

**Informe de
Desarrollo
Sostenible
Hidrogea
2018-2019**



Contenido

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES 2018-2019 (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)	7
• Contenido 102-1 Nombre de la organización	7
• Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	7
• Contenido 102-3 Ubicación de la sede	9
• Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	9
• Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica	9
• Contenido 102-6 Mercados servidos	16
• Contenido 102-7 Tamaño de la organización	16
• Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	18
• Contenido 102-9 Cadena de suministro	20
• Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro ...	21
• Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución	22
• Contenido 102-12 Iniciativas externas	23
• Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones	27
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)	29
• Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	29
• Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	31
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)	35
• Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	35
• Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)	38
• Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	38
• Contenido 102-19 Delegación de autoridad	39
• Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	40
• Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	40
• Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	41
• Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	42
• Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	43
• Contenido 102-25 Conflictos de intereses	45
• Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	46
• Contenido 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	47
• Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	48
• Contenido 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	50
• Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	52
• Contenido 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	54
• Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	54
• Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	54
• Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	55
• Contenido 102-35 Políticas de remuneración	58
• Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración	60
• Contenido 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	61
• Contenido 102-38 Ratio de compensación total anual	62
• Contenido 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	62

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)	64
• Contenido 102-40 Participación grupos de interés	64
• Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	66
• Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	68
• Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	68
• Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	72
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)	75
• Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	75
• Contenido 102-46 Contenido Memoria	75
• Contenido 102-47 Lista de temas materiales	77
• Contenido 102-48 Reexpresión de la información	77
• Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes	78
• Contenido 102-50 Periodo objeto del informe	78
• Contenido 102-51 Fecha del último informe	78
• Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes	78
• Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	79
• Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	79
• Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	80
• Contenido 102-56 Verificación externa	80
103- ENFOQUE DE GESTIÓN	82
• Contenido 103-1: Explicación del tema material y su cobertura	82
• Contenido 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	85
• Contenido 103-3: Evaluación del enfoque de gestión	96
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	99
• Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	99
• Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático	100
• Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	102
• Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno	103
202 – PRESENCIA EN EL MERCADO	105
• Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	105
• Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	106
203 – IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	108
• Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	108
• Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	109
204 – PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	113
• Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	113
205 – ANTICORRUPCIÓN	115
• Contenido 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción ..	115
• Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	115
• Contenido 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	118

206 – COMPETENCIA DESLEAL	119
• Contenido 206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.....	119
GRI 301: MATERIALES	120
• Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	120
• Contenido 301-2 Insumos reciclados.....	121
• Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	121
GRI 302: ENERGÍA	122
• Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización.....	122
• Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización.....	124
• Contenido 302-3 Intensidad energética	125
• Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	126
• Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	129
GRI 303: AGUA	130
• Contenido 303-1 Extracción de agua por fuente	130
• Contenido 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	131
• Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada	131
GRI 304: BIODIVERSIDAD	133
• Contenido 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 protegidas	133
• Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.....	138
• Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	142
• Contenido 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	151
GRI 305: EMISIONES	160
• Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	160
• Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).....	163
• Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).....	165
• Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.....	166
• Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	168
• Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	169
• Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	170
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	172
• Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.....	172
• Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	173
• Contenido 306-3 Derrames significativos	179
• Contenido 306-4 Transporte de residuos peligrosos	180
• Contenido 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	180
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	183
• Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	183

GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES.....	184
• Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	184
• Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.....	184
GRI: 401: EMPLEO	186
• Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	186
• Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	190
• Contenido 401-3 Permiso parental	191
GRI 402- RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA	194
• Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	194
GRI 403- Salud y Seguridad en el trabajo	195
• Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	195
• Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.....	196
• Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	197
• Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.....	197
GRI 404 – FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	199
• Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado.....	199
• Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	200
• Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	203
GRI 405 – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	205
• Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.....	205
• Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	207
GRI 406 – NO DISCRIMINACIÓN	209
• Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.....	209
GRI 407 – LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	210
• Contenido 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	210
GRI 408 – TRABAJO INFANTIL	211
• Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	211
GRI 409 – TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.....	212
• Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	212

GRI 410 – PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	213
• Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	213
GRI 411 – DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	214
• Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	214
GRI 412 – EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	215
• Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	215
• Contenido 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	215
• Contenido 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	216
GRI 413 – COMUNIDADES LOCALES	217
• Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	217
• Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	222
GRI 414 – EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	223
• Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	223
• Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	223
GRI 415– POLÍTICA PÚBLICA	225
• Contenido 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	225
GRI 416 – SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	226
• Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	226
• Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	226
GRI 417 – MARKETING Y ETIQUETADO	228
• Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	228
• Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	229
• Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	229
GRI 418 – PRIVACIDAD DEL CLIENTE	231
• Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	231
GRI 419 – CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	233
• Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	233

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2018-2019 (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)

• Contenido 102-1 Nombre de la organización

Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A., en adelante Hidrogea.

• Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

- a. Descripción de las actividades de la organización.
- b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.

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



La actividad de Hidrogea y sus empresas participadas está centrada en el sector del agua y el medio ambiente a través de la gestión de todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución y almacenaje, el control de las garantías sanitarias y el suministro del agua.

También lleva a cabo el saneamiento, control de vertidos, la depuración y la devolución del agua tratada al medio natural o reutilización. Paralelamente, y de forma complementaria, oferta:

- Gestión de instalaciones de regadío.
- Gestión privada del ciclo integral del agua.
- Servicios ambientales: recogida, transporte y tratamiento de RSU, gestión de instalaciones de RSU.
- Conservación y mantenimiento de alumbrado público.
- Conservación y limpieza de edificios públicos.
- Conservación y mantenimiento de fuentes ornamentales.
- Conservación y mantenimiento de cualquier vía (aceras, calzadas).
- Higienización, desinfección, desinsectación y desratización.
- Gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas y recreativas.
- Producción y comercialización de energía eléctrica.
- Diseño y ejecución de infraestructuras hidráulicas de captación y depuración, producción, distribución y tratamiento.
- Control analítico de agua potable y agua residual.
- Tecnología del agua.

Todos los servicios que prestan, tanto Hidrogea como sus empresas participadas están incluidos dentro de su objeto social.

• Contenido 102-3 Ubicación de la sede

La sede se encuentra ubicada en la calle Ntra. Sra. de los Buenos Libros, 3. 30008 Murcia

• Contenido 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.

Hidrogea y sus empresas participadas desarrollan su actividad únicamente en la Región de Murcia, España.

• Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica

- a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

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

En relación con las concesiones administrativas:

La selección del operador para la realización de la gestión indirecta del servicio se realiza por la Administración mediante licitación pública, en la que se garantizan los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. Las acciones de la empresa son enteramente privadas y por lo tanto todos los consejeros son nombrados por la Junta de accionistas de HIDROGEA.

Las empresas mixtas

Son sociedades en la que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante

licitación pública, en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. La Administración participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce un cierto control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

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

La UTE (Unión Temporal de Empresas):

Hidrogea se une a INTERSA para prestar el servicio en el Club Deportivo Las Torres de Cotillas. Existe una escritura de constitución de la UTE, con unos estatutos que fijan su composición, funcionamiento y organización.

A continuación, se describen los Consejos de Administración de Hidrogea y de las empresas mixtas en las que participa.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HIDROGEA 2018	
PRESIDENTE	Javier Segovia Pastor ¹
CONSEJERO	Antonio Garv Castillo
SECRETARIO CONSEJERO	Jorge Ferrándiz Leal
CONSEJERO DELEGADO	Javier Segovia Pastor

Consejero Delegado	Javier Segovia Pastor
Directora General	Inmaculada Serrano Sánchez

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HIDROGEA 2019	
PRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez
CONSEJERO	Antonio Garv Castillo
SECRETARIO CONSEJERO	Jorge Ferrándiz Leal

Consejera Delegada	Inmaculada Serrano Sánchez
---------------------------	----------------------------

¹ En diciembre de 2018 la Junta General y el Consejo de Administración acordaron sustituir a D. Javier Segovia como Presidente y Consejero Delegado con efectos del día 1 de enero de 2019, nombrando en su lugar a Da. Inmaculada Serrano Sánchez.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE CIEZA 2018		
PRESIDENTE	Pascual Lucas Díaz	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Fernando García de Ángela Lucas	Ayuntamiento
	Francisco Rodríguez Hortelano	Ayuntamiento
	Francisco Saorín Rodríguez	Ayuntamiento
	Óscar Verdejo Sánchez	Ayuntamiento
	Fco. Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
	Antonio Garví Castillo	Hidrogea
	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea
SECRETARIO NO CONSEJERO	Bartolomé Buendía Martínez	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE CIEZA 2019		
PRESIDENTE	Pascual Lucas Díaz	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Antonio A. Moya Morote	Ayuntamiento
	Francisco Martínez Martínez	Ayuntamiento
	Francisco Saorín Rodríguez	Ayuntamiento
	Óscar Verdejo Sánchez	Ayuntamiento
	Francisco J. Balsalobre Muñoz	Hidrogea
	Antonio Garví Castillo	Hidrogea
	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea
SECRETARIO NO CONSEJERO	Bartolomé Buendía Martínez	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE LORCA 2018		
PRESIDENTE	Fulgencio Gil Jódar	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Ángel R. Meca Ruzafa	Ayuntamiento
	Juan de la Cruz Arcas Martínez Salas	Ayuntamiento
	Francisco José García García	Ayuntamiento
	Diego J. Mateos Molina	Ayuntamiento
	Pedro Sosa Martínez	Ayuntamiento
	Jose L. Fernández Pérez	Rep. trabajadores
	Antonio Garvί Castillo	Hidrogea
	Fco. Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
	Juan Carlos Torres Rojo	Hidrogea
Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea	
SECRETARIO NO CONSEJERO	Pedro J. Martínez Marín	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE LORCA 2019		
PRESIDENTE	Diego J. Mateos Molina	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Fulgencio Gil Jódar	Ayuntamiento
	Juan de la Cruz Arcas Martínez-Salas	Ayuntamiento
	Pedro Sosa Martínez	Ayuntamiento
	Francisco Morales González	Ayuntamiento
	José Martínez García	Ayuntamiento
	Jose M. Casalduero Jodar	Rep. trabajadores
	Antonio Garvί Castillo	Hidrogea
	Oscar Martínez Guzmán	Hidrogea
	Juan Carlos Torres Rojo	Hidrogea
Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea	
SECRETARIO NO CONSEJERO	Pedro J. Martínez Marín	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE JUMILLA 2018		
PRESIDENTA	Juana Guardiola Verdú	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Francisco González González	Ayuntamiento
	Francisco Martínez Escandell	Ayuntamiento
	María Ríos Jiménez	Ayuntamiento
	Fco. Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea
SECRETARIA NO CONSEJERA	Josefa Torres Molina	
VICESECRETARIO NO CONSEJERO	Arturo García-Balibrea Ramírez	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE JUMILLA 2019		
PRESIDENTA	Juana Guardiola Verdú	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Francisco González González	Ayuntamiento
	Severa González López	Ayuntamiento
	Ginés Pedro Toral Pérez	Ayuntamiento
	Francisco J. Balsalobre Muñoz	Hidrogea
	Jorge Ferrándiz Leal	Hidrogea
SECRETARIA NO CONSEJERA	Josefa Torres Molina	
VICESECRETARIO NO CONSEJERO	Arturo García-Balibrea Ramírez	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SERMUBENIEL 2018		
PRESIDENTA	María del Carmen Morales Ferrando	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Raúl Nortes Ortín	Ayuntamiento
	José Manuel Robles Aracil	Ayuntamiento
	Fco. Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
SECRETARIO NO CONSEJERO	José A. López Campuzano	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SERMUBENIEL 2019		
PRESIDENTA	María del Carmen Morales Ferrando	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	José A. Franco Campillo	Ayuntamiento
	Francisco J. González Manzanera	Ayuntamiento
	Francisco J. Balsalobre Muñoz	Hidrogea
SECRETARIO NO CONSEJERO	José A. López Campuzano	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE MURCIA 2018		
PRESIDENTE	José F. Ballesta Germán	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Asunción Martínez García	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Antonio Navarro Corchón	Ayuntamiento
	José Guillén Parra	Ayuntamiento
	Gabriel Enrique Ayuso Fernández	Ayuntamiento
	Mario Gómez Figal	Ayuntamiento
	José Ignacio Tornel Aguilar	Ayuntamiento
	Jorge Sánchez Marín	Rep. trabajadores
	Javier Segovia Pastor	Hidrogea
	Guillermo González de Olano	Hidrogea
	F. Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
	Juan Carlos Torres Rojo	Hidrogea
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
	Juan Roca Guillamón	Independiente
	Vacante	
SECRETARIO NO CONSEJERO	Antonio Marín Pérez	
INTERVENTORA	Cecilia Milanés Hernández	

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE MURCIA 2019		
PRESIDENTE	José F. Ballesta Germán	Ayuntamiento
VICEPRESIDENTA	Asunción Martínez García	Hidrogea
CONSEJEROS/AS	Antonio Navarro Corchón	Ayuntamiento
	José Guillén Parra	Ayuntamiento
	José A. Serrano Martínez	Ayuntamiento
	Mario Gómez Figal	Ayuntamiento
	Antonio Benito Galindo	Ayuntamiento
	Inmaculada Ortega Domínguez	Ayuntamiento
	Ginés Ruiz Maciá	Ayuntamiento
	Javier Segovia Pastor	Hidrogea
	Guillermo González de Olano	Hidrogea
	Oscar Martínez Guzmán	Hidrogea
	Inmaculada Serrano Sánchez	Hidrogea
	Manuel A. Broseta Dupré	Independiente
	Juan Roca Guillamón	Independiente
SECRETARIO NO CONSEJERO	Antonio Marín Pérez	
INTERVENTORA	Cecilia Milanés Hernández	

• **Contenido 102-6 Mercados servidos**

a. Mercados servidos e incluir:

- i. Las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios.
- ii. Los sectores servidos.
- iii. Los tipos de clientes y beneficiarios.

Hidrogea y sus empresas participadas prestan servicio a más de 1 millón de ciudadanos, gestionando de manera sostenible el ciclo integral del agua (captación de agua, potabilización, distribución y abastecimiento, saneamiento, control de vertidos, depuración de las aguas residuales y devolución al medio o reutilización) en 13 municipios ubicados en la Región de Murcia. Los municipios en los que presta servicio son: Abanilla, Águilas, Alcantarilla, Beniel, Cartagena, Cehegín, Cieza, Jumilla, Las Torres de Cotillas, Lorca, Murcia, San Javier y Torre Pacheco.

• **Contenido 102-7 Tamaño de la organización**

a. Tamaño de la organización, e incluir:

- i. Número de empleados.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA. HIDROGEA y sus empresas participadas			
AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2019	555	171	726
2018	540	165	705
2017	533	164	697
2016	536	161	697
2015	534	160	694
2014	525	155	680
2013	523	149	672

- ii. Número de operaciones.

Nº DE CONTRATOS VIGENTES	HIDROGEA Y EMPRESAS PARTICIPADAS PEQUEÑAS	EMUASA	TOTAL
31/12/2018	1.199	812	2.011
31/12/2019	1.136	980	2.116

En 2018 se suministraron 81.009.50 m³ de agua (51.105.055 de Hidrogea incluyendo empresas participadas pequeñas y de 29.904.453 de EMUASA) y se trataron en las depuradoras 56.587.916 m³ (18.155.302 de Hidrogea incluyendo empresas participadas pequeñas y 38.432.614 de EMUASA)

En 2019 se suministraron 82.978.596 m³ de agua (52.126.739 de Hidrogea incluyendo empresas participadas pequeñas y de 30.851.857 de EMUASA) y se trataron en las depuradoras 60.647.948 m³ (19.065.240 de Hidrogea incluyendo empresas participadas pequeñas y 41.582.708 de EMUASA)

- iii. Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público):

VENTAS NETAS/INGRESOS NETOS HIDROGEA Y EMPRESAS PARTICIPADAS	2017	2018	2019
	190.406.354€	187.955.856€	186.334.542€

- iv. Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado):

	2017	2018	2019
Capitalización	207.323.367€	201.591.929€	195.978.565€
Deuda	126.594.555€	124.859.382€	130.781.427€
Patrimonio	80.728.812€	76.732.547€	65.197.138€

- v. Cantidad de productos o servicios que se ofrecen:

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

Ver • Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.

• **Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores**

a. Número de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR SEXO									
TIPO DE CONTRATO	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Indefinidos	484	479	484	145	148	157	629	627	641
Jubilación parcial	12	27	31	0	0	0	12	27	31
Circunstancias producción	12	7	23	7	4	4	19	11	27
Interinidad	10	12	10	5	5	5	15	17	15
Prácticas	2	3	1	0	0	1	2	3	2
Obra o servicio	13	12	6	7	8	4	20	20	10
TOTAL	533	540	555	164	165	171	697	705	726

b. Número de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.

Hidrogea y sus empresas participadas prestan sus servicios en la Región de Murcia.

Ver apartado a) de • Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.

c. Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

NÚMERO DE EMPLEADOS REGIÓN TIEMPO COMPLETO Y POR SEXO									
TIPO DE CONTRATO	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Indefinidos	480	475	482	131	135	137	611	610	619
Jubilación parcial	0	9	0	0	0	0	0	9	0

NÚMERO DE EMPLEADOS REGIÓN TIEMPO COMPLETO Y POR SEXO									
Circunstancias producción	12	7	23	7	4	4	19	11	27
Interinidad	10	11	9	2	4	4	12	15	13
Prácticas	2	3	1	1	0	1	3	3	2
Obra o servicio	11	9	4	2	2	1	13	11	5
TOTAL	515	514	519	143	145	147	658	659	666

NÚMERO DE EMPLEADOS REGIÓN TIEMPO PARCIAL Y POR SEXO									
TIPO DE CONTRATO	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Indefinidos	4	4	2	14	13	20	18	17	22
Jubilación parcial	12	18	31	0	0	0	12	18	31
Circunstancias producción	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interinidad	0	1	1	2	1	1	2	2	2
Prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obra o servicio	2	3	2	5	6	3	7	9	5
TOTAL	18	26	36	21	20	24	39	46	60

- 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, no significativa, de la actividad principal de Hidrogea y sus empresas participadas 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.

Se ha contado de forma excepcional a trabajadores pertenecientes a una ETT como refuerzo.

A su vez, se cuenta con algún trabajador de un centro especial de empleo contribuyendo a su integración en el mundo laboral.

	HOMBRE			MUJER		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
ETT	0	2	3	1	6	8

	HOMBRE			MUJER		
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO	1	1	1	0	1	0

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 recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.

Todos los datos han sido recopilados a través de los informes generados por el programa de Administración de Personal Meta 4

• Contenido 102-9 Cadena de suministro

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.

La cadena de suministro se describe brevemente de la siguiente manera:

- Compra de agua: Se compra el agua en alta a Mancomunidad de Los Canales del Taibilla en los diferentes municipios en los que se opera. EMUASA, además, dispone de concesión administrativa de la Confederación Hidrográfica del Segura, para la adquisición de agua “bruta”. El tratamiento de esta se realiza en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) La Contraparada.
- Gestión, explotación y mantenimiento de infraestructuras: Para el 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, así como resto de suministros y contratación de servicios 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. Para EMUASA, Aguas de Cieza, Aguas de Lorca y Aguas de Jumilla, se aplica desde 2018 la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la cual establece que todas las contrataciones se deben realizar adjudicación a través del procedimiento de licitación. Todo este procedimiento está recogido en la documentación del Sistema de Gestión.

- Venta de agua o facturación: Se factura el agua consumida al abonado del servicio de aguas.

• Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

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. cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado).
 - iii. cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, incluidos la selección y el despido.

En 2018 y en 2019 no se han producido cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.

En 2019, por una reestructuración en el Grupo de empresas, HIDROGEA pasa de depender accionarialmente de SUEZ SPAIN, S.L.

• Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución

a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.

La Organización realiza diferentes acciones para evaluar la situación y poder anticiparse a posibles problemas que se puedan presentar en el ámbito económico, ambiental y social dentro y fuera de la organización:

- Nombramiento de un responsable de cumplimiento normativo (Compliance Officer):
 - Se implantan nuevos controles en la gestión económica de proveedores.
 - Se aprueba e implanta el Protocolo Disciplinario.
 - Se implanta la difusión y concienciación de la altura ética de la compañía la información en los centros de trabajo, a los empleados y a través de la intranet corporativa.
 - Se realiza y revisa anualmente un Mapa de Riesgos o risk assessment para analizar y evaluar el riesgo de comisión de delitos y poder así prevenirlos en el seno de la organización.
- Auditorías internas y externas se realiza un seguimiento de las acciones desarrolladas y se detectan y corrigen no conformidades en las diferentes áreas de aplicación:
 - Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015.
 - Gestión Medioambiental según ISO 14001:2015.
 - Gestión de la Energía según ISO 50001:2018.
 - Gestión de la Inocuidad según ISO 22000:2018.
 - Gestión de la continuidad del Negocio ISO 22301:2012.
 - Gases de efecto invernadero ISO 14064-1:2012, certificación del cálculo de la huella de carbono.
- Seguimiento de los temas de interés de los GG.II también ayudan a detectar posibles puntos conflictivos con antelación y poder actuar antes de que se produzca el problema. Este seguimiento se realiza a través de diferentes canales:
 - Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
 - Redes sociales: Twitter, Instagram.
 - Teléfono, correo electrónico de contacto.
 - Páginas web.
 - Directamente en las oficinas de atención al cliente.

Todas estas comunicaciones son recogidas, analizadas y transmitidas a través de la estructura jerárquica hasta llegar al órgano superior de gobierno si fuera necesario para tomar las medidas necesarias.

- Revisión de las políticas implantadas y generación de nuevas políticas, si fuese necesario, que rijan el modelo de operación y de actuación de la empresa. Por ejemplo:
 - Política de Gestión Integrada
 - Política de cumplimiento Ambiental
 - Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos
 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses
 - Política de conflictos de interés.
 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
 - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - Política de cumplimiento fiscal.
- Procedimiento de Gestión de Riesgos Operativos que nos permite determinar, identificar y evaluar los riesgos asociados a la operativa de las instalaciones del Ciclo Integral del Agua, definir las acciones a llevar a cabo a fin de disminuir el impacto y efectuar un seguimiento de la efectiva ejecución de las acciones definidas en los planes de acción y comprobar la disminución del índice de riesgo.
- Procedimiento de evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva para la identificación y evaluación de riesgos laborales.
- Procedimiento de identificación de aspectos ambientales y requisitos legales para la identificación y evaluación de riesgos medioambientales, bajo el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

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 ha previsto para 2018 y 2019 realizar nuevas líneas de producto.

• Contenido 102-12 Iniciativas externas

- a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	2018	2019
Pacto social por el medio ambiente 	✓	✓
London Benchmarking Group 	✓	✓
Un Millón de Compromisos por el Clima 	✓	✓
Pacto de los Alcaldes 	✓	✓
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	✓	✓
Iniciativa española Empresa y Biodiversidad 	✓	✓
Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP21,	✓	✓
ADHESIÓN DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO- RED DE EMPRESAS SALUDABLES	✓	✓
Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las NNUU	✓	✓
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)	✓	✓
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	✓	✓
PERTENENCIA A LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIOAMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA AEMA	✓	✓

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	2018	2019
CÁTEDRA HIDROGEA-UPCT 	✓	✓
CATEDRA DEL AGUA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA	✓	✓
CÁTEDRA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA U 	✓	✓
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE MURCIA	✓	✓
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA	✓	✓
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE GRANADA	✓	✓
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	✓	✓
ADHESIÓN AL CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN EN PLAN CRUZ ROJA RESPONDE	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN ACCIONES DIRIGIDAS PARA PROMOVER LA PLENA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CARTAGENA	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESAS. SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	✓	✓
CONVENIO COLABORACION FUNDACION PROYECTO FIBROMATOSIS		✓
CONVENIO COLABORACIÓN FEDERACIÓN ASOCIACIONES MURCIANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA FAMDIF-COCEMFE/MURCIA		✓
CONVENIO COLABORACIÓN ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y /U ORGÁNICA DE JUMILLA AMFIJU	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS REHABILITADOS DE JUMILLA (ARJU)	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN FUNDACIÓN PROMETEO	✓	✓
CONVENIO MARCO PARA ESTABLECER PROYECTOS DE COLABORACIÓN CONSENSUADOS A FAVOR DE LOS FINES Y OBJETIVOS DE LA FUNDACIÓN HOSPITALIDAD SANTA TERESA		✓

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	2018	2019
CONVENIO COLABORACIÓN PARA CAMPAÑAS: CONSUMO RESPONSABLE- EDUCATIVAS PARA HOSTELEROS-FERIA DEL SOL. ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE HOSTELEROS DE LORCA-HOSTELOR.		✓
CONVENIO COLABORACIÓN EMPRESARIAL EN ACTIVIDADES DE INTERÉS GENERAL CÁRITAS TORRE PACHECO		✓
INVESTIGACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS - PROYECTO SHOWCASE ASISTENTE VIRTUAL PARA EL SHOWROOM DE DINAPSIS REGIÓN DE MURCIA. FUNDACION CENTRO ANDALUZ DE INVESTIGACION DEL AGUA	✓	✓
CONVENIO PARA LA ADHESIÓN AL PROGRAMA AULA ETSIT-EMPRESA. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN CON AECC- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER	✓	
RSC. CONTRATO COLABORACIÓN CON ASPERSOLOR PARA 3 FESTIVAL DE CORTOMETRAJE EN LENGUA DE SIGNOS. ASOC. DE PERSONAS SORDAS LORCA Y COMARCA	✓	
ACUERDO COLABORACIÓN CON ATEAMUR	✓	
CONVENIO DE COLABORACIÓN CÍRCULO DE ECONOMÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA	✓	✓
CONVENIO DE COOPERACIÓN ADENDA ENTRE HIDROGEA Y LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y PATROCINIO DE BECAS	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN EDUCATIVA. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE (UMH)	✓	✓
CONVENIO DE COLABORACIÓN FUNDACION EDYDE	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN PROGRAMA DE COOPERACIÓN EDUCATIVA COLEGIO OFICIAL DE QUÍMICOS PRÁCTICAS FORMATIVAS	✓	✓
CONVENIO COLABORACIÓN ACCIONES DIRIGIDAS PARA PROMOVER LA PLENA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CARTAGENA. FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES MURCIANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA FAMDIF-COCEMFE/MURCIA	✓	✓

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	2018	2019
CONVENIO COOPERACIÓN INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS RELACIONADAS CON EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA, ASÍ COMO SU APLICACIÓN EN SMART CITIES. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA	✓	✓
SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOCIAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL MARCO DE LA INICIATIVA "EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO". CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		✓
CONVENIO COLABORACION FUNDACION PROYECTO FIBROMATOSIS		✓
CONVENIO COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD CATDESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y LA FORMACIÓN EN INNOVACIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. UCAM	✓	✓
CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN DE NATURALISTAS DEL SURESTE (ANSE)	✓	✓
CONVENIO CON LA ENTIDAD DE SANEAMIENTO DE REGIÓN DE MURCIA	✓	✓



• Contenido 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.

Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional	2018	2019
CLÚSTER DE SMART CITIES DE LA REGIÓN DE MURCIA (CITIZEM)	✓	✓
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)	✓	✓

Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional	2018	2019
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (AEAS)	✓	✓
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA A POBLACIONES (AGA)	✓	✓
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA (AEMA-RM)	✓	✓
CIRCULO DE ECONOMIA DE LA REGION DE MURCIA	✓	✓
CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CROEM)	✓	✓
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA REGIÓN DE MURCIA (FUEM-ENAE)	✓	✓
ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍAS SIN ZANJA (IBSTT)	✓	✓
RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	✓	✓
ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA (ADIMUR)	✓	✓
ASOCIACIÓN DE NATURALISTAS DEL SURESTE (ANSE)	✓	✓
CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE MURCIA, CARTAGENA Y LORCA (COCIN)	✓	✓
CONFEDERACIÓN COMARCAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE CARTAGENA (COEC)	✓	✓
FEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DEL METAL DE MURCIA (FREMM)	✓	✓
ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APYD)	✓	✓
ASOCIACIÓN DE JÓVENES EMPRESARIOS DE CARTAGENA	✓	✓
CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGÍA Y EL MEDIO AMBIENTE (CETENMA)		✓
ORGANIZACIÓN MURCIANA DE MUJERES EMPRESARIAS Y PROFESIONALES -OMEP	✓	

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)

- **Contenido 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.



En Hidrogea apostamos por la excelencia en el servicio y la accesibilidad universal, el diálogo y la participación, el bienestar y la innovación social, y hacemos del respeto al medio ambiente, al agua y a los recursos naturales nuestra seña de identidad, poniendo el foco muy especialmente en la mitigación y adaptación al cambio climático.

La Agenda 2030 y sus Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son el faro que marcan la hoja de ruta de Hidrogea desde el año de su aprobación, en 2015. Muchos de los ODS y de sus metas asociadas están relacionados con la correcta gestión del agua y, como empresa socialmente responsable, esto nos empuja a poner todo lo que está en nuestra mano para no dejar a nadie atrás y gestionar nuestros servicios con todas las garantías sociales y medioambientales.

En este documento se presentan las principales acciones y actividades que desde Hidrogea hemos realizado durante los años 2018 y 2019 en todas nuestras áreas de gestión, dentro del marco del Rewater Global Plan (RGP), plan estratégico de desarrollo sostenible que venimos aplicando desde 2017 y que estará vigente hasta 2021. Y es que precisamente, el desarrollo sostenible es la base sobre la que se articula nuestro modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés, incluyendo a las generaciones futuras.

Nuestro RGP consta de 10 ambiciosos compromisos en sostenibilidad ambiental y acción social, con la innovación y el establecimiento de alianzas como ejes transversales, siendo el resto: buen gobierno y transparencia, equipo humano y desarrollo del talento, orientación al cliente, fortalecimiento de la cadena de proveedores, respeto al medio ambiente, implicación social y derecho humano al agua, innovación sostenible, relación con los grupos de interés, promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa, rendición de cuentas y transparencia.

Nuestra contribución a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) es una muestra más de nuestro sólido compromiso por la sostenibilidad. De hecho, estamos adheridos a la Red Española del Pacto Mundial, una iniciativa que implica de forma voluntaria al sector privado en la defensa de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Debemos seguir trabajando en el fortalecimiento de alianzas y potenciando el modelo de colaboración público-privada.

Las acciones de Hidrogea durante este periodo han tenido como principales protagonistas a las personas y al planeta.

Personas: siempre han estado y estarán en el centro de nuestra estrategia, por ello tenemos mecanismos para garantizar el acceso al agua a los colectivos más vulnerables, contando ya con tarifas o fondos sociales en 8 de los 13 municipios que gestionamos.

Por poner sólo un ejemplo, en el periodo 2018-2019 se han destinado 2.158.032,13 € a los Fondos Sociales de Murcia, Cartagena, Alcantarilla, Cieza, Beniel, Lorca, Torre Pacheco, y Águilas, habiéndose beneficiado de ellos un total de 40.243 familias sin recursos.

Planeta: Nuestro compromiso con el planeta se hace realidad en nuestra lucha por el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos y la economía circular. Nuestras grandes depuradoras poco a poco se están convirtiendo en Biofactorías, instalaciones que valorizan sus residuos y en las que se ha reutilizado más de 17.000.000 de m3 de agua. Además, Hidrogea



apuesta por la autosuficiencia energética, generando energía verde a través de sistemas de cogeneración, instalación de placas fotovoltaicas y el aprovechamiento de la energía hidráulica. Importante destacar también que toda la energía comprada por nuestra empresa tiene certificación de garantía de origen renovable.

Nuestro compromiso en el cuidado del entorno natural nos ha hecho merecedores recientemente de un reconocimiento de ámbito nacional, en los Premios Europeos por el Medio Ambiente (EBAE), organizados por la Fundación Biodiversidad. En ellos, se ha premiado el fruto de un intenso trabajo realizado durante años en nuestras instalaciones, destacando por encima de todos el “Proyecto Malvasía”, que en 2019 fue presentado en la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) como un ejemplo de éxito al haber conseguido convertir las lagunas de la depuradora de Cabezo Beaza (Cartagena) en el hábitat de más de treinta especies de aves acuáticas diferentes, entre ellas la Malvasía Cabeciblanca, que está en peligro de extinción. Este proyecto, además, ha sido incluido como ejemplo de Buenas Prácticas para la consecución de los ODS de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las lagunas están registradas oficialmente en el Inventario Nacional de Zonas Húmedas que coordina el Ministerio para la Transición Ecológica.

Durante 2018 y 2019 nuestra apuesta por la I+D nos ha llevado a la ejecución de numerosos proyectos de financiación tanto interna como externa, de ámbito regional, nacional e internacional. Además, entre otras cosas, hemos puesto en marcha nuevas alianzas y proyectos, como la constitución de la cátedra de Ecoeficiencia Hídrica con la Universidad de Murcia, la colaboración con la Cátedra de RSC de la Universidad Católica San Antonio de Murcia y el Proyecto H2030 Cartagena Sostenible, del que encontrarás información detallada en este documento.

Cargo: Consejera Delegada de Hidrogea

• **Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.**

a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Se ha realizado análisis DAFO en HIDROGEA y las empresas mixtas. Dicho análisis se va revisando con una periodicidad anual, a la vez que se hace la revisión por parte de la dirección contemplada en los sistemas de gestión.

De manera general, los puntos que aparecen en dichos análisis realizados durante 2018 y 2019 son:

		OPORTUNIDADES (Factores externos positivos o favorables)	AMENAZAS (Factores externos negativos o limitantes)
		CONTEXTO EXTERNO	O1. Incorporación de nuevas tecnologías.
O2. Transparencia e información	A2. Contexto socio-político desfavorable		
O3. Fomento de la colaboración en acciones sociales y medioambientales: Reorientar, potenciar y dar visibilidad. Mayor integración en el municipio: - Patrocinios y colaboración con ONG's / Entorno natural favorable para fomentar acciones medioambientales con la comunidad local	A3. Precio del agua considerado caro		
O4. Priorización en el uso de energías renovables.	A4. Repercusión de la subida del precio de la energía sobre nuestros procesos.		
O5. Continuidad y potenciación de relaciones con los centros de conocimiento, clústers...y ampliar a otros sectores.	A5. Falta de aprobación externa para poner en marcha proyectos y oportunidades de negocio.		
O6. Economía Circular	A6. Asociación a escándalos de corrupción vinculados al sector del agua.		
O7. Recuperación de espacios naturales.	A7. Riesgo de pandemia *		
O8. Posibilidad de cambios en el escenario político con los futuros cambios de gobierno municipal.	A8. estrés hídrico/sequía		
O9. Nuevos modelos de colaboración público-privada.	A9. Competencia de empresas del sector (Acciona, FCC, Veolia, Actua, etc)		
O10. Fomento de la cultura del conocimiento y las colaboraciones interdepartamentales.	A10. Desvinculación de personal con talento y formación, que se va a trabajar en la competencia		
O11. Puesta en valor de la rápida respuesta de la empresa en la resolución de situaciones de crisis.			
O12. Proyecto empresa saludable.			
O13. Necesidad por parte del Ayto. de disponer de un socio técnico-financiero			
O14. Nuevas oportunidades de negocio (Planes hidrográficos, MCT...)			
O16. Planeta			
O17. Necesidad de renovación de las infraestructuras urbanas			

FORTALEZAS (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión)		DEBILIDADES (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión)	
CONTEXTO INTERNO	F1. Convenios con centros tecnológicos, alianzas empresariales y presencia en foros de relevancia. Proyecto H2O30.	D1. Resistencia al cambio.	
	F2. Experiencia Hidrogea en la gestión del Agua. Trayectoria empresarial/ presencia en la Región/ sinergias entre explotaciones.	D2. Falta de personal (área de clientes-atención al público, escasa bolsa de personal en esta área))	
	F3. Calidad del servicio (operaciones)	D3. Envejecimiento de la plantilla /Absentismo (enfermedades, bajas, etc.) Plantilla insuficiente	
	F4. Calidad del servicio (atención al cliente)	D4. Falta de compromiso, motivación e implicación. Exceso de individualismo/falta de trabajo en equipo y coordinación entre departamentos	
	F5. Equipo humano muy profesional y con experiencia	D5. Estructura compleja de la empresa	
	F6. Sistemas de gestión avanzados (Certificados Calidad, Medio Ambiente, calidad de Agua, Eficiencia energética, PRL, Continuidad de Negocio...)	D6. Falta de comunicación interna y externa	
	F7. Pertenencia a un Grupo líder en el sector.	D7. Falta de transparencia	
	F8. Capacidad financiera/disponibilidad de medios y recursos.	D8. Relaciones con el Ayuntamiento	
	F9. Desarrollo de aplicaciones para el control y seguimiento de procesos.	D9. Exceso de aplicaciones informáticas/ necesidad de coordinar aplicaciones entre áreas.	
	F10. Plan de igualdad.	D10. El impacto de un incidente disruptivo en la gestión desde el CCO (centro de control de operaciones). CCO como centro neurálgico de la gestión del agua.	
	F11. Contrato de larga duración (dependiendo de la explotación)	D11. Obsolescencia de redes y de las instituciones por falta de presupuesto/ inversiones (bajo rendimiento)	
	F12. Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión	D12. Alto nivel de sobrecarga para la alimentación en el día a día de las diferentes herramientas informáticas existentes (Lentitud de red en las oficinas)	
	F13. Fuerte apuesta por la línea estratégica de Desarrollo Sostenible	D13. Exceso de proyectos en marcha y objetivos (se trabaja a impulsos)	
	F14. Apuesta por la digitalización		

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones cuya eficacia y resolución se va siguiendo cada año. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han definido tres ejes: **Planeta – Personas – Valor Compartido** y acciones para conseguir los mismos.

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.

- La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:
- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

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

- Política de Gestión Integrada.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Política de biodiversidad.
- Política Desarrollo Sostenible.
- Política de relaciones con funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.

Respecto a la identificación de impactos, una vez que estos han ocurrido, sean del tipo que sean (sociales, medioambientales o económicos), se transmiten siguiendo el orden jerárquico en la Organización, desde los responsables y dirección de la empresa hasta el Consejo de Administración que serán los que definan si se considera un riesgo y den las directrices para solucionarlo.

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)

• Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

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

Estos valores son:

- **EXIGENCIA:** Garantizar los resultados de la empresa a largo plazo para el conjunto de los grupos de interés, a través de una búsqueda constante de la eficiencia y la innovación en beneficio de los clientes, tomando parte activa en el compromiso de una economía circular.
- **COMPROMISO:** Conciliar desarrollo y respeto por el planeta, acompañando a los clientes en la gestión sostenible de sus recursos para optimizar la gestión y el uso de los existentes y garantizar los que necesitarán en el futuro.
- **AUDACIA:** Vivir el presente con optimismo y construir el futuro con creatividad, tomando partido por la gestión sostenible de los recursos.
- **COLABORACIÓN:** Movilizar todas las fortalezas para construir juntos, con todos los grupos de interés, soluciones al servicio de una gestión inteligente y sostenible de los recursos esenciales para nuestro porvenir.

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

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- Arraigar la cultura de la integridad.
- Dar muestra de equidad y honradez.
- Respetar a los demás.

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

El ámbito de la Organización, formado por el equipo humano, las empresas participadas y el accionariado.

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

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

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

Por otro lado, todos los documentos relativos a los valores, principios, estándares y normas de la organización están publicados dentro del apartado “CONÓCENOS” de la web de HIDROGEA en el apartado “Ética y Cumplimiento”:

<https://www.hidrogea.es/etica-y-cumplimiento>

• Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

- a. 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.

La Sociedad ha establecido procedimientos de comunicación, información y auditoría interna que se integran totalmente en el dispositivo interno con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los principios éticos.

El Compliance Officer es el responsable del cumplimiento normativo. Esta figura está a disposición de todos los trabajadores para cuantas dudas les surjan, así como las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos del Código Ético y/o normativa asociada. El Compliance Officer garantiza la confidencialidad de las incidencias comunicadas conforme al procedimiento de aplicación.

Tanto en Hidrogea como en sus empresas participadas existe una dirección de correo electrónico (codigoetico@hidrogea.es), además de la dirección postal del domicilio social, disponible por si fuese necesario solicitar asesoramiento o realizar preguntas sobre cuestiones éticas.

En las páginas web de Hidrogea (<https://www.hidrogea.es/etica-y-cumplimiento>) y de todas sus empresas participadas se puede disponer de toda la información.

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

• Contenido 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.

Véase contenido • Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica.

La sociedad está regida por el Consejo de Administración, que constituye el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. En el contenido 102-5 figuran los Consejos de Administración tanto de las empresas mixtas, donde el 49% del capital social pertenece al socio privado y el 51% al socio público, como de las concesiones, cuyo capital es íntegramente privado.

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

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

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

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

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

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

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

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

Dirección de Seguridad Corporativa: Responsable de desarrollar, gestionar y asegurar la implantación de las normas y procedimientos necesarios para proporcionar seguridad a las personas y bienes del Grupo, de acuerdo a la estrategia establecida en las diferentes unidades de negocio, evitando daños y perjuicios a personas, bienes e intereses de la compañía.

Dirección Desarrollo Sostenible: Responsable del desarrollo e implantación de la estrategia de I+D+i del Grupo. Deberá liderar la investigación, innovación y desarrollo dentro del Grupo para posicionar al Grupo como un referente en el sector.

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

Delegada de Protección de Datos (D.P.O): Responsable de facilitar y controlar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales dentro de la sociedad, figura obligatoria a partir del 25 de mayo de 2018.

• Contenido 102-19 Delegación de autoridad.

- a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.

La alta dirección (Director/a General y Directores/as Gerentes) es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas.

En Hidrogea existen Directores de Área con poderes muy amplios nombrados por el Consejo de Administración y otros cargos de la Dirección nombrados en régimen de subapoderamiento por el Director General, Directora General a partir de septiembre de 2018, otorgándoles potestades en cuestiones de índole económica, ambiental y social. Los nombramientos están formalizados en escritura pública.

En 2019, en Hidrogea existe una Consejera Delegada, con todas las funciones delegables del Consejo de Administración, que nombra a los Directores de Área, con poderes muy amplios, y otros cargos, otorgándoles potestades en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

Todos los nombramientos, tanto en Hidrogea como en empresas mixtas están formalizados en escritura pública.

En las Empresas Mixtas existe un Gerente al cual el Consejo otorga una serie de facultades y este cuenta con un equipo directivo que le asiste y asesora para el cumplimiento de sus funciones. En 2019 se procedió, por los Consejos de Administración de cada sociedad, a conferir apoderamientos a cada una de las jefaturas de las áreas funcionales.

• **Contenido 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.

En 2018, en HIDROGEA, es el Director General, Directora General a partir de septiembre de ese año, en 2019 son los Consejeros y la Consejera Delegada, mientras que en las Empresas Mixtas es cada Gerente. Todos ellos rinden cuentas, de manera periódica, ante su respectivo Consejo de Administración.

En el “• Contenido 102-18 Estructura de gobernanza.” aparece la estructura y funcionamiento de la Organización.

• **Contenido 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.

Las consultas entre los grupos de interés externos respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales se gestionan por el personal de la empresa en contacto directo

con éstos, los cuáles transmiten los asuntos planteados a través de la estructura jerárquica hasta el equipo directivo, quien canaliza los asuntos relevantes hasta el órgano superior de gobierno o delega el emprendimiento de acciones al personal implicado.

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

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

• Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.

- 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 los grupos de interés.

El órgano superior de gobierno existente en cada empresa es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el • Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica.

En las concesiones, los miembros del Consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 6 años. En relación a las mixtas, la antigüedad del cargo varía en función de la sociedad. En Aguas de Jumilla, la antigüedad es inferior a 5 años. En Aguas de Lorca, Aguas de Cieza y Sermubiel, todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años. En Aguas de Murcia, la duración del mandato de los miembros del Consejo es de 4 años. En todos ellos está prevista la posibilidad de reelección por igual plazo.

En relación a la composición de sus comités, véanse • Contenido 102-18 Estructura de gobernanza. y • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

• **Contenido 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.

En 2018, en las concesiones, HIDROGEA, la persona que preside el órgano superior de gobierno no es la misma que ocupa la Dirección General.

El presidente del Consejo de Administración es además Consejero Delegado, con todas las facultades legal y estatutariamente delegables.

El Director General, Directora General a partir de septiembre, actúa en nombre y representación de la sociedad, con uso de la firma social de las facultades conferidas para la realización de actos y negocios jurídicos en virtud de acuerdo de otorgamiento de poderes del Consejo de Administración.

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

En 2019, en las concesiones, HIDROGEA, la persona que preside el órgano superior de gobierno es simultáneamente la Consejera Delegada, con todas las facultades legal y estatutariamente delegables.

La Consejera Delegada actúa en nombre y representación de la sociedad, con uso de la firma social.

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

• **Contenido 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.

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

El proceso de nombramiento de los miembros del Consejo de Administración tanto de Hidrogea como de sus empresas participadas se rige por los Estatutos de cada sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración en 2018 y en 2019 han sido los siguientes:

		2018					
		Hidrogea	Aguas de Lorca	Aguas de Cieza	Aguas de Jumilla	Sermubeniél	Aguas de Murcia
Número de miembros del Consejo de Administración		<u>4 miembros</u>	<u>12 miembros</u>	<u>9 miembros</u>	<u>7 miembros</u>	<u>5 miembros</u>	<u>15 miembros</u>
		Nombrados por la Junta General de HIDROGEA	6 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Lorca)	5 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Cieza)	4 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Jumilla)	3 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Beniél)	8 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Murcia)
Duración del mandato (años)		6	5 por el socio privado 1 representante de los trabajadores	4 por el socio privado	3 por el socio privado)	2 por el socio privado	5 por el socio privado. 2 independientes
			4	4	5	4	4

	2019					
	Hidrogea	Aguas de Lorca	Aguas de Cieza	Aguas de Jumilla	Sermubeniél	Aguas de Murcia
Número de miembros del Consejo de Administración	<u>4 miembros</u> Nombrados por la Junta General de HIDROGEA	<u>12 miembros</u> , 6 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Lorca)	<u>9 miembros</u> , 5 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Cieza)	<u>7 miembros</u> 4 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Jumilla)	<u>5 miembros</u> , 3 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Beniél)	<u>15 miembros</u> , 8 designados por el socio público (Excmo. Ayuntamiento de Murcia)
Duración del mandato (años)	6	5 por el socio privado 1 representante de los trabajadores	4 por el socio privado	3 por el socio privado)	2 por el socio privado	5 por el socio privado. 2 independientes

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

En el caso de las mixtas, la presidencia de Aguas de Jumilla la ocupará el Alcalde-Presidente de la corporación. En Aguas de Cieza, Aguas de Lorca y Sermubeniél, el Presidente/a será elegido/a de entre la representación municipal. Quien ocupe la Presidencia en Aguas de Murcia, será elegido o elegida de entre la representación municipal y ostentará en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

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

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

Los miembros pueden ser reelegidos por períodos de igual duración.

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

b.

i. En la elección del órgano de gobierno participan los siguientes grupos de interés:

✓ Administración Pública (a través del Ayuntamiento).

- ✓ Equipo humano (a través del socio privado).
- ✓ Comunidad Local, Proveedores, Clientes (a través de su voto eligiendo a los representantes políticos que constituyen la Corporación Municipal que participan directamente en la elección del órgano de gobierno).
- ii. Se tiene en cuenta la diversidad de género e ideológica. El órgano de gobierno está constituido tanto por hombres como mujeres, aunque no hay paridad, y en el caso de las empresas mixtas, además, por distintos representantes de todos los grupos políticos existentes en la corporación municipal.
- iii. Sí, se tiene en cuenta la independencia, ya que, en las empresas mixtas, en el socio público están representados todos los grupos políticos y la parte privada está constituido por personas con experiencia en el sector, pertenecientes al grupo empresarial.
- iv. Si, todos los participantes en el órgano de gobierno disponen de formación y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

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

Por último, indicar que todos los Consejeros con su nombramiento declaran bajo su responsabilidad ante la Junta General no estar incurso en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo y se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja. Esta información o la inexistencia de causa de incompatibilidad o/y de conflicto de interés se proporciona también a los auditores de cuentas antes de la elaboración de su informe.

Si hubiera algún conflicto de intereses no se pondría en conocimiento de los GG.II.

• **Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, 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.

En 2018, el órgano superior de gobierno define la estrategia de la compañía y establece las pautas de gestión, con las acciones a emprender y el posterior control de sus resultados. La alta dirección define los objetivos e informa de estos al Consejo de Administración.

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

A partir de 2019, el órgano superior de gobierno define la estrategia de la compañía y establece las pautas de gestión, con las acciones a emprender y el posterior control de sus resultados. En Hidrogea, la Consejera Delegada asesorada por la alta dirección y en las empresas mixtas, el Gerente, define los objetivos e informa de estos al Consejo de Administración.

Las declaraciones de Misión, Visión y los valores, se aprueban por la Consejera Delegada junto a la alta dirección de la empresa y en las empresas mixtas por el Gerente y se comunican al Consejo de Administración.

En 2019 se señala que la cabecera y participadas ya está actuando hace años en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, que giran en torno a cinco ejes.

Las empresas (cabecera y mixtas) adquieren el compromiso de liderar la acción transformadora de los municipios donde tienen presencia, en los que ya se estaba actuando desde hace tiempo con diversas actuaciones en materia de agua, eficiencia hidráulica, tarifas sociales, protección del medioambiente, etc.

• **Contenido 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.

Los Consejos de Administración se reúnen siempre que sea preciso para la buena marcha de la sociedad y, como mínimo, una vez al trimestre. En dichos Consejos, el Director/a General y Directores/as Gerentes, en 2018, y los miembros del consejo de administración y la Consejera Delegada en el caso de Hidrogea y Directores/as Gerentes en las empresas mixtas, en 2019, informan de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización.

• **Contenido 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.

La compañía cuenta con dos accionistas: en el caso de las concesiones son Suez Agua, Concesiones Ibérica, S.L.U. (a partir de la restructuración del Grupo en 2019, Suez Spain, S.L) y Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua, S.A.U., mientras que en las mixtas son el Ayuntamiento e Hidrogea.

El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la Dirección General, en 2018 y a partir de 2019, en Hidrogea por la Consejera Delegada y en las empresas mixtas 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 respecto a las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, como la norma ISO 14001:2015 sobre sistemas de gestión ambiental, el cálculo de la huella de carbono bajo la norma ISO 14064-1:2012, ISO 50001:2018 por eficiencia energética, ISO 9001:2015 sobre calidad e ISO 22000:2018 por inocuidad, ISO 22301:2012 para la Gestión de la continuidad del Negocio; así como auditorías legales financieras, de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019) y verificación de la memoria de Desarrollo Sostenible(en el presente informe se realiza una evaluación bienal debido a que no se presentó la memoria en 2018). A través de estas auditorías 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.

- b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia.

La evaluación es independiente. Todas las certificaciones de los sistemas de gestión tienen una validez de 3 años, excepto la verificación de la memoria de Desarrollo Sostenible que es anual (bienal en este caso).

- c. Si dicha evaluación es una autoevaluación.

No, en ningún caso.

- 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.

A lo largo de 2018 se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamentalmente con acciones formativas presenciales y on-line. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Hidrogea y sus empresas mixtas participadas asumen como elemento esencial de su estrategia un compromiso firme y decidido con los principios de la ética, la responsabilidad empresarial, la transparencia y las mejores prácticas en materia de protección de datos.

Se procedió a nombrar por el Consejo de Hidrogea y de las empresas mixtas a una Delegada de Protección de Datos, estableciendo los principios, posición, funciones, normas y recursos de la figura y detallando las obligaciones y procedimientos de actuación que debe seguir la totalidad de los empleados, directivos y colaboradores en relación con cualquier asunto que afecte a datos de carácter personal.

También la aprobación o actualización de distintas políticas: de Seguridad y Salud, de Compliance Officer, mediante el sistema de prevención de riesgos penales y la aprobación en cada una de las mercantiles de un protocolo disciplinario (el “establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que se establezcan en el modelo”). Se modifican también medidas en relación con la digitalización y conservación documental.

Controles implantados mediante segregación de funciones en el área económica a través de nuevas aplicaciones GENOTE y ORDINIS para circuito de validación del gasto.

Se realizan acciones de difusión y de formación, tanto presencial como on line sobre todas las políticas o actualizaciones de estas y del código ético.

Se realiza la inclusión en contratos con proveedores de cláusulas relativas a PRL, Protección de Datos Personales y Código Ético.

Durante 2019 en Hidrogea ha habido un cambio en la Presidencia y en el puesto de Consejera Delegada, que ha pasado a ser desempeñado por una persona, que en 2018 era Directora General.

En las empresas mixtas se ha producido un cambio en la composición de los Consejos de Administración al haber habido modificaciones en las Corporaciones por haberse celebrado elecciones municipales. Se incluye en las sesiones “información en materia de deberes y obligaciones de los administradores”.

En 2019 no se han producido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Hidrogea y sus empresas mixtas participadas continúan con su compromiso firme y decidido con los principios de la ética, la responsabilidad empresarial, la transparencia y las mejores prácticas en materia de protección de datos, en consonancia con ello se aprueba por el Consejo de Administración una nueva versión de la “Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos” y de la “Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses” y una nueva “Matriz de riesgos (risk assessment) y se constituye un Comité Territorial de Protección de Datos.

A lo largo del año se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamentalmente con acciones formativas presenciales y on-line

• **Contenido 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).

En los Estatutos de Hidrogea y de cada una de sus empresas participadas viene definida la función del máximo órgano de gobierno.

Las cuestiones económicas, ambientales y sociales se trasladan desde el personal de la empresa, a través de la estructura jerárquica, hasta el equipo directivo, quien analiza dichos asuntos y el/la Directora/a General decide que asuntos se elevan hasta el órgano superior de gobierno.

Al órgano superior de gobierno le corresponde la toma de decisiones importantes dentro de la sociedad. Para realizar esta función se celebran cuantos Consejos de Administración sean necesarios, pero al menos cuatro al año en los que se llevan los asuntos de más relevancia. El entorno geopolítico del momento es el que determina los asuntos que se tratan.

Además de los asuntos reflejados en el orden del día, cada consejero puede plantear en el apartado de ruegos y preguntas cualquier cuestión, esta se debate y en su caso se toman decisiones. Según la situación social, económica y política, el órgano superior de gobierno trata unos asuntos determinados, pudiendo contemplar temas económicos, ambientales y sociales y se encomienda a la Directora General en 2018, Consejera Delegada a partir de 2019 o al Gerente el desarrollo de estas decisiones.

Cada año esta labor del órgano superior de gobierno toma mayor relevancia y el principio de diligencia debida, que ya estaba muy presente en cada una de las decisiones que se toman en el consejo de administración, adquiere nuevos matices y sus miembros han multiplicado sus esfuerzos para dar respuesta a la gestión de los riesgos y el Compliance, uno de los temas vitales para lograr un mejor gobierno corporativo, de especial importancia para los grupos de interés de la compañía.

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

- b. 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 tiene muy en cuenta las opiniones expresadas por grupos políticos municipales, los medios de comunicación, la ciudadanía en general a través de las redes sociales (Twitter e Instagram) y las entrevistas y reuniones de los directores y responsables de la compañía. Todo ello ha servido como base para la posterior identificación y desarrollo de los asuntos a valorar en el órgano superior de gobierno e incluso para la toma de determinadas decisiones.

• **Contenido 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.

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

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@hidrogea.es. De igual manera se procede en las empresas mixtas, contando cada una de ellas con su propia dirección de correo electrónico para recibir consultas y comunicaciones.

El Compliance Officer de la Sociedad es el responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización, referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como de la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

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

Una de las herramientas de la que dispone la organización para la minimización de los riesgos es la realización de auditorías anuales de los Sistemas de Gestión certificados. Dentro de estos están los sistemas de gestión en Calidad (ISO 9001:2015), en Medioambiente (ISO 14001:2015), en cálculo de la huella de carbono bajo la norma ISO 14064-1:2012, en Eficiencia Energética (ISO 50001:2018), en Inocuidad (ISO 22000:2018), en Continuidad del Negocio (ISO 22301:2012).

También realiza auditorías legales financieras, de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019) y verificación de la memoria de Desarrollo Sostenible.

A través de estas auditorías se lleva el control y seguimiento de las áreas de la organización en estas vertientes y se minimiza los potenciales impactos que pudieran darse en ellas.

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

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

Durante 2018 se produce en todas las sociedades

- la actualización de Políticas de PRL y del Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- aprobación de un protocolo disciplinario para aclarar cuales son los incumplimientos en que pueden incurrir los empleados, y ello como medida preventiva y disuasoria.
- aprobación de un Manual de Delegado de Protección de Datos.

Durante 2019 se produce:

- la actualización de la “Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos” y de la “Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses”
- una nueva “Matriz de riesgos (risk assessment)
- se constituye un Comité Territorial de Protección de Datos.

- **Contenido 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.

Se celebran tantos Consejos de Administración como sean necesarios, pero al menos uno trimestralmente. En cada uno de ellos, como asuntos del orden del día figuran aspectos de índole económica, ambiental y social, así como la presentación de una actualización sobre la situación de la explotación. Esto permite un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades existentes en ese momento que facilita la puesta en marcha de medidas para la minimización de los impactos de la compañía.

- **Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.**

El Área de Desarrollo Sostenible es la responsable de coordinar a los diferentes departamentos implicados y elaborar el Informe de Desarrollo Sostenible. Posteriormente se entrega el borrador a todos los directivos funcionales y gerentes de explotación para su revisión y modificación si procediera. Una vez verificado el informe, se entrega una copia a cada miembro del órgano superior de gobierno constituido por el Consejo de Administración.

- **Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.**

En su afán por fomentar la participación de todos sus Grupos de Interés y garantizar la máxima transparencia y comunicación entre las partes, Hidrogea involucra a todos los integrantes de la organización en el proceso de detección de asuntos de relevancia relativos a las tres dimensiones del desarrollo (económica, social y medioambiental) y al conjunto de sus Grupos de Interés, para el buen devenir en el cumplimiento con la misión de la compañía. Las preocupaciones relativas a dichos asuntos son transmitidas

hasta el órgano superior de gobierno a través de la estructura jerárquica, responsable a responsable, hasta llegar al órgano superior de gobierno, si fuera necesario. Así, los mecanismos incluyen el Consejo de Administración, la Junta de Accionistas y los canales de comunicación internos.

Los Grupos de Interés externos transmiten los asuntos que consideran de relevancia a través de diferentes canales:

- ✓ Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
- ✓ Redes sociales: Twitter, Instagram.
- ✓ Teléfono, correo electrónico de contacto.
- ✓ Páginas web.
- ✓ Directamente en las oficinas de atención al cliente.

Todas estas comunicaciones son recogidas, analizadas y transmitidas a través de la estructura jerárquica hasta llegar al órgano superior de gobierno si fuera necesario.

• Contenido 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.

Las preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno **durante 2018**, han sido las siguientes:

En relación con PRL:

- Tras el nombramiento de un responsable único, al que se atribuyen poderes para organizar y controlar la prevención de riesgos laborales, y que informa al Consejo de forma periódica, se trabaja en un plan de acción para minimizar la siniestralidad y se van realizando la revisión de las políticas de Seguridad y Salud con distribución y charlas a los empleados.

En relación con el Compliance:

- Tras el nombramiento como responsable de cumplimiento normativo (Compliance Officer) a una persona con titulación en derecho y separación operacional, para mejor funcionamiento del sistema preventivo, se trabaja en una nueva matriz de riesgos-controles penales de la sociedad.
- Se implantan nuevos controles en la gestión económica de proveedores (GENOTE y ORDINIS).

- Se implantan nuevos controles en relación con proveedores y se introduce la cláusula del Código Ético en los contratos de HIDROGEA y Mixtas.
- Se aprueba e implanta el Protocolo Disciplinario.
- Se coordina, como parte de la difusión y concienciación de la altura ética de la compañía la información en los centros de trabajo, a los empleados y a través de la intranet corporativa.
- Se establece un canal ético para que se pueda contactar con el responsable de cumplimiento normativo.
- Se realiza formación on line y presencial sobre cuestiones éticas y protocolos a seguir.

En relación con Protección de Datos (adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) y al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)).

- Se designa un D.P.O.
- Se aprueba el manual de funcionamiento de este
- Se aprueban y distribuyen las Políticas de Protección de Datos Personales.

Respecto al estado de los litigios y controversias existentes:

- Se finaliza definitivamente el conflicto con un Ayuntamiento por la liquidación del canon complementario.
- Se finaliza el conflicto con un Ayuntamiento por noticias de prensa.
- Recursos contra las tarifas de algunos municipios
- Situación relativa a la autorización de vertido de una EDARI gestionada por una empresa mixta.
- Conflictos con un Ayuntamiento por cuestionamiento del contrato de gestión.

Las preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno **durante 2019**, han sido las siguientes:

En relación con PRL

- El responsable informa al Consejo de forma periódica y va elaborando las actualizaciones de las políticas de Seguridad y Salud y diseñan la operativa para la sensibilización de los empleados y la organización respecto a la prevención.

En relación con el Compliance

Cada año se lleva al Consejo un resumen de las actuaciones realizadas el año anterior y de las previstas para el año en curso.

- durante el ejercicio 2019 no ha habido incidencias en materia de cumplimiento penal.

- se ha revisado el Mapa de Riesgos o risk assessment, (con asesoramiento especializado), incorporando algunas actuaciones y eliminando otras, para analizar y evaluar el riesgo de comisión de delitos y poder así prevenirlos en el seno de la organización.
- se han actualizado con nuevas versiones Las Políticas de relaciones con autoridades y funcionarios públicos, de actuación en el sector privado y sobre conflictos de interés.
- se ha continuado con la formación del personal y con los recordatorios periódicos sobre el sistema de prevención de delitos.
- se diseña un Plan de acción que prevé acciones a completar en el corto plazo, en el medio plazo y en el largo plazo.

En relación con Protección de Datos (adaptación a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) y al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Cada año se lleva al Consejo un resumen de las actuaciones realizadas el año anterior y de las previstas para el año en curso

- en 2019 se constituye el Comité Territorial de Protección de Datos de la Región de Murcia
- Se elabora el Registro de Actividades de Tratamiento
- Se implementan nuevas medidas de seguridad para el tratamiento de datos personales y se estandarizan las medidas de seguridad aplicables a nuevos tratamientos
- Se establece la metodología para evaluaciones de impacto
- Se revisan y modifican las Políticas de Protección de Datos Personales con las actualizaciones pertinentes, aprobando nuevos documentos cuando resultan necesarios.
- Se elaboran y complementan los nuevos clausulados para contratos con proveedores y clientes

Respecto al estado de los litigios y controversias existentes

- Recursos contra las tarifas de algunos municipios.
- Situación relativa a la autorización de vertido de una EDARI gestionada por una empresa mixta
- Conflictos con un Ayuntamiento por cuestionamiento del contrato de gestión.
- Resueltos algunos problemas por la adquisición de la participación de otra empresa en una UTE.
- Prórroga contractual de algunos servicios a fecha de su vencimiento.

b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar las preocupaciones críticas.

En Hidrogea, durante los ejercicios 2018 y 2019 se trataron temas económicos, jurídicos y de RSC, así como de PRL, Compliance y Protección de Datos Personales.

En el primer y último Consejo de cada año se hace un análisis de la situación económica (presupuesto y cierre) y se establecen las bases para afrontar el nuevo ejercicio, se exponen temas económicos y se toman decisiones sobre la situación empresarial.

A lo largo del año también se tratan asuntos jurídicos pendientes como el estado de los litigios y controversias existentes, cuestiones acerca de distintas explotaciones (San Javier, Cehegín, Cartagena, Alcantarilla, Abanilla, Águilas, Torre Pacheco, Las Torres de Cotillas) y de las diversas empresas mixtas, así como la completa adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a las instrucciones y procedimiento nuevos que constituyen una mejora continua que persigue la excelencia.

En la estructura existe, además de equipos de trabajo especializados en cada una de las Áreas, existe un responsable específico en materia de PRL un responsable específico en materia de PRL, un Compliance Officer y un Delegado de Protección de Datos, y cada uno de ellos, en el ámbito de su responsabilidad tiene las siguientes funciones: i) controlar las políticas y medidas a tomar; ii) fomento de la cultura corporativa; iii) planificación de acciones para cada ejercicio (revisión y actualización, formación, control, etc.); iv) información al Consejo de Administración de cuestiones críticas e importantes.

Estas figuras, que cuentan con el apoyo del equipo directivo, pretenden detectar conductas o acciones mejorables en una aspiración de aumentar el compromiso con los valores de la prevención, la ética, el cumplimiento de la normativa, la protección de datos de carácter personal, la seguridad y la protección mediambiental, haciendo de la gestión de Hidrogea y sus mixtas un modelo a seguir.

• Contenido 102-35 Políticas de remuneración.

- a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes tipos de remuneración:
 - i. El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos en 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.
- 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.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO:

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

Más concretamente, el sistema estatutario de retribución de los miembros de los Consejos de Administración de Sermubeniel y Aguas de Cieza, de dietas por asistencia, está contemplado en los artículos 16 y 19, respectivamente, de los Estatutos Sociales sobre requisitos y duración del cargo. El monto global anual de la retribución del Consejo de Administración es fijado por la Junta de Accionistas. Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia a las sesiones, así como las indemnizaciones pertinentes por gastos de desplazamiento que origine la asistencia a las reuniones que se celebren, acordadas por el Consejo de Administración.

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

Asimismo, la Junta General de Accionistas de Aguas de Lorca acordó a fecha de 1/12/2015 que los cargos de administradores de la empresa no serían remunerados.

En el caso de Hidrogea (concesiones), no existe remuneración para el Consejo de Administración.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN:

En ninguna de nuestras organizaciones existe personal considerado legalmente como “personal de alta dirección”, todos nuestros trabajadores están vinculados a la Organización mediante un contrato de trabajo laboral, si bien, en este apartado vamos a tener en cuenta aquellos profesionales de la Organización que participan activamente en la toma de decisiones y que son considerados personal directivo de la misma.

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

Personal incluido en Política Retributiva del Grupo Agbar (Suez). Sistema por el que se determina el incremento salarial, en base a la posición en banda salarial por puestos, por un lado, y por otro, por la valoración del desempeño de forma objetiva a través de la herramienta Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), donde un total de 69 (2018) Y 68 (2019) personas han participado.

Este sistema solamente es aplicable a la empresa Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A.

Sistema de Retribución Variable por cumplimiento de objetivos. La Retribución Variable del Personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basado en la consecución de objetivos previamente definidos y que pueden afectar a cualquier área de la empresa. Un total de 62 personas tienen retribución variable en base a la consecución de objetivos profesionales.

Aplicable a todas las sociedades excepto, Aguas de Lorca y Aguas de Murcia, excluidos del mismo Directores Gerentes de Aguas de Jumilla, Sermubeniel y Aguas de Cieza.

• Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración.

a. El proceso para determinar la remuneración.

La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva basada en el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) y objetivos se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación. El indicado Convenio se negocia con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales.

- b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección.

Para la remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva basada en el Sistema de Gestión del Desempeño no se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

- c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.

No procede porque no se recurre a consultores especializados para determinar la remuneración.

• **Contenido 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.

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

- b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.

No procede, no se ha realizado votación.

• **Contenido 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.

La relación entre la retribución total anual del mejor pagado y la retribución media de toda la plantilla es de 4,07 (2018) y de 4,22 (2019)

	SALARIO MÁS ALTO		MEDIA SALARIOS		RELACIÓN	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
AGUAS DE CIEZA	87.110,10€	91.076,98€	19.129,96€	20.282,22€	4,55	4,49
HIDROGEA	128.817,42€	107.461,10€	24.828,78€	26.334,86€	5,19	4,08
AGUAS DE LORCA	104.430,13€	110.150,87€	20.900,73€	23.181,79€	5,00	4,75
AGUAS DE JUMILLA	89.224,13€	92.376,77€	18.089,90€	16.812,80€	4,93	5,49
SERMUBENIEL	72.878,77€	64.726,68€	18.794,31€	19.123,63€	3,88	3,38
EMUASA	103.245,63€	108.010,13€	50.579,55€	51.956,03€	2,04	2,08
UTE	41.115,10€	41.696,58€	9.593,38€	7.916,66€	4,29	5,27

• **Contenido 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 disminuyó en un 21,54%, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada en un 11,11%. Las desviaciones de los salarios a la baja se deben al incremento de personal y por tanto al aumento de la media de personal empleado en los niveles de operarios y personal administrativo.

Comparando 2019 con 2018, la media de los salarios abonados aumentó en un 1,21%, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada en un -1,81%.

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

- Contenido 102-40 Participación grupos de interés.

Lista de los grupos de interés.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Entidades sociales y ambientales	ONGs sociales
	ONGs Ambientales
	ONGs otras
	Caritas
	Unicef
	Cruz Roja
Asociaciones/Federaciones/Juntas	Administradores de Fincas
	Asociaciones de empresarios
	Asociaciones del ciclo Integral del Agua:
	Asociaciones de Vecinos
	Clubs deportivos
	Otras asociaciones
	Grupos anti-deshaucios
	Amas de casa
	Asociaciones de discapacitados
	Organizaciones comunitarias
	Asociaciones de usuarios/consumidores
	Asociaciones profesionales
	Asociaciones Juveniles
	Asociaciones de empleadores/patronales
	Administradores de Fincas
Administraciones públicas y partidos políticos	Consistorios
	Asuntos sociales
	CARM
	Confederación Hidrográfica
	Juntas de arbitraje
	Defensor del Pueblo
	Autoridades reguladoras independientes
	Organismos consultivos
	PP
	PSOE
	IU
	Ciudadanos

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
	Podemos
	Otros
	112
	Protección Civil
	Bomberos
	Cuerpos de Policía
Empresas y particulares	Usuarios (industrial, doméstico y agrícola)
	Hostelería
	Comercios
	Grandes clientes
	Bancos y Cajas
	Socio Privado
	Abonados
	Empresas del sector: Competencia
Medios de Comunicación	Radio
	Periódicos en papel o digitales
	Revistas en papel o digitales
	Medios Sociales
	Blogs, redes sociales
	Líderes opinión en webs
	Televisiones
Empleados y sindicatos	Empleados de cada centro
	Comité de Empresa
	Empleados subcontratados
Colegios profesionales y Comunidad académica	Colegios
	Institutos
	Universidades
	Centros tecnológicos
	OPIs
	Fundaciones e Institutos tecnológicos
	Laboratorios, centros de investigación
	Laboratorios de ideas (think-tanks)
Proveedores	Subcontratas Servicios
	Subcontratas Obras
	Proveedores nacionales
	Constructores/Promotores
	Proveedores locales
	Proveedores internacionales

• **Contenido 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

2018	CARTAGENA	LIMPIEZA VIARIA	FUNCIONARIOS CARTAGENA	PROVINCIAL AGUAS	AGUAS DE LORCA	JARDINES	LIMPIEZA EDIFICIOS	INSTALACIONES DEPORTIVAS	EMUASA	TOTAL
HIDROGEA	27,37%	9,12%	7,66%	55,84%						100,00%
AGUAS DE LORCA					100,00%					100,00%
AGUAS DE CIEZA		40,32%		30,65%		29,03%				100,00%
AGUAS DE JUMILLA				100,00%						100,00%
SERMUBENIEL		36,11%		19,44%		11,11%	33,33%			100,00%
UTE								100,00%		100,00%
EMUASA									100,00%	100,00%

2019	CARTAGENA	LIMPIEZA VIARIA	FUNCIONARIOS CARTAGENA	PROVINCIAL AGUAS	AGUAS DE LORCA	JARDINES	LIMPIEZA EDIFICIOS	INSTALACIONES DEPORTIVAS	EMUASA	TOTAL
HIDROGEA	28,52%	9,51%	7,39%	54,58%						100,00%
AGUAS DE LORCA					100,00%					100,00%
AGUAS DE CIEZA		40,35%		31,58%		28,07%				100,00%
AGUAS DE JUMILLA				100%						100,00%
SERMUBENIEL		36,84%		21,05%		10,53%	31,58%			100,00%
UTE								100%		100,00%
EMUASA									100%	100,00%

• Contenido 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 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 también se tiene en cuenta la que aparece en el Informe de Desarrollo Sostenible de Suez:

<https://www.suez.es/es-es/busqueda?query=Informe+de+Desarrollo+Sostenible+2018>

<https://www.suez.es/es-es/noticias/suez-publica-2019-en-un-zoom-informe-desarrollo-sostenible>

y la adapta a la realidad de los municipios de la Región de Murcia donde opera.

• Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.

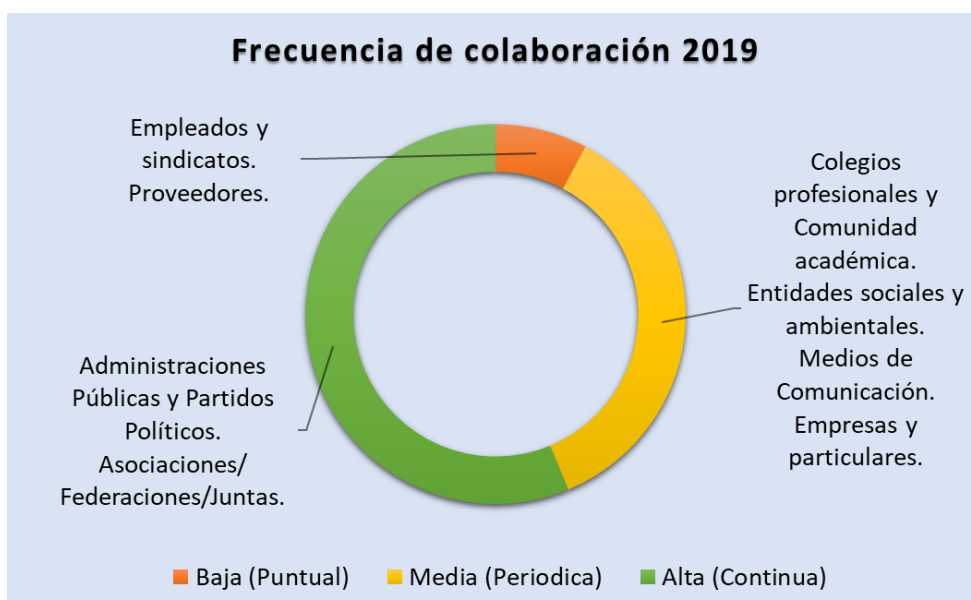
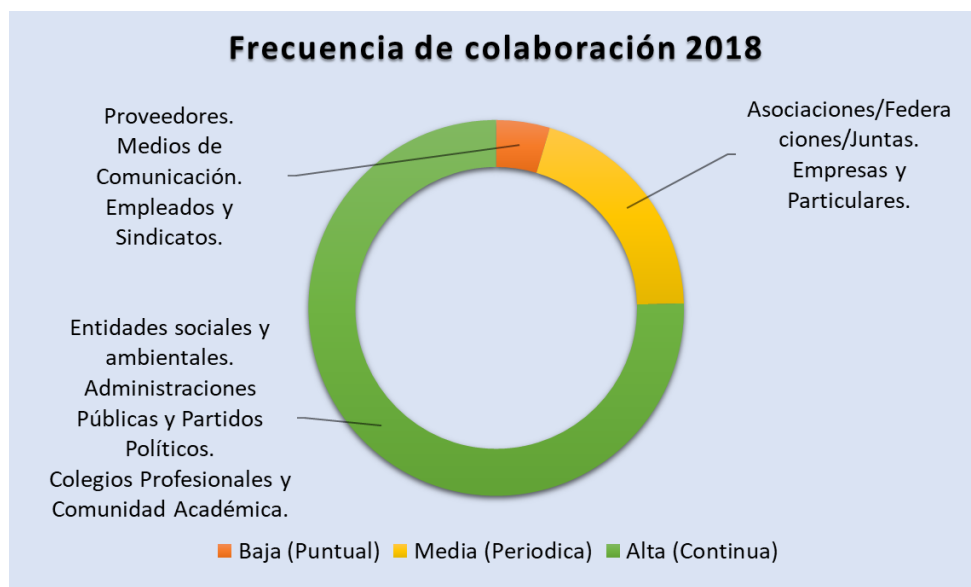
a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.

El compromiso de Hidrogea y sus empresas participadas con los grupos de relación es incorporar su visión en la estrategia empresarial, la escucha activa, la implicación de todas las áreas, seguridad y comunicación. Todo esto asegurará la continuidad del negocio, diferenciará a Hidrogea de las demás marcas de su sector, minimizará riesgos, mejorará la comunicación y procesos internos y mejorará la reputación.

CATEGORÍA	GGII	Nº CONTACTOS 2018	Nº CONTACTOS 2019
Entidades sociales y ambientales	CRUZ ROJA ONCE ASORCAR SOI COLUMBARES Banco de Alimentos AECC CÁRITAS Fundación Jesús Abandonado CEPAIM Fundación HABITO PROYECTO HOMBRE SECRETARIADO GITANO AIDEMAR Comedores Sociales Hospitalidad Santa Teresa Cartagena por la Caridad ANSE Plataforma Acción Social UMU Fundación CATTEL Psicólogos NATURACTUA LORCA BICIUDAD SCOUTS Fundación FADE	60	35
Asociaciones/ Federaciones/ Juntas	Asociación de Consumidores Asociación de promotores Asociación de vecinos Asociación de curtidores HOSTECAR AJE ASTUS ASCOPAC PROMETEO FAVCAC COEC ASOCIACIÓN CONTRA LA DIABETES AMEP CAMARA OFICIAL DE COMERCIO CEEIC APICES ASOCIACIÓN DE HOTELES Junta de Vecinos	26	63

CATEGORÍA	GGII	Nº CONTACTOS 2018	Nº CONTACTOS 2019
	HOSTELOR CECLOR Comunidades de Regantes		
Administraciones públicas y partidos políticos	Ayuntamientos Asuntos Sociales Partidos Políticos Gerencia de Urbanismo ESAMUR CHS Contratación Dirección General del Agua AEMA Agencia Local de la Energía Desaladora de Escombreras Policia Local Bomberos Ejército Consejería de Agua MCT	57	131
Empresas y particulares	LIMUSA SACURSA AIR LIQUIDE MERCADONA HERA JUVER HORMUSA Hacienda del Álamo REPSOL INMOGOLF LA MANGA CLUB CADAGUA	13	27
Medios de Comunicación	Cadena SER Diario LA VERDAD COMARCAL TV Diario LA OPINIÓN La 7 TV COPE ONGA REGIONAL Medios de Comunicación Locales CORRESPONSABLES	4	26
Empleados y sindicatos	Comité de Empresa Embajadores Compliance Officer Trabajadores Depuración	2	13

CATEGORÍA	GGII	Nº CONTACTOS 2018	Nº CONTACTOS 2019
	Comité de Seguridad y Salud Directores de Departamentos		
Colegios profesionales y Comunidad académica	Catedra RSC UMU Cátedra del Agua UMU UMU Cátedra de Sostenibilidad UMU Red de Cátedras Banco de Santander Escuela de Negocios Cátedra de Ingeniería Civil UCAM Decanato Económicas y Marketing UPCT INFO RM Colegios Enseñanza Primaria Institutos Enseñanza Secundaria Colegio de Economistas Colegio Administradores de Fincas Colegio de Ingenieros de Caminos	30	36
Proveedores	MCT FERMA, Administrador de Fincas IDEA Ingeniería SORIGUÉ EXCACIVIL Mejoras Energéticas Saint Gobain INTERLAB OBREMON SEWERIN ADEQUA	3	14



No ha habido participación de los GG.II. en la elaboración del informe por los motivos que se indican en el • Contenido 102-46 Contenido Memoria..

• **Contenido 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.

- ii. Los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.

No procede.

Como se indica en el • Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés., los GG.II. no han participado en la elaboración de este informe, no obstante, Hidrogea y sus empresas participadas continúan con la política de reuniones individuales con los distintos GG.II., 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 GG.II. 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 Hidrogea y a petición propia o de los GG.II. Estas fichas se recopilan en un Excel anual que cuyo resumen se presenta en los Comités de Dirección.

CATEGORÍA	TEMÁTICA/S DE INTERÉS
Entidades sociales y ambientales	Colaboración en acciones desarrolladas por cada una de ellas, ayuda a los colectivos más desfavorecidos, protección del medio ambiente, ética, Gobernanza, uso eficiente de los recursos
Asociaciones/ Federaciones/ Juntas	Transparencia, nuevas formas de comunicación, agilización de trámites, ayuda a colectivos desfavorecidos, facilidades de pago, tecnología e innovación, respeto por el medio ambiente, ética y gobernanza, comunicación y planificación de obras, aviso de cortes programados, comunicación de avería
Administraciones públicas y partidos políticos	Transparencia, gobernanza, ayuda a colectivos desfavorecidos, protección del medioambiente, colaboración, colaboración planes de emergencias, tecnología, innovación, comunicación de cortes de agua o de tráfico (si fuera necesario), Uso eficiente de los recursos naturales
Empresas y particulares	Facilidades de pago, bonificaciones, nuevos canales de contacto, impagados, beneficios, saber hacer, tecnología, Innovación, Comunicación cortes programados, aviso de cortes por avería, planificación de obras que puedan afectar a las zonas comerciales, uso eficiente de los recursos naturales
Medios de Comunicación	Convenios, información, transparencia, gobernanza
Empleados y sindicatos	Medidas de conciliación, de igualdad, Seguridad y Salud, cláusulas particulares, convenio, cláusulas contratos obra y servicios
Colegios profesionales y Comunidad académica	Convenios de colaboración, becas, retos, cátedras, transferencia de conocimiento, I+D+i

CATEGORÍA	TEMÁTICA/S DE INTERÉS
Proveedores	Contratación, gobernanza, transparencia, comunicación, seguridad y salud, medioambiente

GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)

• Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.

- a. La 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.

En 2018 y 2019, Hidrogea y sus empresas participadas, no han realizado estados financieros consolidados.

• Contenido 102-46 Contenido Memoria.

Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

- a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las coberturas de los temas.
- b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe.

El estudio de los asuntos materiales de Hidrogea se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la Compañía, teniendo en cuenta, en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la Compañía.
- Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GGII de la Compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de encuestas internas.

El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado.

Para determinar el contenido de la memoria, se ha realizado hasta la Etapa 1 de la Fase III del proceso del estudio de materialidad que se detalla a continuación:

FASE I IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES	ETAPA 1	IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD IDS SUEZ	LISTADO DE ASUNTOS DE MATERIALES
	ETAPA 2	VALIDACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES	VALIDACIÓN INTERNA DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	LISTADO DE ASUNTOS MATERIALES VALIDADO
FASE II DAFO	ETAPA 1	IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (DAFO)	TRABAJO EN GRUPO PARA IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS	LISTADO DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES
FASE III VALORACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS E IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS GG.II.	ETAPA 1	VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA POR PERSONAL EXPERTO DE TODAS LAS ÁREAS	TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS EN LA COMPAÑÍA	VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS PARA LA COMPAÑÍA
	ETAPA 2	IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GG.II. A PARTIR DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS ASUNTOS PARA LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA	RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LOS ASUNTOS DE RELEVANCIA PARA LOS GG.II. DE LA COMPAÑÍA
FASE IV	ETAPA 1	ANÁLISIS DETALLADO	CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FASE ANTERIOR ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Las fases I, II y III se han realizado en 2020 con los representantes cualificados de cada área. Ahora mismo, nos encontramos entre la segunda y tercera etapa de la Fase III, estando previsto finalizar la Fase IV en 2021 una vez se supere la crisis sanitaria.

Nota: En la elaboración de esta memoria no se ha contado con la participación de los GG.II. debido a la crisis sanitaria provocada por el Coronavirus.

• **Contenido 102-47 Lista de temas 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 aspectos materiales relevantes, puntuado por expertos de la Compañía, según orden de relevancia.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	PROMEDIO
1	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	4,767
2	Ética e integridad	4,667
3	Buen Gobierno y Transparencia	4,533
4	Seguridad y salud laboral	4,500
5	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	4,467
6	Transparencia en las tarifas	4,333
7	Eficiencia en las redes de distribución de agua:	4,333
8	Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	4,300
9	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,300
10	Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,267

No se han determinado los aspectos materiales fuera de la organización.

• **Contenido 102-48 Reexpresión de la información.**

- a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.

No se ha producido.

• **Contenido 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.

No ha habido cambios significativos en el Alcance y Cobertura de cada tema con respecto a Memorias anteriores.

• **Contenido 102-50 Periodo objeto del informe.**

-
- a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada.

Año 2018 y 2019.

• **Contenido 102-51 Fecha del último informe.**

-
- a. Si procede, fecha del informe más reciente.

Año 2017.

• **Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes.**

-
- a. El ciclo de elaboración de informes.

En este caso es bienal, pero se pretende realizar de manera anual.

• **Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.**

- a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: notificaciones@hidrogea.es

• **Contenido 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 fórmulas:
- i. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”.
 - ii. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Exhaustiva”.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (2016): opción Exhaustiva.

• **Contenido 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.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..

• **Contenido 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.
- 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.
 - 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.
- a. Para la selección del proveedor para la verificación externa del informe se ha seguido la Política de Compras de Hidrogea de obligado cumplimiento y que regula las relaciones con los proveedores.

- b. El informe ha sido verificado externamente.
 - i. Se adjunta informe de verificación por parte de empresa externa (ver anexo)
 - ii. 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
 - iii. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización

103- ENFOQUE DE GESTIÓN

• Contenido 103-1: Explicación del tema material y su cobertura

Para cada tema material:

- a. La explicación y el motivo por el que el tema es material.
- b. La cobertura del tema material, que incluye una descripción de:
 - 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.
- c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.
 - a. Dadas las circunstancias creadas por la crisis sanitaria no ha sido posible completar el estudio de material completo, con todas las fases implicadas, no se han podido realizar talleres en el primer semestre de 2020. Por ello se ha tomado la decisión de iniciar el proceso realizando una encuesta de materialidad a personal experto de Hidrogea como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice. A este personal se le pidió que realizasen la encuesta pensando en el punto de vista de sus GG.II.

Tras esta encuesta inicial se han identificado los siguientes asuntos como relevantes. La encuesta inicial contenía 28 posibles temas materiales y estos 10 seleccionados fueron los que recibieron mayores puntuaciones.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	PROMEDIO
1	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	4,767
2	Ética e integridad	4,667
3	Buen Gobierno y Transparencia	4,533
4	Seguridad y salud laboral	4,500
5	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	4,467
6	Transparencia en las tarifas	4,333
7	Eficiencia en las redes de distribución de agua	4,333
8	Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	4,300
9	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,300
10	Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,267

Estos diez aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés.

“b” y “c”:

ASPECTO MATERIAL	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO	IMPLICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS IMPACTOS Y LIMITACIONES
Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	D y F	La organización es responsable de velar para que todos los procesos de acondicionamiento y distribución del agua potable se desarrollen en condiciones para poder servir al ciudadano un agua dentro de los mayores estándares de calidad establecidos, de manera continuada y segura.
Ética e integridad	D y F	La organización es responsable de que el equipo humano que la compone cumpla con los principios éticos establecidos en todas las circunstancias y sean cuales sean su cargo, su nivel de responsabilidad y sus interlocutores.
Buen Gobierno y Transparencia	D y F	La organización tiene que rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad. La cultura ética de la organización tiene unos principios fundamentales que guían sus comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.
Seguridad y salud laboral	D y F	La organización es responsable de proteger, en el desarrollo de sus actividades, la seguridad y salud de sus empleados, subcontratistas y terceros, y de poner a su disposición todos los medios materiales necesarios para conseguirlo.

ASPECTO MATERIAL	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO	IMPLICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS IMPACTOS Y LIMITACIONES
Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	D y F	La organización fomenta las colaboraciones y asociaciones entre el sector privado y el sector público para mejorar la calidad de los servicios. Se construyen alianzas para alcanzar objetivos globales.
Transparencia en las tarifas	F	La organización expone públicamente, en su pág. web correspondiente, el detalle de las tarifas de su servicio para cada municipio en el que presta servicio. Además, en el canal de YouTube "HIDROGEA RM" puede encontrar un video explicativo: https://www.youtube.com/watch?v=25ShzfkOgec&ab_channel=HIDROGEARM
Eficiencia en las redes de distribución de agua	D y F	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.). La organización pone todos los medios materiales y humanos a su alcance para conseguir obtener la máxima eficiencia en las redes de distribución de agua potable para optimizar al máximo el uso del recurso natural tan preciado y escaso como es el agua.
Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	D y F	La organización es responsable de que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo para todos los centros de actividad y empleados que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

ASPECTO MATERIAL	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO	IMPLICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS IMPACTOS Y LIMITACIONES
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	F	La organización es responsable de poner al alcance de los clientes los medios para que pueda presentar sus reclamaciones, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las mismas, así como de realizar una evaluación periódica de su satisfacción respecto al servicio que la organización está prestándole con el objetivo de mejorar el servicio.
Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	F	La organización es responsable de garantizar el acceso al agua y al saneamiento a todos los ciudadanos que pertenecen a los municipios donde prestan su servicio, así como realizar el mantenimiento de las infraestructuras que gestiona para poder prestar el servicio.

*D=Dentro de la organización; F= Fuera de la organización.

• Contenido 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 los 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.

En Hidrogea y sus empresas participadas somos conscientes de que nuestra actividad está directamente relacionada con la calidad de vida de las personas. Por tanto, en cada una de nuestras decisiones intentamos aplicar los siguientes principios:

- Excelencia
- Innovación
- Diálogo
- Desarrollo de negocio sostenible
- Desarrollo local

Para conseguir este objetivo tenemos una política de gestión integrada basada en los tres ejes del desarrollo sostenible: social, ambiental y eficiencia.

Las principales actividades (incluidas en el alcance de los SS.GG) desarrolladas por nuestra organización serían:

- El tratamiento de agua potable (potabilización), abastecimiento y los servicios de gestión asociados (compra, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento, contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente).
- La gestión de la red de saneamiento (mantenimiento, inspección y rehabilitación).
- La recolección, depuración, control de vertidos de las aguas residuales y control analítico del agua residual.
- La elaboración de estudios, anteproyectos, y proyectos de ingeniería básica y de detalle del ciclo integral del agua.
- La construcción de obras.
- Los servicios de servicios de limpieza viaria, el mantenimiento de parques y jardines y limpieza de edificios públicos en determinados municipios.

A partir de nuestro Sistema de Gestión se implementan los controles y acciones necesarias para lograr la eficacia y mejora continua en nuestras actividades, se definen las responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo según la organización y la asignación de recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas definidos en nuestro programa anual de mejoras.

Además de todo ello, con carácter anual, se convoca el Comité de Revisión del Sistema de Gestión liderado por la Dirección donde se contemplan y revisan los siguientes puntos:

- Idoneidad de Políticas de Gestión
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de gestión
- Cambios en las necesidades y expectativas de los grupos de relación, incluidos los requisitos legales y otros requisitos
- Resultados de la evaluación de aspectos ambientales (Sistema ISO 14001)
- Resultados de la evaluación de peligros y gestión de riesgos (Sistema APPCC-ISO 22000)

- Resultados de la Revisión de los usos energéticos y oportunidades de mejora (Sistema ISO 50001)
- Cambios en los riesgos y oportunidades
- Grado de cumplimiento de objetivos y metas y eficacia de las acciones tomadas para bordar riesgos y oportunidades
- Evaluación Satisfacción Clientes y retroalimentación de los grupos de relación
- Informes, Indicadores (Seguimiento y medición), Desempeño de los procesos y conformidad de los productos o servicios
- Desempeño de Proveedores y Contratistas
- Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
- No Conformidades y Acciones Correctivas
- Situaciones de Emergencia y Retirada del producto (Sistema APPCC- ISO 22000)
- Adecuación de los recursos
- Comunicaciones Externas e Internas
- Oportunidades de Mejora continúa

Contamos con certificaciones alineadas con nuestros esfuerzos por dar un servicio de calidad y proveer de un ambiente de trabajo óptimo y seguro a nuestros empleados.

- Gestión de la Calidad, según ISO 9001:2015.
- Gestión Ambiental, según ISO 14001:2015.
- Prevención de Riesgos Laborales, OHSAS 18001/ISO 45001:2018 (a partir de noviembre de 2019).
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000:2018
- Gestión Energética, según ISO 50001:2018.
- Continuidad de Negocio, según ISO 22301:2012.

Destacar también la realización de distintos informes de carácter voluntario, que pone de manifiesto el compromiso de la organización con la transparencia, el desarrollo sostenible y el medio ambiente como son:

- Cálculo y Verificación Huella de Carbono, según ISO 14064-1:2012. Identificación de aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- Elaboración, Verificación por empresa externa y Publicación del Informe de Desarrollo Sostenible. Ejercicio de transparencia donde rendimos cuentas a los grupos de interés tales como empleados, proveedores, clientes, sociedad, etc.
- Auditorías legales financieras.

Existen diferentes aplicaciones utilizadas para ayudar en la gestión, de entre todas ellas podemos destacar:

- EVAM: Evaluación de aspectos ambientales
- GRO: Gestión de riesgos Operativos
- PRG: Programa de Gestión
- PANDORA: Evolución y control de Indicadores

- GESDOCAL: Programa de Gestión Documental
- Aplicación de Evaluación de Proveedores: Evaluación de la satisfacción de los proveedores
- Continuity Risk Assessment: Evaluación de riesgos relacionados con Continuidad de Negocio

Sabemos que todas y cada una de las acciones que realizamos tienen un impacto en el medio ambiente y en el día a día de cada uno de los ciudadanos a los que servimos. Por eso trabajamos para que nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible crezca año tras año, y nuestros servicios vayan más allá de la gestión del ciclo integral del agua.

Con el fin de hacer realidad la sostenibilidad medioambiental y desarrollar un mayor compromiso social con los colectivos más vulnerables, hemos elaborado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, con unos objetivos generales que guían nuestras actuaciones:

REwater Global Plan (2017-2021), una hoja de ruta que nos permitirá avanzar a nivel de Grupo dando respuesta a nuestra responsabilidad ambiental, social y económica como empresa, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

A través del REwater Global Plan hemos establecido compromisos firmes y cuantificables a nivel Grupo dirigidos a reforzar el modelo de economía circular y sostenibilidad ambiental en toda nuestra actividad.

- Luchar contra el cambio climático: alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico.
- Preservar el agua como fuente de vida: reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante mediante soluciones dirigidas a la reutilización y la minimización de pérdidas en la red.
- Alcanzar la autosuficiencia energética: Re-definición de nuestras plantas de tratamiento en biofactorías que permiten, además de tratar el agua recuperando la vida biológica de los ríos y mejorando la salud de las personas, ser generadoras de energía y recursos para otros sectores industriales.
- Proteger los espacios naturales: Por ello, hemos incorporado el compromiso de preservar y recuperar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.
- Trabajar con proveedores sostenibles: seleccionar al 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible y responsabilidad social y medioambiental
- Garantizar el acceso al agua: No solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de accesibilidad. Garantizando el acceso al agua a las familias en situación de dificultad económica, impulsando fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.
- Garantizar la igualdad y la diversidad: alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de personas con discapacidad en la compañía.

- Concienciar a la ciudadanía: Sensibilizar y concienciar a los ciudadanos sobre el buen uso y cuidado del agua y del medio ambiente con campañas, programas educativos y visitas a nuestras instalaciones dirigidas a fomentar el uso responsable del agua a más de 14,5 millones de personas.
- Conseguir 0 accidentes laborales: Nuestros profesionales son el motor de nuestra compañía. Y cuidarlos, una prioridad. Por ello, estamos comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.

Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio:

En Hidrogea y sus empresas participadas trabajamos día a día para la prestación de un servicio seguro y de calidad, es por eso, que se implantan distintas acciones de mejora para aumentar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés.

- Cuidamos la calidad de tu agua. El control de la calidad del agua es nuestro principal objetivo. Hemos desarrollado un Plan de Control Analítico Anual consensuado con la Autoridad Sanitaria, en el que se establece la frecuencia y los diferentes parámetros a analizar, siempre asegurando el total cumplimiento de la normativa (Real Decreto 140/2003 y Real Decreto 902/2018, que regulan criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, Real Decreto 314/2016 que incorpora los criterios básicos para la protección de la salud en contra de los peligros derivados de las radiaciones ionizantes en las aguas destinadas a consumo humano y el Real Decreto 865/2003, que regula los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionela) y otros criterios establecidos por la Dirección General de Salud Pública perteneciente a la Consejería de Salud de la Región de Murcia.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio externo certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al Ministerio de Sanidad y volcados en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).

- Análisis de Control en red de distribución: caracteres fisicoquímicos, organolépticos y microbiológicos del agua.
- Análisis Completo de la red y depósitos: caracteres organolépticos, fisicoquímicos, metales, trihalometanos, plaguicidas, hidrocarburos aromáticos policíclicos y caracteres microbiológico.
- Análisis de Radiactividad
- Análisis de Boro y PVC
- Análisis de Legionela

Asimismo, disponemos de sistemas de control automático, que nos permiten, mediante nuestros sistemas de telemando y telecontrol, controlar y corregir en continuo los indicadores de calidad del agua: Cloro Residual, pH, Conductividad y Turbidez.

Estos controles automáticos vienen a complementar los controles efectuados en Laboratorio en cumplimiento del Plan de Control de Calidad del Agua Potable por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

Se pueden consultar los informes de calidad de agua suministrada en la página web de la empresa.

- Compromisos de servicio al cliente. Herramienta utilizada para aumentar la calidad y satisfacción de nuestros clientes. Se adquieren cinco compromisos:
 1. Efectuar la instalación del contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.
 2. Dar respuesta a tu queja o reclamación en un plazo no superior a diez días laborables.
 3. Corregir en un plazo de seis días laborables las lecturas incorrectas.
 4. Comunicarte de forma inmediata, o a través de la factura, los consumos excesivos verificados por nuestro servicio de lecturas.
 5. Ejecutar de forma inmediata una serie de gestiones comerciales
- Averías e Incidencias: Mediante un adecuado mantenimiento de las conducciones y tuberías de abastecimiento y saneamiento, así como de todas las infraestructuras que las componen, damos servicio a la población del Municipio de Murcia 365 días al año 24 horas al día, con una filosofía donde la atención al cliente, el respeto de los procesos con el medio ambiente, y la eficiencia hidráulica y energética son nuestros principales objetivos.

La principal herramienta de control se realiza a través del Sistema de Telemando que nos proporciona en tiempo real el estado de funcionamiento de la red. Desde el Centro de Control se operan las válvulas reguladoras que estabilizan y modulan la presión en función de las necesidades del suministro y nos aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red. Además, se dispone de la aplicación SCADA, consistente en una plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas, que permite la visualización de las señales de cada estación. Este programa permite la interacción con los actuadores vía remota por los Operadores de Telemando en el Centro de Control. El Centro de Control es la columna vertebral de la operación, desde allí se realiza el monitoreo y/o detección de situaciones o incidencias que pueden afectar a la continuidad de suministro y a la calidad del agua.

Acciones específicas:

- Actualización y digitalización datos cliente
- Plan estratégico telelectura
- Gestión contactos canal Whatsapp
- Página Web accesible y bilingüe
- Reducción de quejas no conformes
- Charlas sobre “Cultura de Calidad del Agua”
- Análisis y selección de propuestas de mejora operativa de las instalaciones hidráulicas

- Plan de mejora de acometidas críticas de saneamiento por continuos atranques
- Definición de propuestas de renovación de grandes infraestructuras
- Reducción de olores procedentes del alcantarillado en vía pública
- Evolución mobility en GIOT. Desarrollo de versión de GIOT Móvil o similar, que permita reportar al cliente el estado de cualquier avería o queja, situación de expediente y aviso de obra en tiempo real
- Adaptación a los Planes de Seguridad del Agua (R.D. 902/2018)
- Implementación de terminales de atención a clientes
- Mejora del sistema de Cita Previa

Buen Gobierno y Transparencia.

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones sean alineado con las prácticas de buen gobierno e incluye aspectos de sostenibilidad.

Se dispone de un Departamento Jurídico con distintos profesionales, los cuales velan por el cumplimiento de la ley en toda la organización. Asimismo, los distintos Directores de Departamento aplican el cumplimiento de dicha ley en cada una de sus competencias.

También, con la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (Compliance Officer) se fortalece el esfuerzo realizado por la organización para el cumplimiento de la ley.

De esta forma y como consecuencia del compromiso adquirido con el cumplimiento de la Ley, se desarrollan distintos documentos y Políticas:

- Políticas para dar cumplimiento al Nuevo Reglamento de Protección de datos.
- Política de Igualdad
- Política de Biodiversidad
- Política de salud y bienestar para empleados/as
- Política de movilidad sostenible
- Política de Sostenibilidad o Responsabilidad Social Corporativa
- Política de derechos humanos
- Política de diversidad y no discriminación
- Política medioambiental
- Política de lucha contra el cambio climático
- Política de innovación
- Política de Privacidad
- Política de Ejercicio de Derechos
- Política de Cumplimiento Fiscal
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés
- Código de Conducta.
- Estatuto Compliance Officer

Además, se disponen de diferentes aplicaciones informáticas usadas para su gestión y control como:

- GESTRAI: Programa de gestión de normativa y de requisitos legales.
- APLICACIÓN DE SOLICITUDES DE CONTRATO: Aplicación utilizada para reportar la documentación técnica y jurídica para la licitación de contratos.
- APLICACIÓN DE CONTRATOS: Seguimiento de los contratos de la organización
- APLICACIÓN DE FACTURAS: Control de las facturas de la empresa vinculadas con el contrato correspondiente

Acciones específicas:

- Acercamiento de la Gerencia, reuniones abiertas con Grupos Políticos
- Campañas y acciones de comunicación con los Grupos de Relación
- Actualización y Mantenimiento de la Página Web
- Reuniones presenciales de las mesas sectoriales e individuales con los Grupos de Relación
- Proyecto Centro de Atención al Visitante (CAV) en ETAP La Contraparada

Ética e integridad:

En Hidrogea disponemos de un Código Ético que define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Estos valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de Hidrogea.

En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para la empresa, actuar con responsabilidad y ética en sus actividades, de cara a todos los grupos de relación.

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código Ético y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

Asimismo, debe emplearse este canal para notificar posibles incumplimientos del Código Ético y sus políticas y procedimientos a través del formulario de consulta y del formulario de notificación de irregularidades.

- Sistema de Riesgos Penales (Compliance): Sistema implantado en la organización en el cual se definen distintas políticas y se desarrolla el código de conducta que proporciona directrices claras a sus profesionales en la realización de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores y/o colaboradores externos.

Se designa la figura del Compliance Officer, órgano unipersonal con competencias en el ámbito de la ética, la prevención y cumplimiento legal que se encargará del control y la ejecución de las normas contenidas en el Código de Conducta.

- Distintos Contenidos en la Página Web Corporativa:
 - Portal de Transparencia: a través de este portal la ciudadanía podrá 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.
 - Perfil del Contratante: 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, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación
 - Empleo: en este apartado se pueden consultar las ofertas de empleo de Aguas de Murcia, la documentación necesaria para acceder a las mismas, así como el estado del proceso de selección.
 - Código de Conducta: define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos son una parte central de la estrategia y el desarrollo (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).
- Plan de Igualdad: El objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral. Para ello se ejecutan una serie de acciones, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad, en cada uno de los ámbitos objeto de análisis en el diagnóstico de la situación de la organización, realizado previamente. Dentro de la documentación desarrollada podemos encontrar la Política de Igualdad, la Guía de Buenas Prácticas de Igualdad, el Reglamento de Funciones de la Comisión de Igualdad, el Compromiso de la Dirección con la Igualdad, el protocolo de Acoso, etc.

Acciones específicas:

- Consolidación del Sistema Compliance

Seguridad y salud laboral

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de prevenir accidentes laborales.

Acciones específicas:

- Consolidación de los Planes de Seguridad aprobados por el CNPIC
- Consolidación del Plan de Protección Especifico (PPE)
- Implantación de las “10 reglas que salvan”.
- Realización de planes de evaluación de riesgos en las instalaciones
- RGP, objetivo de reducción de accidentes.

- Planes de formación en seguridad y salud

Colaboración y alianzas entre el sector público y privado

Hidrogea es consciente de la importancia de apostar por la colaboración público-privada para superar la inseguridad, la inestabilidad y las posibles crisis. Por ello, trabajamos con el lema de no dejar a nadie atrás. Como empresa socialmente responsable, desde hace años, colaboramos con los ayuntamientos de los municipios en los que gestionamos el servicio de agua, implantando medidas sociales dirigidas a colectivos vulnerables.

El proyecto H2O30 Cartagena Sostenible es una iniciativa impulsada por Hidrogea, con la que pretende unir esfuerzos para lograr el progreso, la modernización y la igualdad social de Cartagena. Basado en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que dice que un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Con la firma del Manifiesto H2O30, “se comprometen a trabajar colectivamente para impulsar un cambio responsable que permita el desarrollo de Cartagena en igualdad, accesibilidad y sostenibilidad”, que ayude a convertirla, durante los próximos años, en una ciudad referente en innovación y respeto al medio ambiente

Acciones específicas:

- Plan de dialogo con los Grupos de Relación.
- Seguimiento de los temas de interés de los GG.II a través de diferentes canales:
 - Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
 - Redes sociales: Twitter, Instagram.
 - Teléfono, correo electrónico de contacto.
 - Páginas web.
 - Directamente en las oficinas de atención al cliente.

Transparencia en las tarifas

Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.

Acciones específicas:

- Inclusión en la página web de la explicación del contenido de cada factura por municipios.

Eficiencia en las redes de distribución de agua

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

Acciones específicas:

- Reducción del Agua No Registrada (ANR)
- Reducir el consumo de energía debido a acciones de eficiencia y sostenibilidad.
- Incrementar % Energías Renovables.
- Implantación Sistemas Gestión de Activos (AQUACIS GA)
- Implantación Funcionalidades de Movilidad en GIS (WICOT)
- Campañas publicitarias.

Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos

Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.

Acciones específicas:

- Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público
- Licitaciones de servicios
- Evaluación de proveedores

Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones

Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.

Independientemente del tema material al que se refiera, Hidrogea dispone de distintos mecanismos formales para la recogida de quejas y/o reclamaciones ya sean tanto a nivel interno como externo.

- Presencialmente en las Oficinas mediante Registro de Entrada.
- A través de la página web en:
 - Reclamaciones
 - Canales de Contacto (
- A través del teléfono de Atención al Cliente
- A través del Buzón de Sugerencias
- A través de las redes sociales

Acciones específicas:

- Implantación de gestiones on-line “Oficina Virtual”:
 - Facturas y pagos.
 - Lecturas y consumos.
 - Nuevos contratos.
 - Modificación de datos.
 - Incidencias y reclamaciones.
- Establecimiento en la web de un área específica de clientes.
- Autolectura de tu consumo de agua, supondrá que la facturación se corresponda con tu consumo real.
- Avisos de todas las interrupciones en el servicio con una anticipación de más de 24 horas.

- El cliente puede comunicar anomalías o posibles fraudes

Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento

Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.

Acciones específicas:

- Implantación de un Plan de Gestión Integral de Mantenimiento de alcantarillado (GIMA)
- Plan de pago “12 gotas”.
- Tarifas Bonificadas que suponen la reducción de las cuotas de servicio para grupos específicos con circunstancias de necesidad o en peligro de exclusión social.
- Fondos Sociales para proporcionar ayudas a los sectores de la población más necesitados.

• Contenido 103-3: Evaluación del enfoque de gestión

Para cada tema material:

- a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos:
 - i. Los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión.
 - ii. Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión.
 - iii. Cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.

Se realizan reuniones del comité de evaluación del sistema de gestión donde se analiza la evolución de cada una de las medidas establecidas para cada una de las áreas o departamentos en los que se divide el servicio y en los que están incluidos todos los temas materiales.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, como la norma ISO 14001:2015 sobre sistemas de gestión ambiental, el cálculo de la huella de carbono bajo la norma ISO 14064-1:2012, ISO 50001:2018 por eficiencia energética, ISO 9001:2015 sobre calidad e ISO 22000:2018 por inocuidad, ISO 22301:2012 para la Gestión de la continuidad del Negocio; así como auditorías legales financieras, de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019) y verificación de la memoria de Desarrollo Sostenible (en el presente informe se realiza una evaluación bienal debido a

que no se presentó la memoria en 2018). A través de estas auditorías se evalúa el enfoque de gestión en cada uno de los temas materiales.

En la página web de Hidrogea www.hidrogea.es, así como en las correspondientes páginas web de sus empresas participadas, se puede encontrar respuesta a la evaluación de cada uno de los temas materiales.

- **Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio:** análisis constantes y su publicación en las diferentes webs de los municipios. La calidad del agua que Hidrogea suministra cumple siempre con todos los estándares y normativas. No ha sufrido ningún cambio en el enfoque de gestión. Continuamente se realizan cursos de formación y se mejoran instalaciones para ofrecer el mejor servicio. En Hidrogea se mantienen vigentes los certificados de calidad y sistemas de gestión, de momento no hay ningún cambio en el enfoque de gestión. Sistema APPCC-ISO 22000 para la evaluación de peligros y gestión de riesgos. Canales presenciales y no presenciales. Servicio tanto de atención al cliente como control y monitorización del servicio 24/7, Adaptación al R. D. 1290/2012, Control de Aliviaderos. Implantación de la cita previa.
- **Ética e integridad:** Implantación del Sistema Compliance, código de Conducta, portal de Empleo, portal de Proveedores, portal de Transparencia, comunicación Externa (twitter, instagram, Notas de Prensa, etc.). En los informes anuales del Compliance Officer no se han detectado incumplimientos en la ética o la falta de integridad del personal perteneciente a la organización.
- **Buen Gobierno y Transparencia:** publicación del informe de sostenibilidad, transparencia, publicación de datos en webs (www.hidrogea.es). Actualización Portal de transparencia. Implantación del Sistema Compliance, comunicación Externa (twitter, instagram, Notas de Prensa, etc.), auditorías externas.
- **Seguridad y salud laboral:** Aplicación de política de seguridad y salud específica aparte y seguimiento y control mediante un sistema implantado y certificado en base a la norma internacional OSHAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019. Auditorías externas del sistema implantado.
- **Colaboración y alianzas entre el sector público y privado:** Creación de cátedras con las universidades de la Región, convenios de colaboración, proyectos, con universidades, centros de investigación, empresas, administración, asociaciones, etc. Ver • Contenido 102-12 Iniciativas externas y • Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones.
- **Transparencia en las tarifas:** En la página web de Hidrogea www.hidrogea.es aparece una explicación, para cada municipio de las tarifas y el contenido de las facturas. Las tarifas tienen en cuenta las características específicas del municipio y la legislación vigente actual. Acceso a diferentes tipos de facturaciones (tarifa social, 12 gotas, factura digital, etc.).
- **Eficiencia en las redes de distribución de agua:** Implantación de la tele-lectura, microsectorización de las redes de distribución, actuaciones rápidas de reparación de las posibles roturas, digitalización del trabajo de mantenimiento de redes, monitorización en continuo de las redes y sus elementos, búsqueda de

fugas, mínimos nocturnos, panel ANR, etc. Seguimiento en continuo de objetivos y medidas adoptadas a través de la aplicación PRG.

- **Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos:** Portal de contratación, adaptación de la Organización a la nueva Ley de contratos del Sector Público y al Reglamento RGPD, Reducción de la documentación para la contratación. Cumplimiento con la política de compras y la ley de contratación del sector público. No existencia de no conformidades en las auditorías externas del sistema de gestión (ISO 9001:
- **Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones:** encuestas periódicas de atención al cliente. Periódicamente se realizan estas encuestas para conocer la opinión de los clientes. Continuamente se trabaja para optimizar los servicios. 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. Canales presenciales y no presenciales. Servicio tanto de atención al cliente como control y monitorización del servicio 24/7. Implantación de la cita previa.
- **Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento:** Nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión. Aumento del fondo social. Cada año se realiza la renovación y ampliación de las redes de distribución y saneamiento. Aprobación bajada de tarifas.

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO

• Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido.

- a. El valor económico directo 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 a gobierno (por país).
 - inversiones en comunidades.
 - iii. valor económico retenido «El valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido».

CREACIÓN DE RIQUEZA (MILES DE EUROS)	2017	2018	2019
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	190.406.353,73€	187.955.856€	186.334.542€
a) INGRESOS	190.406.353,73€	187.955.856€	186.334.542€
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (a+b+c+d)	188.458.001,41€	197.318.027€	201.001.650€
a) COSTES OPERATIVOS	130.908.454,21€	137.227.675€	141.687.931€
b) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	36.381.151,70€	36.992.084€	38.330.072€
c) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	15.036.977,52€	17.793.566€	17.096.927€
d) IMPUESTOS	4.604.883,48€	5.304.702€	3.886.720€
f) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD ²	1.526.534,50€	3.839.457,07 €	
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	1.948.352,32	-9.362.171	-12.667.108

² Esta cantidad no se suma con el VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO porque ya está contemplado en los otros conceptos incluidos en el cálculo.

- b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir significación.

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

• **Contenido 201-2: 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, regulatorio 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

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

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. Además, los períodos 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 y una degradación de los acuíferos, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

Para 2030, casi la mitad de la población mundial habitará en áreas marcadas por estrés hídrico severo. Esta es una de las consecuencias del Cambio Climático a corto plazo y en

Murcia se notan especialmente. La Cuenca del Segura es una de las más secas a nivel nacional, arrastra un histórico déficit de agua que ha producido la sequía más larga de los últimos 40 años. Los recursos para la Región dependen de aportaciones externas como los trasvases, la compra de agua al Taibilla y desaladoras.

En el caso de la Región de Murcia el mayor consumo de agua es para la agricultura, este es su motor económico y por eso es tan importante aprovechar hasta la última gota y hacerla eficiente. En este sentido la Región se sitúa como ejemplo de buenas prácticas en depuración a nivel internacional. Con un total de 93 depuradoras en todo el territorio, se depura el 100% del agua utilizada, y es referente en reutilización del agua depurada, dándole una segunda vida como agua para el riego.

Un Informe de Desarrollo Hídrico de las Naciones Unidas 2017 señaló que el 80% de las aguas residuales vertidas al medio ambiente no recibe el tratamiento adecuado, un problema altamente contaminante para las aguas subterráneas locales y las vías fluviales mundiales a medida que aumentan las poblaciones, la producción de alimentos y la expansión industrial. En la Región de Murcia, gracias a su histórica carencia, desde hace años se han puesto todos los medios para evitar esta situación y con muy buenos resultados.

Hidrogea, ha concentrado todos sus esfuerzos para dotar a sus instalaciones de los últimos tratamientos y procesos y poder reutilizar el agua sin el menor riesgo. Así, hoy en día, las EDARS (Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales) se han convertido en instalaciones con un proceso circular y tienden al vertido cero, ya que sus procedimientos generan agua para regadío y energía para iluminación de sus propias infraestructuras, facilitando así la lucha contra el cambio climático y la conservación de la naturaleza.

Hidrogea, a través de sus concesiones y empresas participadas, Aguas de Murcia, Aguas de Lorca, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla y Sermubeniel, gestiona en la Región 33 depuradoras, de las cuales se reutiliza prácticamente el 100% de sus aguas tratadas. Casi la totalidad de esa agua se cede a los agricultores para el riego de sus cultivos, aunque también tiene un uso ambiental, industrial, urbano y recreativo.

Claro ejemplo de la calidad de las aguas depuradas se puede encontrar en las lagunas de Cabezo Beaza; unas grandes extensiones de agua dulce producidas por la EDAR en las que, además de servir de riego para el campo de Cartagena, son el hábitat ideal para una gran diversidad de aves acuáticas, entre las que destacan especies en peligro de extinción como la Malvasía Cabeciblanca, un pato que se ve atraído por la adecuada calidad del agua.

En su afán de conseguir el residuo cero, las EDARS han ido evolucionando y reduciendo todas sus emisiones, convirtiendo los gases producidos en sus procesos, en el combustible de los motores que generan la energía eléctrica utilizada en la propia planta.

Todos estos esfuerzos redundan, además de en el entorno y en los clientes, en beneficio de la empresa, Hidrogea participa en el uso y desarrollo de nuevos recursos energéticos más limpios, mejora su posicionamiento y aumenta su reputación corporativa como empresa sostenible.

• **Contenido 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. Cuando se hizo la estimación.
- c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones 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.

No existe Plan de Pensiones para Hidrogea y sus empresas participadas excepto para Aguas de Murcia (Art. 32 Convenio de Aguas de Murcia). El fondo está externalizado y queda adscrito al Fondo de Pensiones denominado "Pensiones Caixa97, Fondo de Pensiones". Cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez permanente.

APORTACIÓN MENSUAL AL PLAN DE PENSIONES EMUASA	2017	2018	2019
Personal fijo	39,24	39,93€	40,93€
Personal temporal	7,85	7,99€	8,19€
Aportación anual	104.383,95,49€	106.006,04€	106.659,96€

• **Contenido 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 crédito a la exportación (ECA).
 - vii. Incentivos financieros.
 - viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.

	2018	2019
AYUDAS FINANCIERAS RECIBIDAS DE GOBIERNOS, SUBVENCIONES, ETC.	712.715,65 €	343.827,25 €

- b. La información incluida en la 201-4 - a por país.

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

- c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.

EMPRESA	% PARTICIPACIÓN
AGUAS DE MURCIA	51% Ayuntamiento de Murcia.
AGUAS DE CIEZA	51% Ayuntamiento de Cieza.
AGUAS DE JUMILLA	51% Ayuntamiento de Jumilla.

EMPRESA	% PARTICIPACIÓN
AGUAS DE LORCA	51% Ayuntamiento de Lorca.
SERMUBENIEL	51% Ayuntamiento de Beniel.
HIDROGEA	100% Capital privado.

202 – PRESENCIA EN EL MERCADO

• **Contenido 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.

Ninguna proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos.

La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el correspondiente Convenio Colectivo negociado con las representaciones legales de los trabajadores, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo. No existen diferencias por sexo en cuanto a las remuneraciones.

	2018	2019
SMI	10.302,60 €/año	12.600 €/año
SALARIO MÍNIMO PROMEDIO	19.280,76 €/año	18.806,16€/año
RATIO salario de categoría inicial y el salario mínimo	1,87	1,49

- 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 procede.

Todas las sociedades están radicadas en la Región de Murcia y se someten a la legislación europea, nacional y autonómica que, además, son de aplicación en sus contratos de obra o servicio con terceros.

- 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 procede, el salario viene fijado en función de los diferentes convenios establecidos en los que no existe diferenciación por sexo. Las bases salariales para cada convenio son fijas.

d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.

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

EMPRESA	DEFINICIÓN LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS
HIDROGEA	REGIÓN DE MURCIA
AGUAS DE LORCA	MUNICIPIO DE LORCA
AGUAS DE CIEZA	MUNICIPIO DE CIEZA
AGUAS DE JUMILLA	MUNICIPIO DE JUMILLA
SERMUBENIEL	MUNICIPIO DE BENIEL
EMUASA	MUNICIPIO DE MURCIA
UTE	MUNICIPIO DE LAS TORRES DE COTILLAS

• **Contenido 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.

EMPRESA	% ALTOS DIRECTIVOS SON LOCALES		DEFINICIÓN ALTOS DIRECTIVOS	DEFINICIÓN LOCAL	DEFINICIÓN LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS
	2018	2019			
HIDROGEA	42,9%	42,9%	PERSONAL DIRECTIVO DE LA EMPRESA	RADICADO EN LA REGIÓN DE MURCIA	REGIÓN DE MURCIA
HIDROGEA CARTAGENA	100%	100%			AREA DE INFLUENCIA MURCIA ESTE
AGUAS DE LORCA	100%	100%			LORCA
AGUAS DE CIEZA	66,3%	66,3%			CIEZA
AGUAS DE JUMILLA	100%	100%			JUMILLA
SERMUBENIEL	66,3%	66,3%			BENIEL
EMUASA	71,4%	71,4%			MURCIA CENTRO Y PEDANIAS
UTE	0%	0%			TORRES DE COTILLAS

b. La definición de “altos ejecutivos”.

Hidrogea y sus empresas participadas establecen que el personal, dentro de sus organizaciones, considerado como “altos ejecutivos” es el Personal Directivo de cada una de las empresas.

c. La definición geográfica de la organización para “local”.

Hidrogea y sus empresas participadas establecen la definición geográfica para “local” son todas aquellas localizaciones radicadas dentro de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.

Para definición de “ubicaciones con operaciones significativas” ver • Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

• Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.

- a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios de apoyo público.
 - b. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda.
 - c. Si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.
- a. El grueso de las inversiones de la empresa se ha dirigido a la construcción de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua), sustitución e instalación de nuevos contadores, etc.

HIDROGEA y empresas mixtas pequeñas			
Año	Inversiones en redes de abastecimiento y saneamiento	Otras	Inversión total
2018	1.271.862,95 €	2.926.573,53 €	4.198.436,48 €
2019	1.834.236,74 €	2.866.980,46 €	4.701.217,20 €

EMUASA			
Año	Inversión total	Inmovilizado material	Inmovilizado intangible
2018	4.461.730,34 €	2.926.573,53 €	4.198.436,48 €
2019	2.700.605,31 €	57.936,13 €	4.393.794,21 €

En EMUASA el grueso de las inversiones y actuaciones 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 en las comunidades afectadas por las inversiones son múltiples:

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

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

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

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

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

• **Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos.**

a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.

Destacan como impactos económicos significativos indirectos las Tarifas Especiales y los Fondos Sociales. Los municipios que ponen a disposición de sus clientes ayudas para las familias que no pueden hacer frente al recibo del agua son:

FONDO SOCIAL	Nº Contratos		Importes	
	2018	2019	2018	2019
AGUILAS	175	155	35.631,78 €	33.286,44 €
ALCANTARILLA	140	234	24.715,60 €	52.490,46 €
BENIEL	16	17	4.444,33 €	4.523,58 €
CARTAGENA	194	164	31.186,82 €	34.790,38 €
CIEZA	182	191	58.023,71 €	49.705,05 €
LORCA	543	604	154.143,99 €	175.061,16 €
TORRE PACHECO	16	0	1.670,47 €	0
EMUASA	4.485	5.052	698.219,39 €	800.138,97 €
TOTAL	5.751	6.417	1.008.036,09 €	1.149.996,04 €

También se ha beneficiado a familias numerosas, pensionistas, comedores sociales, clientes vulnerables, parados de larga duración y personas discapacitadas. Para todos ellos existen las tarifas especiales. En la siguiente tabla aparecen los datos de Hidrogea y sus empresas participadas sin incluir a EMUASA:

TARIFAS BONIFICADAS	2018	2019
FAMILIAS NUMEROSAS	7.449	9.089
PENSIONISTAS	10.119	12.939
MINUSVALÍA	304	305
COMEDOR SOCIAL	17	19
PARADOS	1	1
TOTAL	17.890	22.353

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

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

Para facilitar el pago se ha creado una nueva modalidad de pago, denominada 12 gotas, en la que cada mes el ciudadano paga el mismo importe en la factura del agua. Este valor se calcula en base al histórico de facturación, se propone una cuota mensual, y una vez al año se realiza una regularización.

En el año 2018 hay un total de 239 contratos adheridos a la modalidad de pago 12 gotas, y en 2019 un total de 277 contratos.

- 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.

En el resultado obtenido de la encuesta de materialidad los temas más relevantes y que más preocupan en general son los de índole social. Así Hidrogea y sus empresas participadas han seguido su estrategia de implementar acciones en esa línea de enfoque hacia las personas y el planeta, por eso siguiendo la Estrategia Europea 2020 cuyo objetivo es “garantizar que la recuperación económica reciba el apoyo de una serie de reformas para construir unas bases sólidas para el crecimiento y la creación de ocupación en la Unión Europea hasta 2020” se han implantado acciones como ampliación de fondos sociales, modalidad de pago “12 gotas”, programas de ayuda y colaboración con ayuntamientos para la creación de empleo y para la integración social. Europa 2020 es la estrategia decenal de la Unión Europea para el crecimiento y el empleo. Se puso en marcha en 2010 con el fin de crear las condiciones requeridas para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

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

Además, el Consejo de Administración de EMUASA aprobó un nuevo estudio de tarifas, que entraron en vigor el 13 de agosto de 2019 (Ordenanza reguladora de tarifas B.O.R.M. Nº 185, 12/08/2019), materializándose la apuesta por un modelo tarifario más social y equitativo. Dichas tarifas disminuyen con carácter general el precio de la cuota de consumo en un 20% para los consumos de hasta 5 m³ y un 4% a los de hasta 20 m³, pero además se mantienen y refuerzan las tarifas dirigidas a las familias más vulnerables, con la inclusión de familias numerosas especiales dentro de la tarifa de más de cuatro miembros, mejoras en la tarifa social (Tarifa Plana) sin limitación presupuestaria e incorporación de viviendas tuteladas de ONG y nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión como la de familias con todos los miembros en paro, las de familias con personas con discapacidad a su cargo y dirigidas a víctimas de violencia de género.

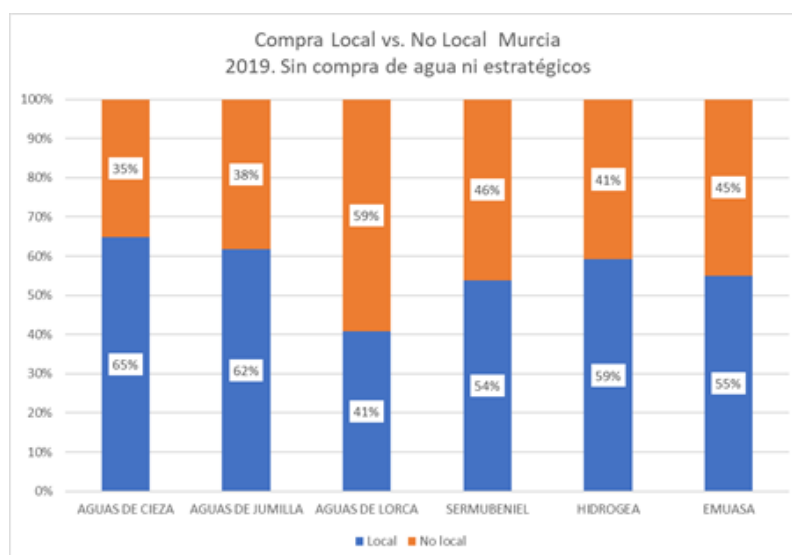
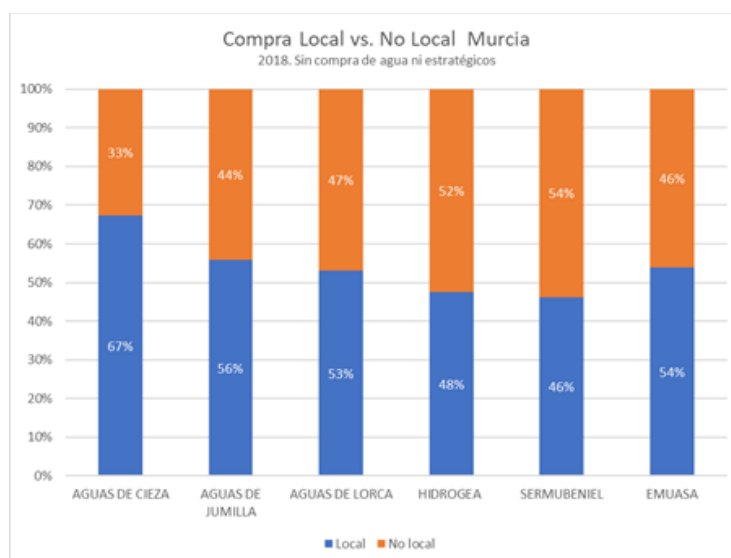
Las tarifas especiales disponibles para los usuarios han sido:

- ✓ Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros, 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, con la excepción de las Familias con título de Familia numerosa (monoparentales, con algún miembro con discapacidad, etc.)
- ✓ 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.
- ✓ Tarifa especial de fuga. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente. Como novedad se aumenta a dos fugas al año espaciadas en un bimestre.
- ✓ Tarifa social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica y con nota positiva de los Servicios Sociales. Una tarifa sin limitación presupuestaria de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud, que como novedad posibilita la incorporación de viviendas tuteladas y cedidas a ONGs. Además, se soluciona la deuda superior a 6 meses hasta la fecha de aprobación del expediente.
- ✓ Tarifa Social para otros colectivos, dirigida a clientes en otras situaciones personales no contempladas en la Tarifa Social, pensionista o más de 4 miembros,
 - Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.
 - Familias con Personas con Discapacidad a su cargo.
 - Víctimas de violencia de género.
- ✓ 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.

204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

• Contenido 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).



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

- Compra de agua a organismos públicos (proveedores únicos).

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

b. La definición geográfica de la organización para “local”.

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

c. La definición utilizada para “ubicaciones con operaciones significativas”.

Para ver definición de “ubicaciones con operaciones significativas” ir a • Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

205 – ANTICORRUPCIÓN

• Contenido 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.
- b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.

“a” y “b”: No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción ya que no ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción durante 2018 y 2019.

• Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

Dado el compromiso de HIDROGEA y sus empresas participadas con un desarrollo sostenible y responsable, la compañía dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética y que describen los valores y principios que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético o de Conducta en el caso de las mixtas.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.
- Las políticas, que proporcionan pautas de actuación en pro de un comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

De este modo, se ha distribuido a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético.

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de la plantilla de forma íntegra.

- a. 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.

Los códigos y políticas se aprueban en el órgano de gobierno que tenga la potestad según se consigna en los estatutos de cada sociedad.

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción.

No procede realizar desglose ya que todos los miembros del órgano de gobierno han recibido formación sobre anticorrupción. Ver • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

- 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.

El 100% de los empleados han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción.

No procede realizar desglose ya que todos los empleados han recibido formación sobre anticorrupción. Ver • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

- 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.

Nuestros socios son sólo públicos en el caso de las empresas mixtas. A los socios públicos se les propuso la implantación de un sistema específico de Compliance para cada sociedad mixta, llevándose al Consejo de Administración de cada una de las sociedades la aprobación del correspondiente sistema, semejante al de Hidrogea, y nombramiento del respectivo Compliance Officer. De este modo, todos nuestros socios públicos (100%) han sido informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción y han adoptado en distintas fechas los correspondientes acuerdos para implantar sistemas propios y específicos de prevención de riesgos penales. Durante 2018 y 2019 se ha profundizado sobre estos temas y se ha actualizado el sistema y procedimientos.

No procede realizar desglose ya que todos los socios de negocio han recibido formación sobre anticorrupción. Ver • Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica.

d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. Esta información se ha trasladado mediante charlas presenciales y online, siendo su realización obligatoria. La formación presencial ha sido impartida periódicamente por personal experto del Área Jurídica o de Compliance del Grupo Suez. Del mismo modo, se ha formado a las nuevas incorporaciones.

No procede realizar desglose ya que todos los miembros del órgano de gobierno han recibido formación sobre anticorrupción. Ver • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

e. El número total y el porcentaje de empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

El 100% de los empleados han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. Se ha formado de manera presencial a la totalidad de directivos, mandos y técnicos. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas).

No procede realizar desglose ya que los planes de difusión y formación se ha contemplado a todo el personal, independientemente de su categoría y centro de trabajo. Ver • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

• **Contenido 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.

No procede porque durante los años 2018 y 2019 no se ha dado ningún caso de corrupción

206 – COMPETENCIA DESLEAL

• **Contenido 206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y 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 procede porque no ha habido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

GRI 301: MATERIALES

• Contenido 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:
- Materiales no renovables utilizados.
 - Materiales renovables utilizados.

Todos los reactivos consumidos constituyen materiales no renovables.

En la red de distribución de agua potable se consumió un total de 42.450 kg de hipoclorito sódico en el año 2018 y un total de 43.148 kg de hipoclorito sódico en el año 2019.

REACTIVOS ETAP	2017	2018	2019
Ox. - Cloro gas (kg/año)	0	0	0
Ox. - Cloro (Kg/año)	17.900	17.630	14.990
Ox. - Ozono (Kg/año)	5.820	5.820	5.820
Ox. - Otros (Kg/año)	173.075	260.106	134.694
CoagFlocu - Sulfato de Aluminio (Kg/año)	824.117	812.365	758.617
CoagFlocu - Polielectrolito Aniónico (Kg/año)	0	0	0
Desinfección Cloro - L.Convencional (Kg/año)	11.700	10.060	11.300
Polimac	0	0	125
Clorito sódico (Kg/año)	0	0	0

REACTIVOS EDAR	2017	2018	2019
L.A. Cloruro Férrico (Kg/año)	588.139	768.491	849.419
L.A. Hidróxido de Cal (Kg/año)	279.460	429.180	738.340
L.A. Hipoclorito (Kg/año)	80.366	113.599	52.488
L.A. Polielectrolito aniónico TOTAL (Kg/año)	9.000	7.750	11.000
Polímero aniónico (Kg/año)	375	450	1.345
Hipoclorito sódico (Kg/año)	271.765	448.533	573.990
L.F. Cloruro Férrico (Kg/año)	528.101	564.337	596.726
L.F. Polielectrolito catiónico TOTAL (Kg/año)	136.769	158.806	169.730
Otros Reactivos Línea Fango (Kg/año)	11.700	9.700	7.400
Nitrato cálcico (Kg/año)	329.200	349.680	381.300

• Contenido 301-2 Insumos reciclados

- a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

La fundición dúctil empleada en la fabricación de la tubería instalada en las redes de distribución de nuestra organización emplea como materia prima, al menos, un 70% de material reciclado.

En el año 2018 se instalaron un total de 21,09 km de tubería de fundición dúctil, lo que equivale a un peso de 88.137,59 kg, es decir, que 61.696,31 kg proceden de materiales reciclados.

En el año 2019 se instalaron un total de 19,21 km de tubería de fundición dúctil, lo que equivale a un peso de 163.563,28 kg, es decir, que 114.494,29 kg proceden de materiales reciclados.

Por otra parte, en cuanto al papel consumido en nuestras oficinas durante el año 2018 ascendió a 11.501,11 kg, procediendo el 98,60% de materiales reciclados, mientras que en el año 2019 ascendió a 10.067,28kg, procediendo el 98,89% de materiales reciclados.

• Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

- a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.

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

- b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.

No procede.

GRI 302: ENERGÍA

• Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización

Hidrogea y sus empresas participadas han realizado el Cálculo de la Huella de Carbono de los años 2018 y 2019, recibiendo su correspondiente certificado.



- 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.

Para los cálculos realizados se ha tenido en cuenta el servicio de captación, potabilización, abastecimiento, saneamiento y depuración de las aguas.

2017	2018	2019
16,24 TJ	18,20 TJ	16,78 TJ

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

- c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:

- i. consumo de electricidad.
- ii. consumo en calefacción.
- iii. consumo en refrigeración.
- iv. consumo de vapor.

El 100% del consumo es electricidad.

2017	2018	2019
149,34 TJ	153,65 TJ	153,60 TJ

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 procede. No existe venta de energía.

e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.

2017	2018	2019
165,58 TJ	171,84 TJ	170,38 TJ

f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.

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

Los datos de electricidad proceden de la lectura de los consumos en las facturas de las diferentes compañías eléctricas

g. La fuente de los factores de conversión utilizados.

Combustible	FE (tCO ₂ /TJ)	PCI
Gasóleos	74,1	43 GJ/t

Combustible	FE (tCO ₂ /TJ)	PCI
Gasolina	69,3	44,3 TJ/Gg
GLP	63,1	47,3 GJ/t

Las fuentes de FE y PCI proceden del 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.

• **Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización**

a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.

Hidrogea dispone de un sistema de Gestión de la Energía certificado en la norma ISO 50001 a partir del cual se lleva un registro de los consumos energéticos en combustible de las subcontratas.

2017	2018	2019
1.557.786 MJ	2.004.399 MJ	2.622.614 MJ

b. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados

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

Empleando los siguientes factores de conversión:

Un litro de gasolina = 38,7 Megajulios (MJ)

Un litro de gasoil= 34,7 MJ

Un litro de gas= 24,5 MJ

c. La fuente de los factores de conversión utilizados.

Para Hidrogea y sus mixtas: La fuente empleada ha sido el IDAE.

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

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA)
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: “Factores de emisión del CO2 y PCI de los combustibles” y en las Directrices del IPCC de 2016 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2016, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

• Contenido 302-3 Intensidad energética

a. La ratio de intensidad energética de la organización.

Se define la intensidad energética (MJ/m³) como la ratio entre el consumo energético interno en (MJ) y la suma del agua suministrada de la red Abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m³).

	2017	2018	2019
Consumo energético interno (electricidad) (TJ)	149,34	153,65	153,60
Consumo energético interno (combustible) (TJ)	16,24	18,20	16,78
Consumo energético interno (total) (TJ)	165,58	171,84	170,38
Consumo energético interno (total) (MJ)	165.580.000,00	171.843.780,59	170.381.125,53
Agua suministrada en red Abastecimiento (m3)	81.179.149,20	81.009.508,16	82.978.595,33
Agua tratada en ETAP (m3)	8.800.126,00	8.097.905,00	8.430.894,69
Agua tratada en EDAR (m3)	58.909.275,27	56.913.699,00	60.932.424,00
Agua suministrada+tratada total (m3)	148.888.550,47	146.021.112,16	152.341.914,02
Ratio (MJ/m3)	1,112	1,177	1,118

- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular la ratio.

La suma del agua suministrada de la red Abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m3)

- c. Los tipos de energía incluidos en la ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).

Incluye el combustible y la electricidad.

- d. Si la ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

Consumo energético interno.

• **Contenido 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.

2017	2018	2019
7,10	-6,26	1,46

Las iniciativas se describen en la tabla de oportunidades de mejora.

TABLA OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018	
SERMUBENIEL	Sustitución de barredora antigua por una nueva con motor EURO 6
CARTAGENA	Sustitución 7 vehículos de gasóleo por 7 vehículos híbridos gasolina-eléctrico
CARTAGENA	Sustitución 1 furgoneta gasóleo
JUMILLA	Sustitución de 1 vehículo de gasóleo por 1 vehículo híbrido.
MURCIA	Plan de renovación de bombas 2018
MURCIA	Compra de nueva bomba_ BPA-TY MOSA TRAJECTUM - MCT

TABLA OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018	
MURCIA	Superar la producción de 5,6 GWh/año en planta de cogeneración de la EDAR Murcia Este
ABANILLA	Sustitución de la bomba número 1 de la estación de la EBAP Barinas.
ABANILLA	Charlas de sensibilización en materia de eficiencia energética.
ABANILLA	Cambio de sistema de climatización en Oficina Abanilla
JUMILLA	Sustitución de luminarias por tecnología LED en zonas no concurridas anexas a la zona de oficina principal.
LORCA	EDAR La Hoya_ Sustitución de soplante lobular por una de alta eficiencia.
LORCA	EDAR La Hoya_ Sustitución del motogenerador para un mejor aprovechamiento del biogás
LORCA	Mejora de la eficiencia energética EBAP Copresa - Sustitución de bombas de elevación por Grupo de Presión
ÁGUILAS	Automatización de la línea convencional. Optimización de bombeo de recirculación y consumo de O2
ÁGUILAS	Automatización de buzones decantadores. Reducción del consumo energético en bombeo de escurrido
ÁGUILAS	Campaña de cartelería en planta para uso responsable del consumo energético
CARTAGENA	Sustitución 2 bombas en EBAR Cabo de Palos Puerto
CARTAGENA	Sustitución 2 agitadores reactor biológico EDAR Cabezo Beaza.
CARTAGENA	Instalación de soplante de levitación magnética en EDAR Cabezo Beaza.
JUMILLA	Implantación ISO 50.001
JUMILLA	Campañas internas de sensibilización para el uso responsable del AA.
JUMILLA	Campaña interna de sensibilización "Consume la energía necesaria sin despilfarrar".
JUMILLA	Charlas de sensibilización en materia de eficiencia energética".

TABLA OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019	
MURCIA	Compra de 8 vehículos híbridos no enchufables
CARTAGENA	Sustitución de 6 vehículos diésel por 6 vehículos híbridos
MURCIA	IC CANTALARES – Instalar analizador independiente por bombeo y optimizar el modo de funcionamiento (nuevo funcional).*
MURCIA	TR TORRE GUILL – Instalar analizador independiente por bombeo y optimizar el modo de funcionamiento (nuevo funcional).*
MURCIA	TN TIERRAS NUEVAS - Sustitución de bombas y revisión de impulsión.
MURCIA	Instalación de cubierta solar fotovoltaica en la ETAP Contraparada.
MURCIA	Sustitución del generador de ozono (ejecución).
MURCIA	Sustitución de alumbrado de tubos fluorescentes por LED en la ETAP Contraparada.
MURCIA	Ampliación instalación fotovoltaica Zarandona Fase II en la instalación "antigua EDAR Zarandona".
MURCIA	Formación a todo el personal en Eficiencia Energética.
JUMILLA	Sustitución luminarias exteriores de instalaciones por tecnología LED. Previsión de ahorro: 650 kWh
LORCA	EDAR La Hoya- Sustitución de luminarias por tecnología LED. Previsión de ahorro: 5%, 1560 kWh

TABLA OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019	
LORCA	Sustitución luminarias por LED en oficinas de almacén en EDAR Curtidos de Lorca
CARTAGENA	Sustitución de 6 vehículos diésel por 6 vehículos híbridos
CARTAGENA	Sustitución 3 bombas en EBAR Severo Ochoa. Previsión de ahorro: 14,57%, 47763 kWh
CARTAGENA	Sustitución de 2 bombas en EBAR Mar de Cristal Sirenas
CARTAGENA	Sustitución de 2 bombas en EBAR Mar de Cristal Diagonal
CARTAGENA	Sustitución de 2 bombas en EBAR Barrio Peral
CARTAGENA	Auditoria energética EBAR Cabezo Beaza
CARTAGENA	Auditoria energética EDAR Mar Menor
CARTAGENA	Auditoria energética EDAR Isla Plana
CARTAGENA	Auditoria energética EDAR La Aljorra
CARTAGENA	Auditoria energética EBAR Mar Menor Sur
CARTAGENA	Instalación 2 bombas en EBAR Mar Menor Sur
CARTAGENA-EDAR MAR MENOR SUR	Instalación 1 bomba de fangos en excesos nueva
ALCANTARILLA	Auditoria energética ETAP Los Guillemos
LAS TORRES DE COTILLAS	Auditoria energética Oficinas de las Torres de Cotillas
ÁGUILAS	Auditoria energética EBAR Delicias
ÁGUILAS	Auditoria energética EBAR Matadero
ÁGUILAS	Auditoria energética EBAR Intermedio
ÁGUILAS	Auditoria energética EDAR Águilas

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 toma como referencia el año anterior: 2017 para 2018 y 2018 para 2019.

d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

Se dispone de un procedimiento que establece la metodología para determinar las emisiones de GEI atribuibles a las actividades de HIDROGEA.

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.

• Contenido 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 de 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 indicador sería el mismo que el

- Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

Ver apartado a. del • Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

Ver apartado c. del • Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

GRI 303: AGUA

• Contenido 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. Aguas 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.

En la siguiente tabla se identifican las distintas fuentes en m3 de captaciones y compra de agua utilizadas, una vez acondicionada, para el abastecimiento de agua de los municipios donde Hidrogea y sus empresas participadas prestan servicio:

FUENTES DE AGUA	2017	2018	2019
Propia - subterránea	1.971.927,00	2.005.810,40	2.040.760,47
Propia - ETAP	8.800.126,00	8.097.905,00	8.430.894,69
Propia - Superficial	80.267,00	54.966,20	69.021,10
Comprada - subterránea	9.479,50	9.072,80	9.613,87
Comprada - superficial	70.317.348,70	70.705.653,76	72.428.166,49
Comprada - Origen marino	0,00	0,00	0,00
TOTAL	81.179.148,20	80.873.408,16	82.978.456,62

- b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados

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

• **Contenido 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.**

- a. El número 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.

Durante 2018 y 2019 no ha habido fuentes de agua afectadas por la captación de agua. Para controlar esta actividad se hace un seguimiento de los niveles Piezométricos de los acuíferos (sondeos y/o captaciones) 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.

• **Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada**

- a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización.

En la siguiente tabla se identifica el volumen total de agua que la organización ha reutilizado en m³:

VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	2017	2018	2019
Caudal tratado en las EDAR (agua reciclada) (m ³)	58.909.275	56.913.699	60.932.424

VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	2017	2018	2019
Total reutilizada (m3)	16.027.324	16.730.397	17.221.639
Uso agrícola (m3)	11.897.467	12.682.385	12.915.230
Uso recreativo (m3)	331.118	189.866	177.594
Uso ambiental (m3)	3.722.790	3.747.042	3.950.373
Uso Interno (m3)	75.949	87.167	152.130
Uso Urbano (m3)	0	23.936	26.312
% Agua reutilizada por caudal tratado	27,21%	29,40%	28,26%

b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de la extracción total de agua, como se indica en el Contenido 303-1.

	2017	2018	2019
TOTAL Volumen de agua potable suministrada (m3)	81.179.149	81.009.508	82.983.305
TOTAL Agua Reutilizada	16.027.324	16.730.397	17.221.639
%	19,74%	20,65%	20,75%

c. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

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

GRI 304: BIODIVERSIDAD

• **Contenido 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 protegidas**

- 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 superficiales 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 del 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).

Hidrogea y sus empresas participadas cuentan con instalaciones situadas dentro de espacios de interés natural por lo que en estas ubicaciones es máximo el control de las medidas de prevención de impacto ambiental y restauración en caso de afección al entorno.

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Ubicación geográfica (X)	Ubicación geográfica (Y)	Subsuelo o suelo subterráneo	Superficie instalación (m2)	Valor Biodiversidad (Terrestre / Marino / Agua Dulce)	Figura de protección donde está ubicada
CARTAGENA	EDAR "Mar Menor Sur"	700640,988	4166357,745	Gestionados por la organización	46.950	Ecosistema Terrestre	LIC Calblanque
CARTAGENA	Depósito "El Portús"	670513,216	4161824,329	Gestionados por la organización	340	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "Galifa"	668480,253	4164750,426	Gestionados por la organización	140	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito Rincón de Tallante"	662381,851	4165903,352	Gestionados por la organización	75	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "Torre de Nicolás Pérez I"	666295,932	4163533,839	Gestionados por la organización	200	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II"	666715,777	4166243,511	Gestionados por la organización	180	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "Perin Flores"	665508,686	4165784,43	Gestionados por la organización	160	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "La Azohía"	662181,253	4158152,399	Gestionados por la organización	510	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "El Mojón"	657460,905	4160897,424	Gestionados por la organización	565	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Depósito "Mar de Cristal"	697822,185	4166056,974	Gestionados por la organización	375	Ecosistema Terrestre	LIC Calblanque, Monte de Las Cenizas y Peña del Águila
CARTAGENA	EBAP Perin I"	665514,31	4165789,46	Gestionados por la organización	5	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	EBAP "Tallante"	662621,435	4168974,012	Gestionados por la organización	15	Ecosistema Terrestre	ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	EBAP "Torre de Nicolás Pérez I"	668177,421	4164966,6	Gestionados por la organización	20	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPa La Muela-Cabo Tiñoso

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Ubicación geográfica (X)	Ubicación geográfica (Y)	Subsuelo o suelo subterráneo	Superficie instalación (m2)	Valor Biodiversidad (Terrestre / Marino / Agua Dulce)	Figura de protección donde está ubicada
CARTAGENA	EBAP "Torre de Nicolás Pérez II"	665502,891	4163635,344	Gestionados por la organización	55	Ecosistema Terrestre	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso
CARTAGENA	Aliviadero "Playa Paraíso"	699684,958	4167307,295	Gestionados por la organización	650	Ecosistema Terrestre	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA
CARTAGENA	EBAR "Playa Paraíso"	700487,331	4167539,547	Gestionados por la organización	105	Ecosistema Terrestre	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA
CARTAGENA	EBAR "Playa Honda II"	700105,392	4167372,638	Gestionados por la organización	35	Ecosistema Terrestre	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA
CARTAGENA	EBAR "Cubanitos-La Manga"	701904,468	4168211,013	Gestionados por la organización	1.380	Ecosistema Terrestre	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA
CARTAGENA	EBAR "Mar de Cristal" (Puerto)	697547,661	4168595,391	Gestionados por la organización	5	Ecosistema Terrestre	ZEPA Mar Menor
CARTAGENA	Impulsión "Cubanitos"	origen 701904,468 final 700640,988	origen 4168211,013 final 4166357,745	Gestionados por la organización	3.750	Ecosistema Terrestre	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA
ÁGUILAS	Depósito "Los Arejos"	617432,6414	4147250,702	Gestionados por la organización	250	Ecosistema Terrestre	LIC Sierra de La Almenara
LORCA	Depósito "Campo López" (fuera de servicio)	609471,6931	4171905,888	Gestionados por la organización	120	Ecosistema Terrestre	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope
LORCA	Depósito "El Consejero"	626128,7868	4161645,213	Gestionados por la organización	200	Ecosistema Terrestre	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Ubicación geográfica (X)	Ubicación geográfica (Y)	Subsuelo o suelo subterráneo	Superficie instalación (m2)	Valor Biodiversidad (Terrestre / Marino / Agua Dulce)	Figura de protección donde está ubicada
LORCA	Depósito "Embalse de Puentes"	604098,9355	4177149,459	Gestionados por la organización	200	Ecosistema Terrestre	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla
LORCA	Depósito "Ramonete"	635439,0999	4157321,667	Gestionados por la organización	600	Ecosistema Terrestre	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope
LORCA	Depósitos Polígono Industrial Saprelorca	608608,4612	4163340,449	Gestionados por la organización	4.200	Ecosistema Terrestre	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla
MURCIA	Bombeo "La Pinada"	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	Gestionados por la organización	30	Ecosistema Terrestre	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona
MURCIA	Depósito "El Valle"	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	Gestionados por la organización	3552	Ecosistema Terrestre	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona
MURCIA	Depósito "La Pinada"	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	Gestionados por la organización	400	Ecosistema Terrestre	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle
MURCIA	Depósito "Torre Guil"	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	Gestionados por la organización	1.200	Ecosistema Terrestre	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Ubicación geográfica (X)	Ubicación geográfica (Y)	Subsuelo o suelo subterráneo	Superficie instalación (m2)	Valor Biodiversidad (Terrestre / Marino / Agua Dulce)	Figura de protección donde está ubicada
MURCIA	Depósito "Carrascoy"	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.	Gestionados por la organización	150	Ecosistema Terrestre	Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle

• **Contenido 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 el 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.

Hidrogea y sus empresas participadas cuentan con instalaciones situadas en espacios de interés natural, por lo que minimizan el impacto ambiental en la práctica de operaciones y contribuyen a la conservación natural de estas zonas y la preservación de especies en peligro de extinción.

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

Conscientes de la importancia de la protección de estos espacios naturales, Las actividades se desarrollan minimizando las visitas in situ usando avanzados sistemas de telecontrol, reduciendo así las emisiones a la atmósfera y el nivel de ruido.

Además, se dispone de convenios firmados con ANSE para el desarrollo de medidas adicionales de mejora de la biodiversidad, tanto por la parte de Hidrogea como por la de Aguas de Murcia.

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Principales Impactos	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
CARTAGENA	EDAR "Mar Menor Sur"	Vertido de aguas tratadas.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "El Portús"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "Galifa"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito Rincón de Tallante"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "Torre de Nicolás Pérez I"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "Perin Flores"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "La Azohía"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "El Mojón"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Depósito "Mar de Cristal"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAP Perin I"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAP "Tallante"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Principales Impactos	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
CARTAGENA	EBAP "Torre de Nicolás Pérez I"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAP "Torre de Nicolás Pérez II"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Aliviadero "Playa Paraíso"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAR "Playa Paraíso"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAR "Playa Honda II"	Vertido por fuertes lluvias.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAR "Cubanitos-La Manga"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	EBAR "Mar de Cristal" (Puerto)	Vertido por fuertes lluvias.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
CARTAGENA	Impulsión "Cubanitos"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
ÁGUILAS	Depósito "Los Arejos"	Vertido por fuertes lluvias.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
LORCA	Depósito "Campo López" (fuera de servicio)	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
LORCA	Depósito "El Consejero"	Vertido por fuertes lluvias.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
LORCA	Depósito "Embalse de Puentes"	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
LORCA	Depósito "Ramonete"	Vertido por fuertes lluvias.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere

Explotación	Tipo de operación y denominación de la instalación	Principales Impactos	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
LORCA	Depósitos Polígono Industrial Saprelorca	Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	No requiere
MURCIA	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
MURCIA	Depósito "El Valle"	Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de 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
MURCIA	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
MURCIA	Depósito "Torre Guil"	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Instalación de cajas nido para aves insectívoras
MURCIA	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

b. Los impactos positivos y negativos significativos directos e indirectos con referencia a lo siguiente:

- i. Ver • Contenido 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.

- ii. Ver • Contenido 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 protegidas.

• Contenido 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.

Hidrogea y ANSE colaboran conjuntamente con el fin de conservar el entorno de las lagunas de agua depurada, ubicadas en la depuradora de Cabezo Beaza en Cartagena.

Esta colaboración ha permitido la realización de numerosas actividades para el seguimiento y protección de la flora y de la avifauna, en especial de las aves acuáticas y entre ellas la malvasía cabeciblanca, especie de pato en peligro de extinción, que ha conseguido reproducirse en las islas flotantes instaladas en la laguna.

Algunas de estas medidas desarrolladas han sido:

- En las lagunas de la EDAR Cabezo Beaza se han repoblado los taludes con especies de vegetación autóctona. También se han instalado islas flotantes para nidificación de las aves. 1 Ha.
- El equipo de voluntarios de Hidrogea, denominado "Marea Azul", ha desarrollado diferentes acciones como la plantación de barreras verdes para prevenir la llegada de nitratos a la laguna del Mar Menor, la limpieza de playas en Cabo Cope. 2 Ha.

En EMUASA, durante el año 2016, se realizó con la Universidad de Murcia un estudio del impacto de su actividad en la Biodiversidad y se propusieron una serie de medidas para minimizar los posibles impactos. Se confirma que durante el año 2019 no ha habido cambios en este aspecto.

Además, existe un convenio de colaboración entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), el cual fue firmado a finales de año 2016 y ampliado, en el mes de junio de 2019, con la firma de un segundo convenio.

Durante este periodo que abarca desde 2017 hasta 2019, se han ejecutado una serie de actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad, siendo la superficie de actuación actualmente de 1 ha.

- 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.

En Hidrogea:

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

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

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

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

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

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

En este sentido a través del Proyecto BIOSERVA se construyó un observatorio de aves y se acondiciono del entorno creando un espacio natural que permitiese la observación de las distintas especies de aves que habitan en las lagunas de la depuradora del Cabezo Beaza de Cartagena.

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

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

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

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

Durante 2019, la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) continuo con la instalación de plataformas flotantes con vegetación acuática en la balsa de almacenamiento de agua depurada de la EDAR Cabezo Beaza, para que se posen y aniden diversas aves acuáticas, facilitando su reproducción lejos de depredadores como gatos o zorros. Estas islas permiten implantar masas de vegetación sin poner en riesgo la impermeabilización de las lagunas y su flotabilidad evita el impacto de las oscilaciones de nivel.



Actualmente la reproducción de la Malvasía se sitúa en el máximo histórico gracias a las plataformas flotantes instaladas por ANSE en convenio con HIDROGEA.

Además, dentro del Proyecto Biobserva los operadores de la EDAR han sido formados para identificar aves y comunicarlo en la Web de Biobserva. También mencionar la

señalización de la línea eléctrica de Alta Tensión que cruza las Lagunas mediante 12 apoyos para evitar colisiones de aves.



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



Celebra con nosotros el DIA MUNDIAL de los HUMEDALES: "Lagunas artificiales que albergan valiosa biodiversidad"

HIDROGEA y ANSE os invitan a realizar un **ITINERARIO ORNITOLÓGICO** y colaborar en el **MONTAJE DE CAJAS NIDO PARA MURCIÉLAGOS**.

Lugar: Lagunas Cabezo Beaza (Cartagena) Entrada a la EDAR.
Hora: 9:30 a.m.

Fecha: **Sábado 3 de Febrero**

ACTIVIDAD GRATUITA que requiere de inscripción previa:
diana@asociacionanse.org

Con la colaboración de:

El equipo de voluntarios de Hidrogea y sus empresas mixtas pequeñas, denominado "Marea Azul", ha desarrollado diferentes acciones como la plantación de barreras verdes para prevenir la llegada de nitratos a la laguna del Mar Menor, la limpieza de playas en Cabo Cope.



También se han llevado a cabo trabajos de divulgación, a través de diferentes notas de prensa en medios de comunicación. Entre ellas podemos destacar:

- Consiguen que la Malvasía cabeciblanca, un pato en peligro de extinción, se reproduzca en la depuradora de Cabezo Beaza

<https://www.europapress.es/murcia/noticia-consiguen-malvasia-cabeciblanca-pato-peligro-extincion-reproduzca-depuradora-cabezo-beaza-20180815181741.html>

- Presentación en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2019 (COP25) del 'Proyecto Malvasía', con el que desde hace tres años se está trabajando en la protección de la biodiversidad en las lagunas de la Estación Depuradora de Cabezo Beaza, en Cartagena.

<https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2019/12/10/cop25--presentan-proyecto-malvasia/1074791.html>

- “Las mejoras en las balsas de Cabezo Beaza favorecen la reproducción de la malvasía”

<https://www.laverdad.es/murcia/cartagena/mejoras-balsas-cabezo-20190904003104-ntvo.html>

- “La depuradora que salvó al pato más amenazado”

<https://www.laverdad.es/lospiesenlatierra/noticias/depuradora-salvo-pato-20191230003509-ntvo.html>

- El Ministerio incluye las lagunas de Cabezo Beaza en un inventario nacional de humedales

<https://www.murcia.com/region/noticias/2019/07/12-el-ministerio-incluye-las-lagunas-de-cabezo-beaza-en-un-inventario-nacional.asp>

- Cartagena. Más protección para la avifauna de las lagunas de Cabezo Beaza

<https://www.ecoticias.com/naturaleza/195923/cartagena-mas-proteccion-para-avifauna-lagunas-cabezo-beaza>

- Hidrogea y ANSE instalan cinco 'islas' en la depuradora de Cartagena para nidificación de aves

<https://murciaeconomia.com/art/61330/hidrogea-y-anse-instalan-cinco-islas-en-la-depuradora-de-cartagena-para-nidificacion-de-aves>

En Aguas de Murcia:

Acciones desarrolladas durante 2018:

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).

Además, se ha elaborado un video sobre los trabajos de recuperación del bosque de ribera: <https://www.youtube.com/watch?v=9R9zPJBhr4>

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

Acciones desarrolladas durante 2019:

1. Mantenimiento del Bosque de Ribera ETAP Contraparada

Realización de labores de mantenimiento necesarias para la conservación del bosque de ribera de la zona de Contraparada. Cabe destacar, que estas zonas se vieron afectadas

por el episodio de lluvias extremas producidas por la DANA, las cuales no supusieron afección irreversible del arbolado, demostrando su adaptación a las crecidas del río.

Estas labores de mantenimiento han consistido en:

- Instalación de riego.
- Desbroce de caña en las zonas sin plástico y desbroce puntual para evitar el desarrollo de carrizo y otras especies vegetales no conformadoras del bosque de ribera.
- Trasplante de árboles para evitar afección a la toma de la acequia nueva de Churra.
- Ampliación de la zona inicialmente prevista realizando desbroces de rebrotes de carrizo y caña, riego con motobomba a cada plantón y reposición de marras.

Durante 2019, se ha procedido a la actualización de la documentación necesaria para tramitar ante el Ministerio de Transición Ecológica el COMPENSO.



2. Ampliación del Bosque de Ribera en la Depuradora Murcia - Este o ETAP Contraparada

Actuación pendiente de autorización por parte de la Comisaría de la Confederación Hidrográfica del Segura donde se ha solicitado actuar en dos zonas.

3. Seguimiento en los depósitos de la Pinada y el Aguilucho

Análisis del uso del bebedero artificial por parte de la fauna silvestre y evaluación de los depósitos como refugio potencial para Quirópteros.

En ninguna de las inspecciones se observaron murciélagos entrando o saliendo del depósito del Aguilucho, pero si se detectó presencia de estos animales en el depósito de la Pinada, registrando 28 secuencias diferentes.

4. Seguimiento del zarcero bereber

Seguimiento de esta ave para conocer las áreas de invernada y migración de la especie. Se trata de una buena especie indicadora del buen estado de salud de los bosques riparios en zonas semiáridas.

Los resultados del seguimiento del zarcero bereber se han presentado como comunicación en el Congreso de restauración de ríos (<https://asociacionanse.org/download/94/>) así como en el periódico la Verdad con una extensa noticia el día 23 de septiembre de 2019.

Además, se ha establecido una colaboración con el Instituto Konrad Lorenz (KLIVV) de Viena, para iniciar una línea conjunta de investigación sobre esta especie.

5. Puesta en marcha y desarrollo del Biobserva

Realización de distintas sesiones de formación de avistamiento de aves del personal de la ETAP Contraparada. Los registros están subidos y accesibles en la plataforma web (<https://biobserva.com/aguasdemurcia/observation/list>).

6. Conservación de Polinizadores en Instalaciones de Aguas de Murcia

Se han realizado las siguientes acciones:

- Visita de las instalaciones por parte de un equipo de entomólogos para proponer medida de conservación de polinizadores.
- Adquisición de semillas para la conservación de polinizadores.
- Adquisición de refugios para abejas silvestres.
- En las Praderas de césped: diversificación con plantas con flor, creación de núcleo con menor frecuencia de siega, creación de núcleos de plantas perennes ornamentales con flor y plantación de núcleos de arbustos con requerimientos hídricos y con flores a modo de islas.
- En las zonas verdes y entorno de las plantas: plantación de masas de arbustos xéricos de interés para polinizadores y siembras de flora autóctona de interés para los polinizadores.
- Refugios para polinizadores: instalación de 2 hoteles de insectos grandes, instalación de 35 hoteles para abejas solitarias, ejecución de taludes para la reproducción de abejas minadoras y construcción de cajas específicas para abejas minadoras.



7. Voluntariado Ambiental, Educación Ambiental y Voluntariado Corporativo

Las actividades realizadas son:

- Apoyo al anillamiento del Zarcero Bereber en Contraparada (2/07/2019).
- Plantación con el voluntariado corporativo de Iberdrola (23/11/2019).



8. Divulgación

Los trabajos de divulgación desarrollados en el marco del convenio son los siguientes:

- Colaboración en el Congreso RestauraRíos 2019.
- Impresión de 1.000 ejemplares del “Atlas de Odonatos de la Región de Murcia”.
- Jornadas del proyecto ODSesiones de la UMU organizadas por el LiFE Invasaqua.
- Distintas notas de prensa en medios de comunicación. Entre ellas podemos destacar:

“Aguas de Murcia y Anse renuevan el Convenio para el fomento de la biodiversidad en Murcia” (<https://www.asociacionanse.org/aguas-demurcia-y-anse-renuevan-el-convenio-para-el-fomento-de-la-biodiversidad-en-murcia/20190711/>).

“El Zarcero Bereber nos enseña cómo debemos recuperar el bosque de Ribera” (<https://www.asociacionanse.org/el-zarcero-bereber-nos-enseña-como-debemos-recuperar-el-bosque-de-ribera/20190924/>).

- Elaboración de 35 tweets sobre el convenio y sus resultados.
- Elaboración de una web enlazada con la de Aguas de Murcia con la información actualizada sobre el convenio en tiempo real.
- Elaboración de un vídeo sobre el desarrollo de las actuaciones de recuperación del bosque de ribera

(<https://www.youtube.com/watch?timecontinue=4&v=tZnnYKxwzFk>).

9. Regeneración de cauces mediante el caudal ecológico

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.

Destacar que, 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.

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

c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.

No aplica. Durante 2018 y 2019, en HIDROGEA y sus empresas participadas, no se han llevado a cabo acciones de restauración ya que no ha sido afectado ningún ecosistema protegido.

Para EMUASA ver indicador 304-3 b)

d. Los estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.

No aplica. Durante 2018 y 2019, en HIDROGEA y sus empresas participadas, no se han llevado a cabo acciones de restauración ya que no ha sido afectado ningún ecosistema protegido.

Para EMUASA ver indicador 304-3 b)

• Contenido 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

- a. 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 amenazadas.
- v. Preocupación menor.

HIDROGEA:

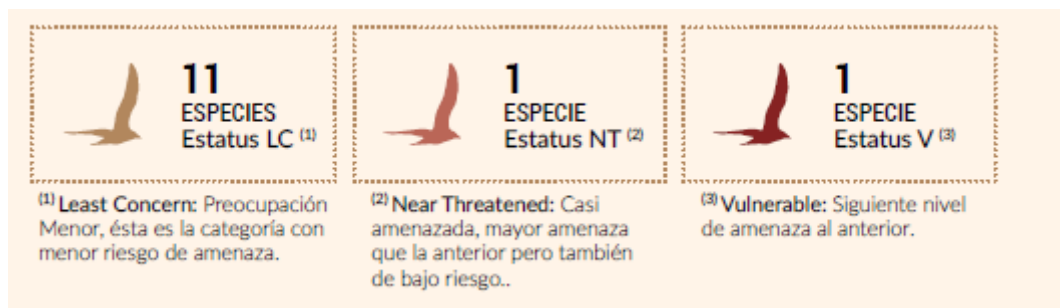
1. BIODIVERSIDAD FAUNÍSTICA

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

a. ZEPa Mar Menor

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

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



b. LIC Mar Menor

Además de las especies que figuran en la ficha de la ZEPa Mar Menor, hay otras especies no listadas en dicha ficha pero que sí están en la del LIC. Así hay que añadir, 4 aves más, 2 de las cuales figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y, además, 1 especie de pez —*Aphanius iberus*, más conocido como el “fartet”— que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat, 92/43/CEE de 21 de Mayo. Este anexo regula las especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesaria designar zonas especiales de conservación. Según la UICN encontramos:



c. ZEPA Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

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



d. LIC Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

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



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



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



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

9 ANFIBIOS Y REPTILES	2 MAMÍFEROS	97 AVES
---------------------------------	-----------------------	-------------------

e. LIC Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

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

f. LIC Sierra de Almenara

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

g. LIC Moreras

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

h. LIC Cabo Cope

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

i. ZEPA Almenara, Moreras y Cabo Cope

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

j. ZEPA Sierra del Gigante-Pericay, Lomas del Buitre-Río Luchena y Sierra de la Torrecilla

Según la Directiva Aves cumple los criterios numéricos para las especies: Búho real —Bubo—, Culebrera europea —Circaetus gallicus— y Halcón peregrino —Falco peregrinus—.

Además, aparecen 19 aves que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y 1 reptil, Mauremys leprosa —galápago leproso—, reptil que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

2. BIODIVERSIDAD FLORÍSTICA

PORN de Los Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y Cabezo Gordo de 29 de diciembre de 1998; PORN Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila de Junio de 1995 y Plan de Gestión y Conservación de la Para la flora se han empleado varias vías de obtención de datos:

- Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida de la Región de Murcia, Decreto 50/2003 de 30 de mayo. Las especies incluidas en el Catálogo Regional se clasifican siguiendo las siguientes categorías, que figuran en el Anexo I: a) En peligro de extinción, b) Vulnerables, c) Interés especial. En el Anexo II del catálogo figuran especies cuyo aprovechamiento puede ser objeto de medidas de gestión.
- Libro Rojo de la Flora Silvestre de la Región de Murcia, Dirección General de Medio Natural.
- Zona de Especial Protección para las Aves de Almenara, Moreras y Cabo Cope.
- Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo, Directiva Hábitat.
 - a. LIC y ZEPA Mar Menor

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



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



b. LIC y ZEPA Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

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

Especies incluidas en el Anexo I:



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



c. ZEPA Sierra Almenara, Moreras y Cabo Cope

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

d. LIC Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

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

EMUASA:

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 Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN)
ANFÍBIO				
Sapo corredor <i>Bufo calamita</i>	IV			
REPTILES				
Culebra de herradura <i>Coluber hippocrepis</i>	IV			
Lagartija colilarga <i>Podarcis lilfordi</i>	IV			
MAMÍFEROS				
Gato montés <i>Felis silvestris</i>				Vulnerable
Murciélago troglodita <i>Miniopterus schreibersi</i>	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Ratonero mediano <i>Myotis blythii</i>	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murciélago patudo <i>Myotis capaccinii</i>	II	En Peligro de Extinción	En Peligro	En Peligro
Ratonero grande <i>Myotis</i>	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. mediterráneo de herradura <i>Rhinolophus euryale</i>	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. grande de herradura <i>Rhinolophus ferrumequinum</i>	II	Vulnerable	Vulnerable	Vulnerable
Murc. pequeño de herradura <i>Rhinolophus hipposideros</i>	II			En Peligro

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

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

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)
Halcón peregrino <i>Falco peregrinus</i>	Nidificante	Sí			
Bisbita campestre <i>Anthus campestris</i>	Invernante	Si			
Totovía <i>Lullula arborea</i>	Nidificante	Sí			
Collalba negra <i>Oenanthe leucura</i>	Nidificante	Sí			
Curruca rabilarga <i>Sylvia undata</i>	Nidificante	Sí			

GRI 305: EMISIONES

• Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Hidrogea y sus empresas participadas han realizado el Cálculo de la Huella de Carbono de los años 2018 y 2019, recibiendo su correspondiente certificado.



a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

2017	2018	2019
3.917,62	3.942,39	4.085,16

b. Los gases incluido en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Solo CO₂.

c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

El 100% es CO₂.

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.

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

Las emisiones del 2014 fueron: 3.257,12 toneladas métricas de CO2 equivalente.

- e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial calentamiento global (PGC) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.

FUENTE		FACTOR DE EMISIÓN 2018	FACTOR DE EMISIÓN 2019	
Gasóleo C	Emuasa_Depuración	2,868	2,708	kgCO2/l
	Emuasa_Servicios Generales			kgCO2/l
	Emuasa_Bombeos			kgCO2/l
	Hidrogea y empresas mixtas pequeñas			kgCO2/l
Gasóleo A (B7)		2,493	2,467	kgCO2/l
Gasolina vehículos (E5)		2,157	2,180	kgCO2/l
Gasolina vehículos (E10)			2,065	kgCO2/l
GLP (LPG)		1,671	1,671	kgCO2/l
Gas SF6			22.800,000	kg CO2/kg gas
Gas refrigerante R-407-C			1.774	kg CO2/kg gas
Gas refrigerante R-410-A		2.087,500	2.088	kg CO2/kg gas
Gas refrigerante R-427-A		2.138,250	2.138	kg CO2/kg gas
Gas refrigerante R-438-A		2.264,533	2.264	kg CO2/kg gas
Extintor CO2 2 kg				
Extintor CO2 5 kg				
Extintor CO2 10 kg				
Extintor CO2 50 kg				
Electricidad con GdO		0,000	0,000	kgCO2/kWh
Electricidad sin GdO (Gas Natural Comercializadora)		0,250		kgCO2/kWh
Electricidad sin GdO (Endesa Energía S.A.U.)		0,380		kgCO2/kWh

FACTOR DE EMISIÓN			FUENTE
Gasóleo A (B7)	2,467	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Gasolina (E5)	2,180	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Gasolina (E10)	2,065	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Electricidad	0,21	kg CO ₂ /kWh	MITECO (2020), para Gas Natural Comercializadora, S.A.
Electricidad	0,27	kg CO ₂ /kWh	MITECO (2020), para Endesa Energía, S.A.

- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.

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

En la tabla de oportunidades de mejora del • Contenido 302-4 Reducción del consumo energético se describen las iniciativas en este sentido.

- g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.

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

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

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

• **Contenido 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.

2017	2018	2019
52,15	12,29	18,57

- 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.

No procede.

- c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Solo CO₂

- 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.

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

Las emisiones del 2014 fueron: 1.219,65 toneladas métricas de CO₂ equivalente.

- 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.

Las fuentes se indican en la tabla del • Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).

FACTOR DE EMISIÓN			FUENTE
Gasóleo A (B7)	2,467	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Gasolina (E5)	2,180	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Gasolina (E10)	2,065	kg CO ₂ /l	MITECO (2020)
Electricidad	0,21	kg CO ₂ /kWh	MITECO (2020), para Gas Natural Comercializadora, S.A.
Electricidad	0,27	kg CO ₂ /kWh	MITECO (2020), para Endesa Energía, S.A.

- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.

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

En la tabla de oportunidades de mejora del • Contenido 302-4 Reducción del consumo energético se describen las iniciativas en este sentido.

- g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.

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

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

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

• **Contenido 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.

En la tabla se indican emisiones indirectas producidas por transporte en toneladas de CO₂ (alcance 3) en función del medio de transporte utilizado diferenciando entre aéreo (avión) y terrestre (tren).

Emisiones indirectas producidas por transporte en toneladas de CO₂ (alcance 3)			
Tipo de Transporte	2017	2018	2019
Avión	10,201	9,019	9,884
Tren	0,58377	0,705	0,78
Total	10,78477	9,724	10,664

b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

No están disponibles ya que la fuente son las empresas que gestiona los viajes de empresa de Hidrogea y sus empresas participadas y los datos que proporcionan son las emisiones en toneladas equivalentes de CO₂.

c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

El 100 % de las emisiones producidas son de CO₂.

d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.

No se han incluido ninguna otra categoría 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.

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

- 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.

El cálculo se obtiene de los datos reportados por Amex Agencia Suez de la gestión de los viajes realizados por el personal de la organización.

Se establecen las coordenadas de cada punto del viaje, posteriormente se calculan en base a las coordenadas, las distancias entre los puntos del viaje. Las tasas de emisión se aplican según las tablas de American Express global, considerando el tipo de producto y la distancia como desencadenantes de uno u otro factor de emisión. Al disponer de la distancia y del total emisiones, dividiendo Total Emisiones/Total Distancia obtienes el factor.

- g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

El cálculo se obtiene de los datos reportados por Amex Agencia Suez de la gestión de los viajes realizados por el personal de la organización.

• Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

- a. La ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.

2017	2018	2019
0,027	0,027	0,027

- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular la ratio.

Se define la intensidad energética (CO₂/m³) como la ratio entre emisiones totales de CO₂ (CO₂) y la suma del agua suministrada de la red Abastecimiento, agua tratada en ETAP y agua tratada en EDAR (m³). Tal como se identifica en la "tabla Emisiones CO₂".

Tabla Emisiones CO ₂	2017	2018	2019
TOTAL ALCANCE 1	3.917,62	3.942,39	4.085,16
TOTAL ALCANCE 2	52,15	12,29	18,57
TOTAL HUELLA DE CARBONO (t CO₂)	3.969,77	3.954,68	4.103,73
agua suministrada red Abastecimiento (m ³)	81.179.149,20	81.009.508,16	82.978.595,33
agua tratada ETAP (m ³)	8.800.126,00	8.097.905,00	8.430.894,69
agua tratada EDAR (m ³)	58.909.275,27	56.913.699,00	60.932.424,00
agua suministrada/tratada total (m ³)	148.888.550,47	146.021.112,16	152.341.914,02
Ratio (CO₂/m³)	0,027	0,027	0,027

- c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en la ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

Alcance 1 (combustibles) y Alcance 2 (electricidad).

- d. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

Solo CO₂.

• **Contenido 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.

2017	2018	2019
-507,23	-522,32	-373,27

- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Solo CO2.

- c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.

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

- d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).

Las reducciones se produjeron en alcance 2.

EMISIONES		2019	2018	2017	2016	2015	2014
TOTAL ALCANCE 1	t CO2/año	4.085,16	3.942,39	3.917,62	3.549,32	3.498,71	3.257,35
TOTAL ALCANCE 2	t CO2/año	18,57	12,29	52,15	267,99	713,71	1.219,66
TOTAL HUELLA DE CARBONO	t CO2/año	4.103,73	3.954,68	3.969,77	3.817,31	4.212,42	4.477,00

VARIACIÓN DE EMISIONES		2018-2017	2018-2014	2019-2018	2019-2014
TOTAL ALCANCE 1	t CO2/año	24,77	685,05	142,77	827,82
TOTAL ALCANCE 2	t CO2/año	-39,86	-1.207,37	6,28	-1.201,09
TOTAL HUELLA DE CARBONO	t CO2/año	-15,09	-522,32	149,05	-373,27

- e. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

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

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

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

• **Contenido 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 (triclorofluorometano) equivalente.

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

- b. Las sustancias incluidas en el cálculo.

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

- c. La fuente de los factores de emisión utilizados.

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

- d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

No aplica.

• **Contenido 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. NO_x
 - ii. SO_x
 - 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

Se indican en la siguiente tabla la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, derivadas de la actividad de depuración de la organización donde se localizan los focos de emisión (en toneladas).

EMISIONES ATMOSFÉRICAS HIDROGEA y mixtas pequeñas	2017	2018	2019
NH3 (toneladas/año)	0,015	0,009	0,009
SH2 (toneladas/año)	0,023	0,032	0,032
COT (toneladas/año)	1,584	53,768	53,768
SO2 (toneladas/año)	0,777	0,260	0,260
N2O (toneladas/año)	96,418	9,121	9,121
CO (toneladas/año)	2,711	0,000	0,000
NO (toneladas/año)	3,138	0,000	0,000
NO2 (toneladas/año)	0,820	0,000	0,000
NOx (toneladas/año)	4,230	0,000	0,000

EMISIONES ATMOSFÉRICAS EMUASA	2017	2018	2019
NH3 (toneladas/año)	0,08	0,06	0,02
HCl (toneladas/año)	0,52	0,52	0,52
COT (toneladas/año)	16,72	40,23	47,52
SO2 (toneladas/año)	11,10	11,70	11,31
N2O (toneladas/año)	55,62	56,66	56,92
CO (toneladas/año)	19,39	15,81	20,98
NO2 (toneladas/año)	54,06	54,21	33,94

EMISIONES ATMOSFÉRICAS EMUASA	2017	2018	2019
Partículas (toneladas/año)	0,73	0,29	0,19

b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.

Son mediciones directas realizadas por ECA.

c. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

En HIDROGEA y empresas mixtas pequeñas se han usado los siguientes:

CO, NOX, SO2: ASTM D6522; IT- ATM.08.-3. "Células electroquímicas en analizador automático de gases".

NH3: ICAS 401. "Captación de NH3 sobre solución captadora de SO4H2 0,1N mediante captador de bajo volumen"

SH2: EPA. Parte 60. Apéndice A. Método 1, 2, 4, 5 y 11 "Captación de SH2 sobre solución captadora de CdSO4 mediante captador de bajo volumen"

N2O: ASTM D-1946" Captación de N2O en bolsa tedlar"

COT: UNE EN 12619:213. "Determinación de COT mediante fotoionizador de llama (FID)".

En EMUASA:

- Monóxido de Carbono (CO) CELULA ELECTROQUIMICA ASTM D6522-00
- Óxidos de Azufre (SO2/SOx) CELULA ELECTROQUIMICA ASTM D6522-00
- Óxido de Nitrógeno (NO2/NOx) CELULA ELECTROQUIMICA 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
- Amoníaco (NH3) ULTRAVIOLETA VISIBLE Método EPA CTM-027

Partículas GRAVIMETRIA UNE-ISO 9096:2005.

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS

• Contenido 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 organización.
- i. En la tabla se identifica el vertido total de aguas, según destino en m3.
 - ii. En la tabla se identifica el vertido total de aguas, según calidad y método de tratamiento. Los métodos de tratamiento serían los correspondientes a las EDAR's: Pretratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario con y sin terciario.
 - iii. Véase el • Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada. Las organizaciones que pueden reutilizar el agua son diferentes comunidades de regantes en el uso agrícola.

VERTIDOS	2017	2018	2019
Caudal depurado con destino a mar (m3)	162.582	140.343	824.033
Caudal depurado con destino a cauce pluvial (m3)	40.374.335	34.766.645	37.797.721
Caudal depurado con otros destinos (m3)	3.366.555	6.563.253	6.607.867
Según calidad y método de tratamiento. DBO5 Salida (ppm)	9,57	6,92	7,29
Según calidad y método de tratamiento. DQO Salida (ppm)	52,83	40,8	40,25
Según calidad y método de tratamiento. SS Salida (ppm)	9,11	7,61	9,77

b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

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

• **Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación**

a. el peso total de los residuos peligrosos desglosado de acuerdo los siguientes métodos de eliminación:

- i. reutilización.
- ii. Reciclaje.
- iii. Compostaje.
- iv. recuperación, incluida la recuperación energética.
- v. incineración (quema de grasa).
- vi. inyección en pozos profundos.
- vii. Vertedero.
- viii. almacenamiento en el sitio.
- ix. otros (que debe especificar la organización).

En la tabla adjunta se identifica el peso total de los residuos peligrosos según método de tratamiento:

RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2019
Recuperación / Reciclado / Regeneración	279.914,50	119.888,00	109.589,50
Recuperación/valorización energética	3.604,00	1.040,00	37.316,35
Recuperación / Reciclado / Regeneración/valoración energética	618,00	366,50	316,00
Valoración energética	1.118,00	801,00	1.193,00
Tratamiento físico químico	912,00	0,00	0,00
Esterilización	30,00	35,00	55,00
Reciclado o recuperación	0,00	2,00	0,00
Reciclado o recuperación de metales y compuestos	0,00	0,00	120,00
Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	35,00	55,00	34,00
Reciclado de metales	99,00	342,00	125,00
Recuperación de metales	0,00	0,00	0,00
Recuperación de materiales plásticos	193,00	648,50	987,50
Vertedero	4.463.989,00	2.476,50	4.805.901,00
Recuperación / Reciclado / Regeneración/Incineración en tierra	22.543,70	1.071,95	1.133,95
Vertedero / Incineración/Neutralización	919,50	451,00	1.741,00
Recuperación / Reciclado / Regeneración/Valorización energética	580,00	1.154,00	1.041,00
Neutralización	0,00	0,00	7.713,00

RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2019
Reciclado/Recuperación de metales y compuestos metálicos	4,00	3,00	1,00
Reciclado/recuperación de metales y compuestos metálicos	50,00	141,00	64,50
Recuperación	5,00	0,00	0,00
TOTAL	4.774.614,70	128.475,45	4.967.331,80

b. el peso total de los residuos no peligrosos desglosado de acuerdo los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:

- i. Reutilización.
- ii. Reciclaje.
- iii. Compostaje.
- iv. Recuperación, incluida la recuperación energética.
- v. Incineración (quema de grasa).
- vi. Inyección en pozos profundos.
- vii. Vertedero.
- viii. Almacenamiento en el sitio.
- ix. Otros (que debe especificar la organización).

En la tabla adjunta se identifica el peso total de los residuos no peligrosos según el método de tratamiento:

NO PELIGROSOS	2017	2018	2019
Recuperación / Reciclado / Regeneración/Vertedero	1.261.430,00	812.931,00	509.920,00
Vertedero	37.238.026,08	23.936.992,00	15.076.674,93
Recuperación / Reciclado / Regeneración	10.623,98	214.591,05	4.470.584,13
Valorización/Compostaje	567.460,00	618.680,00	482.330,00
Agricultura / Compostaje/Aplicación directa	53.143.680,00	56.602.170,00	51.871.825,00
recuperación	1.025,00	0,00	962,00
Vertedero/Valorización energética	98,50	9,00	64,50
EDAR	1.566,00	11.685,50	14.843,50
Gestión separativa según tipo	5.020,00	5.280,00	7.500,00
TOTAL	92.228.929,56	82.202.338,55	72.434.704,06

c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de los 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.

En los siguientes documentos relativos a la gestión de residuos:

- Contratos de tratamiento de residuos
- -Notificaciones de traslado
- -Documento de identificación

se identifica el tipo de tratamiento al que se van a someter los residuos, de conformidad con los anexos I y II de la -Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados y la Información relativa al destino del traslado.

RESIDUO	Peligrosos (P) / No Peligrosos (NP)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL 2018	TOTAL 2019
Aceites	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	9.186,00	8.410,00
Ácidos Inorgánicos	P	Tratamiento físico químico	0,00	0,00
Aerosoles (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	93,00	100,00
Arenas depuradora (kg)	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración/Vertedero	812.931,00	509.920,00
Bases inorgánicas (kg)	P	Tratamiento físico químico	0,00	0,00
Basuras (kg)	NP	Vertedero	5.954.984,00	6.240.552,00
Baterías de litio	P	Reciclado/Recuperación de metales y compuestos metálicos	3,00	1,00
Baterías de plomo	P	Recuperación	0,00	0,00
Biosanitarios especiales	P	esterilización	35,00	55,00

RESIDUO	Peligrosos (P) / No Peligrosos (NP)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL 2018	TOTAL 2019
Carbón activo	P	recuperación/valorización energética	966,00	37.306,00
Cartuchos de resina de intercambio iónico	P	recuperación/valorización energética	74,00	10,35
Cartuchos y tóner (kg)	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	30,90	102,50
Chatarra	NP	Vertedero	8.156,50	9.039,50
Depósitos contaminados	p	Recuperación / Reciclado / Regeneración	0,00	0,00
Disolventes orgánicos halogenados	P	valoración energética	70,00	100,00
Disolventes orgánicos no halogenados (white spirit)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración/valoración energética	366,50	316,00
Envases contaminados (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	515,50	478,50
Envases de residuos no peligrosos	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	376,00	260,50
Envases de vidrio contaminados (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	128,00	70,00
Envases vacíos de plástico contaminados (kg)	P	recuperación de materiales plásticos	648,50	987,50
Envases vacíos metálicos contaminados (Kg)	P	Reciclado de metales	342,00	125,00
Equipos eléctricos y electrónicos	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	2.331,00	120,00
Fibrocemento	P	Vertedero	2.277,50	572,50

RESIDUO	Peligrosos (P) / No Peligrosos (NP)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL 2018	TOTAL 2019
Filtros de aceite usados	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	425,00	4.494,00
Gases en recipientes a presión (incluidos halones)	P	Recuperación de metales	0,00	245,00
Grasas de depuradora (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	2,00	0,00
Limpieza viaria	NP	Vertedero	107.055,50	
Lodos de clarificación (kg)	NP	Valorización/Compostaje	71.120,00	99.168,00
Lodos desnatados de depuradora	NP	Vertedero	199,00	47.600,00
Materia fresca lodo de depuración (kg)	NP	Agricultura / Compostaje/Aplicación directa	618.680,00	482.330,00
Materia fresca lodo de depuración del curtido (kg)	P	Vertedero	32.760,00	34.960,00
Material contaminado con productos químicos	P	valorización energética	56.602.170,00	51.871.825,00
Material Eléctrico obsoleto	P	Reciclado o recuperación de metales y compuestos metálicos	0,00	4.801.407,00
Pallets de madera	NP	recuperación	731,00	1.093,00
Papel y cartón	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	55,00	34,00
Papel y cartón contaminados	NP		0,00	962,00
Parques y jardines	NP	Vertedero	116.447,15	147.769,13

RESIDUO	Peligrosos (P) / No Peligrosos (NP)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL 2018	TOTAL 2019
Pasta de pintura en botes (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	0,00	0,00
Pilas alcalinas y salinas	NP	Vertedero/Valorización energética	66.220,00	258.700,00
Pilas alcalinas	P	Reciclado/recuperación de metales y compuestos metálicos	42,00	279,50
Pilas botón	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	9,00	64,50
Plásticos	NP	Recuperación / Reciclado / Regeneración	141,00	64,50
Reactivos de laboratorio (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración/Incineración en tierra	1,00	3,50
Residuo Limpieza Alcantarillado (KG)	NP	Vertedero	97.737,00	133.236,00
Residuo Limpieza Alcantarillado (M3)	NP	EDAR	1.071,95	1.133,95
Residuos de construcción (kg)	NP	Vertedero	499.641,50	672.782,43
Residuos sólidos urbanos (Papel, Plásticos, orgánica)	NP	Gestión separativa según tipo	11.685,50	14.843,50
Sepiolita	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	17.304.110,00	7.813.041,00
Soluciones Ácidas (kg)	P	Vertedero / Incineración/Neutralización		4.189.216,00
Soluciones Básicas (kg)	P	Vertedero / Incineración/Neutralización	5.280,00	7.500,00

RESIDUO	Peligrosos (P) / No Peligrosos (NP)	Método de tratamiento del residuo	TOTAL 2018	TOTAL 2019
Trapos y material contaminado (kg)	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración/Valorización energética	188,50	7.713,00
Tubos fluorescentes	P	Recuperación / Reciclado / Regeneración	395,00	154,50

• Contenido 306-3 Derrames significativos

a. El número y el volumen total de los derrames significativos registrados.

No se ha producido derrames significativos durante los años 2018 y 2019. No obstante, la empresa cuenta con protocolos de actuación para dar solución en el caso de que se produjeran.

b. La siguiente información adicional para cada derrame, de los que informará 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).

No procede.

c. Impactos de los derrames significativos.

No procede.

• Contenido 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.

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

- b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países.

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

- c. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

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

• Contenido 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 e internacional.

- iii. El valor para la biodiversidad, como el número total de especies protegidas.

No se han producido afecciones a los cuerpos de agua en tiempo seco, y las únicas afecciones puntuales son las derivadas de las escorrentías por lluvias intensas.

A continuación, se identifican los cuerpos de agua y los hábitats relacionados:

a.

- i. Cuerpo de agua:

A. Lagunas artificiales Cabezo Beaza (2 Balsas de regulación Riego). Hábitat relacionado: Humedal Artificial / Zona de anidación de aves

1. Laguna F1 - Sup.: 17,5 Has. Vol.: 809.000 m³
2. Laguna F2 - Sup.: 14,3 Has. Vol.: 676.000 m³

B. Río Segura, cuya calidad es muy buena a lo largo del año. Se trata de un río de 325 km que recorre las provincias de Jaén, Albacete, Murcia y Alicante. Se trata de un curso de gran relevancia territorial al atravesar una zona semiárida. La cuenca abarca unos 19.000 km². Las instalaciones se encuentran en la zona hidráulica "Vega Media" según la zonificación realizada por la Confederación Hidrográfica del Segura. Esta zona tiene una extensión de 412 km².

- ii. Lagunas artificiales Cabezo Beaza no se consideran áreas protegidas a niveles nacional e internacional.

El río Segura, a su paso por la Vega Media no se trata de áreas protegidas a nivel nacional ni internacional. Únicamente, la desembocadura está considerada como Lugar de Importancia Comunitaria (LIC) como parte de la Red Natura 2000. Este espacio, "Dunas de Guardamar", se sitúa aguas abajo a más de 50 km.

- iii. Lagunas artificiales Cabezo Beaza: 30 especies de aves acuáticas. Destaca Malvasía Cabeciblanca, clasificada como Amenazada/En peligro por UICN.

Río Segura, a su paso por la Vega Media: En la zona de proyecto se encuentran diversas especies protegidas por la Ley 7/95, de 21 de abril, de fauna silvestre de la Región de Murcia. Destacamos las siguientes especies cuya presencia es probable:

- Especies en Peligro de Extinción: la Nutria (*Lutra lutra*).
- Especies Vulnerables: el Murciélagu patudo (*Myotis capaccinii*).

- Especies de Interés Especial: el Martinete (*Nycticorax nycticorax*), el Avetorillo (*Ixobrychus minutus*), el Avión zapador (*Riparia riparia*), el Murciélago grande de herradura (*Rhinolophus ferrumequinum*) y el Tejón (*Meles meles*).

GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

• Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

- a. Las multas y 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.
- 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.

Durante 2018 y 2019 no hubo multas ni sanciones no monetarias significativas.

GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

- **Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales**
-

GRI 308-1

- a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.

El porcentaje de proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con criterios ambientales es el 4% en 2018 y del 5% en 2019, de los proveedores inscritos en nuestro registro de proveedores REPRO. En dicho registro de clasificación, se certifica por un tercero (Achilles) que el proveedor ha sido seleccionado y evaluado teniendo en cuenta criterios medioambientales. Este 4% de proveedores representa un 50% de la facturación total para 2018 y el 5% de estos proveedores representa el 61% de la facturación total en 2019.

Proveedores de energía:

- GAS NATURAL COMERCIALIZADORA S.A.
- ENDESA ENERGÍA S.A.U.

En los pliegos de la licitación se exige que acrediten que la energía suministrada a las empresas del Grupo SUEZ proviene de fuentes renovables 100%. Cada nuevo contrato que se firma con un proveedor incorpora cláusulas relacionadas con el desarrollo sostenible.

(Anexo nº7 del pliego de condiciones y punto 5.4.2 Garantías de origen renovable del pliego de prescripciones técnicas).

-
- **Contenido 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.
- b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.

- c. Los impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales- identificados en la cadena de suministro.
- 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.
- e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales- con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

a.

En 2018 se evaluaron 25 proveedores estratégicos (facturación anual >100.000 €) y 19 proveedores facturación anual >30.000 €.

En 2019 se evaluaron 20 proveedores estratégicos (facturación anual >100.000 €) y 28 proveedores facturación anual >30.000 €.

“b”, “c”, “d”, “e”: De todas las evaluaciones realizadas, para ninguno de los proveedores, se han detectado impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.

GRI: 401: EMPLEO

· Contenido 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, edad, sexo y región.

TASA CONTRATACIÓN = CONTRATACIONES / Nº EMPLEADOS						
REGIÓN	Total EMPLEADOS		NUEVAS CONTRATACIONES		TASA CONTRATACIONES	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
AGUAS DE LORCA	70	83	19	27	2,70%	3,72%
AGUAS DE CIEZA	62	57	39	24	5,53%	3,31%
AGUAS DE JUMILLA	13	14	0	2	0,00%	0,28%
SERMUBENIEL	36	38	6	16	0,85%	2,20%
UTE-INTERSA	15	16	6	5	0,85%	0,69%
HIDROGEA	274	284	44	59	6,24%	8,13%
EMUASA	235	234	22	19	3,12%	2,62%
TOTAL REGIÓN	705	726	136	152	19,29%	20,94%

2018	TOTAL	CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO		TASA CONTRATACIÓN POR EDAD Y SEXO	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	25	17	6	2,41%	0,85%
Entre 30 y 45 años	294	55	24	7,80%	3,40%
Más de 45 años	386	31	3	4,40%	0,43%
Total	705	103	33	14,61%	4,68%

2019	TOTAL	CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO		TASA CONTRATACIÓN POR EDAD Y SEXO	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	27	25	6	3,44%	0,83%
Entre 30 y 45 años	291	49	21	6,75%	2,89%
Más de 45 años	408	43	8	5,92%	1,10%
Total	726	117	35	16,12%	4,82%

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO				
TOTAL REGIÓN	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO				
Entre 20 y 29 años	17	25	6	6
Entre 30 y 45 años	55	49	24	21
Más de 45 años	31	43	3	8
Total	103	117	33	35
HIDROGEA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	6	10	2	2
Entre 30 y 45 años	21	21	6	6
Más de 45 años	8	19	1	1
Total	35	50	9	9
SERMUBENIEL	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	0	0	0	1
Entre 30 y 45 años	1	0	1	3
Más de 45 años	3	9	1	3
Total	4	9	2	7
AGUAS DE JUMILLA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	0	0	0	1
Entre 30 y 45 años	0	0	0	1
Más de 45 años	0	0	0	0
Total	0	0	0	2
AGUAS DE CIEZA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	6	6	1	0
Entre 30 y 45 años	16	9	4	5
Más de 45 años	12	4	0	0
Total	34	19	5	5
AGUAS DE LORCA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	1	4	0	0
Entre 30 y 45 años	8	11	7	2
Más de 45 años	2	6	1	4
Total	11	21	8	6
UTE-INTERSA-AQUAGEST	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	1	3	1	1
Entre 30 y 45 años	1	0	3	1
Más de 45 años	0	0	0	0
Total	2	3	4	2
EMUASA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO				
Entre 20 y 29 años	3	2	2	1
Entre 30 y 45 años	8	8	3	3
Más de 45 años	6	5	0	0
Total	17	15	5	4

b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

TASA ROTACIÓN= BAJAS/ Nº EMPLEADOS						
REGIÓN	Total		BAJAS		TASA ROTACIÓN	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
AGUAS DE LORCA	70	83	17	13	2,41%	1,79%
AGUAS DE CIEZA	62	57	38	27	5,39%	3,72%
AGUAS DE JUMILLA	13	14	1	1	0,14%	0,14%
SERMUBENIEL	36	38	6	14	0,85%	1,93%
UTE-INTERSA	15	16	4	4	0,57%	0,55%
HIDROGEA	274	284	48	46	6,81%	6,34%
EMUASA	235	234	20	20	2,84%	2,75%
TOTAL REGIÓN	705	726	134	125	19,01%	17,22%

2018	TOTAL	BAJAS POR EDAD Y SEXO		TASA ROTACIÓN POR EDAD Y SEXO	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	25	16	6	2,27%	0,85%
Entre 30 y 45 años	294	48	20	6,81%	2,84%
Más de 45 años	386	39	5	5,53%	0,71%
Total	705	103	31	14,61%	4,40%

2019	Total	BAJAS POR EDAD Y SEXO		TASA ROTACIÓN POR EDAD Y SEXO	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	27	16	5	2,20%	0,69%
Entre 30 y 45 años	291	35	14	4,82%	1,93%
Más de 45 años	408	46	9	6,34%	1,24%
Total	726	97	28	13,36%	3,86%

BAJAS POR EDAD Y SEXO				
TOTAL REGIÓN	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	16	16	6	5
Entre 30 y 45 años	48	35	20	14
Más de 45 años	39	46	5	9
Total	103	97	31	28
HIDROGEA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	4	9	2	3
Entre 30 y 45 años	17	15	9	1
Más de 45 años	12	18	4	0
Total	33	42	15	4
SERMUBENIEL	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	1	0	0	0
Entre 30 y 45 años	1	1	2	2
Más de 45 años	2	8	0	3
Total	4	9	2	5
AGUAS DE JUMILLA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	1	0	0	0
Entre 30 y 45 años	0	1	0	0
Más de 45 años	0	0	0	0
Total	1	1	0	0
AGUAS DE CIEZA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	8	3	2	1
Entre 30 y 45 años	14	10	3	5
Más de 45 años	11	7	0	1
Total	33	20	5	7
AGUAS DE LORCA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	0	0	0	0
Entre 30 y 45 años	8	5	4	4
Más de 45 años	4	1	1	3
Total	12	6	5	7
UTE-INTERSA-AQUAGEST	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	0	2	1	0
Entre 30 y 45 años	2	0	1	2
Más de 45 años	0	0	0	0
Total	2	2	2	2

BAJAS POR EDAD Y SEXO				
EMUASA	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Entre 20 y 29 años	2	2	1	1
Entre 30 y 45 años	6	3	1	0
Más de 45 años	10	12	0	2
Total	18	17	2	3

• **Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales**

Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

- a. Los beneficios estándar 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 o invalidez;
 - iv. permiso parental;
 - v. provisiones por jubilación;
 - vi. participación accionaria;
 - vii. otros.
 - b. La definición utilizada para «instalaciones con operaciones significativas».
 - a. No existe diferencia entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en ninguna de las empresas.
 - b.
- Ver • Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

• Contenido 401-3 Permiso parental

- El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.
- El número total de empleados que se han acogido al permiso parental por sexo.
- El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.
- 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.
- Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental por sexo.

El 100% de la plantilla tiene derecho a disfrutar del permiso de nacimiento de hijos.

El 100% de los empleados que se acogieron al permiso parental, tanto hombres como mujeres, regresaron al trabajo y siguen.

PERMISO PARENTAL						
TOTAL REGIÓN 2018	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	21	22	7	2	28	24
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	20	22	7	2	27	24
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	20	22	0	0	20	22
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	7	2	7	2
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON Y PERMANECIERON TRAS BAJA	15	22	6	2	21	24
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	20	22	7	3	27	25
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
HIDROGEA	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	10	11	3	2	13	13
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	10	11	3	2	13	13

PERMISO PARENTAL						
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	10	11	0	0	10	11
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	3	2	3	2
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	10	11	3	2	13	13
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
AGUAS DE LORCA	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	1	2	1	0	2	2
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	1	2	1	0	2	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	1	2	0	0	1	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	1	0	1	0
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	1	2	1	0	2	2
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
AGUAS DE CIEZA	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	4	2	1	0	5	2
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	4	2	1	0	5	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	4	2	0	0	4	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	1	0	1	0
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	4	2	1	0	5	2
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
AGUAS DE JUMILLA	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	2	0	0	0	2
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	2	0	0	0	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	0	2	0	0	0	2
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	0	2	0	0	0	2
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0

PERMISO PARENTAL						
SERMUBENIEL	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	0	1	0	1	0
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	0	1	0	1	0
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	1	0	1	0
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	0	0	1	0	1	0
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
UTE-INTERSA-AQUAGEST	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS DISFRUTARON DE PERMISO POR MATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	0	0	0	0	0	0
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0
EMUASA	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMPLEADOS/AS CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	6	5	1	0	7	5
EMPLEADOS/AS DISFRUTARON BAJA POR MATERNIDAD/PATERNIDAD	5	5	1	0	6	5
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON Y PERMANECIERON TRAS BAJA	5	5	1	0	6	5
EMPLEADOS/AS QUE SE REINCORPORARON, PERMANECIERON TRAS BAJA Y SIGUEN 12 MESES DESPUÉS	5	5	1	1	6	6
EXCEDENCIAS TRAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD	0	0	0	0	0	0

GRI 402- RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA

• Contenido 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 podrán afectarles de forma considerable.
 - 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.
-
- a. De acuerdo al Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, la decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual deberá ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.
 - b. No se pacta preaviso diferente a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores en Convenio. En la inmensa mayoría de casos suele ser pactado dentro de una negociación con los representantes legales de los trabajadores. En los casos en los que no fuera posible llegar a un acuerdo con los representantes de los trabajadores sería de aplicación la regulación establecida en el art. 41 ET, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, el periodo mínimo de preaviso es de 15 días.

GRI 403- Salud y Seguridad en el trabajo

• Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización.

Hay un Comité de Seguridad y Salud en:

- Aguas de Lorca
- Hidrogea Cartagena
- Aguas de Cieza

Hay un delegado de PRL en:

- Hidrogea Águilas
- Hidrogea Cehegín
- Hidrogea Alcantarillado
- Hidrogea depuración Cartagena
- Hidrogea Alcantarilla
- Hidrogea Las Torres de Cotillas
- Hidrogea San Javier
- Hidrogea Torre Pacheco
- Hidrogea SSCC
- Aguas de Jumilla
- Sermubeniél

b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

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

• **Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional**

- Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por región y sexo.
- Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por región y sexo.
- El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.

No se incluyen las tasas desglosadas por sexo porque no se dispone de la información de horas trabajadas repartidas por sexo.

DATOS SIGNIFICATIVOS*	2017		2018		2019	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin In Itinere ni recaídas).	11		9		3	
Nº de accidentes de Trabajo con Baja (sin In Itinere ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M).	H	M	H	M	H	M
	9	2	8	1	3	0
Nº total de accidentes mortales.	0		0		0	
Nº de accidentes graves.	0		0		0	
Nº de accidentes In Itinere.	4		4		1	
Nº de accidentes sin baja.	28		12		13	
	H	M	H	M	H	M
	24	4	11	1	8	5
Índice de Incidencia:						
(nº de accidentes con baja / plantilla media trabajadores)*100	1,57%		1,41%		0,42%	
Tasa de accidentes (IR)						
(nº total de accidentes / total horas trabajadas)*200.000	6,65		3,54		2,69	
Enfermedades profesionales.	0		0		0	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0		0		0	

DATOS SIGNIFICATIVOS*	2017	2018	2019
(nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas)*200.000			
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR = (Total horas de baja / Total horas trabajadas)*100.	0,16%	0,10%	0,06%
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR = (Nº total de días perdidos / Total horas trabajadas)*200.000	67,41	32,94	27,46

*ESTOS DATOS INCLUYEN EMUASA

• **Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.**

- a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en accidentes laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.

Nº DE TRABAJADORES QUE PUEDEN ESTAR EXPUESTOS A ESTE RIESGO										
	AMIANTO		RUIDO		ESPACIOS CONFINADOS		CLORO GAS		RIESGO BIOLÓGICO	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
TOTAL REGIÓN	39	39	136	138	85	90	6	6	85	90
EMUASA	0	0	39	40	35	35	20	20	27	28

• **Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.**

- a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad.
- b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.
- a. Los comités de Seguridad y Salud se reúnen trimestralmente, los delegados de PRL realizan al menos una reunión formal con PRL al año.

En el seno de estas reuniones se informa según la normativa vigente a los delegados de PRL sobre todo lo relacionado con el área para su aprobación.

Se realiza un plan de formación en PRL para 2018 y 2019 a fin de reciclar formativamente a los trabajadores que ya han recibido formación y fundamentalmente se forma a los trabajadores de nueva incorporación.

- b. En los comités de Seguridad y Salud, el 100% de los acuerdos alcanzados abordan temas de salud y seguridad.

GRI 404 – FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

• Contenido 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 sexo y categoría laboral.

TOTAL MURCIA (sin EMUASA) 2018						
CATEGORÍA LABORAL	TOTAL HORAS			MEDIA HORAS/PERSONA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Promedio
Director	204	21	225	18,84	19,44	18,89
Mandos intermedios y encargados	605,50	80,50	686	9,85	5,19	8,91
Oficiales administrativos	269	134	403	11,53	3,53	6,57
Oficiales operarios	1.299,50	0	1.299,50	15,08	0,00	15,08
Resto de plantilla	1.213	162	1.375,50	10,34	5,21	9,26
Titulados Superiores y de grado medio	3.438,50	1.311	4.749,50	61,39	40,65	53,81
Total	7.029,50	1.709	8.738	19,79	14,49	18,47

EMUASA 2018						
CATEGORÍA LABORAL	TOTAL HORAS			MEDIA HORAS/PERSONA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Promedio
Titulados Grado Superior	1.888	809	2.697	65,10	89,89	70,97
Titulados Grado Medio	536,5	38,5	575	31,56	19,25	30,26
Mandos intermedios	184,5	21,5	206	16,77	5,38	13,73
Oficiales administrativos	755,5	583	1.338,5	8,30	24,29	11,63
Oficiales Operarios	122	0	122	5,08	0	4,88
Resto Plantilla	79	359,5	438,5	5,64	39,94	19,07
Total	3.565,5	1.811,5	5.377	33,32	36,97	22,88

TOTAL MURCIA (sin EMUASA) 2019						
CATEGORÍA LABORAL	TOTAL HORAS			MEDIA HORAS/PERSONA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Promedio
Director	75,1	58,4	133,5	8,0	37,7	12,2
Mandos intermedios y encargados	301,9	201,2	503,1	5,1	14,4	6,9
Oficiales administrativos	342,5	214,4	556,9	16,0	6,2	10,0

TOTAL MURCIA (sin EMUASA) 2019						
Oficiales operarios	485,1	0,0	485,1	5,7	0,0	5,7
Resto de plantilla	1.110,6	135,6	1.246,2	8,4	4,1	7,6
Titulados Superiores y de grado medio	1.854,5	602,0	2.456,4	32,0	18,6	27,2
Total	4.169,7	1.211,6	5.381,3	11,4	10,5	11,2

EMUASA 2019						
CATEGORÍA LABORAL	TOTAL HORAS			MEDIA HORAS/PERSONA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Promedio
Titulados Grado Superior	1.195	303	1.498	41,21	30,30	38,41
Titulados Grado Medio	361,50	26,50	388	21,26	13,25	20,42
Mandos intermedios	196	47,50	243,50	16,33	11,88	15,22
Oficiales administrativos	853	333	1.186	10,66	13,88	11,40
Oficiales Operarios	302	0	302	10,07	0	10,07
Resto Plantilla	304,50	189,50	494	21,75	15,79	19
Total	3.212	899,50	4.111,50	17,65	16,97	17,57

· **Contenido 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.

1. Programa Cátedra-UPCT

La creación de la Catedra UPCT-Hidrogea, con un doble objetivo:

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

La selección es realizada por los directores de la Cátedra Hidrogea-UPCT y por el personal técnico donde los becarios van a desarrollar su actividad.

Los alumno/as becados perciben una bolsa de ayuda de 500€ mensuales brutos y su periodo de prácticas es de 10 meses.

Desde el inicio de la Cátedra, en el año 2015, una media de 17 alumnos ha desarrollado prácticas en Hidrogea, llegando a un total de 62 becarios.

La tutela de estos alumnos/as es compartida tanto por la universidad, como por nuestros profesionales de: Operaciones, informática, clientes y obras.

Las empresas mixtas Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza y Sermubeniell también están adheridas a la cátedra de Hidrogea.

Destacar las formaciones que se imparten a los alumnos desde el año 2016 por parte de los profesionales que trabajan en distintos departamentos de Hidrogea: metodología para el diseño de Planes Directores, uso de diferentes herramientas informáticas para elaborar modelos de sistemas de abastecimiento y saneamiento, afrontar entrevistas de trabajo, etc.

2. Programa Master y Posgrado

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

3. Sistema de evaluación del SGD

Es un sistema basado en Competencias que permite evaluar actitudes y comportamientos sobre la forma de hacer (desempeño) de los profesionales en su entorno de trabajo.

Es una herramienta clave de la política de desarrollo de personas, creada para guiar el desempeño de los colaboradores y gestionar eficazmente las carreras profesionales.

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

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

4. Los empleados reciben una formación continua que fomentan su empleabilidad. Esta formación se encuadra en diferentes materias: Conocimientos técnicos transversales, Ética, Cultura, Estrategia, Informática de usuario, Sistemas de Gestión, Seguridad y Salud Laboral. Impartidos en diferentes modalidades

presencial y/o teleformación. Se da especial importancia a la formación en prácticas éticas y formación en igualdad.

En EMUASA:

FORMACIÓN	HOMBRES		MUJERES		HORAS TOTALES	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Competencias	420	0	127	0	556	0
Seguridad y salud	190	1.272,5	12	300	202	1.572,5
Calidad y Medio Ambiente	840,5	733,5	471	228	1.311,5	961,5
Calidad del Agua	234	153,5	99	60	333	213,5
Redes de Abastecimiento	58	0	12	0	70	0
Económico-Financiero	20	273	4	0	24	273
Gestión y Desarrollo RRHH	0	8	0	1,5	0	9,5
Idiomas	654	214,5	671,5	136,5	1.325,5	351
Clientes	0	6	0	16	0	22
Depuración	321	104,5	156	68,5	477	173
Administraciones Públicas y Área Jurídica	594	59	118	29	712	88
Cursos Multivalentes	0	0	0	0	0	0
Ofimática	225	387,5	14	61	366	448,5
TOTAL	3.565,5	3.212	1.811,5	899,5	5.377	4.111,5

- 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.

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

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

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

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

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.

· Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

- a. El porcentaje 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.

Las evaluaciones periódicas, además de otras acciones como gestionar formación, currículum, vacantes, etc., se gestionan a través de la plataforma Talent'up.

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL						
TOTAL REGIÓN 2018	Hombres		Mujeres		TOTAL	
Titulados Grado Superior	66	27,38%	29	12,03%	95	39,41%
Titulados Grado Medio	42	17,42%	14	5,80%	56	23,22%
Mandos intermedios	72	29,87%	18	7,46%	90	37,33%
TOTAL	180	74,67%	61	25,29%	241	99,96%
TOTAL REGIÓN 2019	Hombres		Mujeres		TOTAL	
Titulados Grado Superior	61	36,09%	31	49,21%	92	39,66%
Titulados Grado Medio	41	24,26%	14	22,22%	55	23,71%
Mandos intermedios	67	39,64%	18	28,57%	85	36,64%
TOTAL	169	100,00%	63	100,00%	232	100,00%

En EMUASA, durante 2018 y 2019 no se han realizado evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional.

GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

• Contenido 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:
- sexo;
 - grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;
 - grupos minoritarios; y
 - otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA, EDAD Y SEXO								
DIRECCIÓN								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
Entre 30 y 50 años	17	10	2,41%	1,38%	2	2	0,28%	0,28%
Mayores de 50 años	15	9	2,13%	1,24%	1	0	0,14%	0,00%
Total	32	19	4,54%	2,62%	3	2	0,43%	0,28%
Minusvalía	1	1	0,14%	0,14%	1	0	0,14%	0,00%

- b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad:
- Sexo;
 - Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;
 - Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA, EDAD Y SEXO								
TITULACIÓN SUPERIOR								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	2	2	0,28%	0,28%	1	0	0,14%	0,00%
Entre 30 y 50 años	47	45	6,67%	6,20%	24	28	3,40%	3,86%

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA, EDAD Y SEXO								
Mayores de 50 años	18	18	2,55%	2,48%	4	5	0,57%	0,69%
Total	67	65	9,50%	8,95%	29	33	4,11%	4,55%
Minusvalía	1	1	0,14%	1,02%	0	0	0,00%	0,00%
TITULACIÓN GRADO MEDIO								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	0	2	0,00%	0,28%	1	3	0,14%	0,41%
Entre 30 y 50 años	20	19	2,84%	2,62%	10	9	1,42%	1,24%
Mayores de 50 años	22	22	3,12%	3,03%	3	4	0,43%	0,55%
Total	42	43	5,96%	5,92%	14	16	1,99%	2,20%
Minusvalía	0	0	0,00%	0,00%	1	1	0,14%	0,14%
MANDOS INTERMEDIOS								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0,00%
Entre 30 y 50 años	22	19	3,12%	2,62%	10	10	1,42%	1,38%
Mayores de 50 años	50	52	7,09%	7,16%	8	8	1,13%	1,10%
Total	72	71	10,21%	9,78%	18	18	2,55%	2,48%
Minusvalía	1	1	0,14%	0,14%	1	1	0,14%	0,14%
OF. ADMINISTRATIVOS								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	5	1	0,71%	0,14%	2	1	0,28%	0,14%
Entre 30 y 50 años	34	35	4,82%	4,82%	49	44	6,95%	6,06%
Mayores de 50 años	71	65	10,07%	8,95%	12	12	1,70%	1,65%
Total	110	101	15,60%	13,91%	63	57	8,94%	7,85%
Minusvalía	4	3	0,57%	0,41%	1	2	0,14%	0,28%
OF. OPERARIOS								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	1	1	0,14%	0,14%	0	0	0,00%	0,00%
Entre 30 y 50 años	62	62	8,79%	8,54%	0	0	0,00%	0,00%
Mayores de 50 años	48	53	6,81%	7,30%	0	0	0,00%	0,00%
Total	111	116	15,74%	15,98%	0	0	0,00%	0,00%
Minusvalía	2	2	0,28%	0,28%	0	0	0,00%	0,00%
RESTO PLANTILLA								
GRUPO DE EDAD	Hombres		Porcentaje		Mujeres		Porcentaje	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Menores de 30 años	8	12	1,13%	1,65%	5	5	0,71%	0,69%
Entre 30 y 50 años	94	106	13,33%	14,60%	25	31	3,55%	4,27%
Mayores de 50 años	29	35	4,11%	4,82%	11	11	1,56%	1,52%
Total	131	153	18,58%	21,07%	41	47	5,82%	6,47%

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA, EDAD Y SEXO								
Minusvalía	17	16	2,41%	2,20%	1	1	0,14%	0,14%

El 4,11%, en 2018, y el 3,86%, en 2019, de la plantilla lo conformaban personas con capacidades diferentes por lo que, en global, Hidrogea y sus mixtas cumplen con la Ley General de Discapacidad (LGD), antigua Ley de Integración Social y Laboral de Minusválidos (LISMI) aprobada en 1982, que impone a las empresas de 50 o más trabajadores, la obligación de reservar una cuota del 2% de su plantilla, a favor de trabajadores con alguna discapacidad.

Hidrogea cuenta con la calificación Bequal+ cuyo sello tiene una vigencia de 3 años (hasta el 20 de diciembre de 2022).



certifica que

Hidrogea. Gestión Integral de Aguas de
Murcia, S.A.


ha sido evaluada por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal celebrado el 18 de diciembre de 2014, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº: 012/2019

Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019

Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*

*ver reverso


Luis Cayo Pérez Bueno
Presidente de Bequal



• Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

- la ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.

El 100% de los trabajadores queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a grupos profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y la ratio es de 1.

b. La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”.

Ver • Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

GRI 406 – NO DISCRIMINACIÓN

• Contenido 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.

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

En el Código Ético vienen recogidos los Cuatro principios fundamentales que deben guiar los comportamientos que aplican específicamente a los tres ámbitos en los que la compañía lleva a cabo sus actividades: Organización, Mercado y Entorno. Estos principios son:

- ✓ Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- ✓ Arraigar la cultura de la integridad.
- ✓ Dar prueba de equidad y honradez.
- ✓ Respetar a los demás.

GRI 407 - LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

· **Contenido 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.

Ninguno. No tenemos conocimiento de que se incurra en operaciones o se trabaje con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a los distintos convenios colectivos.

- 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.

En Hidrogea y sus empresas mixtas, los distintos convenios colectivos que se aplican en los diferentes centros de trabajo están acogidos al marco normativo español que regula las relaciones laborales, reconociendo el derecho a reunión, asamblea y libre sindicación, de conformidad a lo establecido en el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores en su artículo 77 y la Ley Orgánica de Libertad Sindical, en sus artículos 8 y 10. En esta ley además se recoge la libertad de las partes en la negociación colectiva, aplicables a los distintos convenios.

Hidrogea y sus empresas participadas no incurren en operaciones ni trabajan con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos por lo que se cumple con lo establecido en la legislación española y europea al respecto.

GRI 408 – TRABAJO INFANTIL

• Contenido 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.

“a”, “b” y “c”: No procede porque todos nuestros centros de trabajo están en la Región de Murcia y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se ha identificado ningún centro o proveedores con riesgo significativo de explotación infantil. Además, desde 2016 se incluyen en todos los contratos con proveedores una cláusula de RSC en donde se indica expresamente el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

GRI 409 - TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

· Contenido 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.

“a” y “b”: No procede porque todos los centros de trabajo de Hidrogea y sus empresas participadas están en la Región de Murcia y se rigen por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han detectado proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso en 2018 y 2019. Además, desde 2016 se incluyen en todos los contratos con proveedores una cláusula de RSC en donde se indica expresamente el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

GRI 410 - PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

· Contenido 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 procede.

Hidrogea y sus empresas participadas no disponen en plantilla de personal de seguridad por lo que este contenido no es de aplicación.

- b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.

El personal de seguridad se contrata a una empresa de seguridad privada. Desde 2016 se incluyen, en todos los contratos con proveedores, una cláusula de RSC en donde se indica expresamente el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

GRI 411 - DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

• Contenido 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 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 los 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.

“a” y “b”: No procede ya que Hidrogea y sus empresas participadas suministran bienes y servicios en régimen de respeto a los Derechos Humanos, no existiendo, además, asentamientos de pueblos indígenas en los territorios donde la organización ejerce su actividad empresarial. Además, desde 2016 se incluyen en todos los contratos con proveedores una cláusula de RSC en donde se indica expresamente el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

GRI 412 - EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

• Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

- a. Número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.

No procede ya que todos los centros están cubiertos por la legislación nacional, europea e internacional en materia de Derechos Humanos. Además, desde 2016 se incluyen, en todos los contratos con proveedores, una cláusula de RSC en donde se indica expresamente el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad, tal como se recoge en los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

• Contenido 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.

Hidrogea y sus empresas participadas están comprometidas con un desarrollo sostenible y responsable, por ello disponen de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Durante 2018 y 2019 no se ha realizado formación específica en DD.HH.

El 100% de la plantilla ha recibido la formación Introducción al Desarrollo Sostenible.

• **Contenido 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”.

“a” y “b”: No procede por ser proveedores de bienes y servicios nacionales sometidos a la legislación nacional donde ya se contempla. Además, Hidrogea y sus empresas participadas cuentan con el 100% de las nuevas altas de contrato con proveedores con cláusula DS incorporada.

En Hidrogea y las empresas mixtas pequeñas 2018, un total el 49% disponían ya de esta cláusula, y en 2019 un total del 59%.

GRI 413 – COMUNIDADES LOCALES

• Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

- a. 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 de género en función de los procesos participativos
 - ii. Evaluaciones de impacto ambiental y vigilancia en curso
 - iii. Contenido público de los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social
 - iv. Programas de desarrollo comunitario locales basado en las necesidades de las comunidades locales
 - v. Planes de 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

Hidrogea y sus empresas participadas siguen apostando por la realización de iniciativas de índole social, cultural y medio ambiental en la totalidad de los municipios a los que abastece: Abanilla, Águilas, Alcantarilla, Cartagena, Cehegín, Las Torres de Cotillas, San Javier, Torre Pacheco, Cieza (Aguas de Cieza), Jumilla (Aguas de Jumilla), Lorca (Aguas de Lorca), Murcia (Aguas de Murcia) y Beniel (Sermubeniel).

Durante estos últimos años, la empresa del agua y del medio ambiente se ha unido al reto mundial de cumplir con los 17 objetivos que marca la Organización de las Naciones Unidas para abrazar la Agenda 2030. Así, se han llevado a cabo acciones relacionadas con la formación, la empleabilidad, ha continuado con sus colaboraciones con diferentes universidades, centros educativos y centros de empleo. También ha seguido con su labor de concienciación medio ambiental y ayudando a colectivos desfavorecidos.

Un hito fundamental en el municipio de Cartagena ha sido la puesta en marcha del proyecto “H2030 Cartagena Sostenible”, una iniciativa con la que ha pretendido unir

esfuerzos para lograr el progreso, la modernización y la igualdad social de Cartagena. Más de 16 asociaciones y entidades firmaron un Manifiesto en el que se comprometían a colaborar en el Desarrollo Sostenible del municipio. Una de estas asociaciones es ANSE, con la que Hidrogea lleva años colaborando convirtiendo a la depuradora de Cartagena en una infraestructura verde. El proyecto Malvasía, donde se trabaja en la protección de la biodiversidad, fue presentado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 25) celebrada en Madrid.

También los estudiantes de todas las edades han sido beneficiarios de numerosas iniciativas. Contamos con el programa Estuche de Colores de Beniel, Medioambientados en Cehegín o el concurso de Seguridad Vial de Torre Pacheco. También los concursos Rétame y Aprendo, el certamen literario Relatos de Agua Inteligente o la First Lego League, celebrados para toda la región y con gran participación de chavales. Para los más mayores también se han puesto en marcha iniciativas como el Aula-Empresa de la UPCT, la Cátedra de RSC con la que Hidrogea ha colaborado, el Campus de Ingeniería o la Jornada 'Talento en Crecimiento'.

Destacables son las colaboraciones con diferentes eventos, asociaciones u organizaciones, con fines solidarios como con AECC, Gastrotea, OMG Vehículos sociales, Asociación Columbares, COEC con su Gymcana solidaria, etc. En estos dos últimos años Hidrogea se ha unido a las 'Empresas por una sociedad libre de violencia de género' y a la iniciativa 'Empresas por la Diversidad'.

La empresa del agua sigue con sus fondos sociales y estos dos últimos años ha renovado los que se pusieron en marcha en Águilas y Alcantarilla.

Una acción novedosa que se llevó a cabo a finales de 2019 fue una cata de aguas organizada por Aguas de Jumilla. Una actividad lúdica y sensorial diseñada para poner en valor el agua del grifo y que se consolida como un buen recurso de sensibilización y diálogo con la ciudadanía. Esta cata se organizó para los miembros de 'Mas Activa' una asociación jumillana que ha puesto en marcha un proyecto denominado "Banco del Tiempo" por el que se crean redes de aprendizaje mutuo, de apoyo y de diversión a través de donaciones de tiempo personal.

En relación a los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, la compañía cuenta con Comités de empresa para la representación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como certificación en la normativa OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019, que asegura el control de la organización sobre este tipo de riesgos, así como su buen desempeño y mejora continua en la materia.

Sobre vigilancia del impacto ambiental de la organización, la aplicación y certificación en los estándares ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018 e ISO 22000:2018, así

como la certificación anual de la Huella de Carbono bajo la norma ISO 14064-1:2012 permite una evaluación continua y sistemática de aspectos e impactos ambientales.

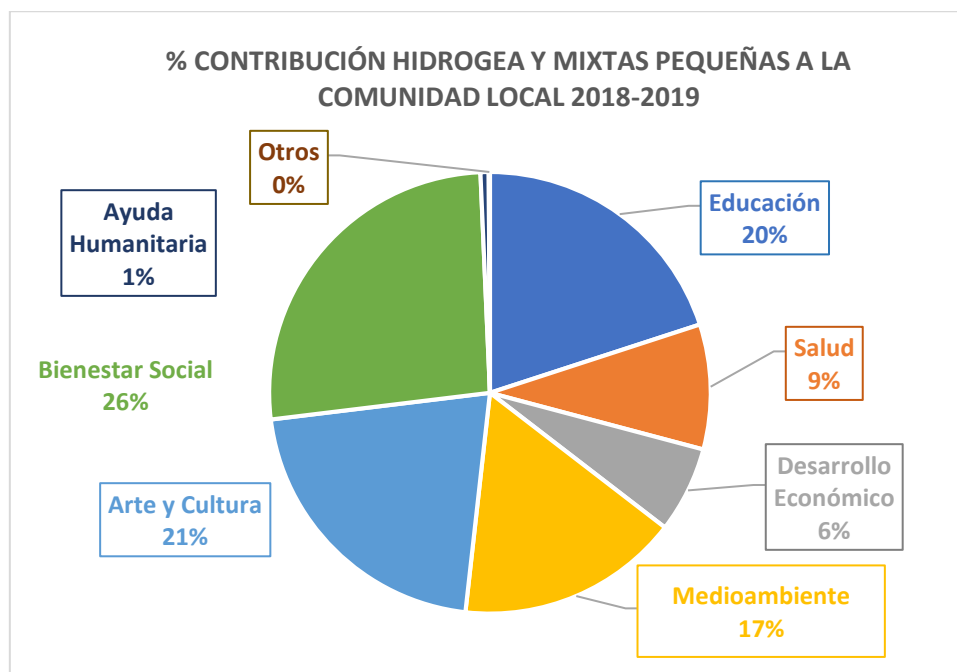
Una vez más, Hidrogea ha utilizado la metodología London Benchmarking Group (LBG) para medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de su acción social y medioambiental en la comunidad.

Durante 2018 y 2019 y según esta metodología, la contribución de Hidrogea y las empresas mixtas pequeñas para la realización de acciones sociales y medioambientales destinadas a la comunidad local ha sido 182.306,83€.

Además, se han destinado 659.673,77€ a los Fondos Sociales de Cartagena, Alcantarilla, Cieza, Beniel, Lorca, Torre Pacheco, y Águilas. Se han beneficiado un total de 20.648 familias sin recursos que han visto condonadas sus deudas en los municipios cubiertos por estos fondos.

Contribución a las comunidades locales según la metodología London Benchmarking Group.

LBG HIDROGEA Y EMPRESAS MIXTAS PEQUEÑAS			
2018 - 2019			
Total valor de las contribuciones		182.306,83€	100%
*No se consideran aquí los Fondos Sociales.			
Motivación	Aportación puntual	123.840,84€	
	Inversión Social	4.940€	
	Iniciativa alineada con el negocio	52.026€	
	De apoyo	750€	
Área de actuación	Educación	36.420,31€	19,97%
	Salud	16.657,06€	9,13%
	Desarrollo Económico	11.496€	6,30%
	Medioambiente	29.763,5€	16,32%
	Arte y Cultura	38.790,02€	21,27%
	Bienestar Social	47.799,94€	26,21%
	Ayuda Humanitaria	1.200€	0,6%
	Otros	180€	0,09%
Ámbito	España	100%	100%
	Región de Murcia	100%	100%



En EMUASA, 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 los años 2018 y 2019 se amplía el alcance de la ISO 50001 incluyendo la ETAP La Contraparada.

Durante el año 2017 se calculó la Huella Hídrica y en 2018 se trabajó en la nueva licitación para la repetición en 2019 del Cálculo de la Huella Hídrica bajo los estándares Water Footprint Network e ISO 14046 donde se analizan los impactos ambientales relacionados con el recurso agua.

Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional.

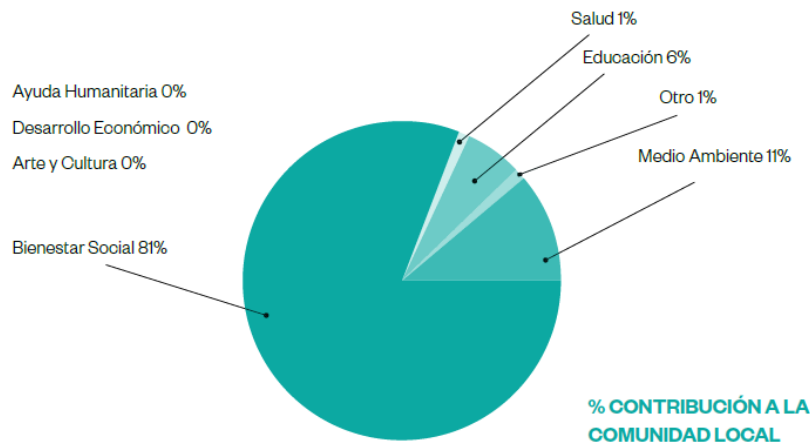
Se dispone de un comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.

AGUAS DE MURCIA dispone además de certificación en OSHAS 18001 en 2018/ISO 45001 en 2019. 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 y 2019).

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

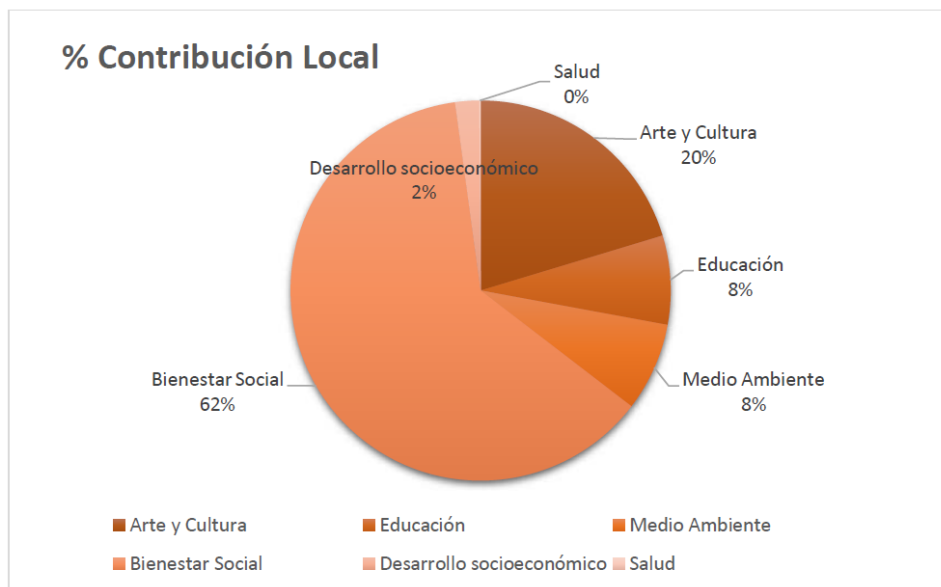
Se indica en • Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.

En 2018, 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 2019, Aguas de Murcia ha destinado 713.423 euros a la realización de acciones sociales; a esta cantidad hay que añadir la tarifa social y las tarifas bonificadas cuyo importe de las ayudas fue de 1.067.813,92 euros lo que hace un total de 1.804.306,92 euros.

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



La contribución total estimada entre concesiones y empresas mixtas, incluyendo los Fondos Sociales, suma un total de casi 4 millones de € de inversión en la comunidad.

• **Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y 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.

Ninguna. Por el contrario, gracias a su política de Desarrollo Sostenible, Hidrogea y sus empresas participadas contribuyen con las comunidades locales de las áreas donde desarrollan su actividad empresarial destinando recursos para su desarrollo sostenible, como puede verse reflejado en el • Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.

GRI 414 - EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

• Contenido 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.

El 100% de los proveedores nuevos y que cumplen requisitos para homologación son evaluados en relación con los impactos sociales. Todas las evaluaciones realizadas han sido positivas por lo que los proveedores han sido aprobados.

• Contenido 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 negativos significativos – potenciales y reales – con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

b.

En 2018 se evaluaron 25 proveedores estratégicos (facturación anual >100.000 €) y 19 proveedores facturación anual >30.000 €.

En 2019 se evaluaron 20 proveedores estratégicos (facturación anual >100.000 €) y 28 proveedores facturación anual >30.000 €.

“b”, “c”, “d”, “e”: De todas las evaluaciones realizadas, para ninguno de los proveedores, se han detectado impactos sociales negativos significativos – potenciales y reales – identificados en la cadena de suministro.

GRI 415- POLÍTICA PÚBLICA

• Contenido 415-1 Contribuciones 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.
- b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.

Ni Hidrogea, ni ninguna de sus empresas participadas, realizan aportaciones económicas o en especie a candidatos, partidos o causas políticas tal cual viene recogido en su Código Ético.

GRI 416 - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

• Contenido 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.

El 100%. Para garantizar la calidad del agua potable suministrada se sigue lo establecido en el RD 140/2003 para cumplir todos los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de este tema material. Adicionalmente, se tiene certificado ISO 22000:2018 que establece una sistemática y un proceso de mejora continua en la inocuidad del agua de consumo humano. Respecto a la Seguridad y Salud de los trabajadores, como ya se ha comentado en el • Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno., también se dispone del certificado OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019, por el cual se establecen unos procedimientos auditados en materia de prevención. Eso implica la comprobación de que todos los equipos y materiales disponen de los marcados CE y homologaciones requeridas entre otras actuaciones.

• Contenido 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.

En el periodo 2018-2019 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

Se ha desarrollado un Plan de Control Analítico Anual consensuado con la Autoridad Sanitaria, en el que se establece la frecuencia y los diferentes parámetros a analizar, siempre asegurando el total cumplimiento de la normativa (Real Decreto 140/2003 y Real Decreto 902/2018, que regulan criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, Real Decreto 314/2016 que incorpora los criterios básicos para la protección de la salud en contra de los peligros derivados de las radiaciones ionizantes en las aguas destinadas a consumo humano y el Real Decreto 865/2003, que regula los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionela) y otros criterios establecidos por la Dirección General de Salud Pública perteneciente a la Consejería de Salud de la Región de Murcia.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio externo certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al Ministerio de Sanidad y volcados en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).

- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

Durante 2018 y 2019 no ha habido ningún incidente relevante en cuanto a la calidad del agua suministrada.

GRI 417 - MARKETING Y ETIQUETADO

• Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

- a. 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 dichos procedimientos.

“a” y “b” no proceden ya que el principal producto de la organización no se etiqueta; si bien se publica información sobre calidad del agua, de acuerdo con el Artículo 29 del RD 140/2003, “Información al consumidor”, en las páginas web de la organización en el apartado “TU AGUA/CALIDAD/Control calidad del agua”.

Se ha desarrollado un Plan de Control Analítico Anual consensuado con la Autoridad Sanitaria, en el que se establece la frecuencia y los diferentes parámetros a analizar, siempre asegurando el total cumplimiento de la normativa (Real Decreto 140/2003 y Real Decreto 902/2018, que regulan criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, Real Decreto 314/2016 que incorpora los criterios básicos para la protección de la salud en contra de los peligros derivados de las radiaciones ionizantes en las aguas destinadas a consumo humano y el Real Decreto 865/2003, que regula los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionela) y otros criterios establecidos por la Dirección General de Salud Pública perteneciente a la Consejería de Salud de la Región de Murcia.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio externo certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al Ministerio de Sanidad y volcados en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).

• **Contenido 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 y sanciones.
 - ii. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias.
 - iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

Ninguno.

- 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 identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios en 2018 y 2019.

• **Contenido 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 y sanciones.
 - ii. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias.
 - iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios.
- 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 marketing, tales como la publicidad, la promoción o el patrocinio durante 2018 y 2019.

GRI 418 – PRIVACIDAD DEL CLIENTE

• **Contenido 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.

Ninguna.

- b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

No se han identificado filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Solo se han detectado dos posibles brechas, ninguna de relevancia. Se realizó registro e informes de ambas brechas.

- c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

Hidrogea y sus empresas participadas han realizado un tratamiento de los datos de carácter personal en cumplimiento de lo que establece el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Durante 2018 y 2019 no se presentaron reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes. Con la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (el RGPD) durante 2018 se ha avanzado en el análisis y preparación de las medidas a realizar para adecuarse a las exigencias del RGPD antes de su plena efectividad y entrada en vigor en mayo de 2018 (nombramiento de la Delegada de Protección de Datos en cada una de las sociedades (HIDROGEA y empresas mixtas), preparación de políticas específicas en materia de protección de datos personales, planificación de las acciones en materia de distribución de cláusulas informativas a la plantilla, proveedores y clientes, adecuación de avisos de privacidad y legales en páginas web, etc.). Todo ello implementado **en 2018**.

Durante el **año 2019** no se presentaron reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes. Se ha avanzado en los temas de Protección de Datos, adecuando todo a las exigencias del RGPD (Delegada de Protección de Datos en cada una de las sociedades (Hidrogea y empresas mixtas), actualización de políticas en materia de protección de datos personales, planificación de las acciones en materia de distribución de cláusulas informativas a la plantilla, proveedores y clientes, adecuación de avisos de privacidad y legales en páginas web, etc.). Se constituye el Comité Territorial de Protección de Datos.

GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

• Contenido 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.

“a” y “b”: No se han impuesto multas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

“c” No procede, porque no se han impuesto multas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.