONES BIOGÉNICAS DE CO2 EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO2 EQUIVALENTE.

D. LAS CATEGORÍAS Y ACTIVIDADES RELATIVAS A OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3) INCLUIDAS EN EL CÁLCULO.



E. EL AÑO BASE PARA EL CÁLCULO, SI PROCEDE, E INCLUIR:

I. LA JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN;

II. LAS EMISIONES EN EL AÑO BASE;

III. EL CONTEXTO DE CUALQUIER CAMBIO SIGNIFICATIVO EN LAS EMISIONES QUE HAYA DADO LUGAR A NUEVOS CÁLCULOS DE LAS EMISIONES EN EL AÑO BASE.



F. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE EMISIÓN Y LAS TASAS DEL POTENCIAL DE CALENTAMIENTO GLOBAL (PCG) UTILIZADAS O UNA REFERENCIA A LA FUENTE DEL PCG.



G. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

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

GRI 305-4 | INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI



A. EL RATIO DE INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DE LA ORGANIZACIÓN.

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 AGUAS DE MURCIA a lo largo del año se han definido los siguientes contenidos:

- Emisiones de Proceso depuración KgCO₂/m³ de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO₂/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales KgCO₂/m³ de agua suministrada

Magnitudes técnicas:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| → Población total servida de derecho (habitantes) | 447.182 |
| → Volumen de agua suministrada (m3/año) | 29.904.453 |
| → Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m3/año) | 38.403.706 |

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

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| → Emisiones de Proceso depuración (Kg CO ₂ /m ³ de agua tratada) | 0,047 |
| → Emisiones Totales (Kg CO ₂ /Clientes Servidos) | 4,50 |
| → Emisiones Totales (Kg CO ₂ /m ³ de agua suministrada) | 0,067 |



B. LOS PARÁMETROS (DENOMINADOR) ESPECÍFICOS QUE SE HAYAN SELECCIONADO PARA CALCULAR EL RATIO.

Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.



C. LOS TIPOS DE EMISIONES DE GEI INCLUIDOS EN EL RATIO DE INTENSIDAD: DIRECTAS (ALCANCE 1), INDIRECTAS AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) Y OTRAS INDIRECTAS (ALCANCE 3).

Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1, como las emisiones indirectas de Alcance 2.



D. LOS GASES INCLUIDOS EN EL CÁLCULO: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ O TODOS.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

GRI 305-5 | REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI



A. LA REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE LAS INICIATIVAS DE REDUCCIÓN EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO₂ EQUIVALENTE.

Las reducciones obtenidas en el año en estudio 2018, con respecto a los años anteriores han sido las siguientes:

| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Proceso de depuración | 1.811,92 | 1.809,66 | 1.630,54 | 1.541,22 | 1.540,32 |
| Combustibles vehículos | 133,79 | 129,84 | 123,03 | 140,91 | 149,15 |
| Combustibles equipos auxiliares | 15,70 | 33,29 | 23,58 | 27,54 | 28,13 |
| Gases refrigerantes | 49,89 | 47,52 | 22,86 | 63,81 | 35,33 |
| Extintores | 0,139 | 0,22 | 0,09 | 0,11 | 0,58 |
| Electricidad | 0,00 | 0,00 | 151,81 | 660,83 | 953,54 |
| TOTAL | 2.011 | 2.021 | 1.952 | 2.434 | 2.707 |

La reducción se debe principalmente a:

- La reducción de las emisiones derivadas de la combustión de combustibles fósiles en equipos fijos.
- La reducción de la recarga de extintores.

Además, se han realizado distintas actuaciones encaminadas a la reducción:

- 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: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ O TODOS.

Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂.



C. EL AÑO BASE O LA LÍNEA BASE, INCLUIDA LA JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN.

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



D. LOS ALCANCES EN LOS QUE SE PRODUJERON REDUCCIONES: DIRECTAS (ALCANCE 1), INDIRECTAS AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) U OTRAS INDIRECTAS (ALCANCE 3).

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 expresarán las emisiones GEI de Aguas de Murcia es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua

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

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

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

Emisiones de N₂O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

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

N₂O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N₂O/año

P = población, habitantes

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

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

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

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



E. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

Las reducciones conseguidas en 2018, han sido de Alcance 1. No se registran durante este periodo emisiones de Alcance 2, ya que el total de la electricidad consumida por la empresa procede de fuentes renovables.

GRI 305-6 | EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)



A. LA PRODUCCIÓN, LAS IMPORTACIONES Y LAS EXPORTACIONES DE SAO EN TONELADAS MÉTRICAS DE CFC-11 (TRICLOROFLUORMETANO) EQUIVALENTE.



B. LAS SUSTANCIAS INCLUIDAS EN EL CÁLCULO.



C. LA FUENTE DE LOS FACTORES DE EMISIÓN UTILIZADOS.



D. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

No aplica. No se producen dichas sustancias.

GRI 305-7 | ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NOX), ÓXIDOS DE AZUFRE (SOX) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE



A. LAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE, EN KILOGRAMOS O MÚLTIPLOS, PARA CADA UNO DE LOS SIGUIENTES:

I. NOX

II. SOX

III. CONTAMINANTES ORGÁNICOS PERSISTENTES (COP)

IV. COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (COV)

V. CONTAMINANTES DEL AIRE

PELIGROSOS (HAP)

VI. PARTÍCULAS (PM)

VII. OTRAS CATEGORÍAS DE EMISIONES AL AIRE IDENTIFICADAS EN REGULACIONES RELEVANTES

Emisiones directas atmosféricas- Focos localizados (t)

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| HCl | 0,15 | 0,30 | 0,52 | 0,52 |
| CO | 1,56 | 2,75 | 19,39 | 15,81 |
| NO2 | 1,39 | 9,68 | 54,06 | 54,21 |
| N2O | 31,72 | 31,42 | 55,62 | 56,66 |
| SO2 | 7,71 | 6,29 | 11,10 | 11,70 |
| NH3 | 0,004 | 0,004 | 0,08 | 0,06 |
| COT | 3,08 | 13,45 | 16,72 | 40,23 |
| Partículas | 0,38 | 0,39 | 0,73 | 0,29 |



B. LA FUENTE RELATIVA A LOS FACTORES DE EMISIÓN UTILIZADOS.

| Compuesto | Método | Norma |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Monóxido de Carbono (CO) | Celula Electroquímica | ASTM D6522-00 |
| Óxidos de Azufre (SO2/SOx) | Celula Electroquímica | ASTM D6522-00 |
| Óxido de Nitrógeno (NO2/NOx) | Celula Electroquímica | ASTM D6522-00 |
| Ácido clorhídrico (HCl) | UV VIS | UNE EN 1911:11 |
| Carbono orgánico total (COT) | FID | UNE EN 12619:13 |
| Óxido nitroso (N2O) | CG/TCD (Cromatografía de gases con detector de conductividad térmica.) | Procedimiento interno no acreditado |
| Amoniaco (NH3) | Ultravioleta Visible | Método EPA CTM-027 |
| Partículas | Gravimetría | UNE-ISO 9096:2005 |



C. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS, LAS SUPOSICIONES O LAS HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS.

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

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS

GRI 306-1 | VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO

- A. EL VOLUMEN TOTAL DE VERTIDOS DE AGUA PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS POR:**
 - I. DESTINO;**
 - II. CALIDAD DEL AGUA, INCLUIDO EL MÉTODO DE TRATAMIENTO;**
 - III. SI EL AGUA FUE REUTILIZADA POR OTRA HA SIDO REUTILIZADA POR OTRA ORGANIZACIÓN.**

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

| EDAR | Uso Urbano (m³/año) | Agricultura (m³/año) | Deporte (m³/año) | Medio ambiente (m³/año) | Caudal reutilizado (m³/año) | Caudal vertido a cauce (m³/año) | Caudal tratado (m³/año) |
|------------------------------|---------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| EDAR Murcia-Este | - | - | - | - | - | 34.012.000 | 34.012.000 |
| EDAR La Murta | - | - | - | - | - | 15.471 | 15.471 |
| EDAR Baños y Mendigo | - | 24.110 | - | - | - | 24.110 | 24.110 |
| EDAR Cabezo de la Plata | - | - | - | - | - | 25.439 | 25.439 |
| EDAR Mosa Trajectum | - | - | - | - | - | 33.755 | 33.755 |
| EDAR El Escobar | - | - | 33.560 | - | 33.560 | - | 33.560 |
| EDAR Los Cañares | 23.936 | - | - | - | 23.936 | 25.810 | 49.746 |
| EDAR Hacienda Riquelme | - | - | 87.154 | - | 87.154 | - | 87.154 |
| EDAR El Valle | - | - | 58.062 | - | 58.062 | - | 58.062 |
| EDAR Barqueros | - | 52.049 | - | - | 52.049 | - | 52.049 |
| EDAR Nueva Corvera | - | - | - | - | - | 135.982 | 135.982 |
| EDAR El Raal | - | - | - | 3.732.317 | 3.732.317 | - | 3.732.317 |
| EDAR Los Martínez del Puerto | - | - | - | - | - | 34.012.000 | 34.012.000 |
| EDAR Sucina 2 | - | 110.261 | 11.090 | - | 121.351 | - | 121.351 |
| EDAR Casas Blancas | - | 7.759 | - | - | 7.759 | - | 7.759 |
| TOTAL ANUAL | 23.936 | 209.130 | 189.866 | 3.732.317 | 4.155.249 | 34.248.457 | 38.403.706 |

B. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LAS SUPOSICIONES UTILIZADOS.

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

GRI 306-2 | RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

A. EL PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS, DESGLOSADO DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES MÉTODOS DE ELIMINACIÓN CUANDO PROCEDA:

- I. REUTILIZACIÓN
- II. RECICLAJE
- III. COMPOSTAJE
- IV. RECUPERACIÓN, INCLUIDA LA RECUPERACIÓN ENERGÉTICA
- V. INCINERACIÓN (QUEMA DE MASA)
- VI. INYECCIÓN EN POZOS PROFUNDOS
- VII. VERTEDERO
- VIII. ALMACENAMIENTO EN EL SITIO
- IX. OTROS (QUE DEBE ESPECIFICAR LA ORGANIZACIÓN)

B. EL PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS, DESGLOSADO DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES MÉTODOS DE ELIMINACIÓN CUANDO PROCEDA:

- I. REUTILIZACIÓN
- II. RECICLAJE
- III. COMPOSTAJE
- IV. RECUPERACIÓN, INCLUIDA LA RECUPERACIÓN ENERGÉTICA
- V. INCINERACIÓN (QUEMA DE MASA)
- VI. INYECCIÓN EN POZOS PROFUNDOS
- VII. VERTEDERO
- VIII. ALMACENAMIENTO EN EL SITIO
- IX. OTROS (QUE DEBE ESPECIFICAR LA ORGANIZACIÓN)

Existen varios centros productores de residuos peligrosos y no peligrosos.

Estación de Tratamiento de Aguas Potables La Contraparada:

| TIPO DE RESIDUO | Peligrosidad | Cantidad (Kg) | Destino | Gestor |
|-------------------------------------------------------|--------------|---------------|--------------------------------------|---------|
| Residuos Sólidos Urbanos (Papel, Plásticos, Orgánica) | No | 5.280 | Gestión separativa según tipología | Cespa |
| Absorbentes y trapos contaminados | Si | 43 | Valorización Energética | SGR |
| Disolventes orgánicos no halogenados | Si | 30,5 | Valorización Energética | SGR |
| Envases vacíos de metal contaminados | Si | 4 | Reciclado de metales | SGR |
| Envases vacíos de plástico contaminados | Si | 38 | Recuperación de materiales plásticos | SGR |
| Aerosoles técnicos vacíos | Si | 5,5 | Reciclado de metales | SGR |
| Residuos de análisis de laboratorio | Si | 676 | Incineración en tierra | SGR |
| Aceites usados | Si | 350 | Reciclaje | Santoil |
| Lodos de clarificación de agua | No | 476.560 | Compostaje | SGR |

Estaciones Depuradoras de aguas Residuales:

| TIPO DE RESIDUO | Peligrosidad | Cantidad (Kg) | Destino | Gestor |
|-----------------------------------------------------|--------------|---------------|------------------------------------------------------------|--------------|
| Aceites Usados | Si | 3.780 | Regeneración | Santoil,S.L |
| Aerosoles vacíos | Si | 17 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Baterías de Litio | Si | 3 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Biosanitarios especiales | Si | 35 | Esterilización por vapor | BIOSTOP |
| Carbón activo contaminado | Si | 966 | Valorización energética | SGR |
| Cartuchos de resina de intercambio iónico | Si | 74 | Valorización energética | SGR |
| Disolventes orgánicos halogenados | Si | 70 | Reciclado o recuperación | SGR |
| Disolventes orgánicos no halogenados | Si | 66 | Reciclado o recuperación | SGR |
| Disolventes orgánicos no halogenados (White Spirit) | No | 270 | Recuperación o regeneración de disolventes | Safety Kleen |

| TIPO DE RESIDUO | Peligrosidad | Cantidad (Kg) | Destino | Gestor |
|---------------------------------------------|--------------|---------------|------------------------------------------------------------|----------|
| Envases vacíos de plástico contaminados | Si | 150 | Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas | Cespa |
| Envases vacíos de vidrio contaminados | Si | 74 | Reciclado o recuperación materias inorgánicas | SGR |
| Envases vacíos metálicos contaminados | Si | 57 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Baterías de Plomo | Si | 0 | Recuperación de metales | BIOSTOP |
| Lodos de Pintura | Si | 23 | Reciclado o recuperación | SGR |
| Gel de Sílice contaminado | Si | 2 | Reciclado o recuperación | SGR |
| Material Eléctrico obsoleto | Si | 55 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Material contaminado con productos químicos | Si | 688 | Valorización energética | SGR |
| Pilas alcalinas | Si | 100 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Pilas botón | Si | 1 | Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos | SGR |
| Reactivos de Laboratorio | Si | 45 | Incineración en tierra | SGR |
| Soluciones ácidas | Si | 125 | Neutralización | SGR |
| Soluciones básicas | Si | 56 | Neutralización | SGR |
| Tubos fluorescentes | Si | 5 | Reciclado o recuperación | SGR |
| Lodos de limpieza de alcantarillado | No | 472.510 | Vertedero | Licuas |
| Basuras | No | 975.140 | Vertedero | Cespa GR |
| Arenas | No | 514.860 | Vertedero | Cespa GR |
| Lodos EDAR | No | 26.327.660 | Compostaje-Aplicación | Cespa GR |
| Lodos desnatados de depuradora | No | 32.760 | Vertedero | Cespa GR |



C. CÓMO SE HA DECIDIDO EL MÉTODO DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS:

I. ELIMINACIÓN DIRECTA POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN O CONFIRMACIÓN DIRECTA DE CUALQUIER OTRO MODO

II. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CONTRATISTA DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS

III. VALORES PREDETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN DEL CONTRATISTA DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS

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.

GRI 306-3 | DERRAMES SIGNIFICATIVOS



A. EL NÚMERO Y EL VOLUMEN TOTAL DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS REGISTRADOS.



B. LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ADICIONAL PARA CADA DERRAME, DE LOS QUE INFORMARA LA ORGANIZACIÓN EN SUS ESTADOS FINANCIEROS:

I. UBICACIÓN DEL DERRAME;

II. VOLUMEN DEL DERRAME;

III. MATERIAL DEL DERRAME, CLASIFICADO POR: DERRAMES DE PETRÓLEO (SUPERFICIES DE SUELO O AGUA), DERRAMES DE COMBUSTIBLE (SUPERFICIES DE SUELO O AGUA), DERRAMES DE RESIDUOS (SUPERFICIES DE SUELO O AGUA), DERRAMES DE SUSTANCIAS QUÍMICAS (PRINCIPALMENTE SUPERFICIES DE SUELO O AGUA) Y OTROS (QUE DEBE ESPECIFICAR LA ORGANIZACIÓN).



C. IMPACTOS DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS.

No se ha producido derrames significativos durante el 2018. No obstante, la empresa cuenta con protocolos de acción para dar solución en el caso de que se produjera.

GRI 306-4 | TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS



A. EL PESO TOTAL DE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES:

I. RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS

II. RESIDUOS PELIGROSOS IMPORTADOS

III. RESIDUOS PELIGROSOS EXPORTADOS

IV. RESIDUOS PELIGROSOS TRATADOS

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. EL PORCENTAJE DE RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS A OTROS PAÍSES.

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



C. LOS ESTÁNDARES, LAS METODOLOGÍAS Y LAS SUPOSICIONES UTILIZADOS.

No aplica.

GRI 306-5 | CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS



A. LOS CUERPOS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS QUE SE VEN SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADOS POR LOS VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS, E INCLUIR:

I. EL TAMAÑO DEL CUERPO DE AGUA Y DEL HÁBITAT RELACIONADO;

II. SI EL CUERPO DE AGUA Y EL HÁBITAT RELACIONADO SE CONSIDERAN ÁREAS PROTEGIDAS A NIVELES NACIONAL O INTERNACIONAL;

III. EL VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD, COMO EL NÚMERO TOTAL DE ESPECIES PROTEGIDAS.

Durante el 2018 no se han producido afecciones significativas derivadas de vertido y escorrentía procedentes de la organización.

GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 307-1 | INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL



A. LAS MULTAS Y LAS SANCIONES NO MONETARIAS SIGNIFICATIVAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES O NORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE E INDICAR:

I. EL VALOR MONETARIO TOTAL DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS;

II. EL NÚMERO TOTAL DE SANCIONES NO MONETARIAS;

III. LOS CASOS SOMETIDOS A MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS.

Durante el 2018, no se registra ningún Expediente Sancionador Administrativo con relevancia medio ambiental.



B. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO INCUMPLIMIENTOS DE LAS LEYES O NORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.

No aplica.

GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

GRI 308-1 | NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES



A. EL PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES EVALUADOS Y SELECCIONADOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES.

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.

Como entidad de capital mixto con mayoría pública aplica la Ley de Contratos del Sector Público. En los pliegos de condiciones se definen los criterios en cada caso.

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.

GRI 308-2 | IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS



A. EL NÚMERO DE PROVEEDORES EVALUADOS EN RELACIÓN CON LOS IMPACTOS AMBIENTALES.

No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.



B. EL NÚMERO DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS POTENCIALES Y REALES.

No hay proveedores con impactos ambientales negativos significativos.



C. LOS IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS- POTENCIALES Y REALES- IDENTIFICADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO.

No se conocen impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro durante el 2018.



D. EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS- POTENCIALES Y REALES- CON LOS QUE SE HAYAN ACORDADO MEJORAS COMO CONSECUENCIA DE UNA EVALUACIÓN.

No se han evaluado proveedores con impactos ambientales negativos significativos.



E. EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS NEGATIVOS - POTENCIALES Y REALES- CON LOS QUE SE HAYA PUESTO FIN A LA RELACIÓN COMO CONSECUENCIA DE LA EVALUACIÓN; INCLUIR EL MOTIVO.

No se ha dejado de trabajar con ningún proveedor por este motivo.

GRI 400: NORMAS SOCIALES

GRI 401: EMPLEO

GRI 401-1 | NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL



A. EL NÚMERO TOTAL Y LA TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN.

Tamaño plantilla por edad y sexo

| 2018 | | HOMBRES | MUJERES |
|--------------------|---|------------|-----------|
| Entre 20 y 29 años | → | 6 | 4 |
| Entre 30 y 45 años | → | 68 | 30 |
| Más de 45 años | → | 110 | 17 |
| Total | → | 184 | 51 |

Contrataciones por edad y sexo

| 2018 | | HOMBRES | MUJERES |
|--------------------|---|-----------|----------|
| Entre 20 y 29 años | → | 3 | 2 |
| Entre 30 y 45 años | → | 8 | 3 |
| Más de 45 años | → | 6 | 0 |
| Total | → | 17 | 5 |



B. EL NÚMERO TOTAL Y LA TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAL DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN.

Bajas por edad y sexo

| 2018 | | HOMBRES | MUJERES |
|--------------------|--|-----------|----------|
| Entre 20 y 29 años | | 2 | 1 |
| Entre 30 y 45 años | | 6 | 1 |
| Más de 45 años | | 10 | 0 |
| Total | | 18 | 2 |

TASA ROTACIÓN = BAJAS / Nº EMPLEADOS
AGUAS DE MURCIA 2018

8,51%

GRI 307-1 | BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORAL



A. LOS BENEFICIOS HABITUALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA DE LA ORGANIZACIÓN, PERO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES, EN FUNCIÓN DE LAS INSTALACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS. ESTOS INCLUYEN, COMO MÍNIMO:

- I. SEGURO DE VIDA;
- II. ASISTENCIA SANITARIA;
- III. COBERTURA POR INCAPACIDAD E INVALIDEZ;
- IV. PERMISO PARENTAL;
- V. PROVISIONES POR JUBILACIÓN;
- VI. PARTICIPACIÓN ACCIONARIA;
- VII. OTROS.

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



B. LA DEFINICIÓN UTILIZADA PARA "INSTALACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS".

Operaciones significativas: Municipio de Murcia

GRI 307-1 | PERMISO PARENTAL



A. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS QUE HAN TENIDO DERECHO A PERMISO PARENTAL, POR SEXO.



B. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS QUE SE HAN ACOGIDO AL PERMISO PARENTAL, POR SEXO.



C. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO PARENTAL, POR SEXO.



D. EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO PARENTAL Y QUE SEGUÍAN SIENDO EMPLEADOS 12 MESES DESPUÉS DE REGRESAR AL TRABAJO, POR SEXO.



E. LAS TASAS DE REGRESO AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS QUE SE ACOGIERON AL PERMISO PARENTAL, POR SEXO.

| | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Empleados/as con derecho a baja por maternidad/paternidad | 6 | 1 | 7 |
| Empleados/as disfrutaron baja por maternidad/paternidad | 5 | 1 | 6 |
| Empleados/as que se reincorporaron y permanecieron tras baja | 5 | 1 | 6 |
| Empleados/as que se reincorporaron, permanecieron tras baja y siguen 12 meses después | 5 | 1 | 6 |
| Excedencias tras maternidad y paternidad | 0 | 0 | 0 |

GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 402-1 | PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES



A. EL NÚMERO MÍNIMO DE SEMANAS DE AVISO QUE SE SUELE DAR A LOS EMPLEADOS Y SUS REPRESENTANTES ANTES DE LA APLICACIÓN DE CAMBIOS OPERACIONALES SIGNIFICATIVOS QUE PODRÍAN AFECTARLES DE FORMA CONSIDERABLE.

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. PARA LAS ORGANIZACIONES CON ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA, SI EL PLAZO DE AVISO Y LAS DISPOSICIONES PARA LA CONSULTA Y NEGOCIACIÓN SE ESPECIFICAN EN LOS ACUERDOS COLECTIVOS.

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

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO



A. UNA DECLARACIÓN QUE INDIQUE SI SE HA PUESTO EN MARCHA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO, QUE INCLUYA:

I. SI EL SISTEMA SE HA PUESTO EN MARCHA POR REQUERIMIENTOS LEGALES Y, EN TAL CASO, UNA LISTA DE DICHS REQUERIMIENTOS;

II. SI EL SISTEMA SE HA PUESTO EN MARCHA DE ACUERDO CON ALGÚN ESTÁNDAR/DIRECTRIZ RECONOCIDA DE SISTEMA DE GESTIÓN O GESTIÓN DE RIESGOS Y, EN TAL CASO, LA LISTA DE DICHS ESTÁNDARES/DIRECTRICES.

Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el año 2007. Este sistema se implantó por una decisión voluntaria de la Dirección de la empresa. De esta forma se asegura, además, el cumplimiento legal desarrollado en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y todo su desarrollo Reglamentario.



B. UNA DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DE LOS TRABAJADORES, LAS ACTIVIDADES Y LOS LUGARES DE TRABAJO CUBIERTOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y UNA EXPLICACIÓN DE SI ALGÚN TRABAJADOR, ACTIVIDAD O LUGAR DE TRABAJO NO ESTÁ CUBIERTO POR DICHO SISTEMA Y EL MOTIVO PARA ELLO.

El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo abarca a todos los trabajadores propios, trabajadores externos, empresas contratistas, de servicios, y a todas las instalaciones y procesos gestionados por EMUASA.

GRI 403-2 | IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES



A. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EMPLEADOS PARA IDENTIFICAR PELIGROS LABORALES Y EVALUAR RIESGOS DE FORMA PERIÓDICA O ESPORÁDICA, ASÍ COMO PARA APLICAR LA JERARQUÍA DE CONTROL A FIN DE ELIMINAR PELIGROS Y MINIMIZAR RIESGOS, QUE INDIQUE:

I. CÓMO GARANTIZA LA ORGANIZACIÓN LA CALIDAD DE ESTOS PROCESOS, INCLUIDAS LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS QUE LOS LLEVAN A CABO;

II. CÓMO SE UNAN LOS RESULTADOS DE ESTOS PROCESOS PARA EVALUAR Y MEJORAR DE FORMA CONTINUA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Se dispone de procedimientos para la identificación y evaluación de los riesgos laborales. El método general empleado es el Willian T. Fine; para aquellos otros riesgos que precisan de una metodología específica de evaluación se aplica la que corresponde como es el caso de ruido, iluminación, riesgos químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, etc. En función del nivel de riesgo detectado se aplican las correspondientes medidas preventivas. Las personas que realizan esta función son Técnicos Superiores de Prevención de Riesgos Laborales, especialidades de Seguridad Industrial, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología. Con los resultados de las evaluaciones se planifican acciones preventivas, los resultados de la gestión se analizan en el Comité de Prevención de Riesgos Laborales y se toman las decisiones oportunas en caso de producirse desviaciones.



B. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS QUE SIGUEN LOS TRABAJADORES QUE QUIEREN NOTIFICAR PELIGROS O SITUACIONES DE PELIGRO LABORAL, ASÍ COMO UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO SE PROTEGEN A LOS TRABAJADORES FRENTE A POSIBLES REPRESALIAS.

En Aguas de Murcia está implantada la filosofía de CULTURA JUSTA, que se basa en favorecer un clima de cooperación y mejora en Seguridad y Salud Laboral mediante la colaboración de todos, facilitando la comunicación de riesgos e incidentes para que se pueda actuar de manera incipiente y evitar la producción de daños.

Se parte de la base que el error es humano y por tanto no es sancionable debiendo analizar el origen de esos errores para que no se vuelvan a producir.

Por otra parte, no se toleran las transgresiones deliberadas a normas y procedimientos que sí requieren sanción.

Esta es la base de un sistema justo y equitativo que crea un clima en permanente retroalimentación.



C. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EMPLEADOS PARA INVESTIGAR INCIDENTES LABORALES, INCLUIDOS LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON LOS INCIDENTES PARA DETERMINAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS MEDIANTE LA JERARQUÍA DE CONTROL Y PARA DETERMINAR LAS MEJORAS NECESARIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO.

La investigación de incidentes sigue la misma metodología que los accidentes con o sin baja, existe una instrucción de trabajo interna que la desarrolla. Según la tipología o potencial de gravedad se aplican técnicas de investigación para llegar al origen de las causas (árbol de causas, HIPO, etc.). A partir de ahí se revisa la evaluación de riesgos por si es preciso implementar y planificar nuevas medidas preventivas.

GRI 403-3 | SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO



A. UNA DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO QUE CONTRIBUYEN A LA IDENTIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE PELIGROS Y A LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS, ASÍ COMO UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO GARANTIZA LA ORGANIZACIÓN LA CALIDAD DE DICHS SERVICIOS Y FACILITA EL ACCESO DE LOS TRABAJADORES A LOS MISMOS.

Los servicios de salud en el trabajo tienen la función de llevar a cabo la Gestión Técnica de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa, de aquellas actividades preventivas asumidas directamente, así como la coordinación con aquellas entidades con las que se externalizan actividades preventivas específicas. Para tal fin, se organizan bajo la denominación de **Unidad de prevención de Riesgos Laborales de Aguas de Murcia (UPRAM)**.

Las funciones específicas son:

- Promover, con carácter general, la prevención en la empresa.
- Asesorar a la Dirección sobre la adecuada implantación del SGPRL.

- Asesorar a la línea de mando sobre la adopción de medidas preventivas.
- Publicar y difundir la Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Proponer la planificación anual a la Alta Dirección y hacer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar la memoria de las actividades preventivas desarrolladas en la empresa.
- Realizar las evaluaciones de riesgos y estrategias de medición preliminares conforme a sus especialidades preventivas.
- Proponer medidas preventivas para el control y reducción de los riesgos a la vista de los resultados de la evaluación.
- Diseñar las líneas de actuación para la confección del Plan de Prevención y su periodicidad, generalmente mediante programa anual, de manera que la Dirección de la Empresa esté en condiciones de tomar decisiones y establecer su aprobación.
- Realizar acciones de formación e información a los trabajadores, conforme a las necesidades que se vayan detectando.
- Vigilar el cumplimiento de la planificación preventiva específica y el programa de gestión de Prevención de Riesgos, tanto de las acciones propias como del resto de afectados en las distintas Áreas y Departamentos.
- Coordinar y colaborar con los Servicios de Prevención Ajenos con los que se tienen actividades externalizadas.
- Investigar los accidentes e incidentes y proponer medidas correctoras para evitar su repetición. Se investigan también los daños en salud que sufren los trabajadores para determinar la posible relación o influencia de las condiciones de trabajo, aunque inicialmente no esté definida.
- Elaborar y hacer el seguimiento de las estadísticas de siniestralidad.
- Mantener la documentación del SGPRL, detectar las necesidades de generar nuevos documentos, realizar en su caso o coordinar las revisiones que vayan siendo necesarias.
- Colaborar con las empresas contratistas y de servicios para que vayan mejorando la implantación de sus sistemas de prevención.
- Colaborar con las distintas administraciones y organizaciones sociales en general, en todas aquellas acciones que se promuevan de cara a mejorar el nivel de información, formación y mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de aumentar la eficacia de la actividad preventiva y reducir los índices de siniestralidad, no solamente propios si no del resto de sectores económicos.
- Participar con voz, pero sin voto en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- Divulgar e implantar "Nuestras Reglas que Salvan" para evitar la ocurrencia de accidentes mortales.

GRI 403-4 | PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



A. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LOS TRABAJADORES PARA EL DESARROLLO, LA APLICACIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO, ASÍ COMO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Los aspectos de consulta y participación se desarrollan en procedimiento específico. Con ello se garantiza que la información relacionada con la prevención de riesgos laborales se comunica y llega al personal, sus representantes y otras partes interesadas.

Estas consultas se llevan a cabo mediante:

- Consultas formales a través del Comité de Seguridad y Salud y de los Delegados de Prevención.
- Participación del personal en la identificación de peligros y en la evaluación y control de los riesgos.
- Iniciativa para fomentar entre el personal las actividades de consulta, revisión y mejora de la PRL en el puesto de trabajo.
- Comunicaciones internas o externas. Mediante esta herramienta se informará a los representantes de los trabajadores de todos los aspectos necesarios para el desarrollo de sus competencias y facultades recogidas en el artículo 36 de la LPRL.
- Consultas a los representantes de los trabajadores que incluyan, por ejemplo, la implicación en la investigación de accidentes e incidentes, inspecciones de seguridad del puesto de trabajo, etc.
- Reuniones con el personal y otras partes interesadas como contratistas o empresas de servicios.
- Difusión del Programa de Gestión de PRL, documentación del Sistema de Gestión de PRL, Memoria Anual, etc.

El personal y sus representantes participan en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos haciendo llegar sugerencias o propuestas a través de los mecanismos de comunicación establecidos.

Con objeto de asegurar que existe una adecuada comunicación interna dentro de Aguas de Murcia para las actividades objeto del alcance del Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales, el procedimiento de "Comunicación", establece:

1. La comunicación interna horizontal, entre los diferentes departamentos / áreas de Aguas de Murcia, y vertical bidireccional, entre la Dirección y el resto de personal. En este tipo de comunicación se especifica la sistemática para los casos

de "Riesgo Grave e Inminente", que se desarrollan en documento específico.

2. La recepción, documentación y respuesta a las comunicaciones relevantes de partes interesadas, incluyendo las publicaciones, informes, etc., emitidos por propia iniciativa de Aguas de Murcia y dejando registro de dicha comunicación.

3. La comunicación con el Comité de Seguridad y Salud.



B. SI EXISTE ALGÚN COMITÉ FORMAL TRABAJADOR-EMPRESA DE SALUD Y SEGURIDAD, UNA DESCRIPCIÓN DE SUS RESPONSABILIDADES, LA FRECUENCIA DE LAS REUNIONES, LA AUTORIDAD DE TOMA DE DECISIONES Y SI LOS TRABAJADORES ESTÁN REPRESENTADOS EN DICHO COMITÉ Y, DE NO SER ASÍ, EL MOTIVO POR EL QUE ESTO OCURRE.

La empresa tiene constituido un **Comité de Seguridad y Salud Laboral** que es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Está formado por los Delegados de Prevención (representantes de los trabajadores) y personas designadas por la empresa en igual número. Las reuniones son trimestrales, como mínimo, y en ellas se tratan los aspectos relevantes de la gestión, se analizan los accidentes e incidentes, las cifras de siniestralidad, evaluaciones de riesgos, propuestas de los trabajadores, etc. Toda la plantilla tiene representación en el comité a través de los Delegados de Prevención. El Comité de Seguridad y Salud tiene su propio reglamento de funcionamiento y está coordinado por un presidente, en él participan con voz, pero sin voto, los órganos técnicos de gestión de prevención de riesgos laborales de la empresa y delegados sindicales.

GRI 403-5 | FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



A. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, INCLUIDOS LOS CURSOS DE FORMACIÓN GENERAL Y LOS CURSOS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE RIESGOS LABORALES, ACTIVIDADES PELIGROSAS O SITUACIONES DE PELIGRO.

Existe un procedimiento interno, PE-R-01, donde está establecido cómo se deben detectar las necesidades de formación, adiestramiento y sensibilización, de todo el personal, en materia de prevención de riesgos laborales. Regulándose las distintas actividades de formación del personal, especialmente para aquellos casos en los cuales se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

Esta formación incluye aspectos teóricos y prácticos, suficientes y adecuados en

materia preventiva, entre otros:

1. La importancia del cumplimiento de la política para la prevención de riesgos laborales y de los procedimientos y requisitos del **Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**.
2. Los efectos, actuales o potenciales, que sobre la seguridad y salud tiene la actividad que desarrollan.
3. Los **“Comportamientos Adecuados”** para que Aguas de Murcia pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y salud de su personal. Se dedica especial atención a la formación del personal ante los riesgos graves e inminentes.
4. Funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de los requisitos establecidos en el **Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales**.
5. Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos que le afecten.

Además, la sistemática implantada asegura que a nadie se le asignen tareas específicas para las que no esté cualificado a través de la adecuada formación o experiencia.

Esta sistemática incluye:

- Identificación de las necesidades de formación. Para ello la Dirección y los Jefes de Departamento / Área deben considerar los requisitos y las sugerencias de la formación requerida para el puesto.
- Se tienen en cuenta las solicitudes de formación que llegan a través de los Delegados de Prevención y Comité de Seguridad y Salud.
- Las necesidades detectadas se hacen llegar al responsable de elaborar el Plan de Formación a través de las Solicitudes de Formación. El Comité de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales, el Representante de la Dirección y el propio Responsable de Formación pueden identificar necesidades adicionales.
- Elaboración de un Plan de Formación anual a partir de las necesidades detectadas. Si, una vez definido el Plan, surgieran oportunidades de formación con las que no se había contado para su elaboración, la formación también podrá darse, previa autorización.
- Realización de la actividad formativa. Todas las actividades de formación impartidas son registradas.
- Actualización de las Fichas de Cualificación Personal, en las que se refleja la formación registrada para cada empleado.

En los casos de empleados nuevos, es importante tener en cuenta para determinar las necesidades de formación el perfil del puesto que vaya a desempeñar.

La formación está centrada específicamente en el puesto de trabajo o en la función de cada trabajador. Se adaptará a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y, si fuese necesario, se repetirá periódicamente.

El Comité de Seguridad y Salud participará en la elaboración (proyecto y organización) del Plan de Formación en lo relativo al contenido en el mismo de las materias de prevención de riesgos laborales.

Los cursos que se tienen establecidos según los distintos riesgos son:

- Seguridad Vial
- Espacios Confinados
- Trabajos en Altura
- Riesgo Químico
- Riesgo Biológico
- Manipulación manual de cargas
- Manipulación mecánica de cargas
- Carretillas elevadoras y Puentes Grúa
- Seguridad en Obras de Construcción
- Ruido
- Riesgo Eléctrico
- Riesgo de Incendio y Explosión
- Medidas de Emergencia
- Pantallas de Visualización de Datos
- Riesgos en Oficinas

GRI 403-6 | FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES



A. UNA EXPLICACIÓN DE CÓMO FACILITA LA ORGANIZACIÓN EL ACCESO DE LOS TRABAJADORES A SERVICIOS MÉDICOS Y DE CUIDADO DE LA SALUD NO RELACIONADOS CON EL TRABAJO, ASÍ COMO EL ALCANCE DEL ACCESO QUE FACILITA.

La vigilancia de la salud de los trabajadores se tiene concertada con un **Servicio de Prevención Ajeno**, que cuenta con todos los medios técnicos y humanos necesarios para llevarla a cabo, según se regula en el Reglamento de los Servicios de Prevención. Se aplican los protocolos recomendados por la administración sanitaria en función de los distintos riesgos identificados en la evaluación. A los trabajadores que tienen riesgo biológico en su puesto de trabajo, se les somete a programa de vacunación. Además de esta vigilancia de la salud adaptada a los distintos riesgos de los puestos de trabajo, se ofrece a todas las trabajadoras la realización de **reconocimientos médicos ginecológicos** mediante un servicio contratado por la empresa y puesto a su disposición.



B. UNA DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS VOLUNTARIOS DE FOMENTO DE LA SALUD QUE LA ORGANIZACIÓN OFREZCA A LOS TRABAJADORES PARA HACER FRENTE A RIESGOS IMPORTANTES PARA LA SALUD NO RELACIONADOS CON EL TRABAJO, QUE INCLUYA LOS RIESGOS CONCRETOS PARA LA SALUD CONTEMPLADOS Y CÓMO FACILITA LA ORGANIZACIÓN EL ACCESO DE LOS TRABAJADORES A ESTOS SERVICIOS Y PROGRAMAS.

Se desarrollan en la empresa iniciativas y programas diversos de promoción de la salud mediante la adopción de **“Hábitos Saludables”**. Se han realizado programas para dejar de fumar a los que se han adherido algunos trabajadores voluntariamente.

Aguas de Murcia, está adherida a la **Declaración de Luxemburgo**, por la que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, además de cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

GRI 403-7 | PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES



A. UNA DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN EN LO QUE RESPECTA A LA PREVENCIÓN O MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON SUS OPERACIONES, PRODUCTOS O SERVICIOS MEDIANTE SUS RELACIONES COMERCIALES, Y LOS PELIGROS Y RIESGOS RELACIONADOS.

Este enfoque está recogido en la **Política de Seguridad y Salud Laboral** adoptada por Aguas de Murcia y que está disponible en la página web de la empresa (www.emuasa.es).

El **alcance** afecta a todas las operaciones, actividades, productos, servicios y todas las partes interesadas en la gestión. Además del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, se tiene implantado un programa de evaluación y control de riesgos operativos, que favorece la reducción de situaciones degradadas potencialmente generadoras de peligros, que pueden ocasionar nuevos riesgos que acarreen accidentes e incidentes.

GRI 403-8 | COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO



A. SI LA ORGANIZACIÓN HA PUESTO EN MARCHA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS LEGALES Y ESTÁNDARES /DIRECTRICES RECONOCIDOS:

I. EL NÚMERO Y EL PORCENTAJE DE TODOS LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS Y CUYO TRABAJO O LUGAR DE TRABAJO ESTÁN CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN U QUE ESTÁN CUBIERTOS POR DICHO SISTEMA.

II. EL NÚMERO Y EL PORCENTAJE DE TODOS LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES QUE NO ESTÁN EMPLEADOS Y CUYO TRABAJO O LUGAR DE TRABAJO ESTÉN CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN Y QUE ESTÉN CUBIERTOS POR DICHO SISTEMA, SUJETO A AUDITORIA INTERNA.

III. EL NÚMERO Y EL PORCENTAJE DE TODOS LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS CUYO TRABAJO O LUGAR DE TRABAJO ESTÁN CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN Y QUE ESTÉN CUBIERTOS POR DICHO SISTEMA, SUJETO A AUDITORÍA O CERTIFICACIÓN POR PARTE DE UN TERCERO.

Tanto en el modelo de gestión OHSAS 18001 como los propios requisitos legales y reglamentarios en el ordenamiento jurídico español, requieren gestionar la Coordinación de Actividades Empresariales, junto con aquellas empresas que comparten centro de trabajo o que realizan actividades para la empresa principal.

I. 521 empleados y trabajadores controlados por la organización con un porcentaje del **100%**.

II. 400 empleados y trabajadores controlados por la organización y sujetos a auditoria interna con un porcentaje del **76,77%**.

III. 400 empleados y trabajadores controlados por la organización y sujetos a certificación o auditoria por un tercero con un porcentaje del **76,77%**.



B. SI SE HA EXCLUIDO A ALGÚN TRABAJADOR DE ESTE CONTENIDO, INCLUIDO EL TIPO DE TRABAJADOR Y EL MOTIVO PARA LA EXCLUSIÓN.

No se han excluido.



C. CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONTEXTUAL NECESARIA PARA COMPRENDER CÓMO SE HAN RECOPIADO LOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER ESTÁNDAR, METODOLOGÍA O SUPUESTO USADO.

Aguas de Murcia dispone de una aplicación de Coordinación de Actividades Empresariales para gestionar la documentación de las empresas contratistas y de servicios que trabajan para ella.

Los trabajadores de estas empresas están dados de alta en aplicación para controlar la gestión preventiva que les aplica por parte de las mismas.

GRI 403-9 | LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL



A. PARA TODOS LOS EMPLEADOS:

I. EL NÚMERO Y LA TASA DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA LESIÓN POR ACCIDENTE LABORAL.

II. EL NÚMERO Y LA TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL CON GRANDES CONSECUENCIAS (SIN INCLUIR FALLECIMIENTOS).

III. EL NÚMERO Y LA TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLES.

IV. LOS PRINCIPALES TIPOS DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL.

V. EL NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS.

I. N ° y tasa de fallecimiento= 0; 0%

II. N ° y tasa de lesiones con grandes consecuencias= 0; 0%

III. N ° accidentes con baja= 2, Índice Frecuencia (IF) = 5,57

IV. Principal tipo de lesiones: Sobre esfuerzo

V. N ° de horas trabajadas= 359.248



B. PARA TODOS LOS TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS, PERO CUYOS TRABAJOS O LUGARES DE TRABAJO ESTÉN CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN:

I. EL NÚMERO Y LA TASA DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA LESIÓN POR ACCIDENTE LABORAL.

II. EL NÚMERO Y LA TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL CON GRANDES CONSECUENCIAS (SIN INCLUIR FALLECIMIENTOS).

III. EL NÚMERO Y LA TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLES.

IV. LOS PRINCIPALES TIPOS DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL.

V. EL NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS.

I. N ° y tasa de fallecimiento=0; 0%

II. N ° y tasa de lesiones con grandes consecuencias= 0; 0%

III. N ° accidentes con baja= 3 Accidentes, Índice Frecuencia (IF) = 9.07

IV. Principal tipo de lesiones: Sobre esfuerzo

V. N ° de horas trabajadas= 330.682



C. LOS PELIGROS LABORALES QUE PRESENTAN UN RIESGO DE LESIÓN POR ACCIDENTE LABORAL CON GRANDES CONSECUENCIAS, INDICANDO:

I. CÓMO SE DETERMINAN DICHS PELIGROS.

II. CUÁLES DE DICHS PELIGROS HAN PROVOCADO O CONTRIBUIDO A PROVOCAR LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL CON GRANDES CONSECUENCIAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME.

III. LAS MEDIDAS TOMADAS O PROYECTADAS PARA ELIMINAR DICHS PELIGROS Y MINIMIZAR RIESGOS MEDIANTE LA JERARQUÍA DE CONTROL.



D. LAS MEDIDAS TOMADAS O PROYECTADAS PARA ELIMINAR OTROS PELIGROS LABORALES Y MINIMIZAR RIESGOS MEDIANTE LA JERARQUÍA DE CONTROL.

No se han producido accidentes de gravedad o grandes consecuencias. Estos peligros están evaluados y tienen establecidas medidas preventivas resultantes de la evaluación de riesgos.

Se tienen implantados protocolos específicos para aquellas actividades que pueden ocasionar riesgos graves o muy graves como son Espacios Confinados, Trabajos en Altura, Riesgo Eléctrico, Manipulación de ciertos productos químicos y Trabajos en caliente.



E. SI LAS TASAS DE HAN CALCULADO POR CADA 200000 O POR CADA 1000000 HORAS TRABAJADAS.

Tasa calculada por cada 1000000 de horas trabajadas.



F. SI SE HA EXCLUIDO A ALGÚN TRABAJADOR DE ESTE CONTENIDO, INCLUIDO EL TIPO TRABAJADOR Y EL MOTIVO PARA LA EXCLUSIÓN.

No se ha excluido a ningún trabajador.



G. CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONTEXTUAL NECESARIA PARA COMPRENDER CÓMO SE HAN RECOPIADO LAOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER ESTÁNDAR, METODOLOGÍA O SUPUESTO USADO.

En el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales implantado, se contempla el seguimiento y control de la siniestralidad de trabajadores propios y de las empresas contratistas más significativas desde el punto de vista de los riesgos laborales que aplican a las actividades contratadas. Estas empresas realizan una declaración mensual de su siniestralidad durante los trabajos realizados para nuestra organización. Los datos son referidos a 2018.

GRI 403-10 | DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES



A. PARA TODOS LOS EMPLEADOS:

I. EL NÚMERO DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA DOLENCIA O ENFERMEDAD LABORAL.

II. EL NÚMERO DE CASOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES REGISTRABLES.



III. LOS PRINCIPALES TIPOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES.

- I. N ° de fallecimientos debido a dolencia y enfermedad laboral= 0
- II. N ° de dolencias y enfermedades laborales= 0
- III. Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales: No se han registrado.



B. PARA TODOS LOS TRABAJADORES QUE NO SEAN EMPLEADOS, PERO CUYOS TRABAJOS O LUGARES DE TRABAJO ESTÉN CONTROLADOS POR LA ORGANIZACIÓN:

I. EL NÚMERO DE FALLECIMIENTOS RESULTANTES DE UNA DOLENCIA O ENFERMEDAD LABORAL.

II. EL NÚMERO DE CASOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES REGISTRABLES.

III. LOS PRINCIPALES TIPOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES.

- I. N ° de fallecimientos debido a dolencia y enfermedad laboral= 0
- II. N ° de dolencias y enfermedades laborales= 0
- III. Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales: No se han registrado.

C. LOS PELIGROS LABORALES QUE PRESENTAN UN RIESGO DE DOLENCIA O ENFERMEDAD, INDICANDO:

I. CÓMO SE DETERMINAN DICHS PELIGROS.

II. CUÁLES DE DICHS PELIGROS HAN PROVOCADO O CONTRIBUIDO A PROVOCAR DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME.

III. LAS MEDIDAS TOMADAS O PROYECTADAS PARA ELIMINAR DICHS PELIGROS Y MINIMIZAR LOS RIESGOS MEDIANTE LA JERARQUÍA DE CONTROL.

- I. Estos peligros están evaluados y tienen establecidas medidas preventivas resultantes de la evaluación de riesgos.
- II. Ningún peligro han provocado o contribuido a provocar dolencias y enferme-

dades laborales durante el periodo objeto del informe.

III. Las medidas están incluidas en la evaluación de riesgos laborales.



D. SI SE HA EXCLUIDO A ALGÚN TRABAJADOR DE ESTE CONTENIDO, INCLUIDO EL TIPO DE TRABAJADOR Y EL MOTIVO PARA LA EXCLUSIÓN.

No se ha excluido a ningún trabajador.



CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN CONTEXTUAL NECESARIA PARA COMPRENDER CÓMO SE HAN RECOPIADO LOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER ESTÁNDAR, METODOLOGÍA O SUPUESTO USADO.

En el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales implantado, se contempla el seguimiento y control de la siniestralidad y enfermedades profesionales de trabajadores propios y de las empresas contratistas más significativas desde el punto de vista de los riesgos laborales que aplican a las actividades contratadas. Estas empresas realizan una declaración mensual de su siniestralidad durante los trabajos realizados para nuestra empresa. Los datos son referidos a 2018.

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1 | MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO



A. LA MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN QUE LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN HAYAN TENIDO DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, POR:

I. SEXO;

II. CATEGORÍA LABORAL.

| | H | $\bar{X}H$ | M | $\bar{X}M$ | TOTAL | $\bar{X}TOTAL$ |
|---------------------------------|---------|------------|---------|------------|--------|----------------|
| Titulados Grado Superior | 1888 | 65,10 | 809 | 89,89 | 2697 | 70,97 |
| Titulados Grado Medio | 536,5 | 31,56 | 38,5 | 19,25 | 575 | 30,26 |
| Mandos intermedios | 184,5 | 16,77 | 21,5 | 5,38 | 206 | 13,73 |
| Of. Administrativos | 755,5 | 8,30 | 583 | 24,29 | 1338,5 | 11,63 |
| Of. Operarios | 122 | 5,08 | 0 | 0 | 122 | 4,88 |
| Resto Plantilla | 79 | 5,64 | 359,5 | 39,94 | 438,5 | 19,07 |
| TOTAL | 3.565,5 | 33,32 | 1.811,5 | 36,97 | 5.377 | 22,88 |

GRI 404-2 | PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN



A. EL TIPO Y EL ALCANCE DE LOS PROGRAMAS IMPLEMENTADOS Y LA ASISTENCIA PROPORCIONADA PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS.

| | H | M | HORAS TOTALES |
|--------------------------|-------|-------|---------------|
| Competencias | 429 | 127 | 556 |
| Seguridad Y Salud | 190 | 12 | 202 |
| Calidad Y Medio Ambiente | 840,5 | 471 | 1311,5 |
| Calidad Del Agua | 234 | 99 | 333 |
| Redes De Abastecimiento | 58 | 12 | 70 |
| Economico-Financiero | 20 | 4 | 24 |
| Gestión Y Desarrollo Rrh | 0 | 0 | 0 |
| Idiomas | 654 | 671,5 | 1325,5 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Clientes | 0 | 0 | 0 |
| Depuración | 321 | 156 | 477 |
| Administraciones Públicas Y Área Jurídica ⁵⁹⁴ | 118 | 712 | |
| Cursos Multivalentes | 0 | 0 | 0 |
| Ofimática | 225 | 14 | 366 |
| TOTAL | 3.565,5 | 1.811,5 | 5.377 |



B. LOS PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN PROPORCIONADOS PARA FACILITAR LA EMPLEABILIDAD CONTINUADA Y LA GESTIÓN DEL FINAL DE LAS CARRERAS PROFESIONALES POR JUBILACIÓN O DESPIDO.

En Aguas de Murcia no se han aplicado planes de empleabilidad ni de gestión de los últimos años de carrera profesional por el hecho de que las carreras profesionales de los empleados y empleadas de esta plantilla alcanzan la jubilación en esta misma empresa. No se ha producido ningún despido desde 2015 y no se prevé la toma de este tipo de decisión en los próximos años. En Aguas de Murcia, las salidas de las personas mayores de 50 años (franja que tomamos con referencia para los planes de empleabilidad), se han producido **en todos los casos** con más de 61 años y se ha pasado siempre a una de estas tres situaciones: jubilación parcial, jubilación anticipada o jubilación ordinaria.

GRI 404-3 | PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL



A. EL PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL QUE HAN RECIBIDO UNA EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME.

Durante 2018 no se han realizado evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional.

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1 | DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS



A. EL PORCENTAJE DE PERSONAS EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DE DIVERSIDAD:

- I. SEXO;
- II. GRUPO DE EDAD: MENORES DE 30 AÑOS, ENTRE 30 Y 50 AÑOS, MAYORES DE 50 AÑOS;
- III. OTROS CONTENIDOS DE DIVERSIDAD, CUANDO PROCEDA (COMO GRUPOS MINORITARIOS O GRUPOS VULNERABLES).

| DIRECCIÓN | H | M |
|--------------------|--------------|------------|
| Menor 30 años | 0 | 0 |
| Entre 30 y 50 años | 2 | 0 |
| Más de 50 años | 5 | 0 |
| Total | 7 | 0 |
| Total % | 100 % | 0 % |



B. EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DE DIVERSIDAD:

- I. SEXO;
- II. GRUPO DE EDAD: MENORES DE 30 AÑOS, ENTRE 30 Y 50 AÑOS, MAYORES DE 50 AÑOS;
- III. OTROS CONTENIDOS DE DIVERSIDAD, CUANDO PROCEDA (COMO GRUPOS MINORITARIOS O GRUPOS VULNERABLES).

GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN

GRI 406-1 | CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS



A. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME.

B. EL ESTATUS DE LOS CASOS Y LAS ACCIONES EMPRENDIDAS EN LO QUE ATAÑE A LO SIGUIENTE:

I. CASO EVALUADO POR LA ORGANIZACIÓN;

II. APLICACIÓN DE PLANES DE REPARACIÓN EN CURSO;

III. PLANES DE REPARACIÓN CUYOS RESULTADOS HAYAN SIDO IMPLEMENTADOS A TRAVÉS DE PROCESOS DE REVISIÓN Y GESTIÓN INTERNOS RUTINARIOS;

IV. CASO QUE YA NO ESTÁ SUJETO A ACCIONES.

Durante el 2018, no se han detectado casos de discriminación.

| | H | M | H | M | H | M | H | M |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
| Menor 30 años | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Entre 30 y 50 años | 13 | 7 | 4 | 1 | 3 | 0 | 21 | 16 |
| Más de 50 años | 9 | 3 | 13 | 1 | 9 | 4 | 64 | 8 |
| Total | 23 | 10 | 17 | 2 | 12 | 4 | 87 | 25 |
| Total % | 69,70 % | 30,30 % | 89,47 % | 10,53 % | 75 % | 25 % | 77,68 % | 22,32 % |

| | OF. OPERARIOS | | RESTO PLANTILLA | | PERSONAL CON DISCAPACIDAD | |
|--------------------|---------------|------------|-----------------|-----------|---------------------------|-------------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Menor 30 años | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| Entre 30 y 50 años | 18 | 0 | 7 | 6 | 2 | 1 |
| Más de 50 años | 7 | 0 | 3 | 1 | 7 | 1 |
| Total | 26 | 0 | 12 | 10 | 9 | 3 |
| Total % | 100 % | 0 % | 54,55 % | 42 | 75 % | 25 % |

GRI 405-2 | RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES



A. EL RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES PARA CADA CATEGORÍA LABORAL, POR UBICACIÓN CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.

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. LA DEFINICIÓN UTILIZADA PARA "UBICACIÓN CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS".

Lugares con operaciones significativas: Municipio de Murcia.

GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

GRI 407-1 | OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO



A. LAS OPERACIONES Y LOS PROVEEDORES EN LOS QUE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES A EJERCER LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA PUEDAN INFRINGIRSE O CORRAN RIESGO SIGNIFICATIVO EN CUANTO A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PUNTOS:

I. EL TIPO DE OPERACIÓN (COMO UNA PLANTA DE FABRICACIÓN) Y EL PROVEEDOR;

II. LOS PAÍSES O LAS ÁREAS GEOGRÁFICAS CON OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE SE CONSIDERE QUE ESTÁN EN RIESGO.



B. LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME Y DIRIGIDAS A APOYAR EL DERECHO A EJERCER LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

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

GRI 408: TRABAJO INFANTIL

GRI 408-1 | OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL



A. OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE SE HA CONSIDERADO QUE CORREN UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE PRESENTAR CASOS DE:

I. TRABAJO INFANTIL;

II. TRABAJADORES JÓVENES EXPUESTOS A TRABAJO PELIGROSO.



B. OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE CORRAN UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE PRESENTAR CASOS DE TRABAJO INFANTIL EN CUANTO A:

I. TIPO DE OPERACIÓN (COMO UNA PLANTA DE FABRICACIÓN) Y PROVEEDOR;

II. PAÍSES O ÁREAS GEOGRÁFICAS CON OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE SE CONSIDERE QUE ESTÁN EN RIESGO.



C. LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME Y QUE TENGAN POR OBJETO CONTRIBUIR CON LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

No aplica

GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

GRI 409-1 | OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO



A. OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE CORRAN UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE PRESENTAR CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO EN CUANTO A:

I. TIPO DE OPERACIÓN (COMO UNA PLANTA DE FABRICACIÓN) Y PROVEEDOR;

II. PAÍSES O ÁREAS GEOGRÁFICAS CON OPERACIONES Y PROVEEDORES QUE SE CONSIDERE QUE ESTÁN EN RIESGO.



B. LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME Y QUE TENGAN POR OBJETO CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.

No aplica

GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

GRI 410-1 | PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS



A. PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HAYA RECIBIDO FORMACIÓN FORMAL EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE DERECHOS HUMANOS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU APLICACIÓN A LA SEGURIDAD.

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. SI LOS REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN TAMBIÉN SON APLICABLES A TERCERAS ORGANIZACIONES QUE PROPORCIONEN PERSONAL DE SEGURIDAD.

La empresa de servicios de seguridad privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan servicios en la organización.

GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

GRI 411-1 | CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS



A. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS IDENTIFICADOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME.

B. EL ESTADO DE LOS CASOS Y LAS ACCIONES EMPRENDIDAS EN LO QUE ATAÑE A LO SIGUIENTE:

I. CASO REVISADO POR LA ORGANIZACIÓN;

II. APLICACIÓN DE PLANES DE REPARACIÓN EN CURSO;

III. PLANES DE REPARACIÓN IMPLEMENTADOS CUYOS RESULTADOS HAYAN SIDO EVALUADOS A TRAVÉS DE PROCESOS DE REVISIÓN Y GESTIÓN INTERNOS RUTINARIOS;

IV. CASO NO SUJETO A ACCIONES.

No aplica

GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 412-1 | OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS



A. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE LAS OPERACIONES SOMETIDAS A EVALUACIONES DE DERECHOS HUMANOS O EVALUACIONES DEL IMPACTO EN LOS DERECHOS HUMANOS POR PAÍS.

Sin actividad Internacional

GRI 412-2 | FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS



A. EL NÚMERO TOTAL DE HORAS -DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME- DEDICADAS A LA FORMACIÓN EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS Y ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES.

B. EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE -DURANTE EL PERIODO OBJETO DEL INFORME- RECIBEN FORMACIÓN EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS Y ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES.

Durante el año 2018 no se ha realizado formación en derechos humanos.

GRI 412-3 | ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

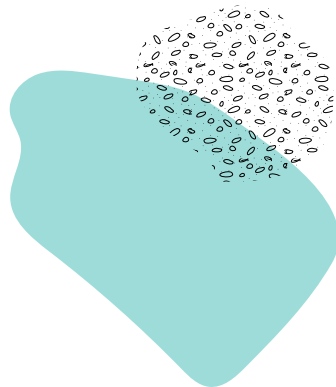


A. EL NÚMERO TOTAL Y EL PORCENTAJE DE ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.



B. LA DEFINICIÓN DE "ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS".

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



GRI 413. COMUNIDADES LOCALES

GRI 413-1 | OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO



EL PORCENTAJE DE OPERACIONES CON PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES, EVALUACIÓN DE IMPACTOS Y/O PROGRAMAS DE DESARROLLO, INCLUIDOS:

I. EVALUACIONES DEL IMPACTO SOCIAL, INCLUIDAS LAS EVALUACIONES DE IMPACTO DEL GÉNERO EN FUNCIÓN DE LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS;

II. EVALUACIONES DEL IMPACTO AMBIENTAL Y VIGILANCIA EN CURSO;

III. CONTENIDO PÚBLICO SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DEL IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL;

IV. PROGRAMAS DE DESARROLLO COMUNITARIO LOCALES BASADOS EN LAS NECESIDADES DE LAS COMUNIDADES LOCALES;

V. PLANES E PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN FUNCIÓN DEL MAPEO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS,

VI. COMITÉS Y PROCESOS DE CONSULTA CON LAS COMUNIDADES LOCALES, QUE INCLUYAN A GRUPOS VULNERABLES;

VII. CONSEJOS DE TRABAJO, COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y OTROS ORGANISMOS DE REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES PARA TRATAR LOS IMPACTOS;

VIII. PROCESOS FORMALES DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES.

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.

Durante el año 2018 se trabaja en la ampliación del alcance de la ISO 50001 a la ETAP La Contraparada.

Además durante el año 2017 se calculó la Huella Hídrica bajo los estándares Water Footprint Netwok e ISO 14046 donde se analizan los impactos ambientales relacionados con el recurso agua. En 2018 se trabaja en la nueva licitación para repetir el cálculo durante el año 2019.

Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional.

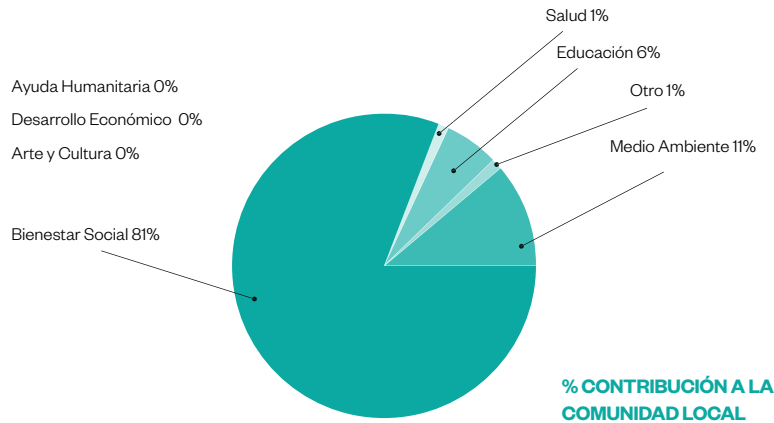
- Se dispone de comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.

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 2018).

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

Se indica en 102-43 las reuniones con los grupos de interés y la periodicidad de las mismas.

Aguas de Murcia ha destinado 247.911 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 943.925 euros lo que hace un total de **1.191.836 euros**.



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.

GRI 413-2 | OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS - REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES

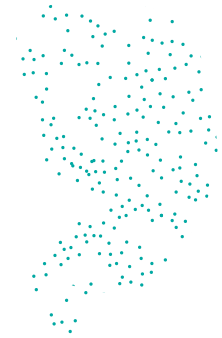


A. LAS OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS - REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES, E INCLUIR:

I. LA UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES;

II. LAS OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REALES O POTENCIALES.

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



GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

GRI 414-1 | NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES



A. EL PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES EVALUADOS Y SELECCIONADOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES.

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

GRI 414-2 | IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS



A. EL NÚMERO DE PROVEEDORES EVALUADOS EN RELACIÓN CON LOS IMPACTOS SOCIALES.



B. EL NÚMERO DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS POTENCIALES Y REALES.



C. LOS IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS -POTENCIALES Y REALES- IDENTIFICADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO.



D. EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS -POTENCIALES Y REALES- CON LOS QUE SE HAYAN ACORDADO MEJORAS COMO CONSECUENCIA DE UNA EVALUACIÓN.



E. EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES IDENTIFICADOS COMO PROVEEDORES CON IMPACTOS SOCIALES SIGNIFICATIVOS NEGATIVOS -POTENCIALES Y REALES- CON LOS QUE SE HAYA PUESTO FIN A LA RELACIÓN COMO CONSECUENCIA DE LA EVALUACIÓN; INCLUIR EL MOTIVO.

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

GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA

GRI 415-1 | CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS



A. EL VALOR MONETARIO TOTAL DE LAS CONTRIBUCIONES A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS -FINANCIERAS O EN ESPECIE- QUE LA ORGANIZACIÓN HAYA REALIZADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR PAÍS Y DESTINATARIO/BENEFICIARIO.

No se realizan aportaciones económicas de esta naturaleza.

El Mapa de Riesgos presentado por el Compliance Officer al Consejo de Administración y aprobado por éste en fecha 23/06/2017 analiza la probabilidad de un delito de Financiación ilegal de partidos políticos (artículo 304 bis del Código Penal). En este sentido, "se prohíbe toda financiación de partidos políticos o sindicatos que no se encuentre respaldada por la Ley de Financiación de Partidos Políticos 8/2007, de 4 de junio". Para mayor abundamiento, el Mapa de Riesgos propone como medida de control lo siguiente: "Al tratarse de una sociedad mixta, se recomienda no realizar aportaciones de ningún tipo a partidos políticos ni a sindicatos". El Compliance Officer considera que esta acción está ejecutada (con revisión en continuo).



B. SI PROCEDE, CÓMO SE ESTIMÓ EL VALOR MONETARIO DE LAS CONTRIBUCIONES EN ESPECIE.

No aplica

GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

GRI 416-1 | EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS



A. EL PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVAS PARA LAS QUE SE EVALÚEN LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD A FIN DE HACER MEJORAS.

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.

GRI 416-2 | CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



A. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL PERIODO OBJETO DEL INFORME, POR:

I. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A MULTAS O SANCIONES;

II. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A ADVERTENCIAS;

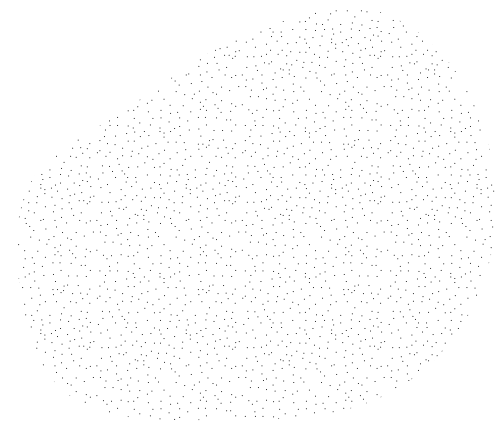
III. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE CÓDIGOS VOLUNTARIOS.

No aplica en 2018.



B. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO INCUMPLIMIENTOS DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.

Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.



GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 417-1 | REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



SI LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN OBLIGAN A APORTAR LOS SIGUIENTES TIPOS DE DATOS SOBRE LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

I. EL ORIGEN DE LOS COMPONENTES DEL PRODUCTO O SERVICIO;

II. EL CONTENIDO, ESPECIALMENTE EN RELACIÓN CON LAS SUSTANCIAS QUE PODRÍAN GENERAR UN IMPACTO AMBIENTAL O SOCIAL;

III. EL USO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO;

IV. LA ELIMINACIÓN DEL PRODUCTO Y LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES;

V. OTROS (EXPLICAR).



B. EL PORCENTAJE DE CATEGORÍAS SIGNIFICATIVAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS CUBIERTAS Y EVALUADAS EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE DICHS PROCEDIMIENTOS.

No aplica puesto que el principal producto de la empresa no se etiqueta, si bien se publica información, con periodicidad mensual, sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Murcia (www.emuasa.es).

Anualmente se lleva a cabo un plan analítico conforme a la legislación vigente y aprobado por la Autoridad Sanitaria. Además, Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión Certificado de Seguridad Alimentaria (Inocuidad de los Alimentos), en el cual se realizan auditorías de forma periódica.

GRI 417-2 | CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



A. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, POR:

I. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A MULTAS O SANCIONES;

II. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A ADVERTENCIAS;

III. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE CÓDIGOS VOLUNTARIOS.

No aplica en 2018.



B. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO INCUMPLIMIENTOS DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.

Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417-3 | CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING



A. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELACIONADOS CON LAS COMUNICACIONES DE MARKETING, COMO PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y PATROCINIO, POR:

I. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A MULTAS O SANCIONES;

II. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS QUE DEN LUGAR A ADVERTENCIAS,

III. CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE CÓDIGOS VOLUNTARIOS.



B. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS DE B. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO INCUMPLIMIENTOS DE LAS NORMATIVAS O CÓDIGOS VOLUNTARIOS, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.

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.

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1 | RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE



A. EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES FUNDAMENTALES RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE, CLASIFICADAS POR:

I. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR TERCERAS PARTES Y CORROBORADAS POR LA ORGANIZACIÓN;

II. RECLAMACIONES DE AUTORIDADES REGULATORIAS.

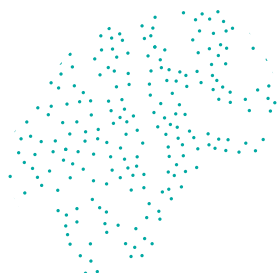


B. EL NÚMERO TOTAL DE CASOS IDENTIFICADOS DE FILTRACIONES, ROBOS O PÉRDIDAS DE DATOS DE CLIENTES.



C. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO NINGUNA RECLAMACIÓN FUNDAMENTADA, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.

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



GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 419-1 | INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO



A. LAS MULTAS Y LAS SANCIONES NO MONETARIAS SIGNIFICATIVAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LEYES O NORMATIVAS EN MATERIA SOCIAL O ECONÓMICA EN CUANTO A LO SIGUIENTE:

I. EL VALOR MONETARIO TOTAL DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS;

II. EL NÚMERO TOTAL DE SANCIONES NO MONETARIAS;

III. LOS CASOS SOMETIDOS A MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS.



B. SI LA ORGANIZACIÓN NO HA IDENTIFICADO INCUMPLIMIENTOS DE LEYES O NORMATIVAS, BASTA CON SEÑALAR ESTE HECHO EN UNA DECLARACIÓN BREVE.



C. EL CONTEXTO EN EL QUE SE INCURRIÓ EN MULTAS Y SANCIONES NO MONETARIAS SIGNIFICATIVAS.

No se han impuesto multas en el periodo analizado.

