



Aguas de Murcia

Informe Desarrollo Sostenible 2020



GRI 102: CONTENIDOS GENERALES	8
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
GRI 102-1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	9
GRI 102-2. ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	10
GRI 102-3. UBICACIÓN DE LA SEDE.....	15
GRI 102-4. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	16
GRI 102-5. PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA.....	17
GRI 102-6. MERCADOS SERVIDOS	18
GRI 102-7. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	19
GRI 102-8. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES.....	21
GRI 102-9. CADENA DE SUMINISTRO	23
GRI 102-10. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO	24
GRI 102-11. PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN	25
GRI 102-12. INICIATIVAS EXTERNAS	26
GRI 102-13. AFILIACIÓN A ASOCIACIONES	28
2. ESTRATEGIA.....	29
GRI 102-14. DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES	29
GRI 102-15. PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	31
3. ÉTICA E INTEGRIDAD	39
GRI 102-16. VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA	39
GRI 102-17. MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS.....	42
4. GOBERNANZA	43
GRI 102-18. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	43
GRI 102-19. DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	45
GRI 102-20. RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	46
GRI 102-21. CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	47
GRI 102-22. COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	48
GRI 102-23. PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	49
GRI 102-24. NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.....	50
GRI 102-25. CONFLICTOS DE INTERESES.....	52
GRI 102-26. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE OBJETIVOS, VALORES Y ESTRATEGIA.....	53

GRI 102-27. CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.....	54
GRI 102-28. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	55
GRI 102-29. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	56
GRI 102-30. EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO	57
GRI 102-31. EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	59
GRI 102-32. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD.....	60
GRI 102-33. COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS	61
GRI 102-34. NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS.....	62
GRI 102-35. POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN	63
GRI 102-36. PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN	65
GRI 102-37. INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REMUNERACIÓN	66
GRI 102-38. RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL.....	67
GRI 102-39. RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	68
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	69
GRI 102-40. LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS	69
GRI 102-41. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	70
GRI 102-42. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	71
GRI 102-43. ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	72
GRI 102-44. TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS	77
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	82
GRI 102-45. ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	82
GRI 102-46. DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA	83
GRI 102-47. LISTA DE TEMAS MATERIALES	86
GRI 102-48. REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN	88
GRI 102-49. CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES	89
GRI 102-50. PERIODO OBJETO DEL INFORME	90
GRI 102-51. FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	91
GRI 102-52. CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES	92
GRI 102-53. PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME	93
GRI 102-54. DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI	94
GRI 102-55. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI.....	95
GRI 102-56. VERIFICACIÓN EXTERNA	96

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	98
GRI 103-1. EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	99
GRI 103-2. EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	105
GRI 103-3. EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	123
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS	127
GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO	128
GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	128
GRI 201-2. IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	129
GRI 201-3. OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN	133
GRI 201-4. ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO	134
GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO	135
GRI 202-1. RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL	135
GRI 202-2. PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL	136
GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	137
GRI 203-1. INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS	137
GRI 203-2. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS	139
GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	142
GRI 204-1. PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES	142
GRI 205. ANTICORRUPCIÓN	143
GRI 205-1. OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	143
GRI 205-2. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	144
GRI 205-3. CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS	146
GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL	147
GRI 206-1. ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA	147
GRI 207. FISCALIDAD	148
GRI 207-1. ENFOQUE FISCAL	148
GRI 207-2. GOBERNANZA FISCAL, CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS	149
GRI 207-3. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DE INQUIETUDES EN MATERIA FISCAL	150
GRI 207-4. PRESENTACIÓN DE INFORMES PAÍS POR PAÍS	151
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES	153

GRI 301. MATERIALES	154
GRI 301-1. MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN	154
GRI 301-2. INSUMOS RECICLADOS	156
GRI 301-3. PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	157
GRI 302. ENERGÍA	158
GRI 302-1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	158
GRI 302-2. CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	161
GRI 302-3. INTENSIDAD ENERGÉTICA	163
GRI 302-4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	165
GRI 302-5. REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	167
GRI 303. AGUA Y EFLUENTES	168
GRI 303-1. INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO	168
GRI 303-2. GESTIÓN DE LOS IMPACTOS RELACIONADOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA ..	173
GRI 303-3. EXTRACCIÓN DE AGUA	174
GRI 303-4. VERTIDO DE AGUA	176
GRI 303-5. CONSUMO DE AGUA	178
GRI 304. BIODIVERSIDAD	179
GRI 304-1. CENTROS DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS	179
GRI 304-2. IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD	181
GRI 304-3. HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	183
GRI 304-4. ESPECIES QUE APARECEN EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES	188
GRI 305. EMISIONES	192
GRI 305-1. EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)	192
GRI 305-2. EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (Alcance 2)	198
GRI 305-3. OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (Alcance 3)	200
GRI 305-4. INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI	201
GRI 305-5. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI	202
GRI 305-6. EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)	205
GRI 305-7. ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_x), ÓXIDOS DE AZUFRE (SO_x) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE	206
GRI 306. RESIDUOS	208

GRI 306-1. GENERACIÓN DE RESIDUOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS	208
GRI 306-2. GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS	209
GRI 306-3. RESIDUOS GENERADOS.....	211
GRI 306-4. RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	212
GRI 306-5. RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN	213
GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL.....	214
GRI 307-1. INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL	214
GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	215
GRI 308-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES	215
GRI 308-2. IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS	216
GRI 400: NORMAS SOCIALES	217
GRI 401: EMPLEO	218
GRI 401-1. NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL.....	218
GRI 401-2. PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES	220
GRI 401-3. PERMISO PARENTAL	221
GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	222
GRI 402-1. PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES.....	222
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....	223
GRI 403-1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	223
GRI 403-2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	224
GRI 403-3. SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO	226
GRI 403-4. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	228
GRI 403-5. FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	232
GRI 403-6. FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	233
GRI 403-7. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES	234
GRI 403-8. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....	236
GRI 403-9. LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL.....	238
GRI 403-10. DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES	240

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	242
GRI 404-1. MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO	242
GRI 404-2. PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN	243
GRI 404-3. PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	244
GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	245
GRI 405-1. DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS.....	245
GRI 405-2. RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES	247
GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN	248
GRI 406-1. CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	248
GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	249
GRI 407-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO	249
GRI 408. TRABAJO INFANTIL.....	250
GRI 408-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL.....	250
GRI 409. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.....	251
GRI 409-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	251
GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	252
GRI 410-1. PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS	252
GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS.....	253
GRI 411-1. CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	253
GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	254
GRI 412-1. OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS	254
GRI 412-2. FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS	255
GRI 412-3. ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	256
GRI 413. COMUNIDADES LOCALES	257
GRI 413-1. OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO	257
GRI 413-2. OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS –REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES	260
GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	261

GRI 414-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES	261
GRI 414-2. IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS.....	262
GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA	263
GRI 415-1. CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS	263
GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	264
GRI 416-1. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS	264
GRI 416-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	265
GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO	266
GRI 417-1. REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	266
GRI 417-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	267
GRI 417-3. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING	268
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	269
GRI 418-1. RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE.....	269
GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	270
GRI 419-1. INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO.....	270
ANEXO	271

1. Perfil de la organización



GR-102

Contenidos Generales

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

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

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

a. Descripción de las actividades de la organización.

b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.

RESPUESTA:

a. La organización realiza las siguientes actividades:

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

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

Asesoría Jurídica: Dirige y coordina los servicios jurídicos y las actividades de seguros y patrimonio de la compañía con la finalidad de garantizar la correcta defensa de los intereses de la empresa y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Dirección de Clientes: Área funcional de la empresa que se encarga de satisfacer las necesidades de clientes y usuarios; clientes particulares, singulares y cliente interno como es el Ayuntamiento. Se sustenta en tres actividades de servicio principales con el objetivo de ofrecer una experiencia positiva y la transformación digital:

- *Atención al Cliente:* A través de los canales no presenciales y presenciales, gestión de consultas, información sobre el servicio, contratación, quejas y reclamaciones. Gestiones comerciales con clientes singulares y Ayuntamiento.
- *Procesos Comerciales:* Procesos en continuo de lecturas, facturación, gestión de cobro y recuperación de deuda. Gestiones comerciales con Organismos Públicos y Ayuntamiento (liquidaciones Canon ESAMUR y gestión de basura Ayuntamiento).

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

De reciente creación en 2020 y esperando un pleno desarrollo durante 2021, se incorporan dos nuevas actividades de apoyo a la Dirección:

- **Relaciones Institucionales y Pedanías:** Se encarga de la relación institucional con los Grupos de Relación de Clientes (asociaciones de consumidores, tercer sector, juntas vecinales, asociaciones empresariales, etc.).
- **Desarrollo de negocio:** Actividad encargada de la prospección e implantación de nuevas actividades comerciales que generen negocio en la empresa.

Como staff a la Dirección, existe una última actividad que da apoyo en todos los proyectos relacionados con las actividades anteriores y es responsable de dotar de información y soluciones de informaciones transversalmente a todo el área u otras áreas de la empresa.

Dirección de Operaciones: Responsable de asegurar la viabilidad técnica del ciclo integral del agua. Sus misiones principales son planificar y construir nuevas infraestructuras y mantener y operar las existentes teniendo siempre presente el respeto y conservación por el medio ambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores, la eficiencia hidráulica y energética, la innovación continua y el aseguramiento de la calidad en cada uno de sus procesos.

Esta Dirección se estructura en los siguientes departamentos: Redes, Captación y Producción; Depuración y Control de Vertidos; Administración Técnica y Servicios Generales; Transformación Tecnológica y Digitalización, Planificación y Obras.

- **Redes:** Mantenimiento de las conducciones y tuberías de abastecimiento y saneamiento, así como de todas sus infraestructuras asociadas. Además, se vigilan todos los parámetros de eficiencia de las infraestructuras de distribución y alcantarillado, así como el volumen de agua suministrada, el caudal distribuido al sistema de distribución, sectores hidráulicos y microsectores, el caudal circulante por la red de saneamiento, la energía empleada en las distintas instalaciones y la optimización de costes operativos.
- **Captación y Producción:** Proporciona, mediante el uso eficiente de los recursos y medios disponibles, agua de consumo humano y de riego, de acuerdo con la legislación vigente. Es responsable del correcto funcionamiento de la ETAP La Contraparada, de la calidad del agua en la red de distribución y de la Red de Riego Urbano.
- **Depuración y Control de Vertidos:** Gestiona un total de 15 Estaciones de Depuración de Aguas Residuales (EDAR). En estas instalaciones se separan los elementos perjudiciales de las aguas residuales de forma que pueda volver a ser utilizada para usos terciarios que no requieran la calidad del agua potable o que pueda ser devuelta al medio natural. Para ayudar al correcto funcionamiento de

las EDAR, desde Control de Vertidos se vigila y controla que la calidad del agua residual de la red municipal es la adecuada.

- *Administración Técnica y Servicios Generales:* Garantiza el funcionamiento operativo, en las diferentes Unidades y Departamentos de la empresa, dando el soporte en los procesos técnico-administrativos y de compras, en el proceso de seguridad física de las instalaciones, así como el mantenimiento general de las oficinas y de la flota de vehículos de la empresa.
- *Transformación Tecnológica y Digitalización:* Gestiona el mantenimiento y desarrollo de los sistemas de control industrial, incluido el SCADA utilizado en el Centro de Control de Aguas de Murcia , coordina y fija la estrategia de operaciones desde dicho Centro de Control, incluyendo la gestión del personal del mismo, y mantiene y desarrolla aplicaciones orientadas a la operación (GIS, GMAO, ...) con el objetivo de impulsar la digitalización y la movilidad en las actividades y el personal de Operaciones.
- *Planificación y Obras:* Planifica las infraestructuras hidráulicas necesarias para los desarrollos previstos en el PGOU del municipio, elabora el Plan de Actuaciones anual para mejorar el servicio dado a los ciudadanos y evalúa el estado de los activos que gestiona la empresa. Además, redacta los proyectos y dirige las obras que dimanen de los Planes de Actuación o de otras solicitudes, teniendo en cuenta las últimas tecnologías para su ejecución como, por ejemplo, la instalación o renovación de tuberías sin apertura de zanja. También recoge los datos de activos de la empresa y los mantiene actualizados en el Sistema de Información Geográfica.

Además, de esta Dirección cuelgan como Staff las actividades de:

- *Prevención de Riesgos Labores:* Gestión de la seguridad y salud laboral, que engloba evaluaciones de riesgo, formación, información, simulacros, vigilancia de la salud, control documental, coordinación de actividades empresariales, control medidas de emergencia, etc. El trabajo está encaminado a reducir el riesgo de accidentes, no solo entre los trabajadores de la empresa, sino también entre proveedores y contratistas.
- *Innovación:* Apuesta por un trabajo conjunto, de todos, en pro de estrategias y objetivos fijados, para la optimización de procesos operacionales, probando tecnologías novedosas, trabajando e innovando para obtener y garantizar una calidad en el servicio. Apostando siempre por la economía circular, y una adaptación al cambio climático.
- *Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible:* Constituyen nuestra estrategia de desarrollo futuro y nuestro compromiso con la comunidad. A lo largo de los años nos hemos preocupado de proteger el medioambiente, de aplicar el desarrollo sostenible, de llevar a cabo acciones sociales, etc. Pero en esa evolución constante de nuestra empresa para optimizar su gestión, hemos dado un salto hacia delante con la implantación de la economía circular y con nuestro compromiso a contribuir con los ODS de la Agenda 2030 elaborada por las NNUU, donde la empresa es calificada como el verdadero motor de cambio.

- *Instalaciones Electromecánicas:* Tiene como objetivos principales atender las necesidades de suministro de energía eléctrica de las infraestructuras e instalaciones de Aguas de Murcia, asegurar la correcta ejecución y puesta en marcha de estas, así como la implantación de energías renovables y acciones que mejoren la fiabilidad y la eficiencia energética.
- *Sistemas de Gestión e Informe de Desarrollo Sostenible:* Establece y mantiene todos los Sistemas que la empresa tiene implantados. En los últimos años la Dirección está apostando por nuevas normas de reciente publicación, que aportan un valor añadido a nuestra actividad. Además, anualmente, realiza y verifica el Informe de Desarrollo Sostenible bajo la Guía GRI Standards.

Dirección Económico-Financiera: Gestiona la contabilidad de la empresa. Cuenta con las competencias de Tesorería, Contabilidad y Planificación Analítica.

Dirección de Sistemas de la Información y Seguridad: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, así como la infraestructura y arquitectura de elementos informáticos y el correspondiente soporte a usuario. Responsable de la seguridad de la información, de las instalaciones y de los accesos de las personas.

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

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

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

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

- Realización de estudios, consultorías, auditorías y proyectos medioambientales y la dirección y ejecución de las obras resultantes de los mismos relacionados con las actividades que comprende el ciclo integral del agua.

GRI 102-3. UBICACIÓN DE LA SEDE

a. Ubicación de la sede de la organización.

RESPUESTA:

a. Plaza Circular, 9. 30008 MURCIA



GRI 102-4. UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.

RESPUESTA:

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

GRI 102-5. PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

RESPUESTA:

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

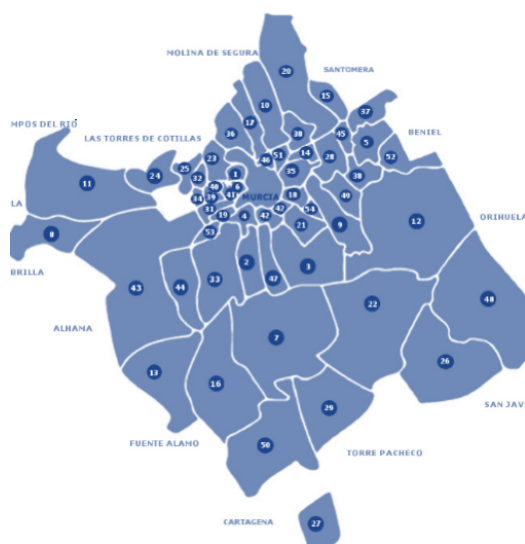
GRI 102-6. MERCADOS SERVIDOS

a. Mercados servidos, 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;

RESPUESTA:

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



- 159.403 habitantes ⁽¹⁾
- 28 barrios
- 55 pedanías ⁽²⁾
- 381,86 km²

Albatalía	El Esparragal	La Raya
Alberca	Garres y Lages	Rincón de Beniscornia
Algezares	Gea y Truyols	Rincón de Seca
Aljucer	Guadalupe	San Benito - Patiño
Alquerías	Javalí Nuevo	San Benito - Barrio del Progreso
La Arboleja	Javalí Viejo	San Ginés
Baños y Mendigo	Jerónimo y Avileses	San José de la Vega
Barqueros	Lobosillo	Sangonera la Seca
Beniaján	Llano de Brujas	Sangonera la Verde
Cabezo de Torres	Los Martínez del Puerto	Santa Cruz
Cañada Hermosa	Monteagudo	Santiago y Zairaiche
Cañadas de San Pedro	Nonduermas	Santo Ángel
Carrascoy	La Ñora	Sucina
Casillas	El Palmar	Torreagüera
Churra	Puebla de Soto	Valladolises
Cobatillas	Puente Tocinos	Zarandona
Corvera	El Puntal	Zeneta
Los Dolores	El Raal	

Ver información por barrios de la ciudad

(1) Fuente Instituto Nacional de Estadística (INE) a fecha 12 de marzo de 2021.

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

GRI 102-7. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

a. Tamaño de la organización, e incluir:

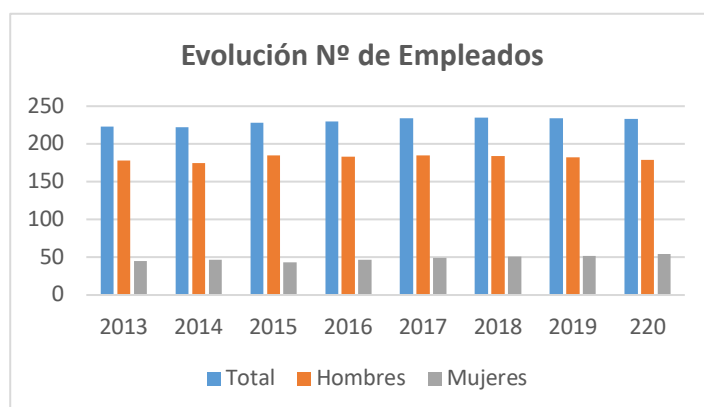
- i. el número total de empleados;
- ii. el número total de operaciones;
- iii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público);
- iv. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital;
- v. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.

RESPUESTA:

a.

i. Número de empleados

<i>Número de empleados</i>			
Año	Hombres	Mujeres	Total
2013	178	45	223
2014	175	47	222
2015	185	43	228
2016	183	47	230
2017	185	49	234
2018	184	51	235
2019	182	52	234
2020	179	54	233



ii. Número de operaciones

A 31/12/2020 el número de contratos vigentes es de **974**.

En 2020 se suministraron **31.893.871 m³** de agua y se trataron en las depuradoras **45.085.504 m³**.

iii. Ingresos netos

Ingresos Explotación netos	78.009.384
Activos totales	68.159.326

iv. Capitalización total

Patrimonio Neto	27.071.060
Deuda	35.015.123
Inversiones	3.241.806
Capitalización total	68.159.326

v. Cantidad de servicios que se ofrecen

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

GRI 102-8. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

- a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.
- b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.
- c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.
- 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.
- 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).
- f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.

RESPUESTA:

a.

	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinidos ordinario T.C.	123	31	154	112	31	143
Indefinidos transformación T.C.	40	18	58	47	19	66
Indefinidos ordinario T.P.	1	0	1	1	0	1
Jubilación parcial	10	0	10	12	0	12
Discapacidad indefinido T.C.	1	0	1	1	0	1
Temporal circunstancias producción	5	1	6	3	0	3
Temporal por obra o servicio	1	1	2	2	1	3
Interinidad temporal	0	0	0	0	0	0
Prácticas temporal	1	1	2	1	3	4
	182	52	234	179	54	233

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

c.

JORNADA	CONTRATO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	% MUJERES	% HOMBRES
COMPLETA	Indefinidos TC	30	99	129	55,56	59,64
	Funcionarios	1	13	14	1,85	7,83
	Discapacidad indefinido T.C.	0	1	1	0,00	0,60
	Indefinido TC. Transformación	19	47	66	35,19	28,31
	Prácticas	3	1	4	5,56	0,60
	Interinidad	0	0	0	0,00	0,00
	Temporal por circunstancias producción TC	0	3	3	0,00	1,81
	Temporal por obra o servicio TC	1	2	3	1,85	1,20
	TOTAL	54	166	220	100,00	92,74
	Indefinido TP Transformación	0	1	1	0,00	0,56
PARCIAL	Temporal Jubilación Parcial	0	12	12	0,00	6,70
	TOTAL	0	13	13	0,00	7,26
		54	179	233		

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

e. No existen variaciones.

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

GRI 102-9. CADENA DE SUMINISTRO

a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

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

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

En cuanto al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de abastecimiento de agua potable, de agua subterránea para riego y de saneamiento, así como resto de suministros y contratación de servicios, se aplica, desde 2018, la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público, la cual establece que todas las contrataciones realizadas se deben adjudicar a través de un procedimiento de licitación. Todo este procedimiento queda recogido en la documentación del Sistema de Gestión.

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

a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:

- i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones;
- ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado);
- iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.

RESPUESTA:

a.

- i. Durante el año 2020 no se ha registrado ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación. No obstante, se han ampliado las redes de abastecimiento, saneamiento y urbana de riego en **11.314, 6.116 y 3.839 m** respectivamente.
- ii. No se han producido cambios en la estructura del capital social.
- iii. Con respecto a los proveedores se sigue aplicando la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). La aplicabilidad de esta ley garantiza los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos.
Aguas de Murcia ha definido unos criterios claros y homogéneos en los procesos de contratación, en todo su desarrollo, desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación, hasta la finalización del mismo, incluida la adjudicación y facturación.

GRI 102-11. PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

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

RESPUESTA:

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

La organización no prevé para 2021 realizar nuevas líneas de producto.

GRI 102-12. INICIATIVAS EXTERNAS

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

RESPUESTA:

a. Listado de cartas, principios e iniciativas externas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Pacto de Alcaldes
- Un Millón de Compromisos por el Clima
- Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP25
- Declaración de Luxemburgo
- Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las NNUU

Pertenencia a asociaciones y principales entidades con las que se colabora:

- Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia
- Catedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia
- Patrocinio del PROYECTO ODESIONES de concienciación sobre los ODS en el ámbito universitario de la Universidad de Murcia
- Iniciativa de colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para el desarrollo de “Estrategia de Ciudad de Murcia 2030”
- Adhesión a la Plataforma EsAgua
- Adhesión a la declaración internacional de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos promovida en España por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Convenio de colaboración con distintas universidades y centros tecnológicos
- Pertenencia al grupo de trabajo del agua de EUROCITIES
- Pertenencia al grupo de trabajo para la elaboración de la Agenda Urbana del Agua 2030 de EUROCITIES y el ICLEI para la Comisión Europea

- Convenio con la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE, para el patrocinio de acciones de integración de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia
- Pertenencia a la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia AEMA
- Pertenencia a la Asociación Española de Reutilización Sostenible del Agua ASERSA

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

- **Política de Gestión Integrada**
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Politica+Integrada+dic20.pdf/abc93f2b-fd34-225d-d063-27db75c3a86b>)
- **Política de Biodiversidad**
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Pol%C3%ADtica+Biodiversidad+Dic20.pdf/93f2e657-7b14-d518-4d27-73d5f222af12>)
- **Política de Equidad**
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Politica+Equidad.pdf/1613f3cc-4c06-c293-5fba-e034ace70385>)
- **Política de Desarrollo Sostenible**
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Politica+Desarrollo+Sostenible+Dic20.pdf/8e98bdb1-e8e5-55f4-d58a-a9425d456b7d>)
- **Política de Seguridad y Salud Laboral**
(<https://www.emuasa.es/documents/771023/32188742/Politica+de+Seguridad+y+Salud+Laboral+Dic20.pdf/d90acb39-fde7-5d4e-9fd2-d3813263d30d>)

GRI 102-13. AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.

RESPUESTA:

a.

ASOCIACIÓN

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE REUTILIZACIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA A POBLACIONES

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA

CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGIA Y EL MEDIO AMBIENTE

CIRCULO DE ECONOMIA DE LA REGION DE MURCIA

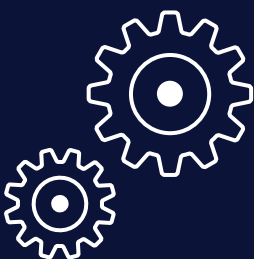
CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA REGIÓN DE MURCIA

ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍAS SIN ZANJA

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

2. Estrategia



2. ESTRATEGIA

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

a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

RESPUESTA:

CARTA DEL GERENTE

La aparición del virus SARCS-COV-2, que ha ocasionado la pandemia de la COVID-19, ha cambiado nuestras vidas y nuestro modo de relacionarnos. 2020 quedará en nuestro recuerdo como el año en que empezamos a tapar parte de nuestra cara, el año en el que no podíamos abrazar a nuestros seres queridos ni estrechar la mano de nuestras amistades.

Ante una situación tan repentina como adversa, Aguas de Murcia ha demostrado su **CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y DE ASUMIR RETOS**. Desde que se inició la pandemia, el servicio se ha mantenido con normalidad: abríamos el grifo y siempre había agua; recibíamos un suministro con todas las garantías sanitarias; las plantas depuradoras devolvían al medio natural un agua en perfectas condiciones... y podría poner muchos otros ejemplos. Nuestro foco se ha puesto en la seguridad de nuestros clientes, trabajadores y proveedores, en las necesidades del municipio, en la protección del medioambiente, en la garantía del acceso universal al agua y, por supuesto, en seguir colaborando con el Ayuntamiento.

La plantilla de Aguas de Murcia ha dado lo mejor de sí misma, con una **VOCACIÓN DE SERVICIO** que hoy quiero destacar. Quienes tuvieron que acudir a sus puestos de trabajo mientras la mayoría estaba en sus domicilios lo hicieron con gran profesionalidad, ampliando la duración de sus turnos cuando se les pidió, atendiendo las instalaciones críticas y llegando a confinarse en los centros de trabajo por periodos semanales. El resto del personal, quienes se tuvieron que marchar a trabajar desde casa, tuvo el inestimable soporte del personal de informática, que preparó 150 equipos para trabajar "en remoto" en apenas cuatro días.

Nuestra actividad de **INNOVACIÓN** ha continuado (ocho proyectos con financiación externa, tres de ellos Life),

hemos avanzado en la autosuficiencia energética, seguimos reduciendo las emisiones de la flota de vehículos, etc.

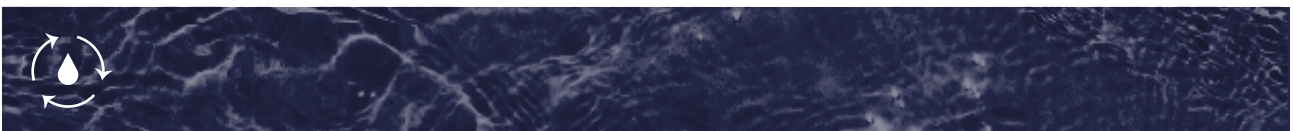
2020 también ha sido el año de la consolidación de la certificación en la **NORMA ISO 22301**, un sistema para asegurar de la continuidad de la actividad, un reto para mejorar la seguridad de nuestras instalaciones fortaleciendo procesos fundamentales para la gestión del ciclo integral del agua, como ha sido la réplica del Centro de Control o medidas de protección ante ciberataques o bioterrorismo.

Las circunstancias también han llevado a tener que **COMUNICARNOS CON NUESTROS CLIENTES** de manera diferente a como estábamos acostumbrados. Los contactos por vía telefónica han pasado a ser mayoritarios y se han multiplicado las gestiones a través de la Oficina Virtual. Todo ello nos ha permitido tener una mayor disponibilidad y profundizar en la digitalización de los procesos.

Terminábamos ya el año 2020 cuando alumbrábamos el borrador del **PLAN ESTRATÉGICO 2021-2030 DE AGUAS DE MURCIA**, un ambicioso plan que tiene como pilares, la innovación, la agilidad en la toma de decisiones, la comunicación, la renovación de infraestructuras, la transformación tecnológica y digital, la implicación social y la lucha contra el cambio climático... pero esas son materias sobre las que espero poder proporcionaros muchos ejemplos en la memoria de 2021.

Rafael Gómez
Director Gerente

(*) Aguas de Murcia continúa comprometida con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y diseña su futuro en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



GRI 102-15. PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

RESPUESTA:

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

- II Estudio de materialidad (2019-2020): Inquietudes de los grupos de interés de Aguas de Murcia. Las conclusiones de este estudio han sido analizadas y tenidas en cuenta para el diseño de la estrategia corporativa. Dicho estudio se realiza de forma bienal. A fecha de este informe, ya está realizado el III Estudio de materialidad (2021-2023) que abarcará los próximos años.
- Gestión de Riesgos operativos
- Encuesta Satisfacción del Cliente
- Estudio del Contexto de la Organización
- Evaluación de Aspectos Ambientales
- Plan APPCC
- Estudio de Proveedores
- Estudio de Clientes
- Mesas Sectoriales de Grupos de Interés

La identificación de RIESGOS, se obtiene a través de:

1. **DAFO** Se elabora a partir del análisis de los datos del II Estudio de Materialidad, la Encuesta de Satisfacción del Cliente y el estudio del Contexto de la Organización el cual es revisado a principios de 2020. Esta información está consensuada con la dirección de la empresa.

	OPORTUNIDADES	RIESGOS
Contexto Interno	Fortalezas (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión) <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad Eficiencia del Servicio 2. Tecnología e instalaciones <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Redundancia de suministro en redes de transporte de agua 2.2. Automatización de la red 2.3. Informatización de la gestión 3. Gestión con clientes 4. Gestión del Agua 5. Tarifa Social 6. Gestión Medioambiental 7. I+D+i 8. Reconocimiento como infraestructura crítica (Ley PIC) 9. Eficiencia energética 10. Generación Energía Verde <ol style="list-style-type: none"> 10.1. Cogeneración 10.2. Potencial fuentes de energía fotovoltaica 10.3. Generación Hidráulica 11. Sistemas de Gestión implantados (Calidad, Medio Ambiente, Inocuidad, Eficiencia Energética y Continuidad de Negocio) 12. Grupo de trabajo multidisciplinar de los distintos Sistemas de Gestión 13. Sensibilización de la organización en la gestión de la calidad del agua (PRG, formación, ...) 14. Implantación del Sistema Compliance 	Debilidades (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión) <ol style="list-style-type: none"> 1. Precio del agua 2. Sabor del agua 3. Injerencias políticas 4. Falta de transparencia 5. Falta de comunicación 6. Pérdida de reputación 7. Déficit de infraestructuras hidráulicas (alcantarillado y depuración) 8. Dispersión de oficinas 9. Inversión en infraestructuras pendiente de aprobación por Administración Pública 10. Recepción de instalaciones de terceros (urbanizaciones, bombeos, nuevas edars, ...) 11. Grandes averías en instalaciones 12. Rotación personal/Volumen actividades subcontratas 13. Sabotaje por personal interno
	Oportunidades (Factores externos positivos o favorables) <ol style="list-style-type: none"> 1. Economía Circular 2. Mejorar comunicación sobre gobierno corporativo 3. Relaciones con la sociedad 4. Posicionamiento en reputación 5. Capacidad de incorporar nuevas tecnologías para la mejora del servicio 6. Entrada en vigor de la nueva normativa de contadores 7. Cambio de Normativa: <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Entrada en vigor de la normativa de vehículos (Nuevo impuesto Diesel) 7.2. Revisión Directiva de Calidad del Agua y del RD 140/03 (PSA, nuevos parámetros.) 8. Participación en distintas Comisiones Técnicas 9. Flexibilidad de Recursos Hídricos 10. Plan de Contingencia Covid-19 	Amenazas (Factores externos negativos o limitantes) <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de agua <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Reducción de la concesión 1.2 Aumento del gasto de la compra en alta 2. Acusaciones y Utilización Políticas 3. Problemas por interpretación de la Ley 4. Discrepancias accionariales 5. Presión de política tarifaria 6. Bioterrorismo/ ciberterrorismo/Sabotaje 7. Falta de inversión pública en infraestructura 8. Baja alineación de los clientes con las nuevas tecnologías 9. Cambio Climático 10. Cambio de Normativa: <ol style="list-style-type: none"> 10.1. Legislación gestión Agua Pluvial (Adaptación al R. D. 1290/2012) 10.2. Nueva normativa de Reutilización 11. Precio de la Energía 12. Sequía/Inundaciones 13. Captación o Compra de agua fuera de especificaciones 14. Pandemias (Covid-19) 15. Fraude alimentario

En este DAFO quedan recogidos todos los Riesgos y Oportunidades detectados por la organización relativos a los sistemas de Calidad, Medio Ambiente, Inocuidad de los Alimentos y Eficiencia Energética.

Además, durante 2020 se certificó y consolidó el nuevo Sistema de Gestión ISO 22301 de Continuidad de Negocio.

El DAFO correspondiente a este Sistema es el siguiente:

Externo			Interno		
Ítem	Debilidad, Amenaza, Fortaleza y Oportunidad	Estrategia	Ítem	Debilidad, Amenaza, Fortaleza y Oportunidad	Estrategia
Contexto Externo Entorno Político	Legislaciones promotoras de la resiliencia (LPIC)	E1	Contexto Interno Actividades	El impacto de un incidente disruptivo en la gestión desde los CCos	E1
Contexto Externo Entorno económico, financiero, natural y competitivo	Experiencia Emuasa en la gestión del Agua	E3	Contexto Interno Actividades	El impacto de un incidente disruptivo en la producción de la ETAP	
Contexto Externo Entorno Social y Cultural	Consumidores y clientes más conscientes de la adecuada explotación de recursos hídricos	E3	Contexto Interno Organización	Dependencia existente del servicio Calidad del Agua y Laboratorio	E2
	La percepción positiva que los clientes y consumidores tienen de la compañía (programas de sensibilización)	E3	Contexto Interno Políticas, objetivos y Estrategias	Política del Sistema de Gestión	E4
Contexto Externo Entorno Tecnológico	Riesgos de Ciberseguridad. Riesgo de pandemia.	E2		Gestión de Riesgos	E4
Contexto Externo Entorno Ambiental	Escasez de recursos hídricos	E1 / E2	Contexto Interno El personal. Los Sistemas de Información	El Centro de Control Operativo como centro neurálgico de la gestión del agua.	E1
Contexto Externo Entorno Legal y Reglamentario	Legislaciones promotoras de la resiliencia (LPIC)	E1	Contexto Interno Cultura de la organización.	Personal clave en la resiliencia de la compañía	E3
	Acciones deliberadas de terceros dirigidas a la actividad o a las personas (ataques terroristas, sabotaje a través del agua, calidad del recurso, ciberataque, etc), derivada de la protección de infraestructuras críticas.	E2			

Legenda de colores:

Debilidad	Amenaza	Fortaleza	Oportunidad
-----------	---------	-----------	-------------

Hay que destacar que en ambos análisis se ha tenido en cuenta la situación de crisis sanitaria COVID-19 iniciada en el mes de marzo de 2020.

2. RIESGOS OPERATIVOS

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

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

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

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

- Riesgo Afectación al Servicio

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

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

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

3. EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

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

Para poder determinar cada uno de estos impactos, se utiliza la denominada Evaluación de Aspectos Medio Ambientales, donde se identifican aspectos significativos tanto directos como indirectos.

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

4. PLAN DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE PUNTOS CRITICOS (APPCC)

Debido a la certificación que la Organización posee en la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos, la evaluación de los riesgos bajo este punto de vista queda definido en el documento específico DI-095 “Identificación de Peligros, Evaluación Y Gestión de Riesgos (APPCC)”.

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

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

5. ANÁLISIS DE RIESGOS ASOCIADOS A CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Anualmente, y con motivo de la reciente implantación y certificación del Sistema de Continuidad de Negocio ISO 22301, se realiza un análisis de Riesgos de Infraestructuras

relevantes de la organización a través de una herramienta informática denominada Continuity Risk Assessment.

De este análisis de riesgos se desarrollan los Planes de Continuidad y el Plan de Gestión de Incidentes y Emergencias.

6. PROVEEDORES

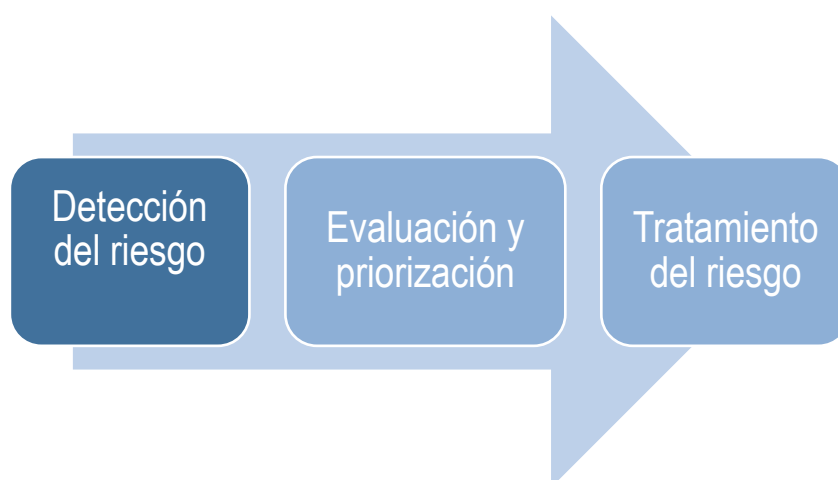
Existe un procedimiento PE-G-01 Proceso de Contratación (Contratos-CAF), donde se definen unos criterios claros y homogéneos para que, la gestión de Aguas de Murcia en los procesos de contratación mantenga, en todo su desarrollo, una trazabilidad desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de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

De esta forma se pretende asegurar que Aguas de Murcia cumpla con los requisitos establecidos, tanto legales, como internos, en el desarrollo de sus actividades haciendo más transparente la gestión, de acuerdo con lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno" y en la "Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público".

7. CLIENTES

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

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



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

- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de biodiversidad
- Política de equidad
- Política de desarrollo sostenible
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de gestión de proveedores
- Política de auditorías internas
- Política de gestión de envío de comunicaciones comerciales
- Política de plazos de conservación de datos
- Política de uso de herramientas informáticas
- Política de ejercicio de derechos
- Política de privacidad
- Política de actuación en sector privado y conflictos de interés
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de relaciones autoridades y funcionarios
- Política patrocinio y mecenazgo
- Política seguridad de la información y uso TIC. Normas de uso
- Política de gestión de transferencia internacional de datos
- Código de conducta. Compliance

Respecto a la identificación de impactos, una vez que estos han ocurrido, sean del tipo que sean (sociales, medioambientales o económicos), se consideran riesgos. Se actúa desde el Comité de Dirección y se transmite la problemática detectada al Consejo de Administración, los cuales proporcionarán las directrices para su resolución.

Los principales logros obtenidos durante 2020 derivados de las acciones realizadas de las Oportunidades detectadas han sido:

- Se ha abastecido a una población de 459.403 habitantes manteniendo una red de abastecimiento de 2.223 km y 186 Sectores Hidráulicos. La red de alcantarillado cuenta con 1.774 km de tuberías que transportan aguas tanto residuales como pluviales.
- Adaptación de herramientas móviles para personal operativo; Qfield para consulta de GIS y App Telemando para supervisión de señales de IAS.
- Participación en las Comisiones Técnicas de Redes de Abastecimiento y Drenaje Urbano, Grupos de Trabajo de ANR, Contadores y Telelectura del Grupo Suez así como en el Grupo de AEAS de Calibración de Normas Técnicas R.D. 1290/2012 de la Comisión de Drenaje Urbano.
- Se han atendido 13.800 órdenes de trabajo totales, incrementándose un 5% las averías atendidas en red de distribución.
- Planta Potabilizadora operativa 243 días, con una producción de 6.205.857 m³ en el año natural.
- En la actividad de Control de proceso orientada a asegurar la calidad del agua tratada, se han realizado 75.629 determinaciones de 220 parámetros diferentes en el agua bruta.
- Atendiendo al Plan de Vigilancia Sanitario y Control de Proceso se han realizado 119.843 determinaciones analíticas.
- Realización de 1.266 intervenciones en equipos de las instalaciones de la ETAP, para el cumplimiento del Plan de Mantenimiento, de las cuales 49 fueron de mantenimiento correctivo.
- Adaptación del modo de trabajo al episodio de pandemia COVID-19.
- Durante 2020 se han recibido 829 visitantes en la ETAP de 16 centros (alumnos de bachillerato y ESO, entre otros).
- El caudal total tratado en 2020 en las 16 EDAR gestionadas por Aguas de Murcia ha ascendido a 45.08 Hm³, un 8,5% más respecto al año anterior.
- El caudal de agua reutilizada ha sido un 13% superior a la del 2019. El 11% del agua depurada ha sido reutilizada.
- La producción de fangos deshidratados en el año 2020 ha ascendido a 28.577 Tm M.H/año, frente a las 31.129 Tm M.H/año registradas en 2019. El 100% de los fangos deshidratados se ha valorizado, siendo 16.634 Tm destinados a aplicación agrícola y 12.212 Tm a compostaje.

- La producción de energía eléctrica en la EDAR Murcia-Este fue de 5,74 GWh, lo que supuso el 42% de la energía consumida en la EDAR.
- Destacar la EDAR Baños y Mendigo en la que la “autosuficiencia energética” ha alcanzado el 91%.
- La siniestralidad de accidentes continúa descendiendo con respecto al año 2018 incluidos “in itinere”, no se han producido accidentes con baja.
- Obtención del distintivo de Compensación del Ministerio de Transformación Ecológica.

3. Ética e integridad



3. ÉTICA E INTEGRIDAD

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

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

RESPUESTA:

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

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

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

El cuerpo documental del sistema de Compliance tiene como objeto brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad, así como facilitar el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial de Aguas de Murcia. Durante los años 2017 y 2018 se impartió formación sobre el código de conducta y riesgos penales al personal.

Asimismo, el personal de nuevo ingreso firma “Cláusulas Éticas” en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del Sistema de Compliance.

Todo el personal de Aguas de Murcia conoce el código de conducta y lo tiene disponible para para su consulta en una aplicación documental (Gesdocal), además está disponible en la página web para consulta de todos nuestros grupos de relación, así como de cualquier persona que desee acceder a la misma.

<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>

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

MISIÓN:

- Gestión eficiente y sostenible del ciclo integral del agua, contribuyendo a la conservación del planeta, a la calidad de vida de las personas y a la generación valor para los grupos de interés.

VISIÓN:

- En el desarrollo de su misión, Aguas de Murcia trabaja con la vista puesta en ser referente en la gestión del ciclo integral del agua a nivel internacional, en situaciones de escasez del recurso hídrico, consiguiendo los más altos estándares de sostenibilidad y persiguiendo ser percibida como una organización volcada con la responsabilidad social corporativa.

VALORES:

- **Compromiso y vocación de servicio público.** Garantizando la prestación del servicio en todo momento, con plena satisfacción de los usuarios.
- **Sostenibilidad.** Las acciones deben contribuir de manera decidida al desarrollo sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- **Transparencia.** Promocionando el diálogo y el compromiso con los grupos de interés.
- **Excelencia.** Persiguiendo las más altas cotas de excelencia y calidad en los servicios prestados.
- **Profesionalidad y ética.** Tanto de los trabajadores, como de los proveedores con los que se contrata.
- **Eficiencia.** Reducir al mínimo el consumo de recursos necesarios para la prestación de los servicios, favoreciendo la economía circular y minimizando el coste del servicio para la ciudadanía.
- **Trabajo en equipo.** Aglutinar el mejor conocimiento existente para abordar con garantías los retos del presente y del futuro.

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

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

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

GRI 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.**

RESPUESTA:

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

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

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

4. Gobernanza



4. GOBERNANZA

GRI 102-18. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

- a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.
- b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

- a. El máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**, cuya composición en 2020 fue:

Consejo de Administración	
Presidente	José Ballesta Germán
Vicepresidente	M ^a Asunción Martínez García
Representante Legal	Rafael Gómez Villanueva
Secretario	Antonio Marín Pérez
Interventora	M ^a Cecilia Milanés Rodríguez
Consejeros	Antonio J. Navarro Corchón
	José Guillén Parra
	José Antonio Serrano Martínez
	Antonio Benito Galindo
	Mario Gómez Figal
	Inmaculada Ortega Domínguez
	Ginés Ruíz Maciá.
	Juan Roca Guillamón
	Javier Segovia Pastor
	Manuel A. Broseta Dupré
	Guillermo González de Olano
	Inmaculada Serrano Sánchez
	Óscar Martínez Guzmán

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

La antigüedad de los miembros del Consejo de Administración oscila desde el año 1993, el más antiguo, al año 2019, el más reciente.

De los 15 miembros del Consejo de Administración 4 de ellos son mujeres.

Nota: El interventor y el secretario, aunque forman parte del Consejo de Administración no son Consejeros. El Gerente asiste en calidad de invitado. Todos ellos con voz pero sin voto.

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

Dirección general: dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones ejecutivas y de representación de la empresa.

Para la organización de la empresa, la Dirección general cuenta con el apoyo de las siguientes Direcciones:

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

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

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

Dirección de Sistemas de la Información y Seguridad: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, así como la infraestructura y arquitectura de elementos informáticos y el correspondiente soporte a usuario. Responsable de la seguridad de la información, de las instalaciones y de los accesos de las personas.

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

Dirección Económico-Financiera: Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera emanada de la dirección, así como la contabilización, control presupuestario y financiación de las operaciones.

GRI 102-19. DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

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.

RESPUESTA:

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

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

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

- a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.**
- b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.**

RESPUESTA:

a y b. La organización designa al Director como cargo responsable, el cual rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

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

- a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales.**
- b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.**

RESPUESTA:

a. y b. Los canales de comunicación con nuestros Grupos de Relación se consolidan año tras año, manteniendo constantes reuniones específicas e individuales con aquellos departamentos que en cada momento comuniquen interés.

Estas reuniones se registran en fichas para dejar constancia de la organización, Grupos de Relación al que pertenece, personal de la empresa que ha mantenido la reunión y el clima en el que se ha desarrollado la entrevista, así como el tema a tratar.

A final de año se recopila la información en un Registro de Reuniones con Grupos de Interés y se traslada al Comité de Dirección.

Durante 2020, debido a la pandemia provocada por la COVID-19, las reuniones presenciales que se estaban realizando en años anteriores, incluidas las reuniones de las mesas sectoriales, se han sustituido por reuniones vía virtual, encuestas y formularios on line.

Además, se ha llevado a cabo la elaboración del III Estudio de Materialidad realizado por la Universidad de Murcia y presentado al Comité de Dirección el día 1 de Febrero de 2021. Este Estudio recoge en profundidad tanto los asuntos materiales como las demandas y expectativas de todos nuestros stakeholders y sus resultados, que se utilizarán, tanto para la elaboración del próximo Informe de Desarrollo Sostenible como para el análisis del contexto en los diferentes sistemas de calidad, entre otros. También, ha sido un pilar fundamental para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2030 de la empresa el cual fue finalizado en diciembre de 2020.

GRI 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 grupos de interés.

RESPUESTA:

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

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

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

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

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

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

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

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

GRI 102-23. PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

- a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización.**
- b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.**

RESPUESTA:

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

GRI 102-24. NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.

b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo:

- i. participan los grupos de interés (incluidos los accionistas);
- ii. se tiene en cuenta la diversidad;
- iii. se tiene en cuenta la independencia;
- iv. se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

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

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

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

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

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

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

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 por distintos representantes de todos los grupos políticos existentes en la corporación municipal.
- iii.** Si se tiene en cuenta la independencia, ya que por parte del socio público están representados todos los grupos políticos y la parte del socio privado está constituido por personas con experiencia en el sector, pertenecientes al grupo empresarial, pero con independencia de EMUASA, más la participación de dos personas sin vinculación con las empresas del grupo.
- iv.** Si, todos los participantes en el órgano de gobierno disponen de formación y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

GRI 102-25. CONFLICTOS DE INTERESES

- a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.**
- b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo:**
- i. la afiliación a distintas juntas;
 - ii. la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés;
 - iii. La existencia de un accionista controlador;
 - iv. Las publicaciones de la parte relacionada.

RESPUESTA:

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

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

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

GRI 102-26. FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE 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.

RESPUESTA:

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

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

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

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

a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

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

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

- a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.**
- b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia.**
- c. Si dicha evaluación es una autoevaluación.**
- d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.**

RESPUESTA:

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

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de seguridad y salud laboral, según ISO 45001. Y es, a través de estas auditorías, como se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

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

En el ejercicio del 2018 se realizó la adaptación de la empresa al Reglamento General de Protección de Datos y durante el ejercicio 2019 se trabajó en la adaptación a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, la cual ya está culminada.

En el Consejo de Administración de fecha 21 de Diciembre de 2018 se aprobaron las nuevas Instrucciones Internas de Contratación (LIC) adaptadas a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9 de 8 de noviembre del 2017).

Durante 2020 el desarrollo de las actividades de la organización en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales no se ha visto afectado por ningún factor.

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

- a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia).**
- 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.**

RESPUESTA:

- a.** Anualmente se realiza una Revisión del Sistema de Gestión de forma Integrada, donde se efectúa el análisis de los distintos Sistemas de Gestión implantados. En esta Revisión se definen las actuaciones necesarias encaminadas a la mejora continua, y en ella participan todas las áreas implicadas. La Dirección es quién aprueba estas acciones, las cuales quedan recogidas en la aplicación PRG.
- b.** Se responde en el indicador GRI 102-43.

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

a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

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

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales dicha Dirección continúa liderando la implantación de un Sistema de Prevención de Riesgos Penales, Sistemas de Gestión y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Protocolo de Prevención de Riesgos Penales:

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

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

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

Anualmente y gracias al impulso de la Dirección, se realizan auditorías ambientales por las normas ISO 14001 e ISO 50001 de eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según ISO 45001. Es a través de estas auditorías donde se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Desde la implantación de las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se realiza un análisis del contexto de la Organización, identificando los riesgos relacionados.

A este análisis de Contexto, se han añadido recientemente el cambio de versión de las normas ISO 22000:2018 e ISO 50001:2018, así como la implantación de la nueva norma ISO 22301:2012.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO y de la herramienta Continuity Risk Assessment

correspondiente al análisis de riesgos del Sistema de Continuidad de Negocio. Con estos procedimientos se cubren los riesgos ambientales y riesgos de seguridad, entre otros, identificados por la organización.

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

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

a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

RESPUESTA:

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

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

a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.

RESPUESTA:

a. El Departamento de Sistemas de Gestión coordina la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y es la Dirección General quien aprueba dicho Informe y se asegura de que todos los aspectos materiales quedan reflejados.

El informe es entregado a todos los/as miembros del Consejo de Administración.

GRI 102-33. COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

RESPUESTA:

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

Aguas de Murcia garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

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

a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno.

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

RESPUESTA:

a y b. Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes se hacen llegar por el órgano superior de gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

- Aprobación de la realización de una auditoría externa de la gestión de la empresa, recepción del informe final y análisis de las conclusiones.
- Aprobación del XXXº y XXXIº Plan de Actuaciones de la empresa para los años 2018 y 2019 por un importe de 12.042.848 euros y aprobación del XXXIIº Plan de Actuaciones para 2020 de 5.344.521,66 euros.
- Adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y su Reglamento 2018 con el nombramiento del nuevo Delegado de Protección de Datos en Septiembre de 2019.
- Adaptación a la nueva ley de contratos del sector público, con la definición de las Instrucciones Internas de Contratación.
- Incidencia de la crisis sanitaria COVID-19 en la gestión de la empresa.

GRI 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 los tipos de remuneración:

- i. El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas,
- ii. Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación;
- iii. Las indemnizaciones por despidos;
- iv. Los reembolsos;
- v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados.

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.

RESPUESTA:

a.

- *Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno:*

Según el artículo 26 de los Estatutos Sociales de Aguas de Murcia, los/as Consejeros tienen derecho al cobro de dietas por asistencia a las sesiones, así como las indemnizaciones pertinentes por gastos de desplazamiento que origine la asistencia a las reuniones que se celebren, acordadas por el Consejo de Administración.

- *Políticas de remuneración para la Dirección:*

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

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

No existe la retribución en acciones para la Dirección.

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

En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado con respecto al resto del personal de la plantilla.

b. Existe una herramienta que se emplea para el desarrollo profesional y personal del equipo de profesionales, que constituye un método sistemático y programado para

medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona empleada.

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

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

Durante 2020, y debido a la situación excepcional de crisis sanitaria, no se ha realizado la evaluación del desempeño.

GRI 102-36. PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN

- a. El proceso para determinar la remuneración.**
- b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección.**
- c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.**

RESPUESTA:

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

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

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

- a. Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración.
- b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.

RESPUESTA:

a. y b. Grupo de Interés: **Personal** que integra la Organización.

La representación legal de la plantilla es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes. Es habitual que las secciones sindicales de EMUASA reciban asistencia jurídica y asesoramiento por parte de los sindicatos más representativos.

GRI 102-38. RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

a. Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

RESPUESTA:

a. La relación entre la retribución total anual de mejor pagado y la retribución media de toda la plantilla correspondiente a 2020 ha sido de **2,04**.

En la siguiente tabla se muestra la evolución de dicha relación desde 2017.

Ratio Compensación Total	
Año	Anual
2017	2,03
2018	2,04
2019	2,08
2020	2,04

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

a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

RESPUESTA:

a. En comparación con el 2019, en el año **2020** la media de los salarios abonados creció en un **0,01%**, resultando la desviación del salario durante este mismo periodo para la persona mejor pagada de un **-1,84%**.

En la siguiente tabla se muestra la evolución de dicho ratio desde 2017.

Año	Desviación Media de Salarios	Desviación Salario Persona Mejor Pagada
2017	1,16%	1,10%
2018	2,26%	1,87%
2019	2,72%	4,61%
2020	0,01%	-1,84%

5. Participación de los grupos de interés



5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40. LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.

RESPUESTA:

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACIÓN	DESCRIPCIÓN
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Organismos públicos competentes: <ul style="list-style-type: none">- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia- Ayuntamiento de Murcia- Confederación Hidrográfica del Segura- Mancomunidad de los Canales del Taibilla- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico- Otros
CLIENTES	191.846 Clientes y 459.403 Usuarios
PROVEEDORES	71 Principales Proveedores y Contratistas
COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none">- Colegios profesionales- Entidades docentes- Secciones sindicales-ONG Medioambiente-Empresas tercer sector y ONG-CROEM Y FREMM-Organizaciones de consumidores-Comerciantes-Peñas huertanas
PLANTILLA	Resto de la plantilla

GRI 102-41. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

RESPUESTA:

a. El 100% del personal está cubierto por convenio

TRABAJADORES/AS POR CONVENIO	AÑO 2020
PERSONAL ADHERIDO CONVENIO DE Aguas de Murcia	233

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

a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.

RESPUESTA:

a. En este sentido se mantiene la descripción y la metodología para determinar quiénes son nuestros grupos de interés, ya que la actividad de la empresa sigue siendo la misma. Por tanto, recordamos que los grupos de interés de Aguas de Murcia son todos aquellos individuos o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa. Aunque la relación es más continuada con los de manera particular o profesional comparten más ámbitos con la gestión sostenible del ciclo integral del agua, sin menoscabo de procurar siempre a todos la debida atención, que garantice la adecuada respuesta a sus intereses, expectativas y demandas.

Para ello nos apoyamos en el método de los tres atributos que pueden ostentar los GGII: **poder, urgencia y legitimidad**, así como la periodicidad de las relaciones, **alta, media y baja** que la empresa mantiene con cada uno de ellos.

Como parte del grupo Suez, Aguas de Murcia tiene en cuenta sus criterios de contribución al Desarrollo Sostenible, los cuales pueden ser consultados a través de su página web <https://www.suez.es/es-es/quienes-somos/suez-en-espana/nuestra-presencia-en-espana>



Nuestra presencia en España - SUEZ en España

SUEZ proporciona soluciones a través de la innovación, la economía circular, SUEZ contribuye al desarrollo sostenible en las comunidades...

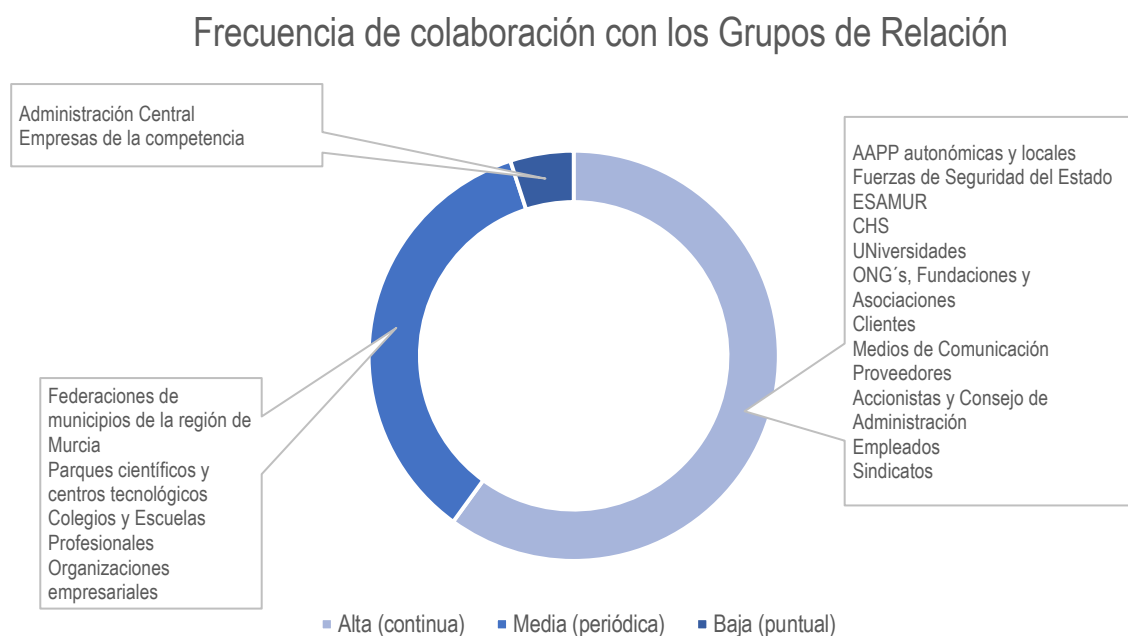
www.suez.es

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

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

RESPUESTA:

a. En la elaboración de este informe se ha seguido utilizando el **II Estudio de Materialidad** para valorar los asuntos materiales y para analizar si las actuaciones realizadas durante 2020 dan respuesta a los intereses de nuestros grupos de relación. Por tanto, los Grupos de Interés a tener en cuenta son los mismos que aparecen en el Informe de Desarrollo Sostenible de 2019, tanto en la frecuencia de colaboración para optimizar la gestión del ciclo integral del agua en el municipio, como en los atributos que poseen respecto a Aguas de Murcia.



GRUPOS DE RELACIÓN		
Grupos de relación	Frecuencia de Colaboración	Asuntos de Relación
Administración municipal y autonómica de la Región de Murcia	Alta	Actitud proactiva frente a cambios legislativos
		Preocupaciones relativas a la calidad del agua
		Ayudas a colectivos vulnerables
Administración central	Baja	Optimización de recursos hídricos
Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas residuales de la Región de Murcia	Alta	Gestión de Estaciones depuradoras de aguas residuales
		Prorrogas y ampliación de convenios
		Proyectos de I+D+i
Confederación Hidrográfica del Segura	Alta	Autorizaciones de Vertido
		Recursos Hídricos
Mancomunidad de los Canales del Taibilla	Alta	Compra de agua en alta
Policía local, bomberos y protección civil	Alta	Minimización de impactos de acometidas en vía pública
		Comunicaciones sobre la ejecución de obras en el Municipio
Organizaciones Empresariales: Confederación regional de Organizaciones Empresariales (CROEM), Federación Regional de Empresarios del Metal (FREMM)	Media	Análisis de entorno, relación a los cambios políticos, económicos y sociales
Colegios y escuelas Oficiales	Media	Smart Cities, tarifas sociales, gestión sostenible del servicio
Parques científicos y centros tecnológicos	Media	Colaboración en intercambio de tecnologías
Universidades	Alta	Creación de Cátedras, proyectos I+D+i
ONG's, Fundaciones y Asociaciones	Alta	Problemática social, colaboración en ayudas a colectivos vulnerables
		Convenios de colaboración para la biodiversidad
		Proyectos de economía circular
Clientes	Alta	Pago de recibos
		Cambio de contadores

		Facilidades de pago
		Apoyo en la gestión de trámites
		Beneficios sociales
Medios de Comunicación	Alta	Calidad de agua
		Prestación del servicio
		Comunicación y contacto continuo con la empresa
Proveedores	Alta	Calidad del producto servido
		Requisitos para el cumplimiento con la legislación vigente en materia de sistemas de gestión integrados
		Formas de pago
Empresas de la competencia	Baja	Participación en asociaciones donde confluyen empresas del sector
Consejo de Administración	Alta	Rendición de cuentas
		Planes de inversión
		Mejoras ambientales y sociales
Plantilla	Alta	Formación
		Comunicaciones internas
		Prevención de riesgos laborales
Asociaciones y Administraciones de ámbito europeo	Baja	Pertenencia al Grupo de expertos AGUA de EUROCITIES
		Informes sobre legislación europea de agua
		Solicitud y justificación de fondos europeos
Sindicatos	Alta	Negociación del convenio colectivo.

Los grupos de relación que participaron en la determinación de los aspectos materiales para el proceso del II Estudio de Materialidad fueron:

Internos:

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

Externos:

- 104 clientes tomados al azar
- 34 proveedores tomados al azar
- Universidad de Murcia y Universidad Politécnica de Cartagena
- Colegio de enseñanza concertado
- Colegio de enseñanza público
- Instituto Público
- ANSE
- Ecologistas en Acción
- La Huertecica
- ASSIDO
- AECC
- CERMI
- Caritas Jesús Abandonado
- Cruz Roja
- Asociación de Amas de casa
- Asociación Columbares
- Federación de Peñas Huertanas
- Colegio Oficial de Economistas
- Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos
- CETENMA
- Colegio Oficial de Administradores de Fincas
- CES
- Dirección General del Agua
- ESAMUR
- Junta arbitral de consumo
- FACUA
- FAVEMUR
- Asociación de comerciantes de Murcia Centro
- CROEM

- AJE
- FREMM
- Sindicatos

Hay que destacar que, durante 2020 se ha realizado el **III Estudio de Materialidad** con el que se trabajará durante los próximos dos años. Los grupos de interés que se han considerado en este nuevo estudio han sido muy similares a los grupos de interés considerados en el estudio anterior y se detallarán en profundidad en el próximo Informe de Desarrollo Sostenible correspondiente al año 2021. Para poder comparar los resultados, ambos estudios comparten la misma metodología y se integran dentro de los proyectos de investigación que se desarrollan en colaboración con la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.

GRI 102-44. TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS

a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir:

- i. **cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes;**
- ii. **los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.**

RESPUESTA:

a.

i. Gracias a los distintos canales de comunicación definidas en los indicadores anteriores (registro de reuniones específicas con distintos departamentos, reuniones colegiadas de las mesas sectoriales con la alta dirección, participación en proyectos de distintas asociaciones, campañas educativas, foros y jornadas) Aguas de Murcia está permanentemente en contacto e informado de las necesidades y expectativas de los grupos de relación respecto de la empresa.

Son varios, los documentos que se revisan con el fin de poner en marcha en nuestro sistema de gestión las actuaciones necesarias para satisfacer las peticiones y cuestiones de relevancia que demandan nuestros grupos de relación como:

- *El II Estudio de Materialidad*
- *La Encuesta de Satisfacción del Cliente 2020*
- *El Contexto*

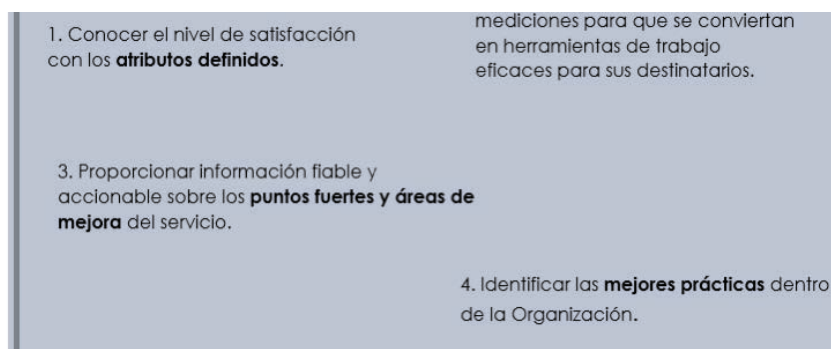
II Estudio de Materialidad

Documento revisado junto con la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la UMU y base del Contexto de la organización. Actualmente, se encuentra finalizado el III Estudio de Materialidad que se utilizará como base para el Informe de Desarrollo Sostenible de 2021.

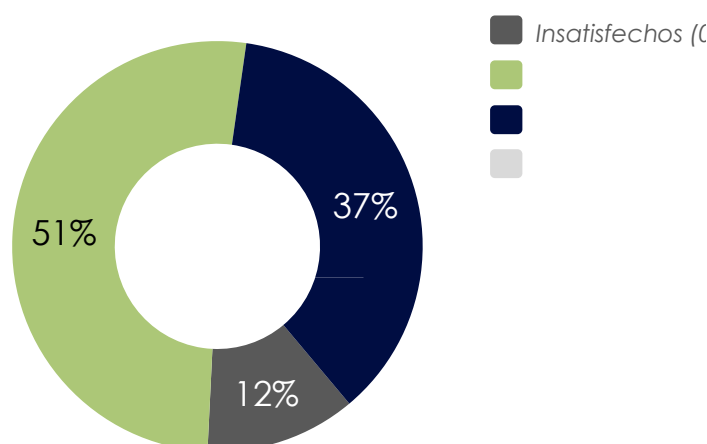
Encuesta Satisfacción Cliente 2020

Para la determinación de la satisfacción del Cliente respecto al servicio, tanto a nivel de producto, como de empresa suministradora se realizó una encuesta telefónica durante el periodo comprendido entre los meses de Septiembre a Noviembre de 2020. La encuesta tiene un nivel de error de $\pm 10\%$ de una muestra de 101.

Este objetivo da lugar a los siguientes objetivos parciales:



El resultado de la satisfacción global obtenido fue el siguiente:



Las preocupaciones señaladas a través de la realización de la encuesta de satisfacción por los grupos de relación para 2020 fueron:

- Claridad de la factura
- Precio del suministro

Si lo comparamos con la encuesta de satisfacción de 2019, observamos que desaparece, como tema relevante para los grupos de relación, la presión de suministro manteniéndose dentro de las preocupaciones las dos cuestiones anteriormente citadas. Esto significa que, aunque en 2020 se ha trabajado en distintas acciones dirigidas a dar respuesta a dichas preocupaciones, éstas no han obtenido el resultado previsto, por lo que, durante 2021, se seguirá trabajando en nuevas acciones de mejora con el fin de conseguir que las expectativas señaladas por los grupos de relación sean cumplidas.

Contexto

Es en el contexto donde se determinan los asuntos internos y externos que son importantes para la organización y que afectan a su capacidad para conseguir los resultados esperados.

Este documento, se origina principalmente del análisis anual de los dos documentos anteriores y recoge las variaciones que se han podido producir tanto en los grupos de relación como en sus necesidades y expectativas, con el objetivo de determinar los posibles riesgos y oportunidades asociados, así como las acciones a realizar.

Estas herramientas son la base a la hora de elaborar el IDS 2020, medir impactos de actuaciones pasadas y enfocar las futuras en materias tan importantes como el **Diálogo**, la **Reputación** y la **Responsabilidad Social Corporativa** ya que el conjunto de estas reflexiones muestra los cambios producidos en el resultado del año 2020 debido, por un lado, a las acciones llevadas a cabo por la empresa dirigidas a nuestros principales grupos de interés, y por otro, a la influencia del entorno que nos rodea.

ii. Los grupos de interés que se han tenido en cuenta están recogidos dentro del documento del Contexto de la organización y son los que se enumeran a continuación:

PRINCIPALES GRUPOS DE RELACION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	ASUNTOS DE INTERES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	COMPROMISOS ADQUIRIDOS (Requisitos adquiridos)	SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DE LOS COMPROMISOS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Organismos públicos competentes: - CCAA - AYUNTAMIENTO - CHS - MCT - MINISTERIO PARA LA TRANSICION ECOLÓGICA - SANIDAD - CNPIC - SERVICIOS DE EMERGENCIA Y RECUPERACION - ORGANOS REGULADORES - ASOCIACIONES EMPRESARIALES DE GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS - OTROS	TODOS LOS DIRECTORES	- Cumplimiento de la Ley - Transparencia - Seguridad y calidad del servicio - Eficiencia en la gestión - Protección del medioambiente. - I+D+i - Cambio climático	- Actitud proactiva frente a cambios legislativos - Colaboración permanente - Colaboración público-privada - Aumento de control de la actividad - Contribución a los planes y Estrategias de ciudad sostenible. - Entrega de servicios en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Derivadas de las Leyes, RD Estatales, autonómicas y/o provinciales, o incluso municipales, que establecen las competencias para el mantenimiento del orden público, así como los derechos y obligaciones de los ciudadanos - Garantías sanitarias	- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano - Orden SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) (BOE n° 131 de 02/06/2005) para el desarrollo del RD 140/2003 - 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 - Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que entró en vigor el 6 de diciembre de 2018 - Directiva 2008/114/CE del Consejo, de 8 de diciembre de 2008, sobre la identificación y designación de infraestructuras críticas europeas y la evaluación de la necesidad de mejorar su protección - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas y su Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas - Resolución de 8 de septiembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se aprueban los nuevos contenidos mínimos de los Planes de Seguridad del Operador y de los Planes de Protección Específicos - Directiva (UE) 2015/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2015, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (Directiva NIS)	- Transparencia - Anticipación a la normativa - Mantenimiento de la calidad del servicio - Colaboración permanente - Ética y buen gobierno - Protección y gestión ambiental. - Colaboración en planes y proyectos sostenibles	- Participación en distintos grupos de trabajo para aportar nuestros conocimientos en materia de agua, como tarifas sociales, plan de pobreza energética, plan de adaptación al cambio climático, Plan de Eficiencia Energética, Plan de infancia y adolescencia, dusi - Visitas guiadas - Campañas educativas - Representación de la gestión hídrica en organizaciones internacionales (EUROCITIES, CE, OCDE)

					<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información - Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable en Murcia - Reglamento Municipal del Servicio de Alcantarillado y Desagüe de las Aguas Residuales 		
CLIENTES (VECINOS CERCANOS - ISO 22301)	187.007 CLIENTES Y 447.182 USUARIOS	DIRECTOR DE CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Tarifas sociales (evitar cortes por impago-continuidad del servicio) - Fomento de las energías verdes - Ética y buen gobierno - Calidad y seguridad del servicio - Concienciación ciudadana - Actividad y Tarifas - Inversiones - Cumplimiento de la Ley - Eficiencia en la gestión - Tratamiento quejas y reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción Tarifa del agua - Mejora de la calidad/sabor - Reducir la burocracia en los trámites - Transparencia en los recibos - Lucha contra el fraude - Reducción de impagados - Mayor contacto con el cliente - Mayor concienciación sobre el uso responsable del agua - Uso de clientes de canales no presenciales y nuevas tecnologías - Garantía de suministro - Cumplimiento del contrato de prestación de servicios y el reglamento de condiciones del servicio - Recibir agua en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Garantías sanitarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Clausulas Contrato - Clausulas de Reglamento - Cumplimiento del Acuerdo Marco - Cumplimiento de los parámetros MBCCO, RTO, MTPD - ISO 22000 Seguridad Alimentaria y su legislación aplicable - RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, y su legislación de desarrollo. - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y eficiencia en la gestión - Innovación - Comunicación más efectiva - Mayor disponibilidad. - Flexibilidad - Accesibilidad universal - Información adaptada a las distintas capacidades - Continuidad del Negocio 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas con clientes singulares y grandes clientes - App control de consumos, línea gratuita de atención al cliente - Material didáctico y divulgativo sobre temas de interés como explicación del recibo o las tarifas sociales - Medición en continuo de la satisfacción del cliente (Customer Experience) - Elaboración de un plan de accesibilidad universal con ONCE
PROVEEDORES	50 PRINCIPALES PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	TODOS LOS DIRECTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en la gestión - Calidad y seguridad - Cumplimiento de la Ley - Concienciación ciudadana - Tarifas sociales - Transparencia en la gestión - (+D+) - Protección del medioambiente - Acceso universal al agua - La gestión con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser más proactivos en la relación proveedores-empresa. - Permitir más acceso a todos los departamentos - Mejora del sistema de lecturas - Derivadas del contrato de prestación de servicio - Disponer de los conocimientos necesarios para la prestación adecuada del servicio - Disponer de las condiciones de trabajo y seguridad adecuadas para llevar a cabo el servicio por el que ha sido contratado - Derivadas de la misión, visión y valores definidos y su estrategia de comunicaciones. Comportamiento acorde a las políticas de empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de prestación de servicio. - Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales - Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, es Art 24 Coordinación de Actividades Empresariales y Art 32 bis Presencia de los Recursos Preventivos - RD 171/2004 de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales - 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. - Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogo y transparencia - Publicidad, libre concurrencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación - Prácticas sostenibles - Compras responsables - Selección equitativa y justa 	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del contratante - Aplicación de la normativa de licitación pública - Reuniones presenciales. - Cláusula medioambiental y de DS - Convenios de investigación con universidades y centros tecnológicos - Cálculos de DS y de agua y sostenibilidad
					y Garantía de los Derechos Digitales, que entró en vigor el 6 de diciembre de 2018.		
COMUNIDAD LOCAL SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Colegios profesionales - Entidades docentes - Secciones sindicales - ONG MEDIOAMBIENTE - Empresas tercer sector y ONG - CROEM Y FREMM - Organizaciones de consumidores - Comerciantes - Peñas huertanas - Familias Trabajadores (ISO 22301) 	TODOS LOS DIRECTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifa social - Calidad y seguridad del servicio - Uso de energías renovables - Transparencia en la gestión - Satisfacción del cliente - Acceso universal al agua - Ética y buen gobierno - Protección del medioambiente - Cambio climático - Cumplimiento de la Ley - Bienestar de los familiares 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de la transparencia - Continuidad en el apoyo a la comunidad - Calidad del agua - Reducción de tarifas - Mayor colaboración con ONGS - Entrega de servicios en las condiciones adecuadas de calidad, caudal y presión - Información rápida y fiable 	<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano - Orden SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) (BOE n.º 131 de 02/06/2005) para el desarrollo del RD 140/2003. - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas y su Real Decreto 704/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de protección de las infraestructuras críticas - Clausulas de Reglamento - Cumplimiento de los parámetros MBCCO, RTO, MTPD - ISO 22000 Seguridad Alimentaria y su legislación aplicable - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible - 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. - Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que entró en vigor el 6 de diciembre de 2018 	<ul style="list-style-type: none"> - Educación y sensibilización - Calidad de vida - Comunicación transparente - Gestión sostenible del servicio - Protección ambiental. - Fomento de biodiversidad - Eficiencia energética y producción y uso de energías renovables - Protección a los más vulnerables - Creación de valor compartido con la comunidad local. - Obtención de sellos Ministerio Calculo, Reduzco y Compenso - Comunicación en caso de necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de mesa de empresarios y organismos técnicos y mesas social con reuniones presenciales - Organización de jornadas específicas (tarifa social y calidad del agua potable) - Portal de transparencia - Campañas sociales, como la hemodonación, rifas solidarias y el teaming. - Tarifa plana, convenios con ONGs, Aguas de Murcia solidaria - Convenios con ANSE para la integración de la recuperación de la biodiversidad en la gestión de Aguas de Murcia - Elaboración y publicación del IDS según Guía GRI - STANDARS nivel Exhaustivo - Pacto mundial de NNUU - Plan de eficiencia energética
PLANTILLA	Resto de la plantilla (205)	DIRECTOR RRHH Y COMUNICACION	<ul style="list-style-type: none"> - Ética y buen gobierno - Calidad y seguridad del servicio - Transparencia en la gestión - Cumplimiento de la Ley - Eficiencia en la gestión - Concienciación ciudadana - Acceso universal al agua - Gestión del talento - Satisfacción al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la comunicación interna - Mayor participación en los proyectos de empresa - Mejores incentivos y retribuciones - Reducción de la factura del agua - Más formación y trayectoria profesional - Identificación de la plantilla con los objetivos de la empresa - Mayor inversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. - Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. - RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. - Política del Sistema de Gestión Integrado - Código de conducta - Política de Desarrollo Sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud laboral - Formación y desarrollo - Igualdad y conciliación - Comunicación - Mejora interna - Prevención y Lucha contra el Acoso - Diversidad e Integración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación - Plan de igualdad - Convenio colectivo - Fomento de hábitos saludables - Fomento del deporte - Flexibilidad horaria - Reconocimientos médicos específicos para el puesto y género de la plantilla

			<ul style="list-style-type: none"> - Salud financiera 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar sus actividades en las condiciones de seguridad adecuadas - Contar con la capacidad y conocimientos suficientes para la realización de los trabajos - Considerar la misión de la organización, sus metas, sus obligaciones y sus responsabilidades legales y reglamentarias como propias, contribuyendo a la eficacia de la gestión y a la consecución de los objetivos 	<p>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.</p> <p>- Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que entró en vigor el 6 de diciembre de 2018</p>		
<p>MEDIOS DE COMUNICACION (ISO 22301)</p>	<p>Radios Locales Televisiones locales Twitter</p>	<p>EQUIPO DE COMUNICACIONES</p>	<p>Medios comunicativos que transmiten noticias de interés social relevantes para un número elevado de personas, transmitidas de manera unipersonal y generalizada. Estos medios de comunicación pueden definir u orientar la corriente de opinión de la sociedad. La organización debe establecer las relaciones adecuadas para limitar el impacto reputacional ante las situaciones adversas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Derivadas de la misión, visión y valores definidos y su estrategia de comunicaciones. Comportamiento acorde a las políticas de empresa - Comunicación diligente - Estrategia de comunicación 	<p>- Políticas y directrices establecidas en EMUASA.</p> <p>- Política del Sistema de Gestión Integrado</p> <p>- Código de conducta</p> <p>- Política de desarrollo sostenible</p> <p>- Protocolo de comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia e información de los incidentes disruptivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de comunicación
<p>SOCIOS Y ACCIONISTAS</p> <p>GRUPO EMPRESARIAL (ISO 22301)</p>	<p>Hidrogea Ayuntamiento de Murcia</p> <p>Director de Seguridad (José López Irineo)</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socios y accionistas de la organización que precisan la estabilidad de la sociedad para garantizar el crecimiento y aumento de valor a corto y largo plazo - Continuidad de Negocio 	<ul style="list-style-type: none"> - Derivadas de la legislación mercantil aplicable a la sociedad - Comunicación y reporte de la continuidad de negocio - Información sobre incidentes 	<p>- RDL 1/2010, de 2 julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de sociedades de capital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de suministro. - Información en caso de necesidad 	<p>Consejos de Administración</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se dispone de un documento de comunicación de SUEZ. Protocolo Comunicación Brechas Seguridad Incluido dentro del DI-401. - Guía General CNPIC

6. Prácticas para la elaboración de informes



6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

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

- a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.
- b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.

RESPUESTA:

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

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

- a. 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.

RESPUESTA:

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

PASO 1: Identificación.

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

Tomando 29 aspectos materiales:

ASPECTOS GENERALES	TRANSPARENCIA	Que la empresa sea transparente en su gestión
	LEY	Cumplir la ley
	ÉTICA	Dirigir la empresa con ética e integridad
	DIÁLOGO	Tener una buena comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés
	COMUNICACIÓN	Hacer campañas de comunicación sobre las actividades que hace la empresa
	ECONOMÍA CIRCULAR	Impulsar y potenciar la economía circular
	SOSTENIBILIDAD	Ser referente en la gestión sostenible del ciclo del agua en situaciones de escasez
ASPECTOS ECONÓMICOS	RENDIMIENTO TÉCNICO	Obtener el máximo rendimiento del agua, que no se pierda una gota
	INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA	Invertir en infraestructuras, tuberías y obras para garantizar la correcta gestión del servicio, el ahorro de agua y la protección ambiental
	ACTIVIDAD Y TARIFAS	Centrarse en la actividad y en las tarifas, y no en otros aspectos

	SALUD FINANCIERA	Asegurarse de tener salud financiera a medio y largo plazo
	INNOVACIÓN	Preocuparse por tener la mejor tecnologías e I+D+i
	COMPRA SOSTENIBLE	Comprar a proveedores utilizando criterios sociales y medioambientales
	EFICIENCIA	Buscar la eficiencia en el servicio invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para la gestión del agua
ASPECTO SOCIAL	CONCIENCIACIÓN AGUA	Concienciar al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua
	TARIFA SOCIAL	Aplicar tarifas sociales para los clientes con menos recursos
	CALIDAD Y SEGURIDAD	Dar calidad y seguridad en el servicio que se presta.
	SATISFACCIÓN CLIENTE	Estar atentos a que los clientes estén satisfechos y atender bien las reclamaciones
	TRABAJO Y TALENTO	Preocuparse por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados con más talento
	COMPROMISO EMPLEADOS	Conseguir que los empleados se comprometan con la empresa
	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Aplicar medidas de seguridad y salud laboral
	DIVERSIDAD E IGUALDAD	Fomentar la diversidad e igualdad
	ACCIÓN SOCIAL	Compromiso con las asociaciones e instituciones de la ciudad de Murcia
	ONGs	Fomentar convenios con ONGs para colaborar con sus proyectos para los más desfavorecidos.
ASPECTO AMBIENTAL	ENERGÍAS RENOVABLES	Emplear energías renovables
	NO PERJUDICAR M.A.	Perjudicar lo menos posible el medio ambiente
	PROTEGER NATURALEZA	Desarrollar prácticas de protección de los recursos naturales y la biodiversidad
	CAMBIO CLIMÁTICO	Aplicar políticas contra el cambio climático
	RECICLAJE	Aplicar medidas de reciclaje de productos y reutilización de recursos

Nota:

- Las cuestiones marcadas en azul claro son aquellas incorporadas en el II Estudio de Materialidad.
- Las cuestiones marcadas en amarillo son aquellas con nueva redacción respecto al I Estudio de Materialidad.

- Las cuestionas marcadas en blanco son aquellas iguales que en el I Estudio de Materialidad.
- Ha sido eliminado respecto al I Estudio de Materialidad: Representación de los distintos colectivos en la representación de la Empresa (Accionistas, Trabajadores, Clientes...).

Durante 2020, se elabora el **III Estudio de Materialidad** con el que se trabajará a lo largo de 2021 y servirá como base para la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible del próximo año. En ambos estudios se utiliza la misma metodología permitiendo, de esta forma, la comparación entre los resultados obtenidos.

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

Junto con la Cátedra de RSC de la UMU se han revisado los resultados del II Estudio de Materialidad elaborado en 2018 a través de talleres con directivos y encuestas por correo electrónico y telefónicas a nuestros principales grupos de interés (plantilla, clientes, proveedores, medioambiente y comunidad local o sociedad).

Esta revisión se ha realizado con el fin de poner en marcha en nuestro sistema de gestión las actuaciones necesarias para satisfacer las demandas y cuestiones de relevancia que nos demandan nuestros grupos de relación respecto a distintos aspectos de nuestro trabajo.

PASO 2: Priorización.

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

PASO 3: Validación.

Fase 4: Valoración de la relevancia de los aspectos materiales identificados e identificación de las expectativas de los grupos de relación.

PASO 4: Revisión.

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

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

GRI 102-47. LISTA DE TEMAS MATERIALES

a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.

RESPUESTA:

a. A continuación, se expone un listado de los 29 aspectos materiales que fueron utilizados para determinar los aspectos materiales relevantes. Se mejora la redacción para que sean más comprensibles para los Grupos de Interés y se incluyen algunos nuevos respecto al primer estudio, como por Ejemplo la Economía Circular:

Aspecto	Asunto
<i>Aspectos Generales</i>	1 Transparencia
	2 Ley
	3 Ética
	4 Diálogo
	5 Comunicación
	6 Economía Circular
	7 Sostenibilidad
<i>Aspectos Económicos</i>	8 Rendimiento Técnico
	9 Inversión Infraestructura
	10 Actividad y Tarifas
	11 Salud Financiera
	12 Innovación
	13 Compra Sostenible
	14 Eficiencia
	15 Concienciación Agua
<i>Aspecto Social</i>	16 Tarifa Social
	17 Calidad y Seguridad
	18 Satisfacción Cliente
	19 Trabajo y Talento
	20 Compromiso Empleados
	21 Seguridad y Salud Laboral
	22 Diversidad e Igualdad
	23 Acción Social

Aspecto Ambiental	24 ONGs
	25 Energías Renovables
	26 No Perjudicar M. A.
	27 Proteger Naturaleza
	28 Cambio Climático
	29 Reciclaje

Finalizado el II Estudio de Materialidad y analizado por la Dirección, junto con otros medios como encuestas de satisfacción de clientes, análisis de riesgos operativos y ambientales de la gestión y de su implicación en los distintos grupos de interés los Principales Aspectos Materiales fueron los siguientes:

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

Como avance se puede destacar que los aspectos materiales obtenidos del III Estudio de Materialidad realizado durante 2020 son muy similares a los del II Estudio de Materialidad y se verán en mayor profundidad en el próximo Informe de Desarrollo Sostenible correspondiente a 2021.

Aspecto	Asunto
Aspectos Generales	Ley
	Transparencia
	Ética
Aspectos Sociales	Calidad y Seguridad
	Compromiso

GRI 102-48. REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

RESPUESTA:

a. No ha habido reformulaciones.

GRI 102-49. CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES

a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

RESPUESTA:

a. Con respecto al Informe de Desarrollo Sostenible de 2019, no ha habido cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. Se mantiene el informe con alcance exhaustivo.

GRI 102-50. PERIODO OBJETO DEL INFORME

a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada.

RESPUESTA:

a. Año fiscal 2020.

GRI 102-51. FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

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

RESPUESTA:

a. Año fiscal 2019.

GRI 102-52. CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES

a. El ciclo de elaboración de informes.

RESPUESTA:

a. El ciclo de presentación de memorias es anual.

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

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

RESPUESTA:

a.



968278000 Extensión 1821

De lunes a viernes de 08:00 a 14:00



www.emuasa.es

aguas@emuasa.es

sersostenibles@emuasa.es

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

a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes formulas:

RESPUESTA:

a. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: **Opción Exhaustiva.**

GRI 102-55. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

- a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe.**
- b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir:**
 - i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI);**
 - ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados;**
 - iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.**

RESPUESTA

- a. El índice de contenidos GRI se encuentra definido en el inicio de este informe que va desde la página 1 hasta la página 7.**
- b. En este informe no se ha omitido ningún contenido GRI.**

GRI 102-56. VERIFICACIÓN EXTERNA

a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.

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.

RESPUESTA

a. La política de Aguas de Murcia respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:

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

b.

- i. Se adjunta informe de verificación por 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. La elección de dicha empresa pasará por el proceso de contratación siguiendo las instrucciones internas de contratación de Aguas de Murcia, dictadas al amparo del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- iii. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para el Informe de Desarrollo sostenible de la organización.

GR-103

Enfoque de Gestión

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

- a. La explicación del motivo por el que el tema es material.
- 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.

RESPUESTA:

a. Bienalmente, se realiza un estudio de materialidad en el que participan los siguientes grupos de interés: administraciones públicas, clientes, proveedores, plantilla y una selección de representantes de la sociedad y medio ambiente recogido dentro de comunidad local sociedad. A este Estudio hay que añadir las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analiza el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción del cliente y el resultado de los distintos riesgos operativos y ambientales de clientes y de proveedores identificados. De todo este análisis, es de donde surgen los aspectos materiales relevantes en Aguas de Murcia:

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

Durante 2020, se ha llevado a cabo el **III Estudio de Materialidad** que servirá de base para el nuevo análisis, del cual se originarán los nuevos aspectos materiales que se tendrán en cuenta en el Informe de Desarrollo Sostenible del próximo año.

b.

Impacto	Aspecto Material Relacionado	Implicaciones
Falta de Agua	Actividad y tarifas	Compra de Agua desalada
		Aumento de la concesión de captación
	Calidad y Seguridad	Mayor mantenimiento de redes/depósitos
		Mayor mantenimiento en contadores
	Economía Circular	Mayor eficiencia en búsqueda de fugas
		Reutilización de agua depurada
	Ley, Transparencia y Ética	Reutilización de agua freática
		Problema Medioambiental y Social
		Concesión administrativa, Órgano Regulador, Legislación aplicable
		Huella Hídrica
Crisis sanitaria COVID-19	Actividad y tarifas	Buenas prácticas y concienciación social
		Cese de la actividad no esencial
		Aumento de impagados
		Medidas de protección del servicio
	Calidad y Seguridad	Incorporación del teletrabajo en el servicio no esencial
		Cese de corte de agua a clientes
		Refuerzo de la atención al cliente
		Acciones de protección del personal de la organización
	Economía Circular	Nuevos proyectos de investigación
		Disminución del consumo de recursos
	Ley, Transparencia y Ética	Nueva legislación aplicable
		Comunicación a Grupos de Relación

Actuaciones para paliar los impactos:

Falta de Agua

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

- Ejecución de un Plan de Emergencia para la Sequía.
- Control en tiempo real del estado de funcionamiento de la red.
- Control de la Red Urbana de Riego; siendo esta el conjunto de sondeos, instalaciones elevadoras y redes generales de tuberías, para distribución y suministro de agua subterránea, con destino a riego de zonas verdes y otros usos alternativos como el baldeo de calle.
- Incorporación de nuevas tecnologías que permiten la detección precoz y precisa de pérdidas de agua.
- Cálculo de la Huella Hídrica y la Huella de Agua de toda la empresa.
- Reutilización y regeneración de aguas residuales para varios usos; ambientales, agrícolas o recreativos.
- Pruebas de regulación de presión nocturna
- Campañas de concienciación del Agua como bien escaso.

Actualmente, Aguas de Murcia está trabajando con el Ayuntamiento en el desarrollo de una Estrategia de Adaptación al Cambio Climático del Municipio de Murcia 2030 participando activamente en la elaboración de propuestas que dará lugar a una Innovación Social y dará respuestas reales a las necesidades de los ciudadanos. A esto hay que añadir la participación en distintas Comisiones Técnicas del Grupo Suez, las cuales están compuestas por expertos en la materia.

Crisis sanitaria COVID-19







Desde que se decretara el estado de alarma en el mes de Marzo de 2020, Aguas de Murcia ha realizado un esfuerzo constante para mantener la actividad en los niveles máximos de calidad y seguridad del servicio sin que esto supusiera un perjuicio tanto para los trabajadores de la organización como para los clientes de la misma.






Para ello, se han realizado numerosas y variadas acciones, entre las que podemos destacar:

- Constitución de un Comité de Crisis con reuniones periódicas.
- Elaboración de un Protocolo de Actuación frente al COVID-19.
- Implantación del teletrabajo para personal no esencial.
- Definición del personal esencial manteniendo los servicios mínimos que garanticen la continuidad de la actividad.
- Ampliación y refuerzo de los turnos de trabajo de los servicios esenciales.
- Confinamiento de trabajadores en ciertas instalaciones.

- Incorporación de medidas sanitarias en centros de trabajo.
- Refuerzo de las medidas de limpieza.
- Suspensión de servicios no esenciales sin producir molestias a los clientes como cortes de suministro, etc.
- Elaboración de un Plan de Desconfinamiento COVID-19.
- Comunicaciones a los Grupos de Relación. Al Ayuntamiento y Grupo Suez sobre las medidas adoptadas, al personal de la organización del estado de la situación y a la población la garantía del suministro, entre otras.

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

PRINCIPIOS de Desarrollo Sostenible	Aspecto Material	Indicador GRI
<p>1 Buen gobierno y gestión ética</p> 	<p>- Transparencia</p> <p>- Ética</p> <p>- Ley</p>	<p>102-2, 102-5, 102-7 al 102-10, 102-12 al 102-52, 102-54, 102-56, 103-1 al 103-3, 201-1 al 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 204-1, 205-1 al 205-3, 206-1, 207-1 al 207-4, 307-1, 308-1, 308-2, 401-1 al 401-3, 402-1, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 413-2, 415-1, 417-1 al 417-3, 418-1 y 419-1</p>
<p>2 Equipo humano y desarrollo del talento</p>  	<p>- Trabajo y Talento</p> <p>- Compromiso de los empleados</p> <p>- Seguridad y Salud Laboral</p> <p>- Diversidad e Igualdad</p>	<p>401-1 al 405-2, 410-1 y 406-1</p>
<p>3 Orientación al cliente</p>   	<p>- Actividad y Tarifas</p> <p>- Calidad y Seguridad del servicio</p> <p>- Comunicación y diálogo con los grupos de interés</p> <p>- Comunicación de las actividades que realiza la empresa</p> <p>- Satisfacción de los clientes</p> <p>- Compromiso con las Asociaciones e Instituciones</p>	<p>102-12, 102-13, 102-15, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-33, 102-39, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 203-2, 413-1, 416-1 y 416-2</p>

		- Colaboración con ONGs	
<i>4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores</i>		- Compras sostenibles - Inversión infraestructura	308-1, 308-2, 407-1 al 409-1, 412-3, 414-1 y 414-2
		- Concienciación sobre el uso del Agua - Aplicar políticas contra el cambio climático - Eficiencia - Uso de energías renovables - Perjudicación mínima del Medio Ambiente	301-1 al 308-2
<i>5 Respeto por el medio ambiente</i>		- Medidas de reciclaje y reutilización de recursos - Protección de los recursos naturales y biodiversidad	
		- Economía Circular	
	   	- Rendimiento Técnico - Sostenibilidad	
		- Comunicación y diálogo con los grupos de interés - Comunicación de las actividades que realiza la empresa - Tarifas sociales para clientes con menos recursos - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones	102-12, 102-13, 102-15, 102-34, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1 al 103-3, 203-2, 411-1, 412-1, 412-3, 413-1, 413-2 y 414-2
<i>6 Implicación social y derecho humano al agua</i>	   	- Colaboración con ONGs	
		- Tecnología e I+D+i - Rendimiento Técnico	Sin equivalencias directas en la guía.
<i>7 Innovación sostenible</i>	  	- Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs	Indirectamente 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47 y 304-3
<i>8 Relación con los grupos de relación</i>		- Comunicación y diálogo con los grupos de interés - Comunicación de las actividades que realiza la empresa	102-2, 102-16, 102-40, 102-42 al 102-44, 102-46 al 102-49, 103-1, 103-2 y 203-2

	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs
<p><i>9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social</i></p> <div>     </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilidad - Economía Circular <p>102-10, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-32, 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 201-32, 204-1, 303-1, 303-2, 304-1 al 304-3 y 306-1 al 306-4</p> - Rendimiento Técnico - Compromiso con las Asociaciones e Instituciones - Colaboración con ONGs
<p><i>10 Rendición de cuentas y transparencia</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Salud financiera <p>201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2, 207-1 al 207-4 y 308-1</p> - Inversión infraestructura - Transparencia

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

Para cada tema material,

- a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.
- b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.
- c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente:
 - i. Políticas
 - ii. Compromisos
 - iii. Objetivos y metas
 - iv. Responsabilidades
 - v. Recursos
 - vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación
 - vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Tema material [Ley](#)

Aguas de Murcia dispone de un Área Jurídica con distintos profesionales, los cuales velan por el cumplimiento de la ley en toda la organización. Asimismo, los distintos Jefes de Departamento aplican el cumplimiento de dicha ley en cada una de sus competencias.

Con la implantación, en 2017, 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:

- Política de Privacidad
- Política de Ejercicio de Derechos
- Política de Cumplimiento Fiscal
- Política de Cumplimiento Ambiental
- Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés
- Código de Conducta. Compliance
- 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

Desde la implantación por la Agencia Tributaria (AT) del sistema de gestión del IVA, basado en el Suministro Inmediato de Información que establece el envío de los registros de facturación en un plazo de cuatro días a través de la Sede electrónica de la AT, se ha dado cumplimiento al procedimiento de Gobernanza para el control, seguimiento y recuperación de datos (NIF/DNI) mediante la coordinación de distintas Áreas de la organización.

En la página web corporativa se pueden consultar la normativa legal más importante que afecta de una forma directa o indirecta a la empresa (<https://www.emuasa.es/normativa-del-servicio>) y en <http://portaltransparencia.emuasa.es/normativa-aplicable>.

Tema material **Ética** y **Transparencia**

Actualmente, los conceptos de ética y transparencia van cogidos de la mano ya que sería prácticamente imposible hablar de ética sin ser transparentes y ser transparentes sin ser éticos. Por lo tanto, desde Aguas de Murcia se ha decido abordar conjuntamente estos dos temas materiales, poniendo para ello a disposición de todos sus grupos de interés los mecanismos de gestión éticos y transparentes que tiene implantada la organización. Para ello, se han adoptado diferentes mecanismos para su gestión:

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>).

Sistema de Riesgos Penales (Compliance)

Sistema implantado en la organización desde 2017, 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.

Plan de Igualdad

Actualmente, Aguas de Murcia se encuentra trabajando dentro del III Plan de Igualdad, cuyo 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 van a ejecutar 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 dentro de la organización 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, ... entre muchos otros.

Sistemas de Gestión

Aguas de Murcia apuesta por la implantación y certificación de diversos Sistemas de Gestión, los cuales son auditados y verificados anualmente por una empresa externa. Posee un Sistema de Gestión Integrado compuesto por los siguientes Sistemas:

- Gestión de la Calidad, según ISO 9001 (Año de certificación: 1996)
- Gestión Ambiental, según ISO 14001 (Año de certificación: 1998)
- Prevención de Riesgos Laborales, según ISO 45001 (Año de certificación: 2019, antigua certificación OHSAS 18001 desde el año 2007)
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación: 2012)
- Gestión Energética, según ISO 50001 (Año de certificación: 2015)
- Continuidad de Negocio, según ISO 22301 (Año de certificación: 2020)

También se realizan distintos informes de carácter voluntario que pone de manifiesto el compromiso de Aguas de Murcia con la transparencia, el desarrollo sostenible y el medio ambiente como son:

- Cálculo y Verificación Huella de Carbono 2020. Identificación de aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica.
- Elaboración, Verificación por empresa externa y Publicación del Informe de Desarrollo Sostenible 2020. Ejercicio de transparencia donde se rinde cuentas a los grupos de interés tales como empleados, proveedores, clientes, sociedad, ...
- Informe de Progreso para el cumplimiento del Pacto Mundial de las NNUU cuyo contenido obtiene la máxima calificación otorgada por Global Compact publicándolo en su web.

Entre las distintas aplicaciones utilizadas para su gestión 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

Tema material **Economía Circular**

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

Reutilización y Retorno del Agua

La escasez de agua se ha convertido en una preocupación creciente, existiendo una concienciación generalizada sobre la necesidad de mejorar la gestión del recurso y adoptar medidas para reducir el consumo asociado a la prestación del servicio. Es por ello, por lo que Aguas de Murcia realiza un esfuerzo constante por aumentar el volumen

de agua reutilizable asegurándose de que la vuelta al medio natural se produzca en las mejores condiciones para los nuevos usos.

El objetivo, por tanto, ya no sólo consiste en conseguir un agua más o menos depurada que pueda verterse en un cauce natural, sino en aprovechar esta agua para otros usos de modo directo. Este nuevo planteamiento requiere del empleo de tratamientos que mejoran la calidad del agua depurada.

Durante 2020, las depuradoras de Aguas de Murcia han tratado **45.085.504 m³/año**. De este valor, el 11,38 % del agua ha sido reutilizada como uso agrícola, ambiental y/o recreativo lo que supone un 0,63 % más de agua reutilizada respecto a 2019, y el 88,62 % restante ha sido devuelto a cauce público. Es decir, el agua depurada que no se utiliza se retorna al río o a cauce natural, tratando de alterar lo mínimo posible los sistemas naturales.

La **Huella Hídrica** es una herramienta clave en la toma de decisiones para el aumento de la sostenibilidad siendo importante en zonas geográficas que están sujetas a condiciones de estrés hídrico, como puede ser la Región de Murcia. Es por este motivo que, Aguas de Murcia decide calcular y verificar, en 2017, su Huella Hídrica para la prestación del servicio Integral del Agua, convirtiéndose en la primera empresa del Sector del Agua en verificarla bajo la metodología de la WFN (Water Footprint Network) e ISO 14046. Durante 2020 se ha realizado el cálculo y verificación de la Huella Hídrica correspondiente a 2018 y actualmente nos encontramos en fase del cálculo de la Huella Hídrica correspondiente a 2020.

Reutilización de Fangos

Aplicando los principios de economía circular, la gestión de residuos mediante la valorización permite avanzar hacia un sistema de producción y consumo más eficiente. En Aguas de Murcia el 100 % de los fangos producidos en las depuradoras es reutilizado siendo el **50 %** aplicado directamente en **agricultura** y el **50 %** restante en **compostaje**. Durante 2020, la **producción de fangos deshidratados** asociada a la actividad de depuración ascendió a **28.577 Tm M.H/año**, frente a las 31.129 Tm M.H/año registradas en 2019, lo que supone un descenso del 8,2%.

Generación de Energía Verde. Cogeneración

La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y la valorización de nuestros residuos para generar energía renovable.

Aguas de Murcia implementó en 2014 un sistema de cogeneración de energía en la planta de depuración de aguas residuales Murcia Este. Esta instalación permite la automatización de un sistema de cogeneración de energía a partir del biogás que se produce en el proceso de digestión de fangos de la propia planta. Actualmente, la planta se encuentra funcionando a pleno rendimiento obteniéndose valores alrededor del 50

% de la energía consumida y del 100 % de las necesidades de calor. Para 2020, los valores obtenidos han sido de **5,74 GWh** para la producción de energía eléctrica en la **Cogeneración**, lo que supone el **42 %** de la **energía consumida** en dicha instalación.

Durante 2020, la **energía verde producida** en la organización asciende a **7.573 MWh** y el porcentaje de **“Autosuficiencia Energética”** se sitúa en un **31,93 %**.

No podemos olvidar mencionar, el porcentaje de **autosuficiencia energética** conseguido durante 2020 en la depuradora de Baños y Mendo que ha supuesto un **91%** de su consumo energético. Esto ha sido debido a las mejoras realizadas en el sistema de aireación del reactor biológico y al aumento de la producción fotovoltaica.

Generación de Biogás

Uno de los ejemplos de valorización de residuos generados en la gestión del agua es la utilización de biogás producido en el proceso de digestión anaerobia en la EDAR Murcia Este. Este biogás es utilizado tanto para consumo calorífico propio de la depuradora como para combustible de la flota de vehículos de la organización mediante un tratamiento específico previo.

En el año 2020 la **producción de biogás** en el proceso de digestión anaerobia fue de **2.506.286 Nm³/año**, de los cuales el **99,5%** del biogás producido fue **valorizado**, siendo el **99,1%** en los motores de cogeneración.

Proyectos de Innovación

La transición hacia la economía circular en la reutilización de aguas residuales, la obtención de energías renovables y la valorización de los residuos generados en la gestión del agua es posible gracias a la investigación e implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos.

Aguas de Murcia considera que los avances tecnológicos y la inversión en investigación en innovación científica son esenciales para encontrar soluciones a los desafíos actuales, desarrollando, en el transcurso de 2020, 26 estudios específicos y proyectos de investigación, de los cuales 4 han finalizado y 22 tendrán continuidad durante 2021. Relacionados con la Economía Circular podemos destacar los siguientes:

- **LIFE ENRICH**. Recuperación mejorada de Nitrógeno y Fósforo a partir de aguas residuales e integración en la cadena de valor.
- **MAGNITUDE**. Permite estudiar en detalle la flexibilidad de aquellas plantas que tienen un alto consumo energético, así como una gran capacidad/ potencial de producción de energía renovable. En el estudio de la flexibilidad, es necesario considerar el almacenamiento de energía o el uso de fuentes de producción adicionales, más flexibles o manejables, para asegurar la demanda de energía en momentos específicos.

- **LIFE CONQUER.** Proyecto para fomentar el residuo cero por el tratamiento selectivo de aguas freáticas contaminadas con nitratos y sales, para su uso en riego de parques y jardines. Se mantienen los nitratos como fertilizante y se elimina las sales transformándolas en hipoclorito sódico el cual será usado en las distintas depuradoras.
- **Ris3MUR DIRELMIVID.** Digitalización de sistemas de regeneración de aguas con garantía de eliminación de compuestos de interés clínico relacionados con el COVID-19.
- **Piloto renovación de Acometidas mediante Sistema de Tecnología sin Zanja.** Implantación de una tecnología sin zanja que permita la sustitución de conducciones antiguas de plomo y polietileno por otras conducciones de materiales adecuados de manera económica y efectiva, disminuyendo las molestias ocasionadas a los ciudadanos.

A lo largo de 2020 se han realizado una serie de acciones variadas (proyectos, colaboraciones, ponencias, talleres, etc..) para la mejora de la Economía Circular. Entre ellas podemos resaltar:

- **Estrategia de Adaptación al Cambio Climático del Municipio de Murcia 2030.** Estrecha colaboración con el Ayuntamiento de participación activa en la elaboración de propuestas que den lugar a Innovación Social y respuestas reales a las necesidades de los ciudadanos.
- **Cátedra del Agua y Sostenibilidad.** Realizada junto a la Universidad de Murcia para el desarrollo de proyectos de investigación, actividades formativas y de divulgación en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.
- **Proyecto ODESIONES de la Universidad de Murcia.** Proyecto pionero cuyo objetivo es formar y concienciar a la comunidad universitaria sobre la importancia de contribuir a alcanzar los ODS de la Agenda 2030 de las NNUU.
- **Constitución del Foro ODESIONES.** Nace con el objetivo de implicar, promocionar y difundir el proyecto ODESIONES a nivel social
- **Semana de la Economía Circular.** Participación en distintos eventos organizados por la Asociación de Empresas de Medioambiente de la Región de Murcia.
- **Estrategia Municipal de Economía Circular.** Participación en mesas de trabajo y presentación de alegaciones.
- **Comisión de Residuos.** Participación en la revisión de la normativa de residuos estatal.
- **Curso Mentor en Economía Circular.**
- **Estrategia municipal del Vehículo Eléctrico.** Participación para la incorporación de aportaciones para la elaboración del documento.
- **Colaboraciones** con distintas universidades como la UPCT, UCAM, UV, UMU, ...

Tema material **Actividad y Tarifas**

Actividad

Las principales actividades llevadas a cabo en Aguas de Murcia son las siguientes:

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

A partir de esta identificación, se han determinado los controles y acciones necesarias para lograr la mayor eficacia en la gestión avanzada de redes ya que una de las actuaciones más prioritarias es el aprovechamiento hídrico mediante la reducción del ANR para evitar la pérdida de este recurso, en un contexto de escasez en el que nos encontramos.

Durante 2020, se han obtenido los siguientes datos un ANR de **4.831.577** m³/año y un RTH de **84,87** % respectivamente. Para ello se han realizado las siguientes actuaciones:

- Control en las conducciones de transporte mediante pruebas de presión y caudal
- Búsqueda activa de fugas
- Sectorización de la red
- Control de pérdidas aparentes mediante la revisión de alarmas de manipulación de módulos de telelectura, estudios de rendimientos de red, ...
- Desarrollo Panel ANR

Existen diferentes herramientas para el control y gestión de las actividades como:

- **Panel ANR.** Aplicación de discriminación de forma rápida de aparición de fugas importantes.
- **SCADA.** Plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas.
- **ABASGEST.** Aplicación de control de caudalímetros.
- **GIOT.** Aplicación de Gestión Integral de Órdenes de Trabajo.
- **CONTEC.** Apertura de incidencias de mantenimiento de telemando.

Además, Aguas de Murcia desarrolla en su página web el **Portal del proveedor**. Portal donde la interacción entre empresa y cliente es el pilar en el que se asienta el conjunto de sus actividades. Desde este portal, se podrá presentar y hacer llegar facturas a nuestra empresa. Dichas facturas podrán ser redactadas por el interesado, gracias a un formulario generador de factura electrónica. Aparte del envío, también se pueden consultar todas las facturas y llevar un seguimiento del estado de las mismas.

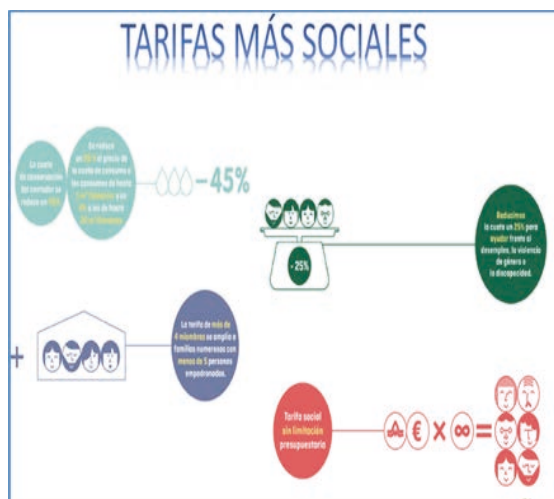
Tarifas

La extensión de la red de abastecimiento y alcantarillado para dar cobertura a los 840 km2 de territorio, el elevado coste de los procesos productivos para la captación y la escasez endémica del recurso deriva en uno de los precios más altos en origen de España.

Durante el año 2020 se han mantenido las Tarifas de agua, alcantarillado y conservación de contador, que entraron en vigor en Agosto de 2019, junto con la Ordenanza municipal reguladora de tarifas por prestación de los servicios de abastecimiento domiciliario de agua, alcantarillado y saneamiento y demás servicios y actividades prestados en relación con el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia, que establece las contraprestaciones por uso de los servicios comprendidos en el Ciclo Integral del Agua para el municipio de Murcia.

Las tarifas especiales disponibles para los usuarios en 2020 son:

- **Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros**, con la que se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito imprescindible que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas.
Como novedad, las viviendas con menos de 5 personas empadronadas y cuyo titular disponga de Título de Familia Numerosa es asimilada a las viviendas con 5 miembros.



■ **Tarifa para pensionistas.** Los primeros 15 m³ de consumo son totalmente gratuitos y hasta los 25 m³ el precio por consumo de agua es muy reducido.

■ **Tarifa Social,** lo que antes era el Fondo Social ahora se convierte en una Tarifa Especial sin limitaciones presupuestarias y dirigida a clientes en situación de vulnerabilidad económica. Una tarifa de 5€/mes para consumos no superiores a 110

litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud.

- **Tarifa para comedores sociales.** Tarifa muy reducida y a tramo único para Organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones. Se incorporan clientes cuyo suministro da servicio a Bancos de Alimentos.
- **Tarifas sociales para otros colectivos.** Tarifa dirigida a colectivos que no opten por la Tarifa Social, y son las siguientes:
 - ✓ Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.
 - ✓ Familias con personas con discapacidad a su cargo
 - ✓ Víctimas de violencia de género.
- **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. Ampliado a dos el número de solicitudes en un año siempre que estén espaciadas un bimestre completo.

Estas tarifas suponen un descenso importante en el precio del agua y dan cobertura a un colectivo más amplio garantizando el acceso al agua de todas aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Durante 2020, a pesar de mantener las tarifas de agua, alcantarillado y conservación de contador aprobadas en 2019, se lleva a cabo un ejercicio de revisión para analizar, detectar y realizar propuesta de mejora o propuestas de nuevas tarifas. Para ello, se

realizaron una serie de reuniones con personas de referencia del Área de Clientes que finalizó con una sesión de brainstorming. De este análisis surgió un documento de propuestas de nuevas tarifas el cual fue entregado a la Dirección para su consideración en caso necesario.

Tema material **Calidad y Seguridad del Servicio**

El aumento del grado de satisfacción de los grupos de interés es uno de los objetivos claves en Aguas de Murcia. Para ello, se implantan a lo largo del año distintas acciones de mejora con la finalidad de conseguir un servicio seguro y de calidad. Entre estas acciones podemos destacar:

[Compromisos de servicio al cliente.](#) Se adquieren cinco compromisos para aumentar la calidad y satisfacción de nuestros clientes.

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.

[Mesas de trabajo con Organizaciones Empresariales, Organizaciones de Consumidores y Tercer Sector](#)

Como en años anteriores, a principios de 2020, se tenían previstas la realización de mesas de trabajo con distintos sectores implicados. Los objetivos principales de dichas mesas de trabajo son conocer y satisfacer las demandas y propuestas de mejora realizadas con distintas organizaciones, pero debido al inicio de la crisis sanitaria, muchas de estas mesas de trabajo han tenido que ser aplazadas a 2021.

No obstante, sí se han llevado a cabo algunas de ellas adoptándose diferentes formas de reunión respecto años anteriores (encuestas, web, ...) y evitándose la vía presencial por la situación actual de crisis, como la [Participación en la Mesa de Pobreza Hídrica](#) donde se envió a encuestas a los trabajadores sociales que participan activamente en la gestión de la Tarifa Social como valedores de los clientes más vulnerables para conocer su opinión.

CUESTIONARIO FUNCIONAMIENTO TARIFA SOCIAL (TARIFA PLANA) DE EMUASA

* Obligatorio

1. ¿Conoces la Tarifa Social o Tarifa Plana de Emuasa? *
(1 Punto)

Escribe su respuesta

2. Valora la Tarifa Social (Plana) dirigida a los más vulnerables. (5 será la máxima valoración) *
(1 Punto)

1 2 3 4 5

3. ¿Consideras que estas tarifas dan cobertura suficiente a los colectivos más vulnerables? (5 será la máxima valoración) *

Oficina Accesible

A finales de 2019, se inicia el Proyecto de Accesibilidad Universal en la Oficina Central de la organización finalizándose dicho cambio en 2020 y convirtiéndose en una Oficina de Atención al Cliente 100 % accesible.

Para ello se han capacitado dos puestos de información; uno adaptado para minusválidos y otro para personas sordas.



Además, se han adaptado tarjetas de información en braille, instalado cartelería, incorporado señalización podo-táctil, beepcons y bucle magnético y sistema de video de interpretación Svisual al cual se puede acceder también a través de la web www.emuasa.es. Todas estas acciones están enfocadas a proporcionar autonomía a los clientes creando una oficina accesible a todos sin distinción. Esta iniciativa ha sido ganadora del Premio CEPAIM a la mejor práctica en el apartado de clientela en materia de diversidad.

Proyecto Firma Digital

Se inicia en 2020 y se basa en reducir hasta suprimir la firma manuscrita de los documentos de contratación eliminando, de esta forma, la movilidad de los instaladores

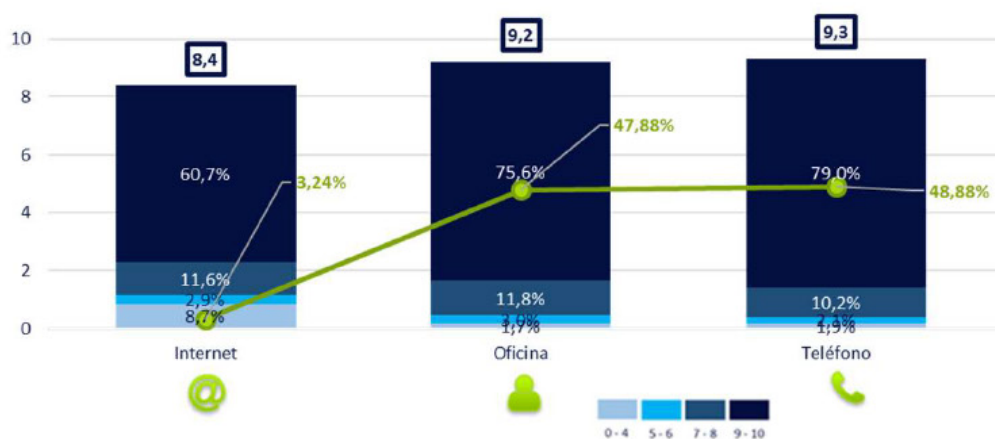
para la recogida de la documentación de forma presencial. En 2020 y debido a la crisis sanitaria por Covid-19, se implanta este sistema al 100% para evitar paralizar los procesos de contratación convirtiéndose en un éxito rotundo.

Actualmente todos los procesos y gestiones comerciales se pueden realizar a través de canales no presenciales y la documentación (envío para firma y recepción de documentos) a través de este sistema de firma digital.

Encuestas de Satisfacción

Actualmente, se realizan tres tipos de encuestas:

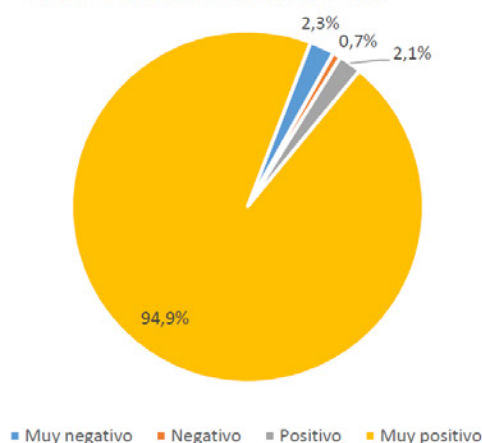
- **Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente (STIGA).** Su objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Murcia. La puntuación obtenida en 2020 ha sido de **6,82** puntos.
- **Encuesta Post Atención (Customer Experience).** El objetivo de este tipo de encuesta es conocer, a los pocos días de realizar la gestión con Aguas de Murcia, por los canales de Atención Telefónica, Oficina Virtual y Presencial, la satisfacción del cliente en la gestión y la atención recibida. Los resultados obtenidos en 2020 han sido los siguientes:



Puntuación Encuestas Satisfacción 2020, puntuación atención recibida por canal

- **Medición en continuo de la Satisfacción del Cliente con la Atención recibida tras la gestión.** Encuesta voluntaria a los clientes tras la gestión telefónica para valorar la utilidad del servicio y la calidad de la atención prestada. El resultado obtenido fue el siguiente:

Grado Satisfacción Cliente CAT



A partir de 2021, el sistema principal de medida de la Satisfacción del Cliente será realizado con la encuesta Post Atención (Customer Experience) debido a la implantación, en este sistema de encuestas en continuo, de un apartado donde el cliente puede realizar las propuestas que considere. Esto permitiría detectar oportunidades de mejora y realizar iniciativas dando respuesta a las demandas de los clientes y, por tanto, aumentando el nivel de satisfacción.

Customer Counsel

Figura que tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Actuaciones frente a malos olores

Aguas de Murcia realiza de forma sistemática diversas actuaciones correctivas encaminadas a la reducción de malos olores procedentes del alcantarillado evitando que puedan producir molestias en la ciudadanía. Entre ellas figuran las limpiezas de redes, imbornales, acometidas y especialmente la instalación de clapetas Drenolor en imbornales, que sirven como elemento de aislamiento o sello mecánico para evitar la salida de olores al exterior.

Instalación de contadores con Telelectura

Servicio para controlar consumo de agua a través de cualquier dispositivo con acceso a internet, donde y cuando quiera el cliente. Pudiendo configurar alarmas para avisos vía email sobre gastos excesivos o posibles fugas.

Servialertas

Se trata de un servicio de avisos multimedia totalmente gratuito, para mantenerte siempre informado sobre cualquier novedad en relación a tu contrato de suministro (averías, excesos de consumo, fugas, obras programadas, recordatorio de cita previa, etc).

Svisual

Servicio de vídeo-interpretación SVisual en lengua de signos española (Ise), tanto presencial como telefónico. De esta forma, las personas sordas o con discapacidad auditiva podrán ponerse en contacto y realizar sus gestiones con Aguas de Murcia a través de intérpretes de lengua de signos.

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.



Averías e incidencias

900 700 501

Si tienes alguna incidencia, te informaremos sobre el tipo de avería, su importancia y la duración aproximada de la intervención.

Horario de atención:

A tu disposición 24 horas al día, 365 días del año.

La principal herramienta de control se realiza a través del Sistema de Telemando IAS 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 de Aguas de Murcia, desde aquí 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.

Durante 2020, se obtiene el valor de **99,992 %** sobre el indicador de **Garantía de Continuidad de Suministro**. Este valor nos indica que el impacto sobre la ausencia de suministro a nuestros clientes es mínimo y, por tanto, las posibles molestias que se pudieran producir también son mínimas. Además, denota minimización de las pérdidas de agua por averías en la red.

iv y v. Para cada uno de los temas materiales detectados, es la Dirección de Aguas de Murcia quien tiene la responsabilidad ejecutiva, reuniéndose de manera planificada en los denominados Comité de Gestión. En estos, se realiza, una revisión completa de cada uno de los sistemas implantados (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Medio Ambiente, Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria (Inocuidad), Sistema de Eficiencia Energética y del recién implantado Sistema de Continuidad de Negocio), donde se verifica que son suficientes los medios dispuestos para asegurar su eficiencia y su correcto funcionamiento, la coherencia con los objetivos establecidos, sus compromisos y la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en la percepción del cliente. Se verifica “la orientación a procesos” del Sistema, es decir, que en el conjunto de los procesos que lo conforman están bien identificados, suficientemente documentados y correctamente controlados a través de los indicadores en vigor. Se aplica en toda la organización el principio de “Mejora Continua”.

Todas las decisiones adoptadas son transmitidas a los correspondientes Responsables para la consecución de las líneas estrategias establecidas por la Dirección.

Asimismo, el Consejo de Administración y la Dirección de Aguas de Murcia adoptan prácticas de Buen Gobierno basadas en:

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

vi. Independientemente del tema material al que se refiera, Aguas de Murcia 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 y/o desde la aplicación de Quejas y Sugerencias de Aguas de Murcia.
- A través de la aplicación de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Murcia.

- A través de la página web en:
 - Reclamaciones (<https://www.emuasa.es/reclamaciones-y-quejas>)
 - Canales de Contacto (<https://www.emuasa.es/canales-de-contacto>)
- A través del teléfono de Atención al Cliente (900700808)
- A través del Buzón de Sugerencias (sersostenibles.es)
- A través del Buzón de entrada de la organización (aguas@emuasa.es)
- A través de las redes sociales (twitter: @Emuasa y WhatsApp: 649400600)

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

LEY
<i>Licitaciones de servicios</i>
<i>Adecuación a normativa de los elementos de la Oficina Almacén</i>
<i>Resolución de las AAI de las depuradoras</i>
<i>Cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos</i>
<i>Cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público</i>
<i>Implantación de un Plan Sanitario conforme al R.D. 140/2003</i>
<i>Verificación/Cumplimiento del R. D. 1290/2012, Control de Aliviaderos</i>
<i>Cumplimiento de la Ley de Infraestructuras Críticas conforme la Ley 8/2011</i>
<i>Plan de Protección Específico (PPE)</i>
ÉTICA Y TRANSPARENCIA
<i>Acercamiento de la Gerencia, reuniones abiertas con Grupos Políticos</i>
<i>Campañas y acciones de comunicación con los Grupos de Relación</i>
<i>Actualización y Mantenimiento de la Página Web</i>
<i>Reuniones presenciales de las mesas sectoriales e individuales con los Grupos de Relación</i>
<i>Informe de Desarrollo Sostenible</i>
<i>Sistema Compliance</i>
ECONOMÍA CIRCULAR
<i>Aumento de Energía cogenerada y renovable</i>
<i>Mejora de la eficiencia energética</i>
<i>Sustitución de vehículos de flota con bajas/nulas emisiones</i>
<i>Fomento de la Biodiversidad</i>

Fomento de la factura sin papel

Campaña de concienciación y disuasión de vertidos clandestinos de cubas a la red de saneamiento

Actuaciones de concienciación para la reducción de residuos peligrosos

Estudio de proyectos de compensación de emisiones de la Huella de Carbono

Proyecto de reutilización de agua freática vertida para riego de parques y jardines

Proyectos de I+D+i

ACTIVIDAD Y TARIFAS

Promoción Tarifas Sociales

Reducción del ANR

Recuperación m³ vía gestión del fraude

Recuperación de caudales no facturados

Sustitución de aforos por contadores

Plan de cambio de contadores

Plan Director RUR. Modelización y sectorización RUR. Proyectos de ampliación y mejora

Actualización tecnológica

Mejora en los procesos de gestión de lecturas y gestión de impagados

Implantación de un Plan de Gestión Integral de Mantenimiento de alcantarillado (GIMA)

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Actualización y digitalización datos cliente

Fomento de uso de canales virtuales

Proyecto firma electrónica

Página Web accesible y bilingüe

Acciones de mejora en relación a proveedores críticos

Flexibilidad en la operativa de la ETAP Contraparada

Mejora del tratamiento terciario en la EDAR Barqueros

Plan de Medidas de protección frente al COVID-19

Proyecto Reusagua. Obtención de un efluente de alta calidad para su reutilización mediante un proceso de fotocátalisis

Análisis y selección de propuestas de mejora operativa de las instalaciones hidráulicas

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

GRI 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.

a.

Aspectos	Asunto	Evaluación Eficacia/ Enfoque	Resultado de la Evaluación
	1. Ley	<p>Trabajos realizados en el cumplimiento a la Ley de contratos del Sector Público y al Reglamento RGPD</p> <p>Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales</p> <p>Adaptación al Sistema Inmediato de Información de la AT</p> <p>Sanciones impuestas por incumplimientos legales por distintas administraciones</p>	<p>Cumplimiento de la legislación sin incidencias detectadas ni sanciones impuestas</p>
Generales			
	2. Ética y Transparencia	<p>Informe Desarrollo Sostenible e Inscripción en el Ministerio</p> <p>Portal de Empleo</p> <p>Portal de Proveedores</p> <p>Portal de Transparencia</p> <p>Consolidación del Sistema Compliance</p> <p>Código de Conducta</p> <p>Comunicación Externa (twitter, Notas de Prensa, ...)</p>	<p>Buena valoración por parte de los diferentes grupos de relación que puede ser evidenciada a través del resultado de la Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente 2020 (6,82) y del reconocimiento internacional mediante el otorgamiento del premio a la mejor RSC en el Sector del Agua y del Saneamiento</p> <p>Durante 2020 no se han abierto expedientes por malas prácticas de conducta en ningún nivel de la organización ni se han denunciado situaciones</p>

		irregulares en medios de comunicación
	Aumento del Índice de autosuficiencia	
	Disminución de los ratios energéticos	Mejora en los ratios definidos
	Valorización de los Lodos	
	Valorización del Biogás	
	Disminución de residuos	
	Proyectos I+D+i	Financiación, Planificación y Ejecución de gran número de proyectos de I+D+i demostrando el compromiso de la organización con la Economía Circular
3. Economía Circular		Excelente valoración de las formaciones realizadas durante 2020
	Formación y Concienciación	Recepción de propuestas de acciones a realizar relacionadas con la economía circular
	Eventos de Economía Circular	Solicitud de participación a Aguas de Murcia en foros, reuniones, etc por empresas externas para la transmisión del conocimiento en temas relacionados con la Economía Circular al ser considerada una empresa referente en esta materia
Económicos		
	Microsectorización de Redes, búsqueda de fugas, mínimos nocturnos, panel ANR, ...	Trabajo en continuo con el objetivo de disminuir el ANR introduciendo nuevas tecnologías
4. Actividad y Tarifas		
	Tarifa social	Se incrementa la Tarifa Social respecto 2019 en un 9,89 %

Sociales 5. Calidad y Seguridad del Servicio	Tarifas	Se bonifica un importe total de 1.709.685,09 €, un 24,51% más que en 2019
	Encuestas Anuales de Satisfacción del Cliente, Encuestas de Opinión y Encuestas Post atención (Customer Experience)	<p>Obtención de buenos resultados en cada una de las encuestas realizadas durante el año</p> <p>Se incrementa en un 4% respecto a 2019 los promotores y aumentan 3 puntos el Net Promoter Score. Estos datos son obtenidos de la medición en continuo de la satisfacción del cliente en los canales de atención reflejando los excelentes resultados obtenidos</p>
	Canales presenciales y no presenciales	<p>Existencia de gran variedad de canales de atención al cliente que permite un contacto fácil y ágil para la realización de gestiones con la empresa. Durante 2020, se han atendido 192.349 clientes entre canales presenciales y no presenciales</p> <p>Obtención de una puntuación media de 6,30, un 0,37 por encima del año anterior, a la cuestión “Que informa adecuadamente a sus clientes” realizada en la Encuesta de Clientes STIGA</p>
	Servicio de atención al cliente y Control y Monitorización del servicio 24/7	<p>Respuesta personal a cualquier hora del día</p> <p>Detección y resolución rápida y eficaz de los problemas detectados</p> <p>Estos aspectos quedan recogidos en las distintas encuestas que se realizan con un resultado satisfactoria</p>

Sistema de Continuidad de Negocio, ISO 22301	Consolidación del Sistema de Gestión proporcionando un mayor control en la gestión actual de crisis sanitaria
Crisis sanitaria por COVID-19	Situación que no ha provocado interrupción del suministro durante el periodo de la pandemia siendo gestionada en todo momento sin producir molestias adicionales a los clientes

GRI-200

Estándares Económicos



GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos:

- i. Valor económico directo generado: ingresos;
- ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad;
- iii. Valor económico retenido: “el valor económico directo generado” menos “el valor económico distribuido”.

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

RESPUESTA:

a.

	2020	2019
Valor Económico Directo Creado €(VEC)	78.009.384	74.077.102
Ingresos	78.009.384	74.077.102
Valor Económico Distribuido €(VED)	77.829.582	75.033.724
Costes Operativos	53.762.867	50.669.844
Salarios y beneficios sociales	16.005.659	15.430.077
Pagos a proveedores de capital	4.379.058	4.772.010
Pagos a gobiernos	2.293.415	2.357.486
Inversiones en la comunidad	1.388.583	1.804.307
Valor Económico Retenido (VER)	179.802	-956.622

b. No procede informar por separado el VEGD al no ser significativo.

GRI 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.**

RESPUESTA:

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

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

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

Todas estas iniciativas supondrán un incremento de las implicaciones financieras para llevarlas a cabo.

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

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

Podemos destacar como acciones:

ESTRATEGIA DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

En 2016 el Ayuntamiento de Murcia suscribió un nuevo PACTO DE LOS ALCALDES PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA, comprometiéndose a elaborar una Estrategia Municipal de Adaptación al Cambio Climático e integrarla en sus políticas municipales a la vez que se ratificaba la reducción de emisiones de GEI en un 40% en el año 2030.

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

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

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

Durante 2020 se han llevado a cabo distintas acciones entre las que podemos destacar:

- **Presentación Estratégica de Mitigación del Cambio Climático del Municipio de Murcia.** Participación en la elaboración de los temas relacionados con el agua en la estrategia municipal del cambio climático de Murcia y del Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible 2030.
- **Elaboración del Plan Estratégico de Aguas de Murcia 2021-2030.** Realizado a partir de un proceso de consulta y recogida de información procedente de la dirección de la organización, de los grupos de interés y de documentos de referencia en el sector, como paso previo al establecimiento de los señalados objetivos a largo plazo. Tras el análisis de la información, esta es sistematizada con el fin de identificar los factores que afectan a la organización, tanto interna como externamente. Una vez identificados, se realiza una clasificación de los mismos, atendiendo a su influencia sobre la organización, positiva o negativa. De este modo, se obtienen las principales fortalezas y debilidades de las

diferentes áreas, tanto a nivel operativo como organizativo. Las distintas líneas de actuación serán desarrolladas por cada Área con proyectos y actuaciones para alcanzar los objetivos, cuyo avance se someterá a un seguimiento periódico.

- **Participación y Patrocinio del Proyecto ODESIONES de la UMU.** El objetivo de este proyecto es formar y concienciar a la comunidad universitaria sobre la importancia de contribuir a alcanzar los ODS de la Agenda 2030 de las NNUU. Para ello, cada mes está dedicado a un ODS concreto, realizándose múltiples actividades referentes a la promoción del mismo y sus metas, con la colaboración de los grados más relacionados con el objeto del ODS en cuestión.



En 2020, Aguas de Murcia obtiene el **reconocimiento** otorgado por ECODES a los **101 EJEMPLOS EMPRESARIALES #ACCIONES POR EL CLIMA#** por la utilización de la Tecnología sin zanja como buena práctica.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE 2030

Como se refiere en el apartado anterior, Murcia elaboró el I PLAN DE ACCIÓN DE ENERGÍA SOSTENIBLE que pretendía conseguir una reducción de emisiones del 20 % en 2020.

Para continuar con las **Políticas de Mitigación** y conseguir el objetivo fijado de reducir un 40% de emisiones para el 2030, que se establece en el Pacto de los Alcaldes para el clima y la energía de 2016, junto con la Estrategia de Adaptación municipal al cambio climático se ha elaborado el II PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA Y LA ENERGÍA SOSTENIBLE con un horizonte de 2030 incluyendo todas las medidas propuestas por Aguas de Murcia que conseguirán reducir emisiones en el ámbito de la gestión hídrica.

Los costes de las acciones tomadas están dentro de las actuaciones relacionadas con la Economía Circular que la organización realizada a lo largo del año. Entre ellas, podemos destacar las siguientes:

- Promoción de la Oficina Virtual
- Realización de obras aplicando la tecnología sin zanja
- Compra de vehículos eléctricos
- Diversas actuaciones de mejora de Eficiencia Energética en toda la organización

- Mejora de la Eficiencia Hídrica mediante la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías
- Cálculo de Huella de Carbono y Huella Hídrica
- Actuaciones en pro de la biodiversidad como la recuperación de bosques de ribera en las proximidades de las instalaciones, entre otras.

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

- a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones.
- b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones:
 - i. hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello;
 - ii. la base para llevar a cabo la estimación;
 - iii. cuándo se hizo la estimación.
- c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total.
- d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.
- e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.

RESPUESTA:

Se dispone de un Plan de Pensiones para toda su plantilla (Art. 32 Convenio de Aguas de Murcia).

El fondo está externalizado y queda adscrito al Fondo de Pensiones denominado "Pensiones Caixa 97, Fondo de Pensiones". Cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez permanente.

Para **personal fijo**: la aportación mensual es de **53,68 €**

Para **personal temporal**: la aportación mensual es de **10,74 €**

La **aportación anual** para el año 2020 es de **140.428,74 €**

GRI 201-4. ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos:

- i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales;
- ii. subsidios;
- iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes;
- iv. premios;
- v. exención del pago de regalías;
- vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA);
- vii. incentivos financieros;
- viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.

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

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

RESPUESTA:

a.

	2020	2019
Ayudas financieras recibidas de gobiernos, subvenciones (€)		
TOTAL	482.004	241.707

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

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

GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO

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

- a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo.
- 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.
- 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.
- d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.

RESPUESTA:

- a. La remuneración está establecida en base a lo dispuesto en las Tablas Salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Murcia, negociado con la representación legal de las personas trabajadoras. No existen diferencias por sexo en cuanto a las remuneraciones.

*Salario Mínimo es de **13.300 €/año***

*Salario Mínimo Aguas de Murcia **27.532,93 €/año***

El Ratio entre el salario de categoría inicial y el Salario Mínimo Interprofesional es de un **207,01 %**.

Nota: El salario mínimo de Aguas de Murcia es el establecido en las tablas salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Murcia (GP IX/10) más el Plus de transporte, considerado un fijo para todo el personal, establecido en el Art. 22.7 del mismo Convenio.

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

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

- a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.**
- b. La definición de “altos ejecutivos”.**
- c. La definición geográfica de la organización para “local”.**
- d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.**

RESPUESTA:

- a.** Del 1 de Enero de 2020 hasta el 29 de Noviembre de 2020, el **66,7 %** de los directivos eran locales, ya que de las 6 personas que desempeñaban puestos de Dirección 4 de ellas tenían fijado su domicilio en la provincia de Murcia y 2 de ellas en otra provincia. A partir de esta fecha, el número de directivos locales pasa de 4 a 5 aumentando el porcentaje al **83,3 %**.
- b.** Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c.** El término “Local” lo interpreta en términos de radicado en la Región de Murcia.
- d.** Región de Murcia.

GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 203-1. INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

- a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios 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.

RESPUESTA:

- a. La inversión total realizada en 2020 fue la siguiente:

	2020 (€ IVA no incluido)
Inversión total	3.241.805,53
Inmovilizado material	3.147.745,61
Inmovilizado intangible	94.059,92

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

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

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

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

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

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

GRI 203-2. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

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

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.

RESPUESTA:

a y b.

Durante el año 2020 han permanecido vigentes las Tarifas que entraron en vigor el 13 de agosto de 2019 publicadas junto a la Ordenanza reguladora de tarifas que fueron publicadas en el B.O.R.M. N.º 185, 12/08/2019.

Dichas tarifas han tenido un marcado carácter social, ya que de forma generalizada se ha reducido 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. También han permitido reforzar las tarifas dirigidas a las familias más vulnerables a través de las mejoras introducidas en la Tarifa Social (Tarifa Plana), desapareciendo la limitación presupuestaria que tenía la Tarifa Social y se ha propiciado la solución a las deudas anteriores a seis meses una vez se obtenida la Nota Informativa Positiva de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento. A esta tarifa se han podido incorporar suministros de viviendas tuteladas por ONG.

Además, se ha dispuesto de nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión como la dirigida a familias con todos los miembros en paro, o familias con personas con discapacidad a su cargo y las dirigidas a víctimas de violencia de género.

Por último, señalar que se ha mantenido la tarifa de más de cuatro miembros a la que se han incorporado las familias numerosas especiales, aunque no estuviesen empadronados más de 4 personas en la vivienda.

Además de lo establecido en el GRI 203-1, las tarifas especiales disponibles para los usuarios en 2020 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.

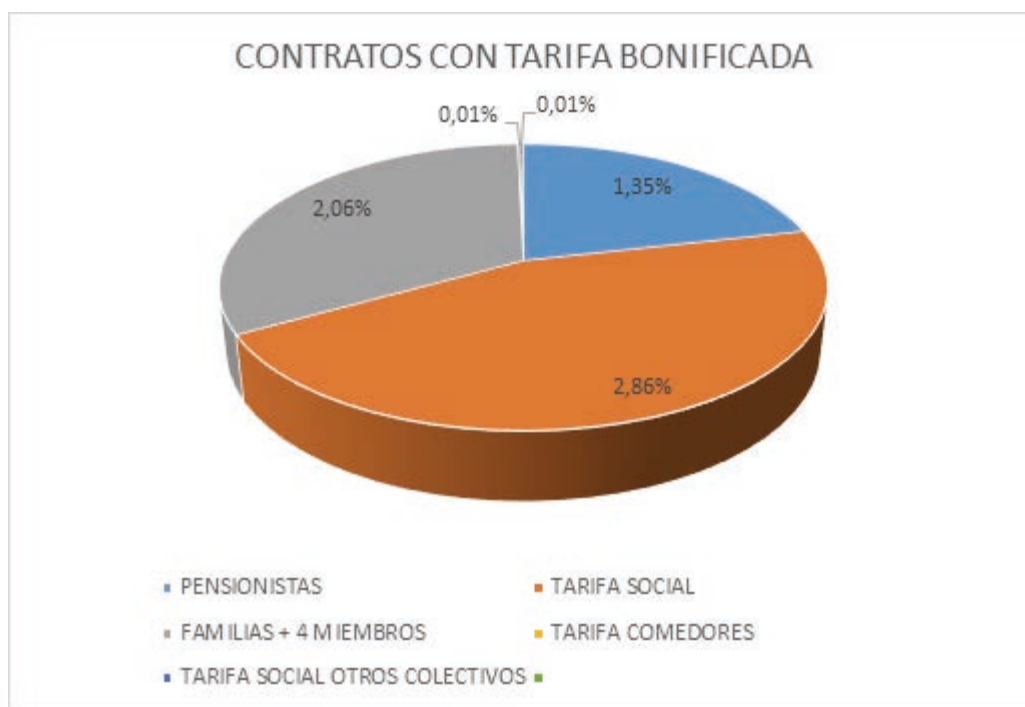
Tarifa social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica y con nota positiva de los Servicios Sociales. Una tarifa sin limitación presupuestaria de 5 €/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud, que 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.

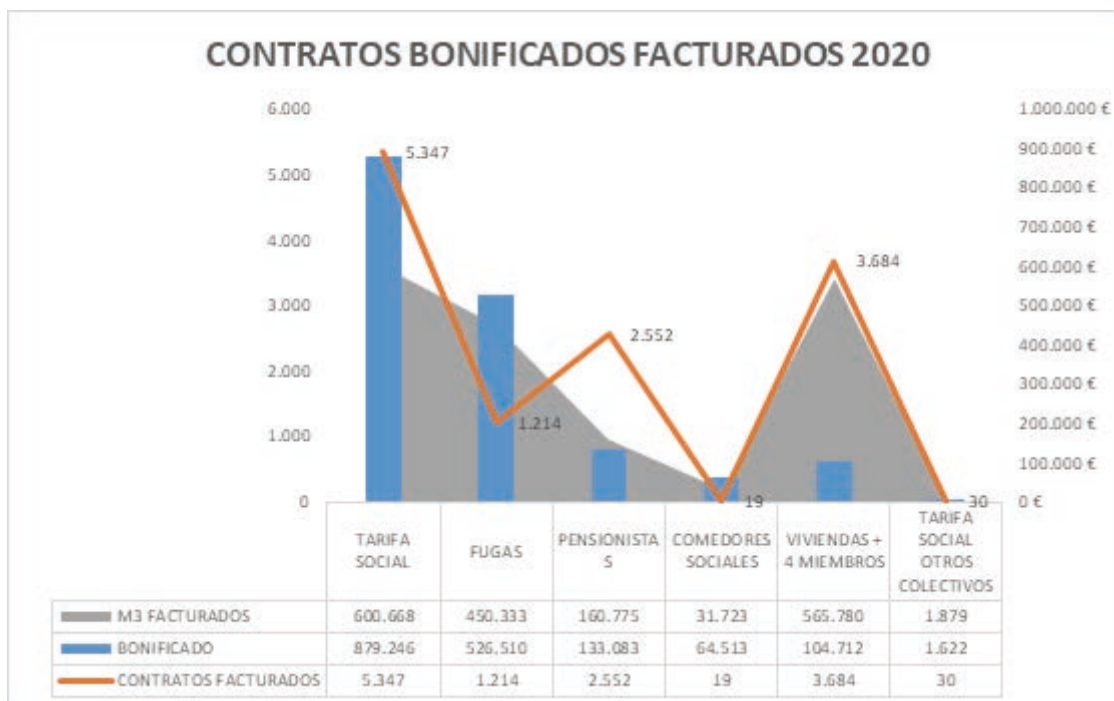
El número de contratos que disponían de **tarifas bonificadas**, a final del 2020 era de **10.217**, lo que supone que el **6,29 %** de contratos de uso doméstico disfrutaban de alguna tarifa especial.



Distribución de tarifas bonificadas vs contratos domésticos

Durante el año 2020 se ha gestionado de forma conjunta la Tarifa Social y la Cuota Cero en la Tasa de Basura, lo que ha llevado a que **4.492 familias** disfruten a cierre del año de la bonificación prevista en la Ordenanza Municipal de Tasa de Basura.

A continuación, podemos ver un cuadro representativo de los contratos bonificados a los que se ha facturado a lo largo del año 2020 algún bimestre con tarifa especial, donde tiene el mayor peso la Tarifa Social, las bonificaciones por fugas, los pensionistas, las viviendas con más de cuatro miembros y finalmente los comedores sociales. El montante total bonificado asciende a **1.709.685,09 €** y da cobertura a un total de **42.282 personas**.



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

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

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

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

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

GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 204-1. PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

- a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local).
- b. La definición geográfica de la organización para “local”.
- c. La definición utilizada para “ubicaciones con operaciones significativas”.

RESPUESTA:

- a. El porcentaje de la muestra, los 25 **proveedores principales**, sobre el volumen total de proveedores de la empresa representa el **81,75 %**. De esos 25 proveedores, **14 son locales**, cuyo volumen de facturación representan el **56,35 %** sobre el total de proveedores de la empresa.
- b. Entendiéndose como proveedor local, aquellos que tienen su sede social en la Región de Murcia.
- c. Se ha considerado como operaciones más significativas aquellas realizadas con los 25 proveedores con mayor facturación realizadas todas en el municipio de Murcia.

GRI 205. ANTICORRUPCIÓN

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

- a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.**
- b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.**

RESPUESTA:

- a.** En el marco de la prevención de riesgos penales e implantación de un sistema de Compliance (cumplimiento normativo) se elaboró el “Mapa de Riesgos” de Aguas de Murcia, que fue presentado al Consejo de Administración y aprobado por éste en la reunión de fecha 23 de junio de 2017.
- b.** En relación a la corrupción, se considera que existe un riesgo alto en relación al cohecho y al tráfico de influencias; y riesgo medio para el caso de la corrupción entre particulares. Es por ello que, en el último trimestre de 2020, la empresa impartió el curso *“La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador”*, destinado a técnicos, mandos y directivos, es decir, las personas que participan en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas.

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

- a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.**
- 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.**
- 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.**
- d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.**
- e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.**

RESPUESTA:

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

- Código de Conducta
- Estatuto de Compliance Officer
- Protocolo de investigaciones internas
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones académicas
- Política de seguridad de la información y uso de las “TIC”
- Normas de uso de los sistemas de información

b. 100 %. La plantilla de Aguas de Murcia en su conjunto, tiene a su disposición toda la documentación anteriormente referida a través de la aplicación GESDOCAL (accesible las 24 horas del día los 365 días del año). Asimismo, el personal de nuevo ingreso firma “Cláusulas éticas” en su contrato de trabajo y recibe en formato libro el Código de Conducta y las Políticas del sistema de Compliance.

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

d. 100%. Se comunica al 100% del Órgano de Gobierno. Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia. Ante la incorporación de nuevos consejeros, con fecha 23 de Diciembre de 2019, el Compliance Officer realiza entrega de las políticas del sistema, así como del Código de conducta, entrega documental acompañada de una exposición detallada del compromiso ético de la compañía.

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

e. 100%. Se ha formado de manera presencial a la totalidad de directivos, mandos y técnicos de Aguas de Murcia. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas).

Además de la formación general, a final de 2020, se ha impartido el curso “*La contratación pública y la competencia desde la óptica del licitador*” a 37 trabajadores (15,87%). Este curso estaba destinado a técnicos, mandos intermedios y directivos ya que son las personas implicadas en la elaboración de pliegos y/o en la valoración de ofertas técnicas.

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

- a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.**
- b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.**
- c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.**
- d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.**

RESPUESTA:

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

GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL

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

- a. El número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.
- b. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias.

RESPUESTA:

a y b. No se producen acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal durante 2020.

GRI 207. FISCALIDAD

GRI 207-1. ENFOQUE FISCAL

a. Una descripción del enfoque fiscal que indique:

- i. si la organización tiene una estrategia fiscal y, en tal caso, un enlace a dicha estrategia si es pública;
- ii. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización que revisa y aprueba formalmente la estrategia fiscal y la frecuencia de las revisiones;
- iii. el enfoque sobre cumplimiento normativo;
- iv. la relación entre el enfoque fiscal y las estrategias empresariales y de desarrollo sostenible de la organización.

RESPUESTA:

a.

- i. La estrategia fiscal de la empresa se basa en la planificación fiscal y el cumplimiento estricto de la normativa tributaria, reduciendo al mínimo el riesgo fiscal y fomentando relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales.
- ii. Involucración de la Dirección de la empresa en la aprobación y seguimiento periódico de las políticas fiscales tendente al correcto cumplimiento de la legalidad fiscal.
- iii. Compromiso con el cumplimiento normativo. Cumplimiento de la ley, respetando tanto su letra como su espíritu.
- iv. Alineamiento de la Política y Estrategia fiscal con la realidad del negocio y el compromiso de sostenibilidad. Pago responsable de impuestos como contribución al desarrollo sostenible del país.

GRI 207-2. GOBERNANZA FISCAL, CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

a. Una descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control, que indique:

- i. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal;**
- ii. cómo se integra el enfoque fiscal en la organización;**
- iii. el enfoque en cuanto a riesgos fiscales, incluido cómo se identifican, gestionan y supervisan;**
- iv. cómo se evalúa el cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control.**

b. Una descripción de los mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.

c. Una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal y, si procede, una referencia al informe, a la declaración o a la opinión del verificador.

RESPUESTA:

a.

- i.** La Dirección de empresa es responsable en el cumplimiento de la estrategia y gestión fiscal de la empresa.
- ii.** Formación continua y orientación para los empleados responsables de la gestión fiscal sobre la relación entre la estrategia fiscal, la estrategia empresarial y el desarrollo sostenible.
- iii.** Tolerancia al riesgo baja. Revisiones externas que supervisen y garanticen el adecuado cumplimiento normativo y apoyo continuo de asesores especializados externos.
- iv.** Las revisiones fiscales que evalúan el cumplimiento de la gobernanza fiscal.

b. La Organización dispone de un Código Ético, en su apartado 8, se describe el canal ético, mecanismo a través del cual pueden comunicarse las inquietudes relacionadas con conductas poco éticas o ilegales, estas pueden comunicarse utilizando el buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.

c. En 2018, se realizó la última revisión fiscal por la empresa Price Waterhouse Cooper. Actualmente se encuentra en fase de ejecución la revisión fiscal correspondiente al periodo 2020 por la misma empresa.

GRI 207-3. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DE INQUIETUDES EN MATERIA FISCAL

a. Una descripción del enfoque en cuanto a la participación de los grupos de interés y la gestión de las inquietudes de los grupos de interés en relación con la fiscalidad, que incluya:

- i. el enfoque en cuanto al compromiso con las autoridades fiscales;**
- ii. el enfoque en cuanto a la defensa de las políticas públicas en materia fiscal;**
- iii. los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés, incluidos los grupos de interés externos.**

RESPUESTA:

a.

- i.** Relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales y de total colaboración en todo aquello que se nos requiere.
- ii.** La empresa se posiciona en defensa de las políticas públicas en materia fiscal, aplicando la normativa, que supone la aportación de la empresa a los recursos necesarios para que el Estado pueda desarrollar todas sus actividades necesarias para el bien común.
- iii.** Los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés son varios:
 - Buzón codigodeconducta@emuasa.es, o contactando con el Compliance Officer.
 - Reuniones mantenidas con los grupos de interés
 - Mesas Sectoriales
 - Mecanismos definidos en el portal de transparencia para la relación con la ciudadanía.

GRI 207-4. PRESENTACIÓN DE INFORMES PAÍS POR PAÍS

a. Todas las jurisdicciones fiscales en las que las entidades incluidas en los estados financieros consolidados auditados de la organización o en la información financiera presentada ante registros públicos son residentes a efectos fiscales.

b. Para cada jurisdicción fiscal indicada en el Contenido 207-4-a:

- i. los nombres de las entidades residentes;
- ii. las actividades principales de la organización;
- iii. el número de empleados y la base para calcular dicho número;
- iv. los ingresos procedentes de ventas a terceros;
- v. los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales;
- vi. los beneficios o pérdidas antes de impuestos;
- vii. los activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo;
- viii. el impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado;
- ix. el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas;
- x. los motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos.

c. El periodo cubierto en la información indicada en el Contenido 207-4.

RESPUESTA:

a. La empresa tributa exclusivamente en territorio español.

b.

- i. La empresa realiza sus actividades de forma individual y no presenta estados financieros consolidados.
- ii. Las actividades principales de la organización son la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, el servicio de alcantarillado, la conservación de contadores, las obras de acometida relacionadas y la explotación de las estaciones depuradoras de aguas residuales.
- iii. El número de personas empleadas a 31 de diciembre de 2020 es:

	2019	2020
Empleados a cierre de ejercicio	234	233

iv. Ingresos procedentes de ventas a terceros:

	2019	2020
Ingresos procedentes de ventas a terceros	74.077.102	78.009.384

v. No aplica

vi. Los beneficios o pérdidas antes de impuestos

	2019	2020
Beneficios antes de impuestos	5.811.472	5.343.007

vii. Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo

	2019	2020
Activos tangibles	43.126.522	39.628.045

viii. El impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado

	2019*
Impuesto sobre el beneficio pagado	1.353.231

* A fecha de la elaboración de este informe no está presentado el Impuesto de Sociedades 2020 (se presenta en julio) por lo que se reportan los datos del año anterior.

ix. Impuesto sobre el beneficio de las sociedades

	2019*
Impuesto sobre el beneficio	1.353.231

* A fecha de la elaboración de este informe no está presentado el Impuesto de Sociedades 2020 (se presenta en julio) por lo que se reportan los datos del año anterior.

x. Motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos.

	2019*
Cuota íntegra	1.377.385
Deducción donaciones a entidades sin fines de lucro (Ley 49/2002)	-3.328
Deducción por reversión de medidas temporales (DT 37ª.1 LIS)	-20.826
Impuesto sobre el beneficio	1.353.231

* A fecha de la elaboración de este informe no está presentado el Impuesto de Sociedades 2020 (se presenta en julio) por lo que se reportan los datos del año anterior.

GRI-300

Estándares ambientales



GRI 301. MATERIALES

GRI 301-1. MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por:

- i. materiales no renovables utilizados;
- ii. materiales renovables utilizados.

RESPUESTA:

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

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

Cloro	19.800
Sulfato de aluminio	523.159
Polidadmac	13.125
Oxígeno	28.986
Clorito sódico	47.028
Polielectrolito	80

Consumo (kg/año) Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

Cloruro Férrico (Línea Agua)	12.870
Hipoclorito (Línea Agua)	55.000
Otros Reactivos (Línea Agua)	0
Cloruro Férrico (Terciario)	12.870
Hipoclorito sódico (Terciario)	70.000
Otros Reactivos (Línea Fango)	2.400
Polielectrólito catiónico polvo	90.925
Cloruro Férrico (Línea Fango)	270.204

Consumo (kg/año) Almacenamiento y Red de Distribución

Cloro	2.800
Hipoclorito	7.655

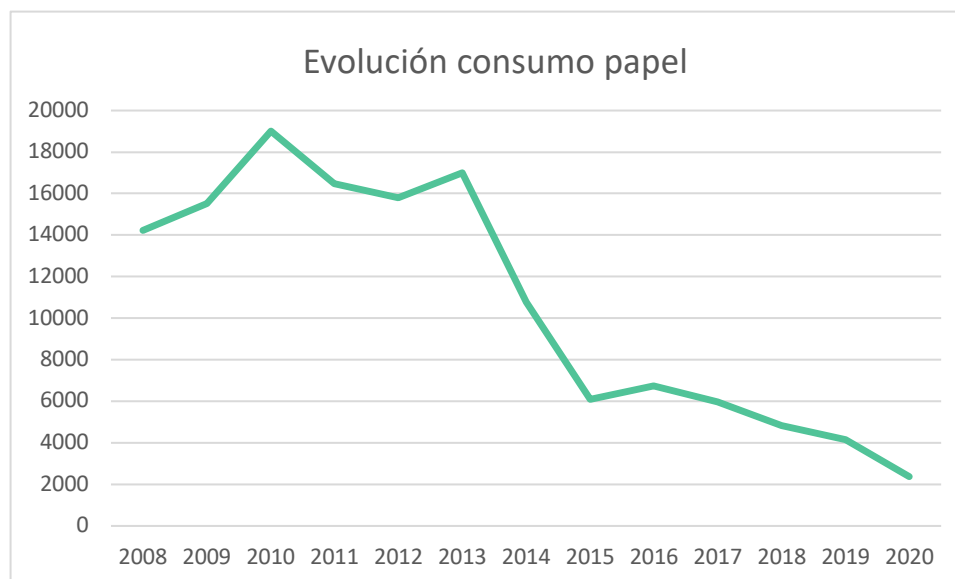
GRI 301-2. INSUMOS RECICLADOS

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

RESPUESTA:

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

Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kg Papel No Reciclado	127,87	226,53	175,04	161,47	111,96	83,87
%	2,02	3,41	2,94	3,35	2,69	3,54
Kg Papel Reciclado	5.975,58	6.499,12	5.780,97	4.664,78	4.044,25	2.282,24
%	97,98	96,59	97,06	96,65	97,31	96,46
Total	6.103,45	6.725,65	5.956,01	4.826,25	4.156,21	2.366,10



GRI 301-3. PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO

- a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.
- b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.

RESPUESTA:

a y b. No existen productos ni materiales de envasado recuperados.

GRI 302. ENERGÍA

GRI 302-1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.
- b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.
- c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:
- i. consumo de electricidad
 - ii. consumo de calefacción
 - iii. consumo de refrigeración
 - iv. consumo de vapor
- 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
- e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.
- f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.
- g. La fuente de los factores de conversión utilizados.

RESPUESTA:

- a. Consumo total de combustibles de fuentes no renovables:

Combustible	Consumo 2018 (l/año)	Consumo 2018 (MegaJulios)	Consumo 2029 (l/año)	Consumo 2019 (MegaJulios)	Consumo 2020 (l/año)	Consumo 2020 (MegaJulios)
Gasóleo A	42.764,49	1.483.910,80	36.159,69	1.254.726,86	24.766,64	859.392,55
Gasolina Vehículos	9.020,50	349.093,35	13.154,11	509.064,05	15.789.86,00	611.067,57
GLP	4.619,72	229.600,08	1.485,05	73.806,98	225,70	11.217,28

- b. No se consume combustible de fuentes renovables.

c. Consumo de electricidad:

Electricidad	Consumo 2018 (MWh)	Consumo 2019 (MWh)	Consumo 2020 (MWh)
Potabilización (ETAP)	1.987	1.721	1.633
Distribución	1.898	1.991	1.986
Depuración y Alcantarillado	12.058	11.643	19.508
Oficinas	408	413	357
RUR	312	265	257
Total Energía*	16.663	16.033	23.741

(*) La cantidad total de energía consumida incluye la energía comprada más la energía autogenerada.

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

	Consumo 2018 (MWh)	Consumo 2019 (MWh)	Consumo 2020 (MWh)
Electricidad /Climatización	245,1	245,7	214,2

d. No aplica

e. Consumo total de Energía

Consumo total 2018 (MWh)	Consumo total 2018 (MJ)
23.456	84.445.167,6

Consumo total 2019 (MWh)	Consumo total 2019 (MJ)
22.735	81.848.271,6

Consumo total 2020 (MWh)	Consumo total 2020 (MJ)
23.741	85.467.600

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

g. Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO₂ y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

GRI 302-2. CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

- a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.
- b. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.
- c. La fuente de los factores de conversión utilizados.

RESPUESTA:

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

Vehículo	Km recorridos
Automóvil Gasolina	93.311,086
Automóvil Gasoil	410.427,886
Moto	48.770,986

	Combustible(l)	Combustible (MegaJulios)
Gasolina	8.524,92	329.914,57
Diésel	24.625,67	854.510,85
TOTAL	33.150,59	1.184.425,43

(*) Consumo obtenido de la Encuesta realizada para el periodo 2018-2019

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

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

Los factores utilizados han sido los siguientes:

Litros	MegaJulios
Gasolina	38,7
Diésel	34,7

Aunque la encuesta se realiza bienalmente, se ha decidido postponer su repetición a 2022 al considerar que los datos que se obtendrían durante 2020 no serían representativos y podrían malinterpretarse como una mejora en el descenso del consumo. Estos datos anómalos son debidos a la situación extraordinaria de crisis sanitaria decretada en el mes de marzo de 2020 por COVID-19, que supuso, entre otras medidas tomadas, restricciones de movilidad y, por tanto, disminución del consumo energético fuera de la organización.

La encuesta de la que se obtuvieron los datos de consumo, y que se volverá a realizar en 2022, es la siguiente:

CUESTIONARIO TRANSPORTE INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE (IDS)

TRABAJADOR/A:

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

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

(RESPONDER SI O NO)

AUTOBUS	
TRANVIA	
BICICLETA	
MOTO	
COCHE	
	GASOLINA
	DIESEL
OTROS MEDIO ESPECIFICAR	

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

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

Murcia, de de 2019

Información detallada de protección de datos

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

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

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

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

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

Destinatarios: No están previstas comunicaciones de datos.

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

Decisiones automatizadas: No se realizan decisiones automatizadas.

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

c. Se han utilizado las siguientes fuentes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO2 y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

GRI 302-3. INTENSIDAD ENERGÉTICA

- a. El ratio de intensidad energética de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).
- d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

RESPUESTA:

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

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

Actividad	Consumo 2020 (kWh)	Consumo 2020 (MegaJulios)
Potabilización	1.632.655	5.877.558
Distribución	1.985.564	7.148.030,40
Depuración	15.999.953	57.599.830,80
TOTAL	19.618.172	70.625.419,20

Actividad	Caudales 2020 (m ³)
Caudal Producido	6.205.857
Caudal Distribuido (Compra)	25.688.001
Caudal Depurado	45.085.504
TOTAL	76.979.362

Intensidad energética 2020 (MegaJulios totales/m³ totales) = **0,917**

- b. La relación utilizada han sido el caudal producido (m³) de agua potable en la ETAP La Contraparada, más caudal de agua potable distribuido (m³) a la población, más caudal

(m³) de agua depurada. Caudales obtenidos de las medidas de caudalímetros controlados por la empresa.

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

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

GRI 302-4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.
- Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).
- La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.
- Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

- Reducciones de consumo energéticos:

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Energía Consumida (kWh)	23.620.898	24.222.122	22.238.689	23.456.991	22.768.509	23.740.653

Durante 2020 los procesos donde se han reducido el consumo energético han sido en Potabilización y RUR:

Energía Consumida (kWh)	Año 2020	Año 2019	Var (%)
Potabilización (ETAP)	1.632.665	1.824.270	-10,50 %
Depuración (EDAR) y alcantarillado (BRA-BRC-BRP-BRV-BTT-TMAR)	15.999.953	18.274.746	-12,45 %
RED URBANA DE RIEGO (RUR)	257.330	264.962	-2,88 %

Actuaciones 2020

- Sustitución del motor de recuperación energética por otro de alta eficiencia en la planta ETAP Contraparada
- Sustitución del destructor térmico de postozonización por un destructor catalítico
- Instalación de detectores de presencia en pasillos de filtros y decantadores en la ETAP Contraparada

- Mejoras de eficiencia energética en ETAP Contraparada durante el año 2020
- Implantación y Certificación de la ISO 50.001 en el proceso de Depuración para completar el 100 % de la certificación de Eficiencia Energética de EMUASA
- Sustitución de los aros de cierre de las membranas de los difusores del reactor biológico de la EDAR Murcia Este para eliminar pérdidas de aire por agrietamiento
- Plan de renovación de bombas 2019
- Plan de renovación de bombas 2020
- Generación de 500 kWh/día en recuperaciones energéticas de red
- Proyecto de remodelación turbina C2bis para visualización de la ciudadanía
- Incremento del uso de energías renovables mediante TC
- Estudio de proyectos de compensación de emisiones de la Huella de Carbono
- Huella de Carbono (Cálculo, Verificación e Inscripción)

b. Combustibles y electricidad.

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

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

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Anexo 7 del Inventario Nacional de Emisiones de España. Años 1990-2014: "Factores de emisión del CO₂ y PCI de los combustibles" y en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.
- Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo.

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

- a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos.
- b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.
- c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

Siendo el producto vendido “suministro de agua”, este indicador sería el mismo que el **GRI 302-4**

- a. Ver apartado a. del Indicador GRI 302-4
- b. Ver apartado b. del Indicador GRI 302-4
- c. Ver apartado b. del Indicador GRI 302-4

GRI 303. AGUA Y EFLUENTES

GRI 303-1. INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

- a. Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial (p. ej., impactos generados por escorrentía).
- b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas.
- c. Una descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua.
- d. Una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico.

RESPUESTA:

a y b. Los recursos hídricos que dispone Aguas de Murcia para el abastecimiento de agua potable tienen dos orígenes diferentes: Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT) y el agua recibida a través de las infraestructuras del Trasvase Tajo-Segura (tratada en la planta ETAP), ambas de origen superficial.

Consciente de los problemas existentes en la Región de Murcia relacionados con el recurso agua, la Dirección decidió realizar el cálculo tanto de la Huella Hídrica como de la Huella de Agua de las actividades de la organización relacionadas con el ciclo del agua, cumpliendo los requisitos y principios establecidos en la Norma UNE-EN ISO 14046:2014.

El sistema estudiado incluye el ciclo de vida completo de la actividad de Aguas de Murcia, cuya gestión se organiza en los siguientes procesos: la captación o recepción de agua y su potabilización en la ETAP; el almacenamiento y abastecimiento de agua potable; la recogida de aguas residuales y su tratamiento en EDARs; el vertido final a cauce, y el consumo directo e indirecto de la organización en sus instalaciones y en los productos combustibles utilizados.

El Análisis del Ciclo de Vida corresponde al municipio de Murcia, ya que todas las actividades realizadas por la organización están desarrolladas dentro de dicho término.

De esta forma, Aguas de Murcia se convierte en **empresa pionera** en el **Cálculo y Verificación de la Huella Hídrica** realizando su primer Cálculo y Verificación en el año 2016, siendo el año analizado en este informe 2018 y encontrándose actualmente en fase de cálculo con los datos correspondientes a 2020.

La Huella Hídrica¹ se encarga de medir el consumo de agua directo e indirecto asociado a estas actividades y la Huella de Agua² de calcular el impacto sobre el medio.

Para un análisis completo de la **Huella Hídrica** se deben diferenciar 4 etapas:

1. Establecimiento de objetivos y alcance
2. Inventario de Huella Hídrica
3. Análisis de la sostenibilidad de la Huella Hídrica
4. Formulación de estrategias como resultado del análisis anterior

Aunque el estudio se realiza bajo el estándar ISO 14046, desde la organización, se ha querido completar el estudio con el cálculo de la etapa 2 (Inventario Huella Hídrica) de entre las etapas anteriormente descritas, con el objetivo de conocer las Huellas Hídricas Azul, Verde y Gris de la entidad. El resto de etapas está englobado dentro del proceso definido por la norma.

- **Huella Hídrica Azul:** Consumo de agua “azul”, esto es, superficial o subterránea a lo largo de la cadena de suministro de un producto o servicio, referido a la pérdida de agua disponible en una cuenca determinada. Esta pérdida es tal siempre que el agua se evapore, vuelva a otra cuenca diferente a la original o acabe en el mar, o sea incorporada en un producto.
- **Huella Hídrica Verde:** Consumo de agua “verde”, esto es, el agua de lluvia que no se transforma en escorrentía y por tanto no se convierte en agua azul (superficial o subterránea), sino que evapotranspira a través de las plantas.
- **Huella Hídrica Gris:** se refiere a la contaminación de agua y se define como el volumen de agua dulce requerido para asimilar una carga de contaminante concreta, dados los valores naturales del medio al que se vierte.

El cálculo de la Huella Hídrica se ha llevado a cabo con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema, de tal manera que los consumos están enfocados a las pérdidas de EMUASA o uso de insumos al largo de todo el ciclo integral del agua.

El cálculo de la **Huella de Agua** se ha llevado a cabo con un programa de modelización SIMAPRO sirviéndose del método de evaluación del impacto de la huella de agua ILCD

¹ Según estándar Water Footprint Network

² Según ISO 14046:2014

2011 Midpoint+, en el que se han tenido en cuenta todas las entradas y salidas del sistema y el cálculo del impacto que eso generaría. Esto implica que no sólo estaría enfocado a la propia actividad de EMUASA, sino que, además, se estudia la repercusión que estos consumos de agua tienen sobre el medio.

La metodología utilizada para el cálculo de la Huella de Agua ha sido la siguiente:

- **Método Hoekstra et al 2012:** Basado en la publicación Hoekstra et al (2012). Este indicador de escasez de agua (WSI) se basa en la relación consumo-disponibilidad, calculada como la fracción entre el consumo (denominado agua azul huella) y agua disponible. Este último considera toda el agua de escorrentía, de la cual el 80% se resta para dar cuenta de las necesidades ambientales de agua.
- **Metodología AWARE:** Método de evaluación de la escasez de agua que se basa en la relación entre el consumo de agua dulce para usos humanos y las necesidades de los ecosistemas, con la disponibilidad total de agua en una unidad de área. se utiliza como un indicador de punto medio de uso del agua que representa el valor relativo de agua disponible por área en una cuenca hidrográfica, una vez que se haya satisfecho la demanda de humanos y ecosistemas acuáticos.

De todo este análisis, se obtienen los siguientes resultados:

- Por cada m^3 de agua que le llega al ciudadano, hace falta **$0,11 \text{ m}^3$ de agua adicional para producirla** y por cada m^3 de agua tratada por el uso que el ciudadano da a esa agua abastecida, **hace falta $0,003 \text{ m}^3$ de agua para tratarla**. Es decir, en el año 2018, EMUASA necesitó $2.871.707 \text{ m}^3$ adicionales a la cantidad que usuario recibe, para prestar sus servicios de abastecimiento y depuración de agua, el equivalente a **1.147 piscinas olímpicas**.
- Durante el año 2018, por cada m^3 de agua que llega al ciudadano se consumió realmente $1,11 \text{ m}^3$ de agua, además, por cada m^3 de agua usada por el ciudadano se consumió $1,003 \text{ m}^3$ de agua para tratarla hasta las condiciones óptimas para su vertido.
- Por cada **m^3 de agua que le llega al ciudadano**, se generan impactos sobre el recurso agua, entre los evaluados, el mayor es el de agotamiento de recursos hídricos, por el agua total entregada al usuario y por el consumo de electricidad para potabilizar el agua. EMUASA reduce dicho impacto con la compra de agua desalada para el abastecimiento de la población, por cada m^3 de agua abastecida, se agotan $0,81 \text{ m}^3$ de agua equivalente.
- Por cada m^3 de agua que el ciudadano consume, se contribuye a la potencial pérdida de $1,75\text{E}-09$ especies, principalmente por la compra de agua y su tratamiento asociado, así como los reactivos usados en la ETAP. Esto hace que, en 2018, se **perdieran potencialmente $0,044$ especies**.
- Por cada **m^3 de agua tratada y vertida** tras el uso por parte del ciudadano, se generan impactos sobre el recurso agua, entre los evaluados, los mayores son los de eutrofización de agua dulce y marina. Este impacto es generado por las cantidades de Nitrógeno y Fósforo emitido al agua que son de $0,015 \text{ kg}$ de Nitrógeno equivalente y $0,0023 \text{ kg}$ de Fósforo equivalente por m^3 de agua depurada.

- Por cada m³ de agua que el ciudadano contamina, se contribuye a la potencial pérdida de 2,25E-11 especies, principalmente por la energía necesaria para tratar el agua. Esto hace que, en 2018, **se perdieran potencialmente 0,0048 especies**.
- Aunque, según el estudio que aquí se detalla, por cada m³ que la población consume o contamina, se genera eutrofización marina y de agua dulce, ecotoxicidad de agua dulce y agotamiento de recursos hídricos, los más representativos son los siguientes:
 - Por cada **m³ de agua que le llega al ciudadano**, se generan impactos sobre el recurso agua. Entre los evaluados, el mayor es el de agotamiento de recursos hídricos, por el agua total entregada al usuario y por el consumo de electricidad para potabilizar el agua. EMUASA reduce dicho impacto con la compra de agua desalada para el abastecimiento de la población, por cada m³ de agua abastecida, se agotan 0,81 m³ de agua equivalente.
 - Por cada **m³ de agua tratada y vertida** tras el uso por parte del ciudadano, se generan impactos sobre el recurso agua, entre los evaluados, los mayores son los de eutrofización de agua dulce y marina. Este impacto es generado por las cantidades de Nitrógeno y Fósforo emitido al agua que son de 0,015 kg de Nitrógeno equivalente y 0,0023 kg de Fósforo equivalente por m³ de agua.

Destacar que en el cálculo que se está realizando actualmente, se va a usar la misma metodología que la utilizada en el estudio elaborado durante 2020. Esto conlleva una serie de ventajas asociadas ya que permite la comparación con los mismos criterios de los resultados obtenidos, proporciona una información más detallada y permite tomar medidas con un mayor grado de conocimiento. Todo ello, con el objetivo de seguir avanzando en la reducción y optimización de los recursos hídricos, meta clave en la organización.

c y d. Conocedores de la gran preocupación que ocupa la escasez de agua en la Región de Murcia, la estrategia empresarial de la organización está enfocada hacia el máximo aprovechamiento de este recurso. Es por ello que Aguas de Murcia posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que se promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, respetando la biodiversidad y mejorando el comportamiento medioambiental. Además, a lo largo del año, se realizan programas de mejora y sensibilización, tanto externa como internamente, se promueven medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

Durante 2020, se ha continuado aplicando distintas medidas para la minimización del recurso. Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar:

INTERNAS

- Sistemas de Búsqueda de Fugas
- Microsectorización
- Gestión centralizada de la red

- Telelectura
- Producción de Energía Renovables
- Ahorro Energético
- Compra de Energía de Origen Renovable
- Formación en Calidad del Agua

EXTERNAS (GRUPOS DE RELACIÓN)

Entre otras acciones realizadas a lo largo de 2020 podemos destacar las siguientes:

- Participación en la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia
- Participación en la semana de la economía circular de la asociación de empresas de medioambiente de la Región de Murcia
- Participación en la estrategia municipal de economía circular
- Participación en la mesa de expertos para la elaboración de la estrategia de RSC del Ayuntamiento de Murcia
- Campañas de concienciación y buen uso del agua
- Mensajes directos a través de las redes sociales en twitter (#aguaTips)
- Página web. Apartado específico dedicado a consejos de ahorro (<https://www.emuasa.es/consejos-de-ahorro>)

GRI 303-2. GESTIÓN DE LOS IMPACTOS RELACIONADOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA

a. Una descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes y de cómo se determinaron dichos criterios mínimos, que incluya:

- i. cómo se determinaron los criterios para las instalaciones situadas en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos;
- ii. cualquier estándar o guía desarrollada a nivel interno sobre la calidad del agua;
- iii. cualquier estándar específico del sector que se haya empleado;
- iv. si se tuvo en cuenta el perfil de la masa de agua receptora.

RESPUESTA:

a. Todos los criterios de calidad de vertido de efluentes a los cauces o masas de aguas los establece la Confederación Hidrográfica del Segura, ya que nuestro término municipal no tiene mar. Por tanto, es dicho organismo, el encargado de establecer los criterios mínimos de calidad para cada uno de los vertidos en función del cauce donde se vierta y/o los tipos de uso de reutilización que se le dé al agua tratada.

- i. No existen zonas sin requerimientos locales sobre vertidos.
- ii. Los estándares utilizados son aquellos marcados por la Directiva 91/271/CEE sobre el Tratamiento de las Aguas Residuales Urbanas, modificada por la Directiva 98/15/CE, que define los sistemas de recogida, tratamiento y vertido de dichas aguas residuales urbanas. Esta Directiva fue transpuesta a la normativa española a través del Real Decreto Ley 11/1995 por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas, el Real Decreto 509/1996 que lo desarrolla, y el Real Decreto 2116/1998 que modificó el anterior.
- iii. Para el caso de que el agua se reutilice en vez de ser vertida a cauce, la normativa aplicable es el Real Decreto 1620/2007 por el que se establece el régimen jurídico de la reutilización de las aguas depuradas.
- iv. En la Directiva 91/271/CEE, ya se tiene en cuenta la zona en la que se realiza el vertido. Distinguiendo entre, zona normal, zona sensible o zonas menos sensible, y distinguiendo también entre el número de habitantes equivalentes de la aglomeración urbana. En función de estos parámetros se exige un tipo de tratamiento con o sin reducción de nutrientes.

GRI 303-3. EXTRACCIÓN DE AGUA

a. Extracción total de agua de todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:

- i. agua superficial,
- ii. agua subterránea,
- iii. agua marina,
- iv. agua producida,
- v. agua de terceros.

b. Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:

- i. agua superficial,
- ii. agua subterránea,
- iii. agua marina,
- iv. agua producida,
- v. agua de terceros, y desglose de este total en función de las fuentes de extracción que figuran en los puntos i-iv.

c. Desglose de la extracción total de agua procedente de cada una de las fuentes que figuran en los Contenidos 303-3-a y 303-3-b (en megalitros), según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).

d. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a y c. Extracción total de Agua:

Fuentes de captación de agua (Megalitros)	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Categoría
Agua bruta propia superficial (agua producida)	6.547,839	6.162,920	5.938,086	5.727,539	Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)
Agua potable comprada superficial	23.044,465	23.483,322	24.493,578	25.688,001	Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)
Agua propia, no adquirida,	933,309	887,216	739,963	706,314	Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)

Fuentes de captación de agua (Megalitros)	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Categoría
subterránea (extracción)					
Agua comprada de origen marino	0	0	0	0	-----

b. No aplica. No se realizan extracciones de agua de zonas con estrés hídrico.

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

GRI 303-4. VERTIDO DE AGUA

a. Vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total según los siguientes tipos de destino, si procede:

- i. agua superficial,
- ii. agua subterránea,
- iii. agua marina,
- iv. agua de terceros, y volumen de dicho total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.

b. Un desglose del vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).

c. Vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total según las siguientes categorías:

- i. agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l),
- ii. otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l).

d. Sustancias prioritarias que causan preocupación por las que se tratan los vertidos, incluidos:

- i. el método usado para definir las sustancias prioritarias que causan preocupación, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados,
- ii. el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias preocupantes prioritarias,
- iii. el número de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usados.

a.

EDAR	Uso Urbano (m³/año)	Agricultura (m³/año)	Deporte (m³/año)	Medio ambiente (m³/año)	Caudal reutilizado (m³/año)	Caudal tratado (m³/año)
EDAR Murcia-Este						36.938.000
EDAR La Murta						9.451
EDAR Baños y Mendigo		12.544			12.544	12.544
EDAR Cabezo de la Plata						3.358
EDAR Mosa Trajectum			51.972		51.972	51.972
EDAR El Escobar			18.359		18.359	18.359
EDAR Los Cañares	54.439				54.439	54.439

EDAR	Uso Urbano (m³/año)	Agricultura (m³/año)	Deporte (m³/año)	Medio ambiente (m³/año)	Caudal reutilizado (m³/año)	Caudal tratado (m³/año)
EDAR Hacienda Riquelme			12.375		12.375	12.375
EDAR El Valle			58.470		58.470	58.470
EDAR Barqueros		73.094			73.094	73.094
EDAR Nueva Corvera		179.033			179.033	179.033
EDAR El Raal				4.375.037	4.375.037	4.375.037
EDAR Los Martinez del Puerto		17.104			17.104	17.104
EDAR Sucina 2		251.995			251.995	251.995
EDAR Casas Blancas		10.669			10.669	10.669
EDAR Trampolín		19.596			19.596	19.596
TOTAL ANUAL	54.439	564.035	141.184	4.375.037	5.134.695	45.085.504

b. Todo el vertido de agua pertenece a la categoría de agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l).

c. Todo el vertido de agua pertenece a zonas con estrés hídrico de categoría agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l).

d. Se hacen muestreos y analíticas de las Sustancias Prioritarias en la entrada y salida de la EDAR Murcia Este dos veces al año y una vez al año en la EDAR El Raal. También se hace una vez al año en un colector general y en el colector del Polígono Industrial de San Ginés.

- i. Para definir las sustancias prioritarias se han utilizado los criterios establecidos en la Directiva 2013/39/EU. Dicha directiva fue traspuesta mediante Real Decreto 817/2015 de 11 de Septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental en las cuales se establecen 45 Sustancias Prioritarias.
- ii. Los límites quedan establecidos en las Normas de Calidad Ambiental.
- iii. En los límites de vertidos no se contemplan este tipo de incumplimientos. No obstante, actualmente, entre Sustancias Prioritarias y otros contaminantes se controlan 59 compuestos y solo 1 de ellos supero el límite de las Normas de Calidad Ambiental en la salida de la EDAR Murcia Este y El Raal. Estas sustancias se encuentran en un listado de observación, ya que los sistemas de depuración existente no son capaces de eliminarlas debiendo ser las medidas de contención en origen, esto es, prohibiendo o limitando su uso.

e. Datos tomados de caudalímetros propios y de analíticas realizadas por laboratorio tanto interno como externo.

GRI 303-5. CONSUMO DE AGUA

- a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.
- b. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas con estrés hídrico.
- c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo en relación con la misma.
- d. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector.

a. El consumo total de agua en la organización durante 2020 ha sido de **25,711 Megalitros**.

b. No aplica. No se realiza consumo en zonas con estrés hídrico.

c. No aplica. No se realiza cambio en el almacenamiento de agua identificado con impacto significativo.

d. Se realiza medición directa a través de caudalímetros.

GRI 304. BIODIVERSIDAD

GRI 304-1. CENTROS DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS 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 subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;
- iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida;
- iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);
- v. tamaño del centro de operaciones en Km² (u otra unidad, si corresponde);
- vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos de área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce);
- vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

RESPUESTA:

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

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

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m ²)
Bombeo "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	30
Depósito "El Valle"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	3.552

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m²)
Depósito “La Pinada”	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	400
Depósito “Torre Guil”	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	1.200
Depósito “Carrascoy”	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	150

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

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

a. La naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a uno o más de los siguientes puntos:

- i. la construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte;
- ii. la contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas);
- iii. la introducción de especies invasivas, plagas y patógenos;
- iv. la reducción de especies;
- v. la transformación del hábitat;
- vi. los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático).

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

- i. las especies afectadas;
- ii. la extensión de las zonas que han sufrido impactos;
- iii. la duración de los impactos;
- iv. la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

RESPUESTA:

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

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
Bombeo “La Pinada”	Impacto visual	Infraestructura pintada para su integración en el paisaje	No requiere
	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	
Depósito “El Valle”	Impacto visual	Infraestructura pintada para su integración en el paisaje	Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro
	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	

Instalación	Impactos identificados	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
Depósito "La Pinada"	Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Creación de bebedero con agua permanente Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo
Depósito "Torre Guil"	Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento	Funcionamiento mediante control remoto y telemando	Instalación de cajas nido para aves insectívoras
Depósito "Carrascoy"	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio		Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo

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

(**) Las propuestas de medida adicionales u otras identificadas se ejecutan a través de los convenios firmados con ANSE.

GRI 304-3. HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

- a. El tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes.**
- b. Si se han creado asociaciones con terceras partes para proteger o restaurar áreas de hábitats distintos de los que ha supervisado la organización y en los que ha aplicado medidas de restauración o protección.**
- c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.**
- d. Los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.**

RESPUESTA:

a y b. Durante el año 2016 se realizó con la Universidad de Murcia un estudio del impacto de la actividad de Aguas de Murcia en la Biodiversidad y, como resultado de este, se propusieron una serie de medidas para minimizar los posibles impactos. A principios de 2021, la Universidad de Murcia nos comunica que durante el año 2020 no ha habido cambios relativos a este aspecto.

Además, existe un convenio de colaboración entre Aguas de Murcia y la Asociación Naturalista del Sur Este (ANSE), el cual fue firmado por primera vez, a finales del año 2016 y ampliado, en el mes de Junio de 2019, con la firma de un segundo convenio que incluiría el año 2020. Actualmente, se tiene previsto la firma de un tercer convenio de colaboración para los años 2021-2022.

Durante este periodo, que abarca desde 2017 hasta 2020, se han ejecutado diversas actuaciones en pro del medio ambiente y la biodiversidad.

Actualmente la superficie de actuación es de 1 ha.

c y d.

Acciones desarrolladas durante 2020

1. Eliminación de Especies Invasoras y Creación y Mantenimiento del Bosque de Ribera en los márgenes del río Segura de la Contraparada


Realización de labores de mantenimiento necesarias para la conservación del bosque de ribera de la zona de Contraparada.




Foto 1. Álamos tras la crecida del río Segura como consecuencia de la DANA.

2. Inscripción del Proyecto “Actuaciones para la Recuperación del Bosque de Ribera en los márgenes del Río Segura en el entorno de la Planta Potabilizadora de Aguas de Murcia” en el Registro de Huella de Carbono

Durante 2020, se ha procedido a la inscripción del proyecto dentro del Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico obteniéndose la correspondiente certificado acreditativo.



**Registro de huella de carbono,
compensación y proyectos de absorción de
CO₂ del Ministerio para la Transición
Ecológica y el Reto Demográfico**




El proyecto de absorción:

**ACTUACIONES PARA LA RECUPERACIÓN DEL BOSQUE DE
RIBERA EN LOS MÁRGENES DEL RÍO SEGURA EN EL ENTORNO
DE LA PLANTA POTABILIZADORA DE AGUAS DE MURCIA**

Ha sido inscrito en la sección b) de Proyectos de absorción de dióxido de carbono, con los siguientes datos:

Organización responsable	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)
Localización	Murcia
Superficie	1 ha
Fecha de inicio del proyecto	2017
Periodo de permanencia	30 años
Absorciones previstas de CO ₂	344 t CO ₂
Breve descripción	Plantación de <i>Salix</i> spp, <i>Populus alba</i> , <i>Fraxinus angustifolia</i> , <i>Tamarix</i> spp, <i>Ulmus</i> minor, <i>Celtis australis</i> y <i>Populus nigra</i> .



Valeriano Ullergui Aparicio
Director General
Oficina Española de Cambio Climático
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto
Demográfico

Fecha de inscripción: 24 - 09 - 2020
Código: 2020-0021

La validez de esta inscripción está condicionada a la comprobación de las correspondientes acciones de seguimiento. Se podrá consultar el estado actualizado en la página web del Registro.

Ampliación del Bosque de Ribera a la zona de la Depuradora Murcia- Este
Realización de Acciones de fomento para la Fauna en Instalaciones y Seguimiento
Biológico

- ## 5. Implantación y puesta en marcha del Proyecto Biobserva

Para ello, se realizaron distintas sesiones de formación de avistamiento de aves al personal tanto de la ETAP Contraparada como de la depuradora Murcia Este. Los registros están subidos y accesibles en la plataforma web (<https://biobserva.com/aguasdemurcia/observation/list>).



6. Inclusión de acciones para la protección de la biodiversidad en los pliegos de jardinería de la ETAP Contraparada y EDAR

Introducción dentro de los pliegos de condiciones de medidas de protección de la biodiversidad como respeto de épocas de reproducción y de cría, eliminación de fitosanitarios, gestión de especies invasoras, etc.

7. Conservación de Polinizadores en Instalaciones de Aguas de Murcia y plantación de especies de floración escalonada para su alimento

Instalación de Cajas nido para aves y polinizadores y plantación de especies vegetales de floración escalonada para garantizarles alimento todo el año. Estas actuaciones se han realizado en las dos principales instalaciones, la ETAP La Contraparada y la Depuradora Murcia-Este.



8. Voluntariado Ambiental, Educación Ambiental y Voluntariado Corporativo

Realización de acciones de plantación de especies de bosque de ribera con voluntarios y escolares.

9. Divulgación

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

- Edición del Manual de Quirópteros para su publicación.
- Elaboración de los materiales para la exposición de Zarcero bereber en el Centro de Interpretación La Contraparada.
- Presentación pública del Atlas de Odonatos de la Región de Murcia.

- Web específica de las actuaciones de biodiversidad <https://www.asociacionanse.org/biodiversidad-aguas-de-murcia/>.
- Elaboración de Vídeos en YouTube sobre bosque de ribera y zarcero bereber.
- Participación en programas de radio y Publicación de 10 noticias de prensa relacionadas y 53 tweets.

10. 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.

GRI 304-4. ESPECIES QUE APARECEN EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES

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 amenazada;
- v. preocupación menor.

RESPUESTA:

a. En el Parque Regional de Carrascoy y El Valle las comunidades de vertebrados se encuentran muy influidas por la estructura y composición de la vegetación, ligada a bosques, matorrales altos y espesos, matorrales ralos, zonas degradadas y cultivos.

Esta diversidad de ambientes ha permitido que se haya detectado la presencia de 1 especie de pez (introducido), 6 de anfibios, 12 de reptiles, 26 de mamíferos y 101 de aves.

De ellas, 22 especies, de las que 1 es anfibio, 2 son de reptiles, 8 de mamíferos y 11 son de aves, pueden ser consideradas como de elevado interés de conservación por estar incluidas en los anexos de conservación de las Directivas Aves o hábitats y/o como vulnerable o en Peligro de Extinción algún anexo a nivel nacional o regional. Otras 97 especies, de las que 2 son anfibios, 7 reptiles, 14 mamíferos y 74 aves, están catalogadas por los diferentes libros rojos de España como “Preocupación menor” o “casi amenazadas”.

Catalogación de los diferentes vertebrados citados en el Parque Regional de Carrascoy y El Valle.

CATALOGACIÓN	Anfibios	Reptiles	Mamíferos	Aves
En el anexo II y/o IV de la Directiva Hábitats, En Peligro y/o Vulnerables	1	2	8	-
En el anexo I de la Directiva Aves, En Peligro y/Vulnerables	-	-	-	11
Casi amenazado	1	0	1	4
Preocupación menor	4	7	17	86
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)
ANFIBIOS				
Sapo corredor	IV	-	-	-
<i>Bufo calamita</i>				
REPTILES				
Culebra de herradura	IV	-	-	-
<i>Coluber hippocrepis</i>				

ESPECIE	Directiva Hábitat Anexo II	Catálogo Español Especies Amenazadas	Libro Rojo de España (Criterios UICN)	Libro Rojo Vertebrados R. Murcia (Criterios UICN)
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 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 bubo</i>	Nidificante	Sí	-	-	Vulnerable
Águila culebrera <i>Circaetus gallicus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Aguilucho cenizo <i>Circus pygargus</i>	Migradora	Sí	Vulnerable	Vulnerable	En Peligro
Halcón peregrino <i>Falco peregrinus</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Bisbita campestre <i>Anthus campestris</i>	Invernante	Si	-	-	-
Totovía <i>Lullula arborea</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Collalba negra <i>Oenanthe leucura</i>	Nidificante	Sí	-	-	-
Curruca rabilarga <i>Sylvia undata</i>	Nidificante	Sí	-	-	-

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

GRI 305. EMISIONES

GRI 305-1. EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)

- a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- d. 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.
- 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.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

- a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO₂ equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:
 - Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios y grupos electrógenos.
 - Emisiones derivadas de las emisiones fugitivas de gases fluorados de los circuitos de refrigeración.
 - Emisiones derivadas de la operación o el mantenimiento gases de aislamiento SF₆ de los centros de transformación eléctrica y sus componentes.
 - Emisiones de CO₂ derivadas de los mantenimientos anuales de los extintores.
 - Emisiones derivadas de la combustión de biogás en calderas, antorcha y planta de cogeneración.
 - Emisiones de proceso, derivadas de la línea de tratamiento de agua residual y de fango en las instalaciones: EDAR Murcia Este, EDAR Baños y Mendigo, EDAR Barqueros, EDAR Sucina, EDAR El Raal, EDAR Cabezo de la Plata, EDAR Casas Blancas, EDAR El Valle, EDAR Finca Escobar, EDAR Hacienda Riquelme, EDAR La

Murta, EDAR Los Cañares, EDAR Los Martinez del Puerto, EDAR Mosa, EDAR Nueva Corvera y la EDAR El Trampolin, situadas en el municipio de Murcia.

Toneladas métricas de CO₂ equivalente (t CO₂/año) = **1.887,51**

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

c. De acuerdo con las directrices del IPPC, las emisiones de CO₂ procedentes de las aguas residuales no se consideran, ya que son de origen biogénico y no deben de incluirse en el total de emisiones. Únicamente se contabilizan si se emite en forma de otro Gas de efecto invernadero como por ejemplo el CH₄, puesto que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO₂ generado a partir de los procesos aerobios en una estación depuradora de aguas residuales, o a partir de la quema de biogás, no es considerado en la contabilización de las emisiones de gases efecto invernadero. En el cálculo se ha considerado las emisiones de N₂O y CH₄, de la línea de fango y la línea de agua de todas las Estaciones depuradoras de aguas residuales, realizando su conversión a t CO₂/año:

	Emisiones de Proceso	t CO ₂ /año
	Línea de Fango	1.010,64
EDAR Murcia Este	Línea de Agua	371,34
	Línea de Biogás	222,71
EDAR Pedanías	Línea de Agua	21,78
	Línea de Fango	6,31

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

En la siguiente tabla se recogen los factores de referencia desde el año 2014 al 2020:

		FACTOR DE EMISIÓN							FUENTE
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Gasóleo C/B	kgCO ₂ /l	2,868	2,868	2,868	2,868	2,868	2,868	2,686	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Abril 2021)
Gasóleo A	kgCO ₂ /l	2,544	2,544	2,539	2,520	2,493	2,467	2,456	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Abril 2021)
Gasolina	kgCO ₂ /l	2,205	2,205	2,196	2,180	2,157	2,065	2,125	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Abril 2021)

GLP vehículos	kgCO ₂ /l	1,671	1,671	1,671	1,671	1,671	1,671	1,628	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Abril 2021)
------------------	----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE MURCIA 2020 (tCO₂/año)

Alcance 1. Total emisiones directas (tCO ₂ /año)	Emisiones de proceso	1.632,74	1.887,51
	Otras	254,77	

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

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

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

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, Desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales. De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- ✓ El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- ✓ Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- ✓ Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄.
- ✓ Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

Emisiones de N₂O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

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

N_2O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N₂O/año

P = población, habitantes

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

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

EF_{planta} = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN₂O/pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ($F_{IND-COMM} = 1,00$), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P , al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO5), de 60 gramos de oxígeno por día.

f. Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ o kg de gas consumido). Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Quinto informe del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N₂O, CH₄, R410A y R427A, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Abril 2020). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, Gas Licuado del Petróleo (GLP) y del Gasóleo C y Gasóleo A, y el de la electricidad genérico de las comercializadores sin Garantía de Origen (GdO).
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

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

		FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
ENERGÍA	Gasóleo C	2,686	kgCO ₂ /l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021)
	Gasóleo A	2,466	kgCO ₂ /l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021)
	Gasolina	2,125	kgCO ₂ /l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021)
	GLP vehículos	1,628	kgCO ₂ /l	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021)
	Electricidad	0,00	kgCO ₂ /kWh	Suministros con GdO
	Electricidad	0,25	kgCO ₂ /kWh	Comercializadoras sin GdO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico 2020)
EMISIONES FUGITIVAS	R-407A	2.107	kg CO ₂ /kg gas	UE (2014)
	R-410A	2.088	kg CO ₂ /kg gas	UE (2014)
	R-427A	2.138	kg CO ₂ /kg gas	UE (2014)

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

GRI 305-2. EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (Alcance 2)

- a. El valor bruto-en función de la ubicación- de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.
- 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.
- c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- 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.
- 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.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

a. A continuación se indican las toneladas métricas de CO₂ equivalentes, para su cálculo se han tenido en cuenta:

- Emisiones derivadas del consumo directo de electricidad

Toneladas métricas de CO₂ equivalente (t CO₂/año) = 0

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂

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

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

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

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

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de AGUAS DE MURCIA es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto, se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

e. Los factores de emisión asociados a cada proceso o actividad del ciclo urbano del agua se han expresado en diferentes unidades en función del consumible del que procedan (Kg de CO₂ equivalente por l de combustible, por kWh eléctrico, o por m³ o kg de gas consumido). Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

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

	FACTOR DE EMISIÓN		FUENTE
Electricidad	0,00	kgCO ₂ /kWh	Electricidad con GdO

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

GRI 305-3. OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (Alcance 3)

- a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.
- b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.
- d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.
- e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
 - i. la justificación de la selección;
 - ii. las emisiones en el año base;
 - iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

En el cálculo de la Huella de Carbono correspondiente a 2020 no se han cuantificado las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de Alcance 3. No obstante, se está trabajando en la obtención de los datos necesarios para el cálculo y la adaptación de la Huella de Carbono a la nueva versión de la norma ISO 14064:2018 la cual será obligatoria a partir de enero de 2022.

GRI 305-4. INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI

- a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).
- d. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

RESPUESTA:

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

- Emisiones de Proceso depuración KgCO₂/m³ de agua tratada.
- Emisiones Totales Kg CO₂/Clientes Servidos.
- Emisiones Totales KgCO₂/m³ de agua suministrada

Magnitudes técnicas:

Población total servida de derecho (habitantes)	459.403
Volumen de agua suministrada (m3/año)	31.893.871
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AGUAS DE MURCIA (m3/año)	45.085.504

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

Emisiones de Proceso depuración (Kg CO ₂ /m ³ de agua tratada)	0,036
Emisiones Totales (Kg CO ₂ /Clientes Servidos)	4,109
Emisiones Totales (Kg CO ₂ /m ³ de agua suministrada)	0,059

- b. Medidas caudalimétricas y número de clientes servidos.
- c. Se han tomado tanto las emisiones directas de Alcance 1, como las emisiones indirectas de Alcance 2.
- d. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O y HFC.

GRI 305-5. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

- a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 equivalente.
- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.
- d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).
- e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

RESPUESTA:

- a. Las reducciones obtenidas en el año en estudio 2020, con respecto a los años anteriores han sido las siguientes:

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Proceso de depuración	1.632,74	1.822,32	1.811,39	1.809,66	1.628,53	1.541,22	1.540,32
Combustibles vehículos	94,75	118,85	133,79	129,84	123,03	140,91	149,15
Combustibles equipos auxiliares	31,55	32,94	15,70	33,29	23,58	27,54	28,13
Gases refrigerantes	128,37	97,23	49,89	47,52	22,86	63,81	35,33
Extintores	0,09	0,086	0,139	0,216	0,09	0,11	0,58
Electricidad	0,00	0,00	0,00	0,00	151,81	660,83	953,54
TOTAL	1.888	2.071	2.011	2.021	1.950	2.434	2.707

Las emisiones registradas en 2020 con respecto a 2019 han sido un 8,88 % superior, esto es debido principalmente a:

- Disminución de emisiones de proceso en todas sus líneas de tratamiento: agua, fango y gas. Ha disminuido el volumen total de fango, el biogás generado y los habitantes equivalentes en la línea de agua.
- Disminución de uso de combustibles en vehículos.

La reducción acumulada desde 2014 ha ascendido un 30,27 %. Hay que destacar que no se tiene capacidad plena de actuación sobre la evolución de las emisiones de proceso ya que, si bien se pueden implantar mejores prácticas operacionales en las instalaciones

gestionadas, la contaminación y el caudal de entrada a las plantas depende de factores externos ajenos al control de la empresa.

Además, se han realizado distintas actuaciones encaminadas a la reducción:

- Aumento de Instalación fotovoltaica y reducción de compra de energía eléctrica en ETAP
- Sustitución del destructor de ozono en ETAP.
- Sustitución de bombas.
- Instalación de un nuevo CT para alimentar el tercer motor de cogeneración en EDAR Murcia Este
- Renovación de lamelas en la Decantación Primaria de la EDAR Murcia Este.
- Distintas campañas de sensibilización.

b. Los gases incluidos en el cálculo han sido los siguientes: CO₂.

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

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

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

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

La unidad de medida en la que se expresaran las emisiones GEI de Aguas de Murcia es la tonelada de CO₂ (tonCO₂), por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, Desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales. De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- ✓ El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- ✓ Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- ✓ Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄.
- ✓ Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

La fórmula que se ha aplicado para el cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de agua de las plantas que disponen de etapa de eliminación de nutrientes ha sido la siguiente:

Emisiones de N₂O provenientes de plantas de tratamiento centralizado de aguas residuales (IPCC, 2006).

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

N_2O_{planta} = emisiones anuales en planta, g N₂O/año

P = población, habitantes

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

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

EF_{planta} = factor de emisión. Por defecto, el IPCC propone un valor de 3,2 gN₂O/·pers·año.

En el desarrollo del cálculo de las emisiones de N₂O generadas en la línea de tratamiento de agua se ha considerado que todas las instalaciones tratan vertidos de origen residencial ($F_{IND-COMM} = 1,00$), ya que la carga contaminante realmente tratada en la instalación se tiene en cuenta en el factor P , al incorporar el dato de habitantes equivalentes tratados en la instalación en el año de estudio, en vez del dato de población de referencia. Tal y como aparece definido en el Real Decreto 11/1995, un habitante equivalente es la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno de cinco días (DBO₅), de 60 gramos de oxígeno por día.

e. Las emisiones obtenidas durante 2020 corresponden al Alcance 1. No se registran emisiones de Alcance 2, ya que el total de la electricidad consumida por la empresa procede de fuentes renovables.

GRI 305-6. EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)

- a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluormetano) equivalente.**
- b. Las sustancias incluidas en el cálculo.**
- c. La fuente de los factores de emisión utilizados.**
- d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.**

RESPUESTA:

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

GRI 305-7. ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_x), ÓXIDOS DE AZUFRE (SO_x) 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

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

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

RESPUESTA:

a.

Emisiones directas atmosféricas- Focos localizados (t)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CO	1,56	2,75	19,39	15,81	20,98	27,11
NO ₂	1,39	9,68	54,06	54,21	33,94	19,17
N ₂ O	31,72	31,42	55,62	56,66	56,92	250,39
SO ₂	7,71	6,29	11,10	11,70	11,31	1,02
NH ₃	0,004	0,004	0,08	0,06	0,02	0,08
COT	3,08	13,45	16,72	40,23	47,52	25,04
Partículas	0,38	0,39	0,73	0,29	0,19	0,24
SH ₂	----	----	----	----	----	0,54

b.

Compuesto	Método	Norma
Monóxido de Carbono (CO)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Óxidos de Azufre (SO ₂ /SO _x)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Óxido de Nitrógeno (NO ₂ /NO _x)	CELULA ELECTROQUIMICA	ASTM D6522-00
Carbono orgánico total (COT)	FID	UNE EN 12619:13
Óxido nitroso (N ₂ O)	CG/TCD (Cromatografía de gases con detector de conductividad térmica)	Procedimiento interno no acreditado
Amoníaco (NH ₃)	CROMATOGRAFÍA DE ANIONES	NF X 43-303
Partículas	GRAVIMETRIA	UNE-ISO 9096:2005
Ácido Sulfhídrico	UV VIS	ICAS 701

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

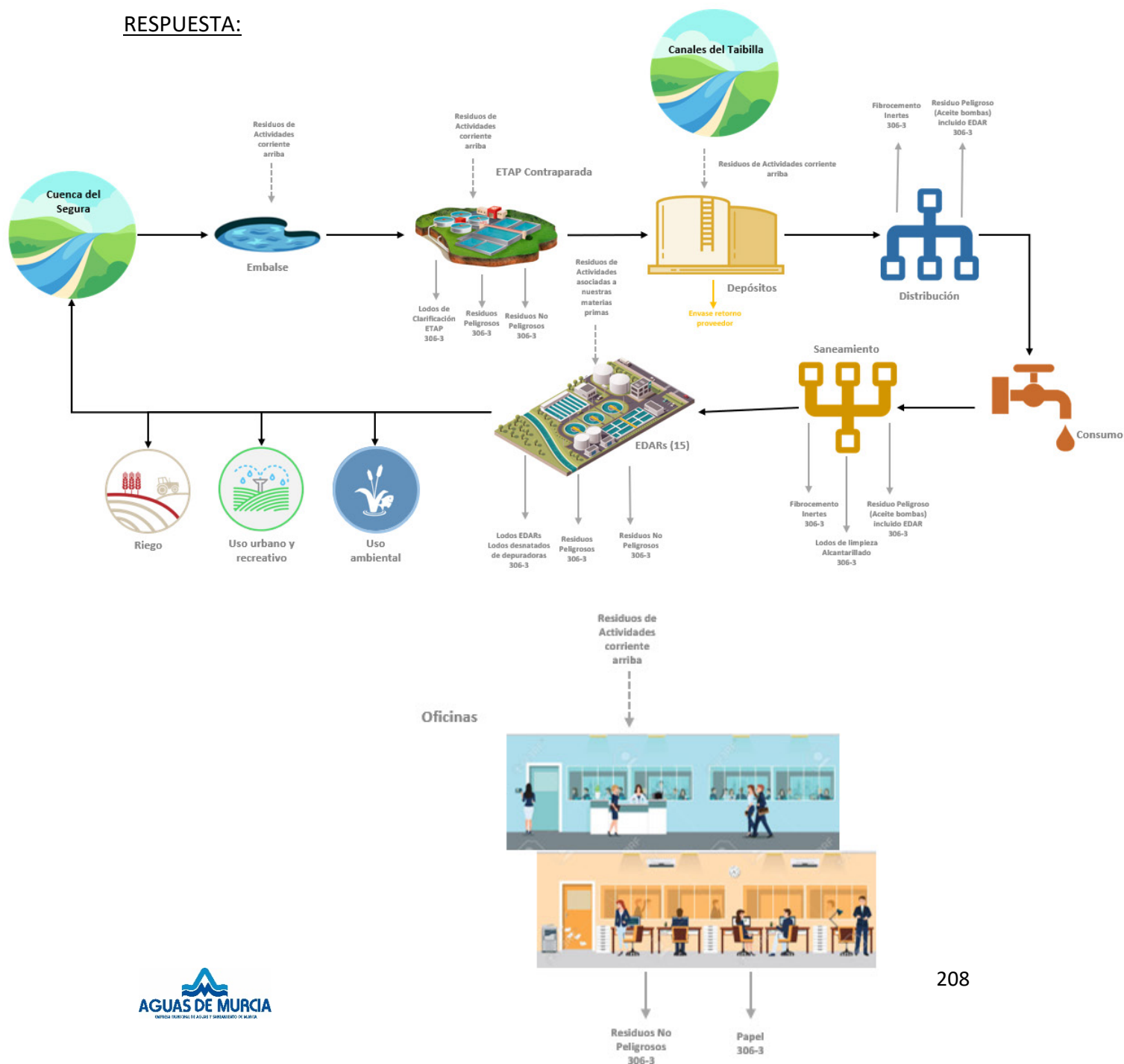
GRI 306. RESIDUOS

GRI 306-1. GENERACIÓN DE RESIDUOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

a. Por lo que respecta a los impactos significativos relacionados con los residuos-
potenciales y reales- de la organización, una descripción de:

- los insumos, las actividades y los productos resultantes que dan o podrían dar lugar a estos impactos;
- si estos impactos guardan relación con los residuos generados a partir de las propias actividades de la organización o con los residuos generados corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor.

RESPUESTA:



GRI 306-2. GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

- a. Las medidas, incluidas las medidas de circularidad, tomadas para prevenir la generación de residuos a partir de las propias actividades de la organización y de las actividades corriente arriba y corriente abajo en la cadena de valor, así como para gestionar el impacto significativo de los residuos generados.
- b. Si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestiona los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas.
- c. Los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia es una empresa medioambientalmente responsable llevando muchos años trabajando en el desarrollo sostenible y la economía circular. Su compromiso queda patente en la definición por la Dirección de distintos planes estratégicos, así como inversión en diversos proyectos de investigación. Son numerosos los proyectos de investigación enfocados para la minimización, reutilización y valorización de los residuos (ver GRI 103-2).

Hay que destacar, que el 100 % los lodos generados en el proceso de Depuración son destinados a compostaje o aplicación directa a agricultura no siendo gestionados como residuos.

Además, anualmente, se realiza una Evaluación de Aspectos Ambientales a través de la aplicación EVAM donde se analiza, entre otros, el aspecto de residuos y sus impactos tomándose las medidas necesarias para su reducción y minimización.

b. Todos los residuos generados en la organización son gestionados, bien directamente a través de gestores autorizados o a través de un tercero (ejemplo: fibrocemento). En este caso, el modo de gestión está recogido en el contrato al cual se le hace un seguimiento a la vez que se reportan las evidencias de dicha gestión (certificados de retirada o gestión de los residuos) para garantizar el cumplimiento con la legislación vigente.

c. Existen distintas aplicaciones donde se realiza el seguimiento de la gestión de los residuos.

1) Para Residuos Peligrosos:

- **SIVA.** Residuos peligrosos generados en los cuatro puntos de almacenamiento:
 - ETAP La Contraparada

- EDAR Murcia Este
- EDAR El Raal
- EDAR Nueva Sucina

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

- Contrato con cada uno de los gestores autorizados.
- Número de Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos.
- Notificaciones de Retiradas de Residuos Peligrosos.
- Documentos de control y seguimiento.
- Libros de registro.

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

- **GIOT.** Para Fibrocemento

2) Para Residuos No Peligrosos:

- Aplicación **Web del Gestor**
- **SIVA**
- **GIOT**
- Según **definición del Técnico Responsable** solicitando evidencia de su gestión

GRI 306-3. RESIDUOS GENERADOS

a. Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.

b. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.

RESPUESTA:

a y b.

Composición de los residuos	Residuos generados (t)	Residuos destinados a eliminación (t)	Residuos no destinados a eliminación (t)
Residuos peligrosos	3,96	2,33	1,63
Fibrocemento	2,20	2,20	0
Inertes ⁽¹⁾	26.497,00	26.497,00	0
Residuos No peligrosos ⁽²⁾	31.104,18	2.186,32	28.917,86
Residuos totales	57.607,34	28.687,85	28.919,49

(1) Incluye el total de Inertes gestionados: Averías y Obras

(2) Incluye como Residuo No Peligroso:

Tipo de Residuo	Cantidad (t)	Destino
Lodos de limpieza de alcantarillado	482,64	Vertedero
Basuras EDAR	1.030,06	Vertedero
Arenas EDAR	622,16	Vertedero
Lodos EDAR	12.212,46	Compostaje
Lodos EDAR	16.322,32	Aplicación directa
Lodos desnatados de depuradora	50,40	Vertedero
Lodos clarificación de agua (ETAP)	375,26	Compostaje
RSU ETAP	6,52	85% recuperación (5,542) 15 % Vertedero (0,978)
Papel	2,36	Reciclado (2,282) No Reciclado (0,084)

GRI 306-4. RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN

a. Peso total de los residuos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.

b. Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización:

- i. Preparación para la reutilización;
- ii. Reciclado;
- iii. Otras operaciones de valorización.

c. Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización.

- i. Preparación para la reutilización;
- ii. Reciclado;
- iii. Otras operaciones de valorización.

d. Por cada operación de valorización incluida en los Contenidos 306-4-b y 306-4-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:

- i. En las instalaciones;
- ii. Fuera de las instalaciones.

e. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.

RESPUESTA:

	En las instalaciones (t)	Fuera de las instalaciones (t)	Total (t)
Residuo peligroso	---	1,63	1,63
Preparación para la reutilización	---	---	---
Reciclado	---	0,26	0,26
Otras operaciones de valorización	---	1,37	1,37
Residuo No peligroso	---	28.917,86	28.917,86
Preparación para la reutilización	---	---	---
Reciclado	---	7,82	7,82
Otras operaciones de valorización	---	28.910,04	28.910,04
Residuos totales	---	28.919,49	28.919,49

GRI 306-5. RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN

a. Peso total de los residuos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.

b. Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:

- i. Incineración (con recuperación energética);
- ii. Incineración (sin recuperación energética);
- iii. Traslado a un vertedero;
- iv. Otras operaciones de eliminación.

c. Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:

- i. Incineración (con recuperación energética);
- ii. Incineración (sin recuperación energética);
- iii. Traslado a un vertedero;
- iv. Otras operaciones de eliminación.

d. Por cada operación de eliminación incluida en los Contenidos 306-5-b y 306-5-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:

- i. En las instalaciones;
- ii. Fuera de las instalaciones.

e. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.

RESPUESTA:

	En las instalaciones (t)	Fuera de las instalaciones (t)	Total (t)
Residuo peligroso	---	2,33	2,33
Incineración (con recuperación energética)	---	---	---
Incineración (sin recuperación energética)	---	---	---
Traslado a un vertedero	---	---	---
Otras operaciones de eliminación	---	2,33	2,33
Residuo No peligroso	---	28.685,52	28.685,52
Incineración (con recuperación energética)	---	---	---
Incineración (sin recuperación energética)	---	---	---
Traslado a un vertedero	---	28.685,52	28.685,52
Otras operaciones de eliminación	---	---	---
Residuos totales	---	28.687,85	28.687,85

GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 307-1. INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL

a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:

- i. El valor monetario total de las multas significativas;
- ii. El número total de sanciones no monetarias;
- iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.

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.

RESPUESTA:

a. Durante el 2020, no se registra ningún Expediente Sancionador Administrativo con relevancia medio ambiental.

b. No aplica.

GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

GRI 308-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.

RESPUESTA:

a. Debido a la implantación del Sistema de Gestión Ambiental que Aguas de Murcia posee y, a la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público, como entidad de capital mixto con mayoría pública, el **100 %** de los **proveedores** son seleccionados y evaluados de acuerdo con criterios ambientales. Dichos criterios ambientales se encuentran definidos en el Pliego de Condiciones y bien, puede ser, mediante la acreditación de la implantación de cualquier Sistema Ambiental y/o el compromiso de cumplimiento de Buenas Prácticas en materia ambiental por parte del proveedor seleccionado.

GRI 308-2. IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

- a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales.**
- 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 –potenciales y reales- con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.**

RESPUESTA:

- a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.**
- b. No hay proveedores con impactos ambientales negativos significativos.**
- c. No se identifican impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro durante el 2020.**
- d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales negativos significativos.**
- e. No se ha dejado de trabajar con ningún proveedor por este motivo.**

GRI-400

Normas Sociales



GRI 401: EMPLEO

GRI 401-1. NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

RESPUESTA:

a.

TAMAÑO PLANTILLA POR EDAD Y SEXO

2020	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	5	3
Entre 30 y 50 años	71	33
Más de 50 años	103	18
Total	179	54

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO

2020	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	2	1
Entre 30 y 50 años	6	5
Más de 50 años	4	0
Total	12	6

TASA DE CONTRATACIÓN

2020	2019	2018	2017
7,73 %	8,12 %	9,36 %	8,97 %

Nota: Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia

b.

BAJAS POR EDAD Y SEXO

2020	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	1
Entre 30 y 50 años	2	3
Más de 50 años	13	2
Total	15	4

TASA ROTACIÓN = BAJAS / N º EMPLEADOS

2020	2019	2018	2017
8,15 %	8,55 %	8,51 %	7,26 %

Nota: Aguas de Murcia solo opera en el Municipio de Murcia

GRI 401-2. PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

a. Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos. Estas incluyen, como mínimo:

- i. seguro de vida;
- ii. asistencia sanitaria;
- iii. cobertura por incapacidad e invalidez;
- iv. permiso parental;
- v. provisión por jubilación;
- vi. participación accionarial;
- vii. otros.

b. La definición utilizada para “lugares de operación significativos”.

RESPUESTA:

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

b. Lugar de Operación significativos: Municipio de Murcia.

GRI 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.

RESPUESTA:

	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados/as con derecho a baja por maternidad/paternidad	6	1	7	5	0	5	6	2	8
Empleados/as disfrutaron baja por maternidad/paternidad	5	1	6	5	0	5	6	2	8
Empleados/as que se reincorporaron y permanecieron tras baja	5	1	6	5	0	5	6	2	8
Excedencias tras maternidad y paternidad	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Empleados/as que se reincorporaron, permanecieron tras baja y siguen 12 meses después	1	0	1	5	1	6	5	1	6
TASA. Empleados/as que se reincorporaron, permanecieron tras baja y siguen 12 meses después	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100 %

GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 402-1. PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES

- a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.
- 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.

RESPUESTA:

- a. Se aplica el plazo establecido en el artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores donde se indica que “La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual deberá ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad”.
- b. El convenio colectivo de Aguas de Murcia, no especifica preavisos distintos al Estatuto de los Trabajadores.

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya:

- i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos;
- ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.

b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que tiene en cuenta los requisitos legales que dimanar de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales. En 2007, la Dirección decide adaptar dicho Sistema de Gestión al estándar OHSAS 18001. Y más tarde, tras la aparición el pasado Marzo 2019 de la norma ISO 45001 “Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, se procede a la migración del certificado OHSAS 18001 a ISO 45001, obteniéndose la certificación con fecha 29 de Noviembre de 2019.

b. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cubre la totalidad de trabajadores, actividades y centros de trabajo que opera Aguas de Murcia.

GRI 403-2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique.

- i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo:
- ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias.

c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.

d. Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

RESPUESTA:

a. El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales dispone de un procedimiento para la identificación y evaluación de dichos riesgos, en él se describe la estrategia y sistemática para llevarla a cabo. El procedimiento de evaluación aplicado es el de William T. Fine para la evaluación general y métodos específicos según riesgos basados en Reglamentos, Guías Técnicas del INSST, Notas Técnicas de Prevención del INSST, etc.

Estos procesos se garantizan mediante la designación de técnicos en Prevención de Riesgos Laborales de nivel superior en las especialidades preventivas de Seguridad Industrial, Higiene industrial y Ergonomía y Psicología. La especialidad de Vigilancia de la Salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno. La formación de estos técnicos se complementa de manera continua en todas las áreas que les aplican.

Como consecuencia de las evaluaciones se planifican las medidas de corrección de las desviaciones detectadas, designando responsables y medios necesarios.

b. Aguas de Murcia tiene implantada una metodología, recogida en la documentación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, para que los trabajadores puedan notificar peligros, riesgos o incidentes que permitan avanzar en la mejora de las condiciones de trabajo. Esta metodología se engloba dentro del concepto de “CULTURA JUSTA”, que acepta el error humano como parte de la gestión del riesgo que ha de tender no solo a minimizarlo sino también a evitarlo, a través de las acciones de formación y sensibilización oportunas, sin admisión de transgresiones de las normas que puedan poner en peligro al trabajador o a terceros.

Además hay establecido un Sistema de Prevención de Riesgos Penales que incluye un Código de Conducta donde se vela por el cumplimiento de distintas normas de actuación como respeto a las personas, igualdad de oportunidades, derechos colectivos y profesionales, conflictos de interés, no competencia, etc.... La figura responsable de este sistema es el Compliance Officer. También añadir, que dentro del II Plan de Igualdad vienen recogidos aspectos relativos a la protección de los trabajadores en determinadas situaciones.

c. Existe una Política de Seguridad y Salud Laboral donde se plasman los valores adquiridos por la organización para evitar la producción de daños en la salud de los trabajadores propios, externos o de terceras personas, como consecuencia de nuestra actividad. Esta política se encuentra accesible en la página web así como en cada uno de los centros e instalaciones de la organización.

También, está establecido un procedimiento de actuación ante riesgo grave e inminente, que permite al trabajador paralizar su actividad e informar a sus superiores en caso de que vea amenazada su integridad personal por una situación de este tipo, sin temor a represalias.

d. Igualmente, se dispone de un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes que permite llegar a las causas para implantar medidas correctoras. Se investigan tanto los accidentes e incidentes de personal y actividades propias como de empresas contratistas.

GRI 403-3. SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de SUEZ SPAIN. Dispone de 2 técnicos de Prevención de Riesgos Laborales propios que forman parte del servicio y se ocupan de la gestión técnica y el control activo de los riesgos laborales.

Las responsabilidades específicas son:

- Promover, con carácter general, la prevención en la empresa.
- Asesorar a la Dirección sobre la adecuada implantación del SGPRL.
- Asesorar a la línea de mando sobre la adopción de medidas preventivas.
- Publicar y difundir la Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Proponer la planificación anual a la Alta Dirección y hacer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar la memoria de las actividades preventivas desarrolladas en la empresa.
- Realizar las evaluaciones de riesgos y estrategias de medición preliminares conforme a sus especialidades preventivas.
- Proponer medidas preventivas para el control y reducción de los riesgos a la vista de los resultados de la evaluación.
- Diseñar las líneas de actuación para la confección del Plan de Prevención y su periodicidad, generalmente mediante programa anual, de manera que la Dirección de la Empresa esté en condiciones de tomar decisiones y establecer su aprobación.
- Realizar acciones de formación e información a los trabajadores, conforme a las necesidades que se vayan detectando.
- Vigilar el cumplimiento de la planificación preventiva específica y el programa de gestión de Prevención de Riesgos, tanto de las acciones propias como del resto de afectados en las distintas Áreas y Departamentos.
- Coordinar y colaborar con los Servicios de Prevención Ajenos con los que se tienen actividades externalizadas.
- Investigar los accidentes e incidentes y proponer medidas correctoras para evitar su repetición. Se investigarán también los daños en salud que sufran los

trabajadores para determinar la posible relación o influencia de las condiciones de trabajo, aunque inicialmente no esté definida.

- Elaborar y hacer el seguimiento de las estadísticas de siniestralidad.
- Mantener la documentación del SGPRL, detectar las necesidades de generar nuevos documentos, realizar en su caso o coordinar las revisiones que vayan siendo necesarias.
- Colaborar con las empresas contratistas y de servicios para que vayan mejorando la implantación de sus sistemas de prevención.
- Colaborar con las distintas administraciones y organizaciones sociales en general, en todas aquellas acciones que se promuevan de cara a mejorar el nivel de información, formación y mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de aumentar la eficacia de la actividad preventiva y reducir los índices de siniestralidad, no solamente propios si no del resto de sectores económicos.
- Participar con voz pero sin voto en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- Divulgar e implantar “Nuestras Reglas que Salvan” para evitar la ocurrencia de accidentes mortales.

También, se dispone de canales de comunicación y participación de los trabajadores para que realicen las sugerencias y aportaciones, que desde su punto de vista consideren oportunas.

GRI 403-4. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.

b. Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.

RESPUESTA:

a. Los aspectos de consulta y participación de los trabajadores están enfocados a garantizar que la información relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales se comunica y llega al personal, a sus representantes y a otras partes interesadas. Estas consultas se llevan a cabo mediante:

- Consultas formales a través del Comité de Seguridad y Salud y de los Delegados de Prevención.
- Participación del personal en la identificación de peligros y en la evaluación y control de los riesgos.
- Iniciativa para fomentar entre el personal las actividades de consulta, revisión y mejora de la Prevención de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo.
- Comunicaciones internas o externas. Mediante esta herramienta se informa a los representantes de los trabajadores de todos los aspectos necesarios para el desarrollo de sus competencias y facultades recogidas en el artículo 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Consultas a los representantes de los trabajadores que incluyan, por ejemplo, la implicación en la investigación de accidentes e incidentes, inspecciones de seguridad del puesto de trabajo, etc.
- Reuniones con el personal y otras partes interesadas como contratistas o empresas de servicios.
- Difusión del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, documentación del Sistema de Gestión de PRL, Memoria Anual, etc.

El personal y sus representantes participan en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos haciendo llegar sugerencias o propuestas a través de los mecanismos de comunicación establecidos.

De acuerdo con lo establecido en el art. 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con lo establecido en el Plan de PRL, será objeto de consulta previa con la representación de los trabajadores de la empresa:

- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Objetivos de Seguridad y Salud Laboral de ámbito local.
- Los nuevos procedimientos o instrucciones técnicas específicas de la empresa.
- La Planificación Anual.
- El proyecto y la organización de la formación en materia preventiva.
- Los cambios en la planificación y organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías, en lo relacionado con las consecuencias que pudieran tener para la seguridad y salud de los trabajadores, derivadas de la elección de los equipos, la determinación y adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo.
- La relación de puestos de trabajo en donde los reconocimientos médicos resulten obligatorios.
- La relación de puestos de trabajo exentos de riesgo para trabajadoras embarazadas (art. 26 LPRL).
- Enfatiza la consulta a los trabajadores en:
 - La asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización según sea aplicable.
 - La determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos: Evaluación de Riesgos.
 - El establecimiento de los objetivos de la seguridad y salud laboral, y la planificación para lograrlos: en las reuniones con los Delegados de PRL y las charlas de seguridad.
 - La determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y los contratistas (procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales).
 - La determinación de a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación: indicadores de incidentes, accidentes, visitas de seguridad, formación, etc.
 - La planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios programas de auditoría.
 - El aseguramiento de mejora continua: Comunicados de riesgos, nuevas tecnologías, buenas prácticas, indicadores de accidentabilidad y control de riesgos, informe de Revisión por la Dirección.

A fin de facilitar la participación de los trabajadores y sus representantes, la empresa tomará las disposiciones oportunas para:

- a) Proporcionar los medios y facilitarles la formación preventiva necesaria para el ejercicio de sus funciones. La formación mínima al respecto será la

correspondiente a las funciones de nivel básico, establecida en el anexo IV apartado A del R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.

- b) Avisar con la antelación suficiente de la realización de las evaluaciones de riesgos, así como de las mediciones ambientales de contaminantes químicos y agentes físicos.
- c) Facilitar el acceso a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo, con la excepción de la información médica de carácter personal.
- d) Comunicar los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas y de las mediciones de contaminantes químicos y de agentes físicos.
- e) Comunicar los daños producidos a la salud de los trabajadores de manera inmediata.
- f) Comunicar que tienen a su disposición el formulario de comunicación de riesgos.
- g) Proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación: mediante las Charlas de Seguridad, Tablones de SSL, Paneles, etc.
- h) Proporcionar el acceso oportuno de todo el personal al sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, mediante la aplicación Gesdocal.
- i) Determinar y eliminar los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse. Para minimizar el efecto de la dispersión territorial de los trabajadores se utilizará el Manual de Bienvenida, las Charlas de Seguridad, etc. La empresa difundirá la información de seguridad y salud laboral a los trabajadores que no hayan podido participar (por estar ausentes realizando otros trabajos, por incapacidad temporal, por turnos de trabajo, etc.) mediante carpetas con el contenido impreso, aplicaciones informáticas, correo-e, grabaciones o cualquier otro medio.
- j) Enfatizar la participación de los trabajadores en:
 - La determinación de los mecanismos para su consulta y participación: a través de Delegados de Prevención de Riesgos Laborales.
 - La identificación de los peligros y la evaluación de riesgos y oportunidades de mejora (Evaluación de Riesgos).
 - La determinación de las acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud laboral (Planificación de la Actividad Preventiva).
 - La determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la formación y su evaluación: a través de la matriz de formación por puesto y del procedimiento de formación.
 - La determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo.
 - La determinación de medidas de control y su implementación y usos eficaces: Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

- La investigación de los incidentes y no conformidades, y la determinación de las acciones correctivas: procedimiento de investigación de accidentes y de no conformidades.

b. Aguas de Murcia dispone de un Comité de Seguridad y Salud formado por 3 Delegados de Prevención, designados por y entre los representantes de los trabajadores, y 3 trabajadores designados por la empresa. A este comité asisten con voz pero sin voto los representantes sindicales y los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, que se reúne regularmente con una frecuencia trimestral, y de forma extraordinaria si surge la necesidad.

Este Comité de Seguridad y Salud como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tiene las competencias y facultades recogidas en el artículo 39 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, así como aquellas otras que se deriven de los acuerdos alcanzados con la unidad de prevención creada en la empresa, siendo competente para:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención riesgos en la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, la organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención y el proyecto y organización de la formación en materia preventiva.
- b) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental.

GRI 403-5. FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.

RESPUESTA:

a. Con motivo de la pandemia por el SARS COV-2 se destaca la implantación que ha tenido este año la formación on-line. Tras el decreto de alarma y confinamiento domiciliario en el mes de marzo se restringieron las formaciones presenciales y se derivaron a formación a distancia mediante plataforma TEAMS. El resultado ha sido muy positivo favoreciéndose la asistencia a las sesiones in situ y cuando esto no ha sido posible, el trabajador ha podido acceder a la grabación con posterioridad, adecuando su disponibilidad.

La distribución de cursos ha sido la siguiente:

NOMBRE DEL CURSO	DÍA	INICIO	FIN	Nº asistentes	DURACION	Total horas	PROVEEDOR/PONENTE
REALIZACIÓN VISITAS DE SEGURIDAD. RECONOCIMIENTO EN SSL	12/02/2020	12/02/2020	12/02/2020	17	2	34	INTERNO
RENOVACIÓN DESFIBRILADORES SEMI AUTOMÁTICOS	04/03/2020	04/03/2020	04/03/2020	17	4	68	QUIRON PREVENCIÓN
PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL	25/02/2020	25/02/2020	25/02/2020	46	4	184	INTERNO
REANIMACIÓN RCB Y UTILIZACIÓN DESA	05/03/2020	05/03/2020	10/03/2020	9	14	126	QUIRON PREVENCIÓN
EVALUACIÓN EXPOSICIÓN A SULFURO DE HIDRÓGENO SH ₂ EN EDAR MURCIA ESTE	08/01/2020	08/01/2020	08/01/2020	6	2	12	INTERNO
GESTIÓN DEL ESTRÉS Y TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	31/03/2020	31/03/2020	31/03/2020	5	6	30	FORMACARM
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TELETREBAJO	03/04/2020	03/04/2020	03/04/2020	127	4	508	CUALTIS
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y PVD	16/04/2020	15/04/2020	16/04/2020	2	10	20	FORMACARM
PRIMEROS AUXILIOS Y EMERGENCIAS MÉDICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO	24/06/2020	24/06/2020	24/06/2020	1	3	3	ISSL
PLAN DE DESCONFINAMIENTO COVID-19. PLANIFICACIÓN VUELTA AL TRABAJO PRESENCIAL	21/05/2020	21/05/2020	21/05/2020	215	2	430	INTERNO
TRABAJOS EN ALTURA PS-SP-07	28/10/2020	28/10/2020	28/10/2020	60	4	240	ALFONSO BERMEJO
RIESGO ELÉCTRICO	16/12/2020	16/12/2020	31/12/2020	59	4	236	QUIRON PREVENCIÓN
ATMOSFERAS EXPLOSIVAS	30/09/2020	30/09/2020	30/09/2020	1	4	4	ISSL
PROTÉGETE Y PROTEGE A LOS DEMÁS DE LA COVID-19	16/10/2020	16/10/2020	22/10/2020	1	3	3	FORMACARM
EPIS FRENTE AL RIESGO DE CAÍDAS DE ALTURA	28/10/2020	28/10/2020	28/10/2020	1	4	4	ISSL
FORMACIÓN INICIAL PRL	10/06/2020	10/06/2020	10/06/2020	10	1,5	15	INTERNO
LIDERAZGO EN SEGURIDAD Y SALUD - ACTUALIZACIÓN	27/10/2020	27/10/2020	27/10/2020	8	2	16	SUEZ
HOF (FACTORES HUMANOS Y ORGANIZATIVOS Y CULTURA DE SEGURIDAD)	15/09/2020	15/09/2020	01/11/2020	1	11	11	SUEZ
CURSO BÁSICO DE PRL 50 HORAS	10/12/2020	10/12/2020	23/12/2020	1	50	50	QUIRON PREVENCIÓN
TOTAL				485		1994	

GRI 403-6. FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

- a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.**
- b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.**

RESPUESTA:

- a.** La organización permite el acceso de todos los trabajadores a los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud durante la jornada de trabajo previa cita médica concertada con el centro médico que realiza dicho servicio. Además, Aguas de Murcia, dispone para todos sus trabajadores de un sistema de contribución financiera para cuestiones médicas que cuentan con ayudas por odontología, gafas, plantillas ortopédicas, prótesis permanentes y similares, todas ellas, recogidas en el convenio.
- b.** Además durante 2020, para mejorar la salud psicoemocional, se impartió formación a todo el personal en materia de acoso laboral y, a lo largo del año, desde la Unidad de Prevención (UPRAM) de la empresa, también se han realizado diversas charlas de comunicación y divulgación de hábitos saludables como beneficios de realizar actividad física, de realizar pausas cortas durante la jornada de trabajo, de llevar una alimentación equilibrada,....

GRI 403-7. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES

a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.

RESPUESTA:

a. El impacto de la seguridad y salud en las relaciones comerciales tiene que ver con los servicios y obras subcontratados para el correcto desarrollo de la actividad. Este aspecto se desarrolla en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 24), en el Real Decreto 171/97 y en la norma ISO 45001.

De manera general, y previo a la contratación de una obra o servicio, se evalúa su adecuación desde el punto de vista de la seguridad y salud laboral.

Los técnicos responsables de la obra o servicio revisan la información aportada por las contratistas directamente o a través de la Asistencia Técnica en obras. Si se encuentra aceptable, se procede a dar el visto bueno para la contratación.

Aguas de Murcia entrega a las contratistas y trabajadores autónomos la siguiente información:

- Riesgos del centro de trabajo, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Normas a seguir en relación con la coordinación preventiva.
- Otros, según procedimiento al respecto.

Por otra parte, se solicita a las contratistas/ subcontratistas la siguiente información:

- Riesgos específicos de las actividades desarrolladas por las mismas que puedan afectar a los trabajadores de otras empresas.
- Acreditación por escrito de la realización de la Evaluación de Riesgos y Planificación de la actividad preventiva.
- Relación de trabajadores que van a realizar los trabajos contratados.
- Documentación sobre las máquinas/equipos de trabajo con características especiales a utilizar durante el desarrollo de las tareas: marcado CE, Declaración de Conformidad CE.
- Otros, según procedimiento específico.

De cada trabajador se dispone de:

- Acreditación por escrito de que han recibido la información sobre los riesgos del centro, medidas de protección y prevención y medidas de emergencia.
- Acreditación por escrito de que han recibido la formación e información necesarias en prevención.
- Registro de entrega de los equipos de protección individual necesarios para las tareas que van a realizar.
- Certificados de aptitud médica, en caso de ser legalmente necesarios para la actividad a realizar.
- Autorizaciones para el manejo de equipos de trabajo.
- Otros, según procedimiento específico.

En el caso de que se proporcione a los trabajadores de empresas contratistas maquinaria, equipos, productos, materias primas, útiles, etc. Aguas de Murcia les hace entrega de la siguiente documentación:

- Manual de operación y mantenimiento de los equipos de trabajo.
- Fichas de Seguridad de productos químicos.
- Normas de seguridad de las instalaciones con reglamentación específica.
- Instrucciones de uso y mantenimiento de EPIs.
- Otros, según procedimiento específico.

De la información y documentación entregada a las contratistas/ subcontratistas se guarda registro documental.

Durante la ejecución de los trabajos, Aguas de Murcia vigila el cumplimiento de la formación de seguridad y salud laboral por parte de las empresas contratistas o subcontratistas de obras y servicios correspondientes a su propia actividad y que se desarrollen en su propio centro de trabajo. Esta vigilancia se realiza a través de las inspecciones de seguridad y observaciones preventivas.

Para la gestión de esta documentación se utiliza una herramienta informática específica y, en casos puntuales, el correo electrónico.

Aguas de Murcia celebra con las contratistas/subcontratistas de obras de construcción reuniones periódicas para tratar todos los temas de coordinación empresarial relacionados con la seguridad y salud laboral prescritos legalmente. En dichas reuniones están presentes:

- Coordinación de la obra.
- Contratistas y subcontratistas principales.
- Representantes de Aguas de Murcia con responsabilidad en la obra.

GRI 403-8. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos:

- i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.
- ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.
- iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.

b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.

c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a. Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado en la norma ISO 45001. Además, se realizan auditorías reglamentarias cada 2 años al desarrollar actividades recogidas en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención.

- i. Los 233 trabajadores de Aguas de Murcia, el 100 % de los empleados, así como el personal de las empresas contratistas están cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

El alcance de este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral comprende todos los centros de trabajo y actividades desarrolladas por la empresa y se encuentra integrado con el resto de Sistemas de Gestión implantados, tanto realizados por personal propio como de empresas contratistas.

- ii. El 100 % de los trabajadores de Aguas de Murcia (233 empleados) y de las empresas de servicios que trabajan para ella está sujeto al programa de auditoría interna.
- iii. El 100 % de los trabajadores de Aguas de Murcia (233 empleados) y de las empresas contratistas y de servicios que realizan actividades para ella está sujetos a certificación del sistema dentro del ámbito de la coordinación de actividades empresariales.

- b.** El 100 % de las actividades realizadas por trabajadores propios o externos está cubierto por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, no existen trabajadores excluidos.
- c.** Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 403-9. LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

a. Para todos los empleados:

- i. El número y la tasa de fallecimiento resultantes de una lesión por accidente laboral.
- ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).
- iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.
- iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.
- v. El número de horas trabajadas.

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

- i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.
- ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).
- iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.
- iv. Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral.
- v. El número de horas trabajadas.

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando:

- i. Cómo se determinan dichos peligros.
- ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.
- iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

e. Si las tasas se han calculado por cada 200.000 o por cada 1.000.000 horas trabajadas.

f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

RESPUESTA:

a.

- i. *Nº y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral = 0*
- ii. *Nº y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = 0*
- iii. *Nº y Tasa de lesiones por accidente laboral registrable = 0*

- iv. *Tipos de lesiones:* Caída por escalera, dolor de rodilla al bajar del coche, corte en una mano y torcedura de tobillo al pisar sobre objeto
- v. *Nº horas trabajadas* = **344.099**

b.

- i. *Nº y Tasa de fallecimiento por lesión accidente laboral* = **0**
- ii. *Nº y Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias* = **0**
- iii. *Nº de lesiones por accidente laboral registrable* = **1 (con baja)** y
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable = $(1/368.568) * 1000000 = \mathbf{2,71}$
- iv. *Tipos de lesiones:* Torcedura en tobillo al pisar el bordillo
- v. *Nº horas trabajadas* = **368.568**

d. Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

e. Las Tasas son calculadas por cada 1.000.000 de horas trabajadas

f. No se excluye ningún tipo de trabajador

g. Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 403-10. DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

a. Para todos los empleados:

- i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.
- ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.
- iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.

b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:

- i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.
- ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.
- iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.

c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando:

- i. Cómo se determinan dichos peligros.
- ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.
- iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión.

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.

a.

- i. *Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral = 0*
- ii. *Número de dolencias y enfermedades laborales registrables = 0*
- iii. *No aplica*

b.

- i. *Número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral = 0*
- ii. *Número de dolencias y enfermedades laborales registrables = 0*
- iii. *No aplica*

c.

- i. Para eliminar los peligros que pueden dar lugar a accidentes se dispone de una metodología de evaluación y gestión de los riesgos que permite su eliminación o

control a niveles aceptables. Esta metodología está desarrollada en el indicador 403-2.

- ii. No se han producido lesiones por accidente con grandes consecuencias durante 2020.
- iii. No se han tomado medidas específicas para disminuir el riesgo por dolencia o enfermedad durante 2020.

d. No se excluye a ningún trabajador.

e. Toda la metodología de gestión de la Seguridad y Salud se encuentra desarrollada en la documentación del Sistema.

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1. MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:

- i. sexo;
- ii. categoría laboral.

RESPUESTA:

a.

	<i>Hombres</i>	\bar{X} <i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	\bar{X} <i>Mujeres</i>	TOTAL	\bar{X} TOTAL
Titulados Grado Superior	1170,50	39,02	508,50	46,23	1679,00	40,95
Titulados Grado Medio	480,00	26,67	19,00	9,50	499,00	24,95
Mandos intermedios	231,00	21,00	73,50	18,38	304,50	20,30
Of. Administrativos	1404,50	18,48	576,50	25,07	1981,00	20,01
Of. Operarios	584,50	17,71	7,50	7,50	592,00	17,41
Resto Plantilla	464,50	42,23	547,00	42,08	1011,50	42,15
TOTAL	4.335,00	24,22	1732,00	32,07	6.067,00	26,04

GRI 404-2. PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.

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.

RESPUESTA:

a.

2020	Hombres	Mujeres	HORAS TOTALES
COMPETENCIAS	200,00	160,00	360,00
SEGURIDAD Y SALUD	1613,00	386,00	1999,00
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	763,00	198,50	961,50
CALIDAD DEL AGUA	76,00	0,00	76,00
REDES DE ABASTECIMIENTO	125,50	90,00	215,50
ECONOMICO-FINANCIERO	0,00	0,00	0,00
GESTIÓN Y DESARROLLO RRHH	69,50	9,00	78,50
IDIOMAS	172,50	193,50	366,00
CLIENTES	9,00	1,00	10,00
DEPURACIÓN	129,00	67,00	196,00
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ÁREA JURIDICA	43,50	52,00	95,50
CURSOS MULTIVALENTES	0,00	0,00	0,00
OFIMATICA	1134,00	575,00	1709,00
TOTAL	4335,00	1732,00	6067,00

En el año 2020, se ha incrementado la formación en Prevención de Riesgos Laborales (situación COVID19) y en Ofimática, llegando al 100% de la plantilla.

b. En Aguas de Murcia no se han aplicado planes de empleabilidad ni de gestión de los últimos años de carrera profesional por el hecho de que las carreras profesionales de los empleados y empleadas de esta plantilla alcanzan la jubilación en esta misma empresa. No se ha producido ningún despido desde 2015 y no se prevé la toma de este tipo de decisión en los próximos años. En Aguas de Murcia, las salidas de las personas mayores de 50 años (franja que tomamos con referencia para los planes de empleabilidad), se han producido en todos los casos con más de 61 años y se ha pasado siempre a una de estas tres situaciones: jubilación parcial, jubilación anticipada o jubilación ordinaria.

GRI 404-3. PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

RESPUESTA:

a. Durante 2020 no se han realizado evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional.

GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1. DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad:

- 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).

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).

RESPUESTA:

a.

DIRECCIÓN		
	H	M
Menor 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	2	0
Más de 50 años	5	0
Total	7	0
Total %	100 %	0 %

b.

	TITULACIÓN SUPERIOR		TITULACIÓN GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS		OF. ADMINISTRATIVOS	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Menor 30 años	1	0	0	0	0	0	1	0
Entre 30 y 50 años	12	8	3	1	2	0	23	14
Más de 50 años	10	3	15	1	9	4	52	9
Total	23	11	18	2	11	4	76	23
Total %	67,65 %	32,35 %	90,00 %	10,00 %	73,33 %	26,67 %	76,77 %	23,23 %

	OF. OPERARIOS		RESTO PLANTILLA	
	H	M	H	M
Menor 30 años	1	0	2	3
Entre 30 y 50 años	21	1	8	9
Más de 50 años	11	0	1	1
Total	33	1	11	13
Total %	97,06 %	2,94 %	45,83 %	54,17 %

PERSONAL CON DISCAPACIDAD		
	H	M
Menor 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	2	2
Más de 50 años	5	1
Total	7	3
Total %	70 %	30 %

GRI 405-2. RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

- a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.**
- b. La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”.**

RESPUESTA:

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

GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN

GRI 406-1. CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

- a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.
- b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:
 - i. caso evaluado por la organización;
 - ii. aplicación de planes de reparación en curso;
 - iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;
 - iv. caso que ya no está sujeto a acciones.

RESPUESTA:

- a. Durante el 2020, no se han detectado casos de discriminación.

GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

GRI 407-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO

a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos:

- i. el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor;
- ii. los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.

b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.

RESPUESTA:

a. No se ha detectado ningún caso indicado en el apartado durante 2020.

b. No se ha adoptado ninguna medida para apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva por la organización en el periodo objeto de informe.

GRI 408. TRABAJO INFANTIL

GRI 408-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL

a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de:

- i. trabajo infantil;
- ii. trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso.

b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a:

- i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;
- ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.

c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA:

a. No existen operaciones y proveedores consideradas con riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil y trabajo de jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b. No existen operaciones y proveedores con riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil.

c. No se han adoptado ninguna medida para contribuir con la abolición del trabajo infantil durante el periodo del informe.

GRI 409. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

GRI 409-1. OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

a. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a:

- i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;
- ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.

b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

RESPUESTA:

a. No existen operaciones y proveedores que corran riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

b. No se ha adoptado ninguna medida para contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio durante el periodo objeto del informe.

GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

GRI 410-1. PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS

- a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.
- b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.

RESPUESTA:

- a. No aplica a Aguas de Murcia, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. La empresa de servicios de seguridad privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan servicios en la organización.

GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

GRI 411-1. CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

a. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.

b. El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:

- i. caso revisado por la organización;
- ii. aplicación de planes de reparación en curso;
- iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;
- iv. caso no sujeto a acciones.

RESPUESTA:

a y b. No se ha identificado ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.

GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 412-1. OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.

RESPUESTA:

a. La organización no posee actividad Internacional.

GRI 412-2. FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

- a. El número total de horas -durante el periodo objeto del informe- dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.**
- b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe- reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.**

RESPUESTA:

a y b. Durante el año 2020 no se ha realizado formación en derechos humanos.

GRI 412-3. ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

- a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.**
- b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.**

RESPUESTA:

- a. y b.** No aplica, por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos.

GRI 413. COMUNIDADES LOCALES

GRI 413-1. OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO

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 del género en función de los procesos participativos;
- ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;
- iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;
- iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;
- v. planes y 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.

RESPUESTA:

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

Para la evaluación y vigilancia del impacto ambiental

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

Durante el año 2019 se amplía el alcance de la ISO 50001 incluyendo la ETAP La Contraparada y durante el año 2020 se trabajó en la implantación de dicha norma en el proceso de Depuración pasando satisfactoriamente la auditoria externa en el mes de marzo de 2021.

En 2020 se realiza el 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 así como el Cálculo de la Huella de Carbono.

Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional

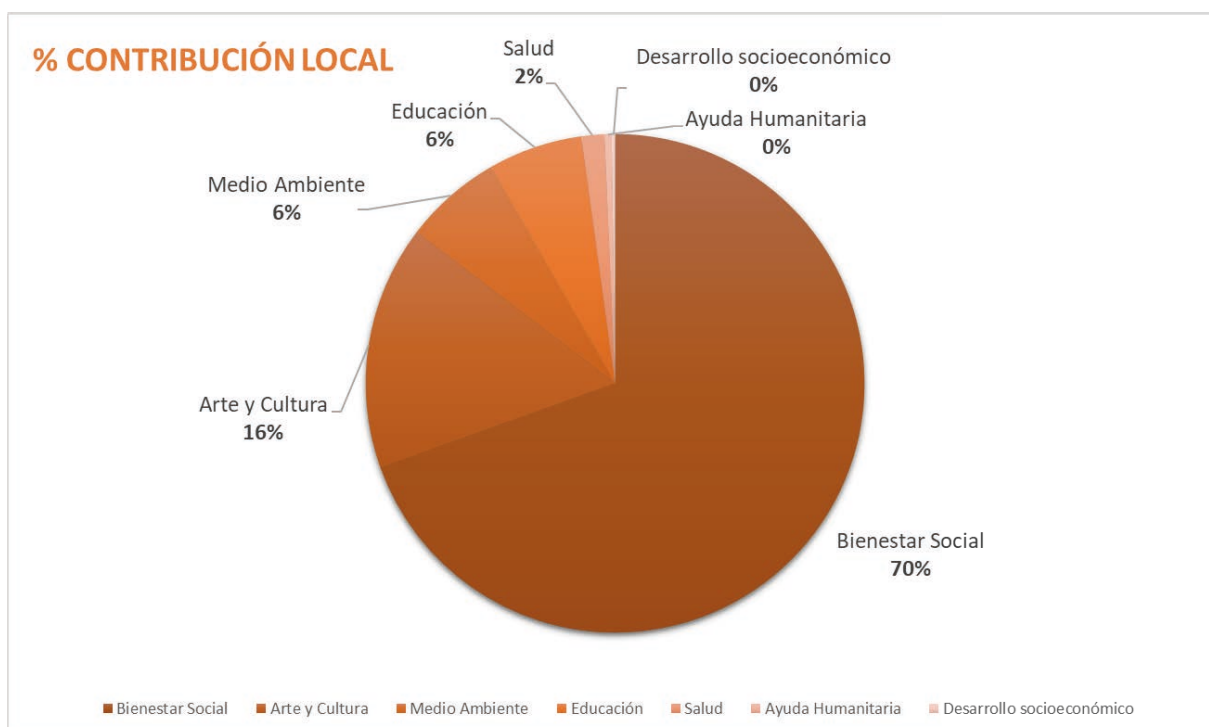
Se dispone de un comité de empresa para la representación de los trabajadores en material de prevención de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo.

AGUAS DE MURCIA dispone además la certificación en la norma ISO 45001. 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 en el área de seguridad y salud de los trabajadores. En este sentido se han desarrollado acciones concretas en este ámbito (Memoria de actividad 2020).

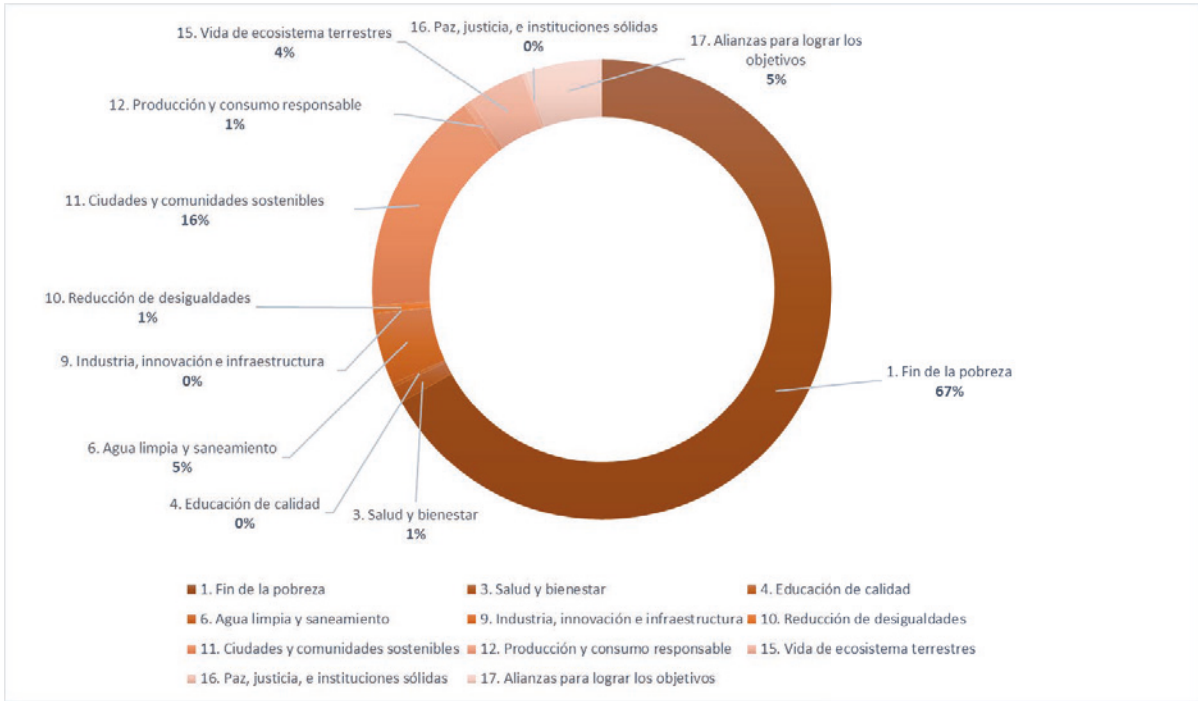
En cuanto a la participación y consulta con los grupos de interés

Las reuniones con los grupos de interés y la periodicidad de las mismas quedan recogidas en el indicador 102-43.

En 2020, Aguas de Murcia ha destinado la cantidad total de **1.388.583 euros** a la realización de acciones sociales. En el gráfico que se adjunta se resumen las acciones realizadas en beneficio de la comunidad y su cuantificación, así como el tipo de acción y el porcentaje sobre el total.



Si relacionamos la contribución social en función de los ODS quedaría la siguiente gráfica:



GRI 413-2. OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS – REALES O POTENCIALES- EN LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales- en las comunidades locales, e incluir:

- i. la ubicación de las operaciones;
- ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.

RESPUESTA:

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

GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

GRI 414-1. NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.

RESPUESTA:

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

GRI 414-2. IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

- a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.**
- b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.**
- c. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales- identificados en la cadena de suministro.**
- d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales- con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.**
- e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales- con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.**

RESPUESTA:

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

GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA

GRI 415-1. CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS

- a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos –financieras o en especie- que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/beneficiario.
- b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

a y b. No se realizan aportaciones económicas de esta naturaleza.

El Mapa de Riesgos presentado por el Compliance Officer al Consejo de Administración y aprobado por éste en fecha 23/06/2017 analiza la probabilidad de un delito de Financiación ilegal de partidos políticos (artículo 304 bis del Código Penal). En este sentido, “se prohíbe toda financiación de partidos políticos o sindicatos que no se encuentre respaldada por la Ley de Financiación de Partidos Políticos 8/2007, de 4 de junio”. Para mayor abundamiento, el Mapa de Riesgos propone como medida de control lo siguiente: “Al tratarse de una sociedad mixta, se recomienda no realizar aportaciones de ningún tipo a partidos políticos ni a sindicatos”. El Compliance Officer considera que esta acción está ejecutada (con revisión en continuo).

GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

GRI 416-1. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.

RESPUESTA:

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

Además, se dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria bajo la norma ISO 22000 que asegura la inocuidad del agua suministrada y tiende a la mejora continua y un Sistema de Continuidad de Negocio, ISO 22301, que protege a la organización de incidentes que provocan interrupción en la actividad, reduce la probabilidad y garantiza la recuperación.

GRI 416-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe, por:

- i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;
- ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;
- iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA.

a. No se han producido casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios durante 2020.

b. Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 417-1. REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

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.

RESPUESTA

No aplica puesto que el principal producto de la empresa no se etiqueta, si bien se publica información, con periodicidad mensual, sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Murcia (www.emuasa.es).

Anualmente se lleva a cabo un plan analítico conforme a la legislación vigente y aprobado por la Autoridad Sanitaria. Además, Aguas de Murcia dispone de un Sistema de Gestión Certificado de Seguridad Alimentaria (Inocuidad de los Alimentos), en el cual se realizan auditorías de forma periódica.

GRI 417-2. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por:

- i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;
- ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;
- iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. No se han producido casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios durante 2020.

b. Aguas de Murcia no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios. Hayan acarreado, o no, sanción o amonestación en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417-3. CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por:

- i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;
- ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias,
- iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. Durante 2020, no se ha producido ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing.

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

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1. RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE

a. El número total de reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:

- i. reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización;
- ii. reclamaciones de autoridades regulatorias.

b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

RESPUESTA:

a. y b. Durante 2020, no ha habido reclamaciones relacionadas con la privacidad o fuga de datos de clientes.

c. Aguas de Murcia no ha tenido reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad o fuga de datos de clientes.

GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 419-1. INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO

a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:

- i. el valor monetario total de las multas significativas;
- ii. el número total de sanciones no monetarias;
- iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

a. No se han impuesto multas en el periodo analizado.

b y c. Aguas de Murcia no ha tenido incumplimientos de las leyes o normativas en los ámbitos social y económico.

Anexo

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A.** (en adelante **AGUAS DE MURCIA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2020**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo con **Guías Standards**, entre éstos se encuentran:

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

En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. Determinados indicadores temáticos ambientales han sido verificados teniendo en cuenta el informe de la verificación de emisiones de gases de efecto invernadero.

El resto de los datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2020.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

- Dña. Cristina Pacheco Saelices

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. Elevado compromiso de la organización con el medio ambiente y aplicación de diversos sistemas de gestión voluntarios con un claro enfoque de mejora, así como el cálculo de indicadores tales como la huella hídrica y la huella de carbono.

2. Adaptación de los contenidos de la memoria a la expresión solicitada tanto en nuevos indicadores como en indicadores temáticos re-expresados cuyo uso obligatorio está marcado para la elaboración de memorias en 2021.
3. El informe incluye información detallada de los impactos generados por la organización durante la gestión derivada de su actividad al abordar la Crisis Sanitaria originada por la pandemia COVID 19 durante el año 2020.
4. Claridad y trazabilidad de la información contenida en la memoria.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de AGUAS DE MURCIA** credibilidad y calidad en la información aportada.

- Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE MURCIA** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
- Exhaustividad, **AGUAS DE MURCIA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020**
- Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE MURCIA** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE MURCIA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Cristina Pacheco Saelices

7 de junio de 2021
SGS



www.emuasa.es