

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



**SERCOMOSA**

## 1. Carta de La Presidenta e informe del Director Gerente

## 2. Sobre Sercomosa

Descripción general

Misión, visión y valores

Datos Relevantes 2019

Descripción de Servicios

## 3. Marco Económico y Organización

Marco Económico

Organización

Certificaciones

Estrategia ODS

## 4. Líneas estratégicas dirigidas a nuestros grupos de interés

Estudio de Materialidad

Líneas Estratégicas RSC 2019-2021

Proyecto Sercomosa Transparente

Proyecto Sercomosa Ética y Legal

Proyecto Sercomosa Dialoga y Comunica

Proyecto Sercomosa Referente de la Gestión del Agua

Proyecto Sercomosa Referente de la Recogida de Residuos Urbanos

Proyecto Sercomosa Digital

Proyecto Sercomosa Sostenible

Proyecto Sercomosa Social

Proyecto Sercomosa Talento

## 5. Nuestras alianzas y empresas asociadas.

Datos PRL

Datos Personal

## 6. Quienes formamos Sercomosa

Prevención de Riesgos Laborales

Plantilla

## 7. Anexos

03

07

ÍNDICE

24

33

98

110

119

# CARTA DE LA PRESIDENTA

Exma. Alcaldesa de  
Molina de Segura



Es grato para mí, un año más, presentarte la cuarta Memoria de Sostenibilidad 2019 de la empresa de Servicios Urbanos de Molina de Segura, Sercomosa, que como bien conoces es una responsabilidad inherente con la sociedad y con el medio ambiente. Este informe se basa en el marco universal de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), el cual se halla alineado con nuestros grupos de interés. En la toma de decisiones hemos interiorizado el cumplimiento de los preceptos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el compromiso establecido con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ambos fundamentales para un avance social y medio ambiental en las condiciones actuales en que se enmarca este mundo globalizado.

Nos encontramos en un momento histórico de adaptación a los nuevos acontecimientos en el que todos los estamentos, empresas e instituciones deben virar hacia un cambio de paradigma y mentalidad apoyados en la tecnología, que priorice la eliminación de desigualdades y asegure un medio ambiente apto para las generaciones venideras. La sostenibilidad se ha convertido en una parte necesaria y crítica de nuestras vidas. Conceptos como Cambio Climático, Economía Circular o Desarrollo Sostenible, deben ser parte estructural del funcionamiento del tejido empresarial y la sociedad en su conjunto. Para ello, la Comunidad Europea se centra en potenciar estos aspectos ante la necesidad de un cambio de rumbo global, debido a problemas tales como el incremento de la contaminación atmosférica, un mayor aumento de zonas con desertificación, o la prolongación de los meses cálidos del año. El ejemplo más reciente fue el que ocurrió en nuestra Región en el mes de septiembre de 2019 con el fenómeno meteorológico DANA, que produjo daños catastróficos en el Municipio de Molina de Segura.



Como una de las grandes apuestas tecnológicas, pionera en la Región de Murcia, hemos incorporado en una primera fase dos camiones de retirada de residuos de última generación con el fin de implementar el innovador sistema bilateral de recogida selectiva.

El proyecto se complementa con una aplicación informática de gestión de flotas que permite reducir emisiones y mejora la eficiencia en las rutas de recogida de residuos.

Para continuar con la política de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, en 2019 se han iniciado procedimientos de contratación para la adquisición de vehículos propulsados a gas y de coches eléctricos, así como la apuesta por aumentar el porcentaje de compra de energía verde para el funcionamiento de las infraestructuras de aguas de consumo y residuales del municipio.

Les invito a que lean nuestra Memoria de Sostenibilidad 2019 y conozcan las actuaciones más relevantes que hemos llevado a cabo a lo largo de este año.



**Esther Clavero Mira**

Alcaldesa - Presidenta de Sercomosa



# INFORME DEL DIRECTOR GERENTE



El 2019 ha sido un año donde hemos continuado afianzando el posicionamiento que nos permite avanzar por el camino de ejercicios anteriores, como empresa socialmente responsable. Implementando nuevos avances tecnológicos y realizado un Estudio de Materialidad en el cual hemos hecho partícipes a nuestros grupos de interés. Fruto de sus aportaciones se ha elaborado el plan estratégico 2019-2021, basado en proyectos de mejora con objetivos concretos, los cuales mostramos en esta memoria.

Continuamos apostando por una política empresarial que se rija por su compromiso de prestación de servicios adecuados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proveedores, accionistas y colaboradores, todo ello garantizando la protección del medio ambiente, la seguridad de las personas trabajadoras y buscando siempre una mejora continua de sus condiciones de trabajo, tal y como se refleja en el sistema integrado de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Potenciando la comunicación y participación de los representantes de los trabajadores/as en materia de prevención de riesgos laborales.

Hemos mejorado la transparencia de cara al ciudadano apoyándonos en las nuevas tecnologías de la información con medidas tales como el desarrollo de nuestro Portal de Transparencia o la mejora continua de la información a través de la página web. Para adecuar el trabajo al marco de la ética y el estricto cumplimiento

legal, hemos implantado herramientas informáticas especializadas y se ha puesto en marcha el programa Compliance que establece los valores de honestidad, excelencia, responsabilidad social y respeto al cliente, así como las conductas que deben guiar a toda la organización de Sercomosa. También el diálogo y la comunicación con nuestros grupos de interés, creando la figura del Community Manager, aumentando nuestra presencia en redes sociales, y participando en iniciativas promovidas por instituciones y centros educativos, para la concienciación y colaboración en materia social y medio ambiental. Y hemos cambiado nuestra imagen de empresa para ofrecer una renovación más actual y acorde con los nuevos tiempos, compartiéndolo con la ciudadanía en actividades tales como el Día Mundial de Agua.



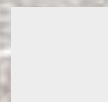
Por último, indicar que los resultados de la memoria reflejan el espíritu de superación y mejora vigente en la empresa, con una cultura que promueve valores y hacen que nos sintamos cada vez más orgullosos de pertenecer a ella.

**Francisco Aguado Jimenez**

Director Gerente

Para mejorar el medio ambiente urbano de nuestro municipio seguimos incorporando los avances tecnológicos más novedosos a nuestros procesos, con el fin de poder alcanzar una mayor eficiencia y un menor impacto ambiental en todas nuestras actividades. Tales como el sistema bilateral de recogida selectiva de residuos, herramientas informáticas que nos permiten estudiar y modelizar el comportamiento dinámico de la red de Agua, equipos pioneros multiparamétricos para el control de la calidad del agua de consumo, etc. Igualmente estamos reforzando la limpieza viaria con la adquisición de barredoras eléctricas.

# Somos la empresa de Servicios Urbanos de Molina de Segura





# UN MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO- PRIVADO CON VISIÓN DE FUTURO

Sercomosa, es una sociedad de economía mixta que presta los servicios urbanos del municipio de Molina de Segura, participada en un 51 % por el Ayuntamiento de Molina de Segura y un 49 % Acciona Agua.

Gestiona el ciclo integral del agua de consumo desde la captación, el transporte, la distribución hasta el saneamiento. También ofrece la práctica totalidad de servicios públicos del municipio: Recogida Selectiva de Residuos, Limpieza Viaria, Jardinería, Mantenimiento de Alumbrado, la Señalización Viaria, Facility Services, Piscina Municipal, etc.

Molina de Segura es el cuarto municipio en importancia de la Región de Murcia, con 71 890 habitantes y una extensión de 169 km². Su diversidad de zonas cuenta con el núcleo urbano de Molina de Segura, grandes urbanizaciones, pedanías, campo, huerta, y grandes polígonos industriales

La actividad de Sercomosa pone en valor un modelo de gestión público-privado que se ha convertido en un referente en la Región de Murcia por su funcionamiento;

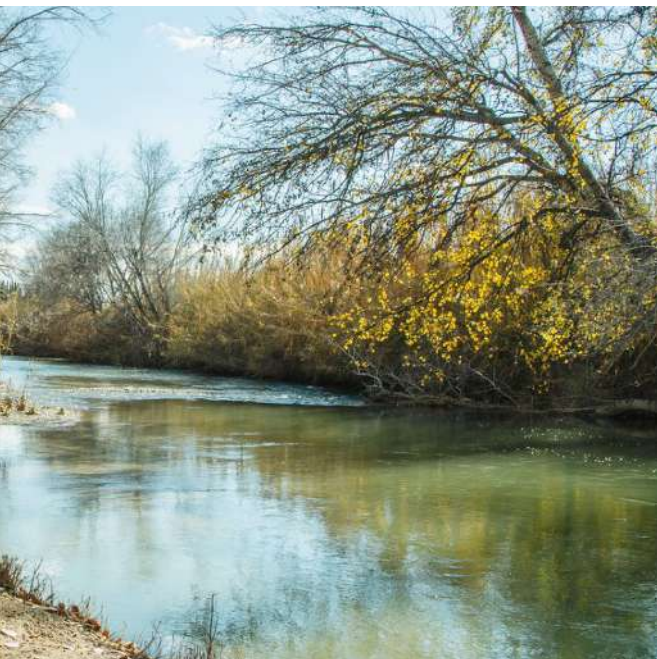
un valor compartido que repercute no sólo a ciudadanos/as actuales, sino también, con una visión a largo plazo, a las generaciones futuras. Orientada a integrar en los procesos de decisión empresarial variables económicas, medioambientales, sociales y éticas, para ir más allá de las exigencias legales, además de fortalecer las economías locales y favorecer la implicación social.

La compañía desarrolla una política de gestión orientada sus grupos de interés, consciente de que el diálogo y la comunicación permiten conocer las expectativas de los colectivos y con ello alcanzar la excelencia en la prestación de servicios, la apuesta por la innovación y el talento de equipo de profesionales.

Nuestra sede se encuentra en C/ Sol  
Parc. 4 y5, Polígono Industrial La Estrella,  
Molina de Segura, Murcia.







## MISION

“Nuestra cultura se construye en torno a dos ejes fundamentales: la satisfacción de nuestros clientes y ciudadanos/as y el respeto al medio ambiente.”

## VISION

“Queremos ser la empresa que gestione de forma eficiente todos los servicios públicos del Ayuntamiento de Molina de Segura”

## VALORES



**HONESTIDAD:** Compromiso de asumir y respetar por todos los empleados/as de la empresa las normas profesionales y personales que establece nuestro Código Ético.

**EXCELENCIA:** Ofrecer la máxima calidad que garantice que nuestros clientes reciben la mejor prestación de servicios posible.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Realizar los servicios urbanos de la población de un municipio conlleva un compromiso inherente con la sociedad.

**RESPECTO AL CLIENTE:** El pilar base de nuestra forma de trabajo como empresa de servicios.

**CONDUCTAS APROPIADAS:** Todos los miembros de la organización han de tener un comportamiento ético y profesional.

**MISIÓN,  
VISIÓN Y  
VALORES**

# DATOS RELEVANTES 2019

Empleados/as	373
Rendimiento de red	91,34%
Litros/habitante/día	140
Abonados/as	32.366
Aumento fracción resto	0,65%
Aumento envases ligeros	19,06%
Aumento papel-cartón	21,36%
Aumento voluminosos	18,32%
tn CO2eq emitido	2530
Nuevos Camiones de Recogida Bilateral	2
Nuevos Contenedores de Recogida Bilateral	385
Km de vía urbana limpiados	26.355
Mto. de jardines y rotondas	119
Espacios naturales	18
Puntos de luz	20.911
Edificios y Centros Limpiados	112
Incidencias solucionadas	2.379
Porcentaje de mujeres	39,8%
Horas de formación	1.694



**SERCOMOSA**



## NUESTROS SERVICIOS

1. Abastecimiento y Distribución de Agua de Consumo
2. Alcantarillado y Pluviales
3. Recogida Selectiva Urbana (RSU)
4. Ecoparque
5. Limpieza Viaria
6. Jardinería
7. Alumbrado público
8. Señalización Viaria
9. Servicio de Actuación Inmediata (SAI)
10. Centro Zoosanitario
11. Piscina Municipal Santiago Vidal
12. Facility Services



# ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE CONSUMO

La gestión del servicio de agua de consumo comienza en las tomas de la Mancomunidad de Canales del Taibilla, puntos de captación donde se inyecta el agua en las redes e instalaciones municipales, desde ahí pasa a su mantenimiento y control en los depósitos de agua y a su abastecimiento a la población a través de las redes de distribución.

Utilizamos las últimas tecnologías disponibles en el mercado (software, equipos de detección y localización fugas, cámaras de tv para detección de averías y consumos no autorizados, registradores de caudal y presión, etc.).

AGUA DE CONSUMO	2018	2019
Nº de Abonados/as	32.041	32.366
Domésticos	31.475	31.785
Industriales	237	230
Municipales	329	351
M3 Agua Potable Comprada en Alta a MCT	4.882.152	5.003.602
Rendimiento de Red	91,21%	91,34%
Longitud Red de Abastecimiento (km)	563	563
Dotación Doméstica ( Litros Domésticos / Habitante / Día )	137	140
Sectores de agua potable	310	337

INSTALACIONES AGUA DE CONSUMO	
Depósitos	15
Capacidad total de los depósitos, m3	31.205
Estaciones de Bombeo	19
Capacidad total de los bombeos, m3	1.265
Capacidad total de regulación, m3	32.470
Capacidad media real de regulación, días	2,37
Infraestructuras con telecontrol	33



# ALCANTARILLADO Y PLUVIALES

El Servicio Municipal de Saneamiento se encarga de garantizar el correcto funcionamiento y la continuidad del Servicio a través de la realización de las tareas de mantenimiento y conservación (preventivas y correctivas) establecidas a tal efecto :

- Inspección de redes y sus elementos
- Limpieza de redes y elementos de red.
- Desatasco de obturaciones.
- Reparación de averías en redes, acometidas, pozos, tapas y cualquier otro elemento singular del sistema
- Desinfección, desratización y desinsectación de las redes.
- Revisiones periódicas de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales
- Control en tiempo real a través del sistema de Telecontrol y Telemando de las instalaciones

El compromiso con el Medio Ambiente, exige que la limpieza y estanqueidad de toda la red de alcantarillado y pluviales sean objetivos principales como garantía de una buena gestión del servicio municipal y evitar que las aguas residuales contaminen el subsuelo.

<b>SANEAMIENTO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Nº de Usuarios	28.122	28.342
Longitud Red de Saneamiento (km Alcantarillado + Pluviales)	420	422
Nº de sectores de Alcantarillado	42	42
Nº de imbornales	1.621	1.640

<b>INSTALACIONES ALCANTARILLADO</b>	
Total Estaciones de Bombeo	18
Nº de bombeos con Telecontrol	17



# RECOGIDA SELECTIVA URBANA (RSU)

Realizamos el servicio de recogida selectiva de los residuos domésticos urbanos y de los Industriales en el municipio de Molina de Segura.

Las fracciones que recogemos son:

- Resto
- Envases
- Ligeros
- Papel Carton
- Enseres

Nuestro objetivo es facilitar a la ciudadanía el depósito y selección de sus residuos domésticos, para poder realizar una recogida y transporte eficiente a plantas de tratamiento externas donde se le dé un final adecuado a cada tipo de residuo. El parque de contenedores de las

distintas fracciones diferenciadas se mantiene, se limpia y se renueva a lo largo de todo el municipio de Molina de Segura para dar servicio de recogida diferenciada a la totalidad de sus habitantes.

Las fracciones resto y envases se recogen utilizando vehículos especializados de Sercomosa, conducidos por personal experto y profesional, y se cumplen estrictamente las frecuencias establecidas para dar el mejor servicio al ciudadano. El papel-cartón y los enseres los recoge nuestra subcontrata Traperos de Emaús, que cumple con sus dos cometidos principales: la economía circular, dando una nueva vida a los residuos que recogen, y la reinserción social de su personal laboral.

## Recogida Selectiva en Molina de Segura

FRACCIÓN	tn/año	Kg/hab/dfa
Resto	26.155	0,953
Envases Ligeros	1.288	0,047
Papel-Cartón	1.186	0,037
Enseres	848	0,030

## CONTENEDORES DE RSU

Fracción Resto	3.048
Envases Ligeros	1.260
Papel-Carton	334





# ECOPARQUE

El Ecoparque es un centro de recepción y almacenamiento selectivo y gratuito de residuos domésticos que no pueden depositarse en los contenedores de la vía urbana, con objeto de ampliar la recogida selectiva de todos los tipos de residuos del municipio. Los objetivos de nuestro Ecoparque Municipal son:

- Ofrecer al ciudadano una alternativa sencilla para los residuos que por sus características no pueden ser depositados en los contenedores de la vía pública.
- Conseguir un tratamiento adecuado para cada residuo dando prioridad a la reutilización, reciclado y valorización antes que la eliminación en vertederos.
- Aprovechar aquellos materiales que pueden ser reciclados directamente para fines ambientales y sociales.
- Evitar el vertido incontrolado de los residuos de gran tamaño.
- Servir de punto de información y formación medioambiental a la ciudadanía, contando con aulas medioambientales en las propias instalaciones.

Entradas de ciudadanos/as en Ecoparque Municipal	2018	2019
	8.537	9.966
Residuos recepcionados en Ecoparque Municipal	TIPO	tn/año
	Peligrosos	50
	No Peligrosos	1.954



# LIMPIEZA VIARIA

Somos especialistas en la limpieza, mantenimiento y conservación de los Espacios Públicos Urbanos.

Contamos con un amplio parque de maquinaria compuesto por barredoras, fregadoras y camiones de baldeo, que trabajan junto con equipos a pie que realizan limpieza manual.

Nuestro servicio es evaluado periódicamente con los más estrictos controles de calidad para poder ofrecer a la ciudadanía lugares limpios y saludables de acuerdo con las exigencias municipales que demanda el Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura.

## LIMPIEZA VIARIA

	2018	2019
Número de Sectores	51	51
km de vía urbana limpiada	26.114	26.355
Superficie total limpiada (km <sup>2</sup> )	275	278

## LIMPIEZA VIARIA

	2018	2019
Porcentaje limpieza mecánica	70 %	71 %
Porcentaje limpieza manual	30 %	29 %



# JARDINERÍA

Realizamos la conservación y mantenimiento de la práctica totalidad de jardines, de rotondas y viales ajardinadas, y de espacios naturales del municipio de Molina de Segura. Estas son las principales tareas que acometemos:

- Limpieza de Parques y Jardines.
- Riegos y mantenimiento de la red de riego.
- Tratamientos fitosanitarios.
- Corte y tratamientos de césped.
- Abonados/as.
- Poda Invernal y de formación.
- Conservación de la estructura de los elementos vegetales existentes.
- Conservación de arbolado y planta arbustiva.
- Control, mantenimiento y cuidado del mobiliario urbano y juegos infantiles.
- Revisión y mantenimiento de las fuentes ornamentales.

JARDINERÍA	2018	2019
Jardines y Rotondas	119	119
Viales con arbolado	18	18
Espacios Naturales	18	18
Fuentes Ornamentales	4	4
Áreas de juego infantiles	76	76
Sistemas de riego con programación y telemando	50	50





# ALUMBRADO PÚBLICO

Sercomosa realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de toda la red de alumbrado público de Molina de Segura. Sus tareas principales son:

- Conservación y mantenimiento de instalaciones de baja tensión.
- Conservación y mantenimiento de luminarias y faroles.
- Reparación de averías (urgentes 24h y ordinarias).
- Reposición de equipos.
- Adecuación de instalaciones.
- Sustitución de lámparas.

## ELEMENTOS

Puntos de Luz	20.911
Centros de Mando	269
Sectores de Alumbrado	24

## ACTUACIONES

Numero de averías e incidencias	565
Numero de averías resueltas en menos de 24 h	412



# SEÑALIZACIÓN VIARIA

Ofrecemos soluciones integrales para la señalización viaria tanto vertical como horizontal en el municipio.

En la señalización vertical trabajamos un amplio

espectro de productos de señalética y en la horizontal contamos con máquina pintabandas de contrastada calidad.

## SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL

	2018	2019
M <sup>2</sup> pintados	12.726	13.662
Km de línea blanca (10 cm)	0,30	1,47
Km de línea blanca (15 cm)	21,11	35,59
Km de línea amarilla	6,69	5,44

## SEÑALIZACIÓN VERTICAL

	2018	2019
Señales, uds.	1.488	1.467



## SAI (SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA)

Se trata de un servicio especializado y multidisciplinar creado para la resolución de incidencias, imprevistos y necesidades del Ayuntamiento de Molina de Segura en el menor tiempo posible.



## CENTRO ZOOSANITARIO

Gestionamos el Centro Zoosanitario Municipal, en colaboración con la Asociación Protectora de Animales de Molina de Segura (APAMS). Esta gestión la realizamos en condiciones de bienestar y seguridad adecuadas para el alojamiento de los animales recogidos, mientras no sean reclamados por sus propietarios o sean mantenidos en periodo de observación.

Desde Sercomosa también realizamos una labor de concienciación entre la población de Molina de Segura sobre el maltrato y abandono de animales a través de nuestro twitter Sercomosa news.



	2018	2019
Ocupación media mensual	96	90
Adopciones	103	158
Recuperados por su dueño	93	88
Recogidos en vía pública	260	258

# PISCINA MUNICIPAL SANTIAGO VIDAL

Nuestra profesionalidad y experiencia en la gestión de este tipo de instalaciones junto con la dotación del personal cualificado, ha hecho posible que se pueda ofrecer una gran diversidad de actividades acuáticas a

- Educativos.
- Salud.
- Deportivos.
- Recuperación Funcional.
- Mto. Físico.

los ciudadanos/as de Molina de Segura. Ofertamos multitud de programas al usuario de la Piscina Municipal:

PISCINA SANTIAGO VIDAL	2018	2019
Plazas ofertadas	1.278	1.375
Plazas ocupadas	1.103	1.133
Porcentaje de ocupación	87 %	83 %





# LIMPIEZA DE EDIFICIOS

La sección de limpieza de edificios y locales gestiona la limpieza interior de todas las dependencias municipales pertenecientes al Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura, incluyendo los centros de educación infantil y primaria, centros municipales, centros sociales y centros deportivos, englobando un total de 90 instalaciones municipales.

Cada centro dispone de un plan de limpieza específico atendiendo a sus necesidades y particularidades, así como los requerimientos de nuestros clientes y los acuerdos de nivel de servicio

El sector de la limpieza es mercado muy competitivo. Sercomosa resalta por la calidad del trabajo, la seriedad en el servicio prestado y las garantías de profesionalidad e integración de nuestros trabajadores y trabajadoras en

los objetivos de la empresa, que aseguran el cumplimiento de las expectativas de los clientes más exigentes. Así mismo, el profundo compromiso de la empresa en una gestión de calidad enfocada a conseguir la satisfacción de nuestros clientes, incluso superando sus expectativas. La mejora continua, el respeto con el medio ambiente y la preservación de la seguridad y salud de nuestros trabajadores y trabajadoras en las actividades que desarrollamos, son otros de los valores que nos caracterizan en este mercado.

LIMPIEZA DE EDIFICIOS	2018	2019
Centros Municipales	89	90
Centros de Sercomosa	5	5
Otros Clientes	23	19
<b>Total Centros Gestionados</b>	<b>117</b>	<b>112</b>



# FACILITY SERVICES



La apuesta de la empresa por la unificación y coordinación de los servicios prestados a otros clientes motiva la creación del Área Sercomosa Facility Services.

Estos son los servicios más importantes que ofrecemos a nuestros clientes:

- Limpieza de edificios y locales: Oficinas, fábricas, comunidades, cristaleras, parking, naves industriales, etc.
- Limpieza de exteriores: Patios, recintos, viales, etc.
- Recogida de residuos: Contenedores, Auto-compactadores.
- Jardinería: Diseño y ejecución de zonas verdes, mantenimiento y riego, tratamientos, podas, instalación de parques infantiles, etc.
- Alumbrado exterior.
- Vaciado de fosas sépticas: residuos domésticos y residuos industriales.
- Desatascos y limpieza de redes.
- Limpieza y desinfección de depósitos de comunidades de vecinos, industrias, etc.
- Búsqueda de fugas interiores: método electroacústico, correlación, permalog, inspección con cámara TV.
- Señalización: Pintado de señalización vial en parking y viales e instalación de señalización vertical.

La gran diversidad de servicios que ofrecemos, la coordinación entre los diferentes departamentos, el personal especializado, las infraestructuras y equipamientos dotados con las últimas tecnologías, el respeto por el medio ambiente, la apuesta por la seguridad y salud de nuestros trabajadores/as, la rigurosidad en el cumplimiento legal y más de 20 años de experiencia en el sector, son algunas de las cualidades que nos avalan para asegurar la máxima calidad y garantía para nuestros clientes en todas las actividades que desarrollamos.



# MARCO ECONÓMICO Y ORGANIZACIÓN





# MARCO ECONÓMICO

Actualmente la distribución del accionariado de Sercomosa se compone de:

<b>Ayuntamiento de Molina de Segura</b>	51,04% del Capital Social
<b>Acciona Agua Servicios, S.L</b>	48,27 % del Capital Social
<b>Autocartera Sercomosa</b>	0,69 % del Capital Social

En 2019 hemos seguido manteniendo una continuidad en la mejora de la situación económica de Sercomosa. Dicha consolidación a niveles económicos nos enmarca en un escenario de estabilidad de la compañía que sirve para la mejora continua en la prestación de los servicios públicos:

- El importe neto de la cifra de negocios de 2019 se establece en 24,405 MM de euros, muy similar a los 24,486 MM de euros obtenidos en el 2018.
- El importe del resultado después de impuestos es de 654 Mil euros un 6,51% superior al obtenido en 2018 (614 Mil euros).
- Durante el ejercicio 2019, Sercomosa sigue cumpliendo en plazo los compromisos de pago contraídos con las empresas del grupo, según lo establecido en el Acuerdo Transaccional de 2017.
- Continúa la generación de beneficios, antes de impuestos, con un 3,48% sobre la cifra de negocio, mientras que en el año 2018 fue del 3,25 %.

Como garantía de gestión eficiente, Sercomosa sigue reforzando su capacidad de autofinanciación, al aumentar las reservas en 163 Mil euros, llegando los fondos propios a 12,055 millones de euros, con un 2,77 % de incremento con respecto al 2018, fundamentales para continuar con el plan de inversiones previsto por la Sociedad.



	2018	2019
<b>Cifra de negocio</b>	<b>24.486.828 €</b>	<b>24.405.353 €</b>
<b>Otros ingresos</b>	<b>410.111 €</b>	<b>406.544 €</b>
Otros ingresos de explotación	23.155 €	79.373 €
Imputación de subvenciones	30.882 €	29.215 €
Exceso de provisiones	57.428 €	9.200 €
Ingresos financieros	298.646 €	288.756 €

Capitalización desglosada en términos de deuda y capital :

	2018	2019
Activos totales	22.178.018 €	25.479.874 €
Patrimonio neto	11.730.430 €	12.055.045 €
Pasivo no corriente	7.005.989 €	7.594.833 €
Pasivo corriente	3.441.599 €	5.829.996 €



# CÓMO NOS ORGANIZAMOS

La toma de decisiones en el ámbito económico, social, ambiental y de buen gobierno se lleva a cabo en el Consejo de Administración, siendo gestionadas por el Director Gerente junto con los Responsables de Área.

El Consejo de Administración confiere poderes generales al Director Gerente, y específicos a los Gerentes del Área Financiera y RR.HH. Por su parte, el Director

Gerente, para la gestión de los servicios, autoriza al resto de miembros que componen el Consejo de Dirección, siendo el máximo órgano de gobierno informado de forma directa por el Director Gerente.

## Composición del Consejo de Administración



AYUNTAMIENTO DE  
MOLINA DE SEGURA

**5 Miembros**



**4 Miembros**

# COMO NOS ORGANIZAMOS

## Miembros del Consejo de Administración

<b>PRESIDENTA</b>	Esther Clavero Mira, Alcaldesa Ayto. Molina de Segura
<b>SECRETARIO NO CONSEJERO</b>	Joaquín García Alonso, Ayto. Molina de Segura
<b>ASISTENTES NO CONSEJEROS</b>	Interventor Juan Fco. Sánchez Martínez, Ayto. Molina de Segura
	Director Gerente Francisco de Asís Aguado Jiménez, Sercomosa
<b>VOCALES</b>	Fuensanta Martínez Jiménez, Ayto. Molina de Segura José de Haro González, Ayto. Molina de Segura Fernando López Román, Ayto. Molina de Segura David Velarde Trigueros, Ayto. Molina de Segura Silvia Garcés Martínez, Acciona Alejandro Font Cañas, Acciona José Luis Lacal del Val, Acciona Arturo Albaladejo Ruiz, Acciona

## Características

- El Consejo de Administración ejerce sus acuerdos (votaciones) de forma independiente.
- El Secretario del Consejo actúa como asesor jurídico y no desempeña la función de Consejero (no ejerce voto).
- Todos los miembros disponen de las mismas responsabilidades y compromisos.
- Los estatutos establecen periodos de 4 años de antigüedad en el órgano de gobierno.
- Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales para designar y seleccionar a los miembros.

## Aprobación de las cuentas anuales

El Consejo de Administración aprueba las cuentas anuales del ejercicio, que son auditadas por expertos independientes.

Las cuentas anuales del ejercicio 2019 han sido formuladas, aprobadas por unanimidad por junta de accionistas y auditadas por expertos independientes con informe favorable.

## Política de remuneración

Como referencia general, toda la política retributiva de la Presidencia y Altos Cargos de la Dirección de las Empresas Públicas tiene su regulación en el Real Decreto 451/2012 de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos/as en el sector público empresarial y otras entidades.

No se recurre a consultores y la forma de determinar la remuneración se basa en el cumplimiento de aquellas

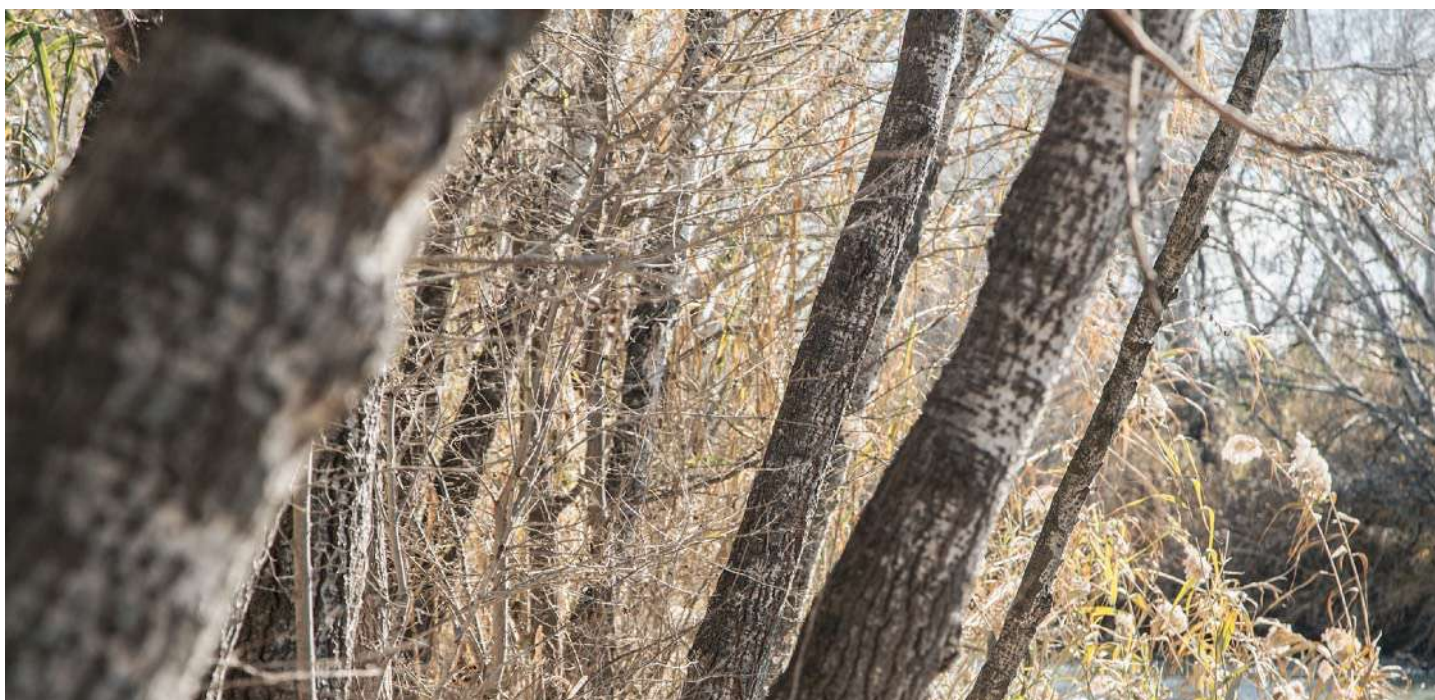
políticas estratégicas generales: únicamente se remunera la asistencia a los Consejos.

En aplicación de la Ley de transparencia, la información referente al Órgano de Gobierno se encuentra a disposición de los distintos grupos de interés en la página web de la entidad.

## Nivel Ejecutivo

El nivel ejecutivo, es ejercido por el Director Gerente, quien, a su vez, delega en los miembros del Comité de Dirección. La responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales recae en:

<b>TEMAS ECONÓMICOS</b>	Responsable de Área Financiera y Ciclo Comercial de Abonados/as
<b>TEMAS AMBIENTALES</b>	Responsable de Área de calidad, sostenibilidad y prevención
<b>TEMAS SOCIALES</b>	Responsable del Área de Recursos Humanos





# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**CEO  
FRANCISCO AGUADO**

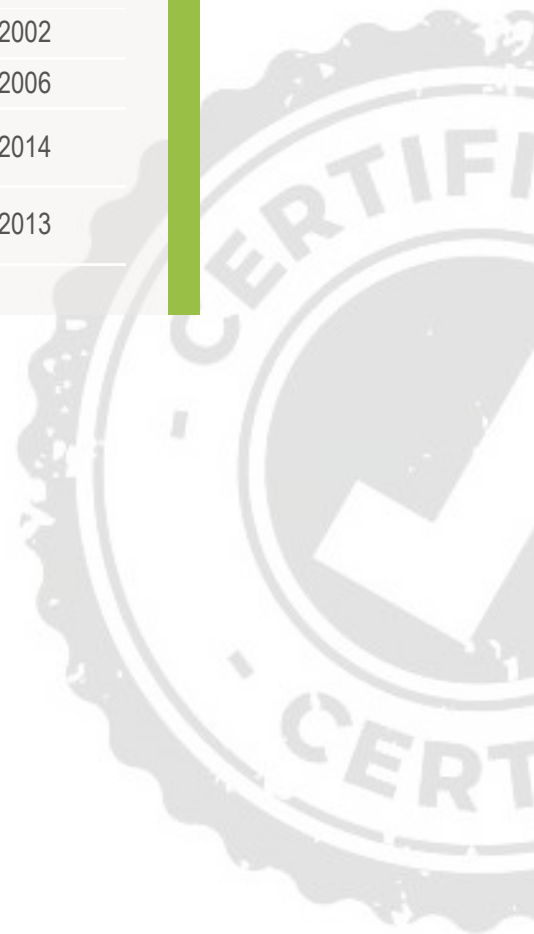


# CERTIFICACIONES

Somos conscientes de la importancia de la Calidad, el Medioambiente y la Prevención de Riesgos Laborales en la prestación de nuestros servicios, por lo que para ofrecer de manera sostenible y eficiente soluciones a las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés,

disponemos de un sistema integrado de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

CERTIFICACIONES	ENTIDAD	INICIO
UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	AENOR	2002
UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental	AENOR	2006
OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	AENOR	2014
UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración	ENAC	2013



# INTEGRACIÓN DE LOS ODS EN NUESTRA ESTRATEGIA

La Agenda 2030 ha situado por primera vez al sector privado como agente clave de desarrollo y coloca sus aportaciones al desarrollo sostenible al mismo nivel que las realizadas por los estados y la sociedad civil.

Una de las principales apuestas de Sercomosa, pasa por ser una empresa de referencia para el liderazgo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tanto en nuestro sector como en el municipio de Molina de Segura.

Consideramos que los ODS nos van a proporcionar un marco universal y coherente para guiar nuestras contribuciones al desarrollo sostenible y así crear valor compartido. Por ello, nos hemos marcado como objetivo adoptar medidas de liderazgo en apoyo al logro de los ODS en las siguientes líneas:

- Como parte deliberada de nuestra estrategia empresarial.
- Integrándola en las funciones de la empresa y las comunicaciones externas.
- Implicando alianzas con otras empresas, el gobierno, la sociedad civil y otros actores.

En cada apartado de la presente Memoria que influya y tenga impacto en la consecución de algún Objetivo de Desarrollo Sostenible, se ha identificado con su correspondiente logo.



# LÍNEAS ESTRATÉGICAS DIRIGIDAS A G1.





# ESTUDIO DE MATERIALIDAD

En marzo de 2019 se realiza un estudio de Materialidad para identificar nuestros distintos grupos de interés, conocer su opinión sobre los asuntos relacionados con la sostenibilidad, mejorar la sensación de participación que puedan tener los grupos en la empresa y servir para la toma de decisiones desde una perspectiva estratégica.

La metodología para realizar el Estudio de Materialidad fue la siguiente:

- Se identifican todos los grupos de interés relacionados con Sercomosa. Entre todos ellos, destacamos 5 principales:
  - Sociedad
  - Trabajadores/as
  - Directivos/as
  - Clientes
  - Proveedores
- Se elabora por parte del Equipo Directivo de Sercomosa un cuestionario estructurado online, seleccionando una configuración de ítems, los cuales son puntuados y priorizados por nuestros grupos de interés.
- El muestreo se realiza a 7 Directivos/as, 52 Trabajadores/as, 203 Clientes, 31 Proveedores y 16 Asociaciones Sociales.

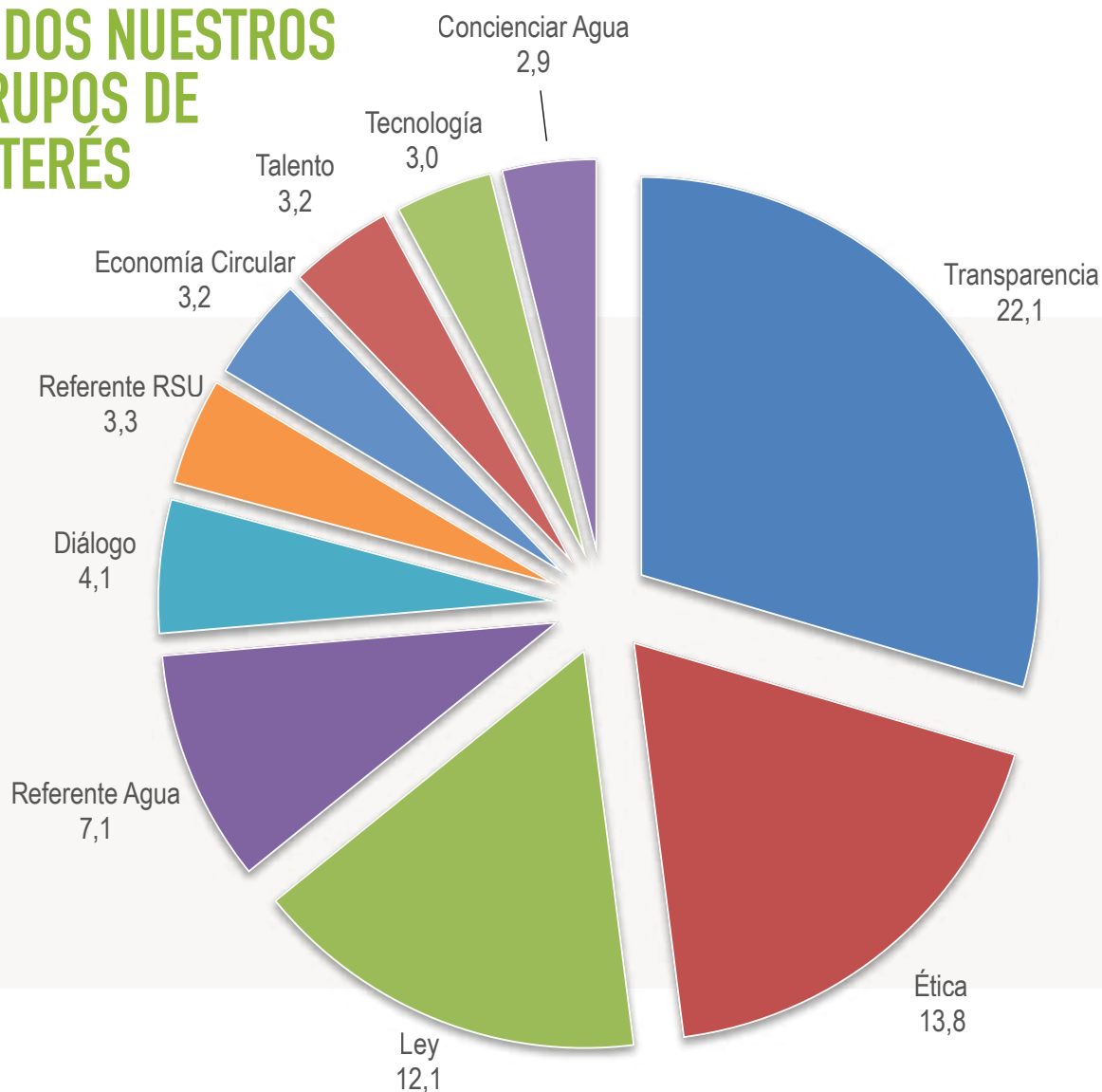


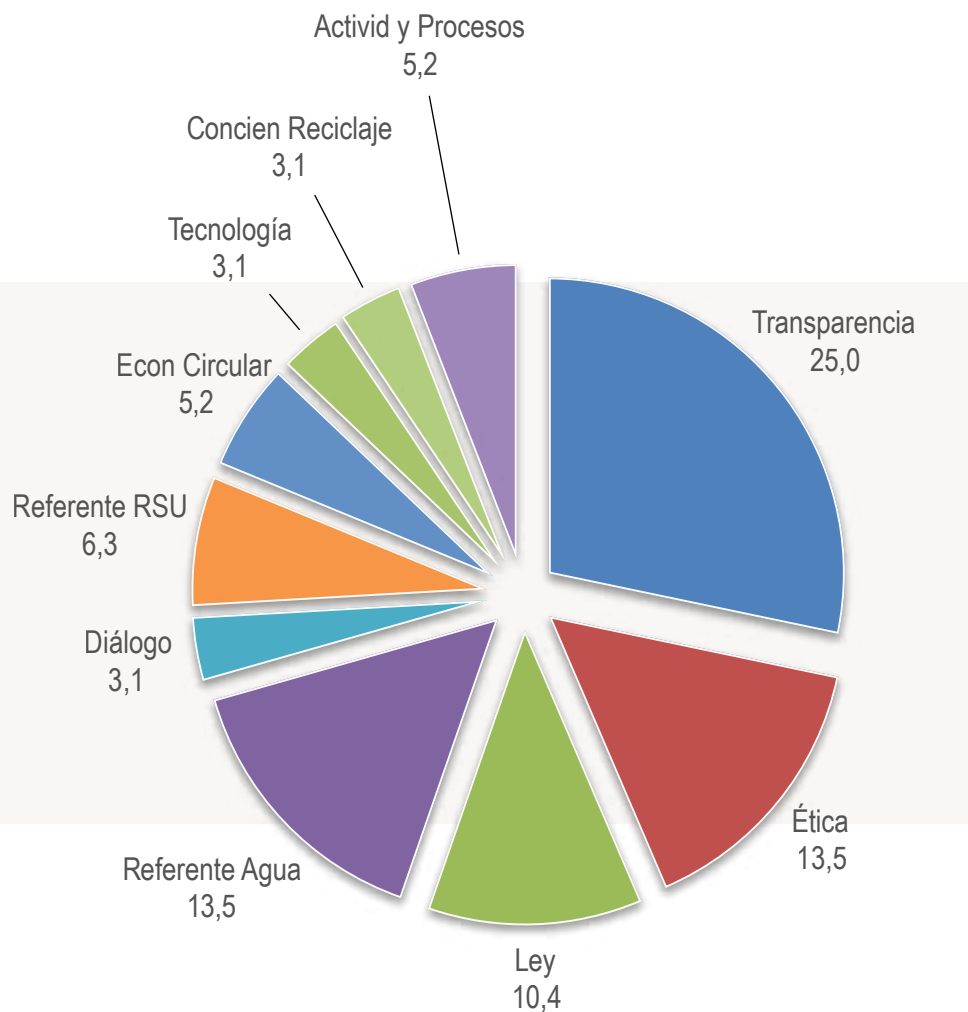
# ¿QUÉ QUIEREN DE SERCOMOSA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS?

Esta es la priorización de asuntos de todos nuestros grupos de interés juntos.

Casi la mitad de la importancia (48%) del general de Grupos de Interés, si se consideran en su conjunto, se otorga a la transparencia de la gestión, a la ética y la integridad y al cumplimiento de la ley.

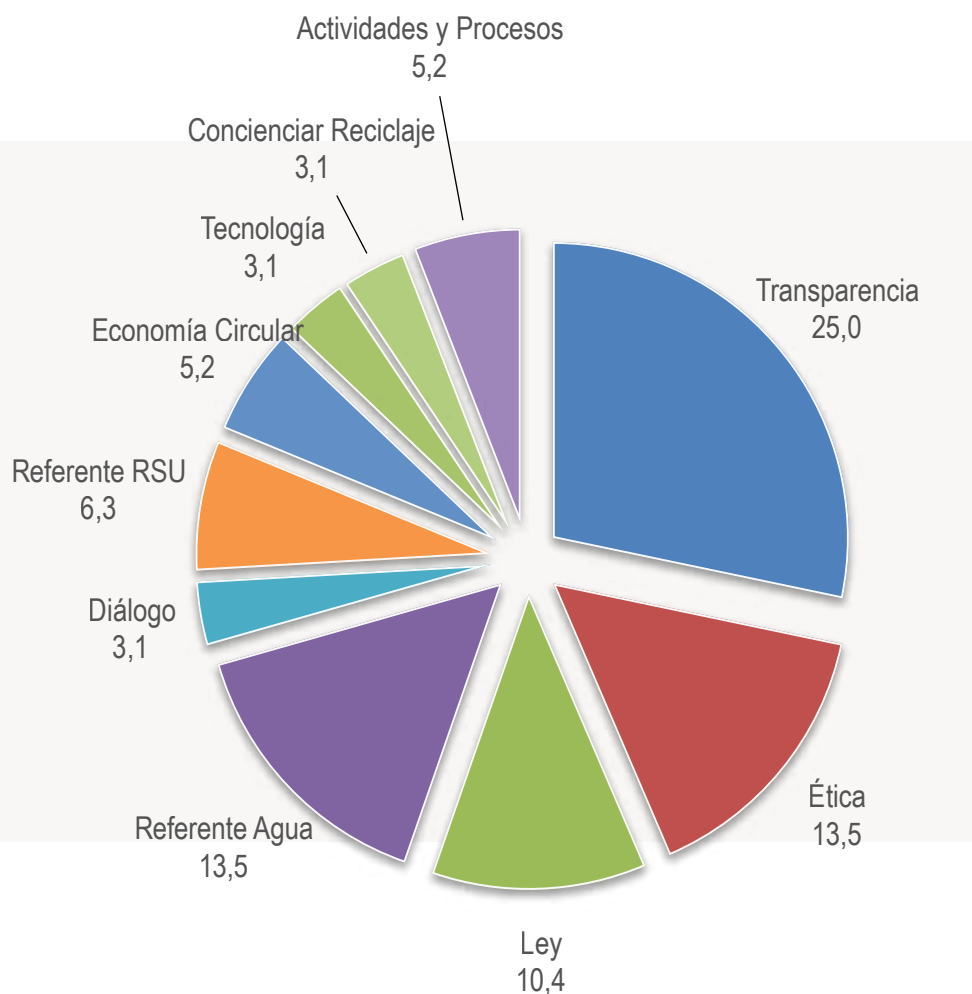
## TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS





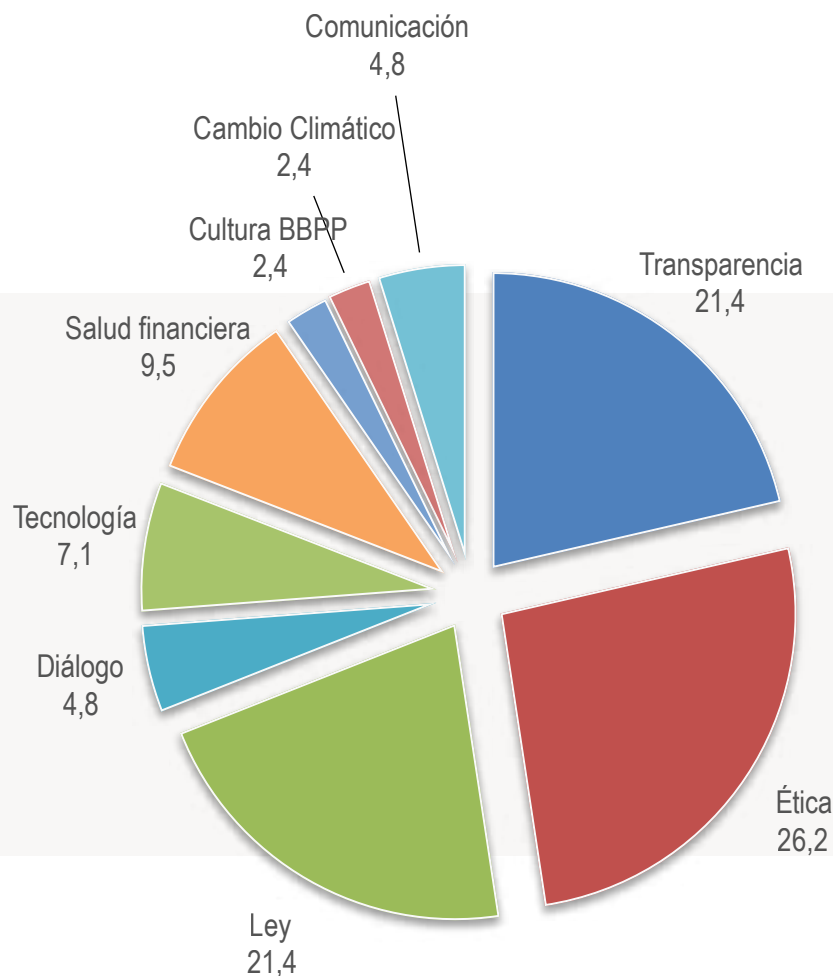
La Sociedad otorga mas de la mitad de la importancia (52%) a la transparencia de la gestión, a la ética y la integridad y a convertirse en un referente en la gestión sostenible del agua

## SOCIEDAD



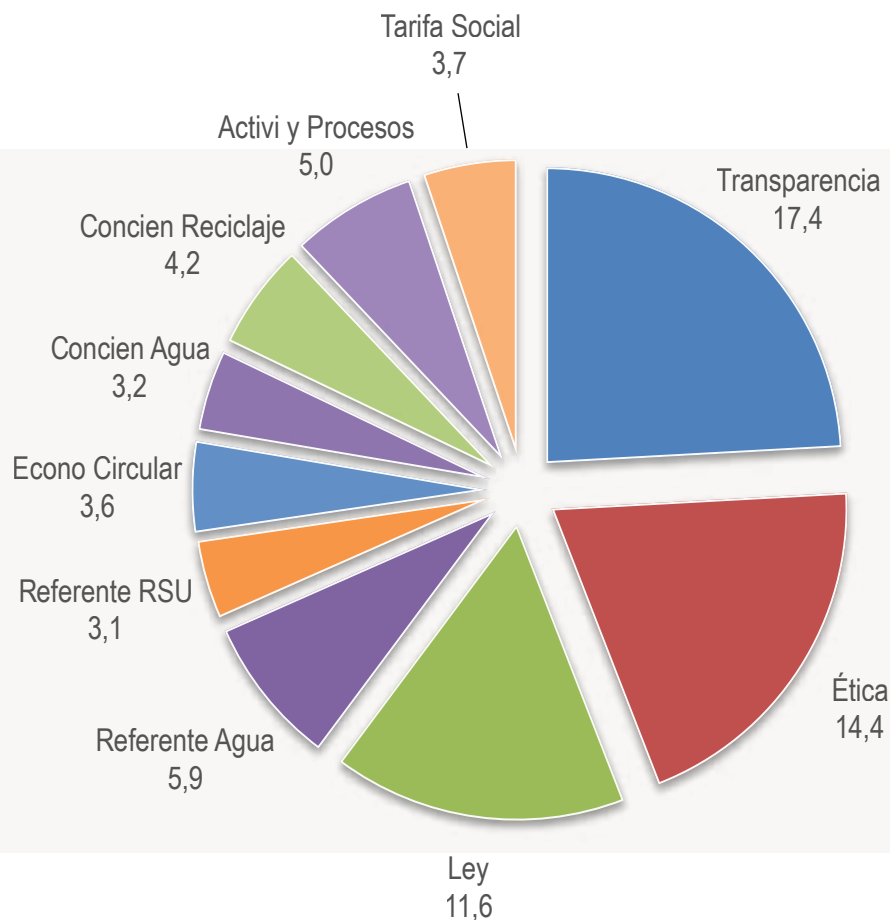
La mitad de la importancia para los Trabajadores/as (49%) recae en la transparencia de la gestión, en el cumplimiento de la ley, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa y en la preocupación por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados/as con mas talento

## TRABAJADORES/AS



Casi el 70% de la importancia para los Directivos/as recae en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa, en la transparencia de su gestión y en el cumplimiento de la ley

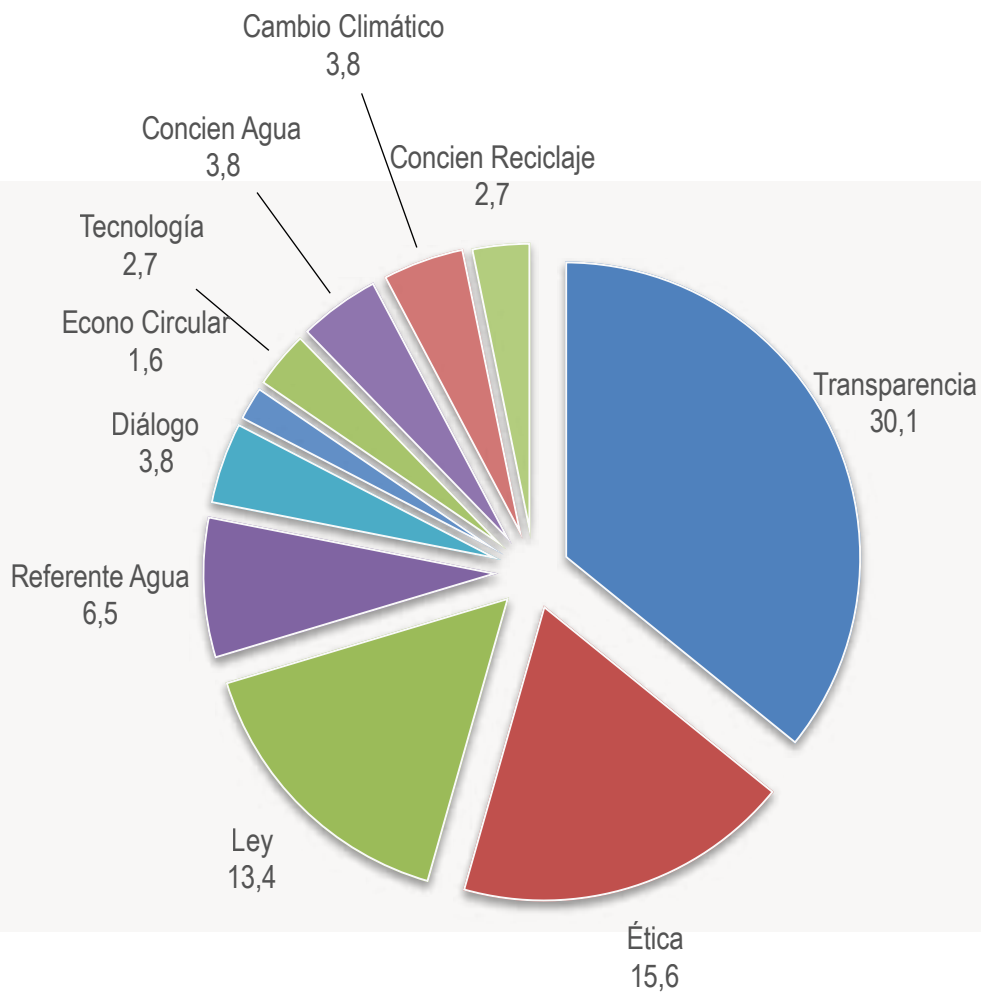
## DIRECTIVOS/AS



La mitad de la importancia para los Clientes (49,3%) recae en la transparencia de la gestión, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa, en el cumplimiento de la ley y en ser un referente en la gestión sostenible del agua

## CLIENTES





Casi el 60% de la importancia para los Proveedores recae en la transparencia de la gestión, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa y en el cumplimiento de la ley

PROVEEDORES

# LÍNEAS ESTRATÉGICAS RSC 2019-2021

A raíz de los resultados elaboramos nuestras líneas de actuación estratégica en materia de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2019-2021.

El estudio de materialidad ha puesto en escena la relevancia que tienen para todos los grupos de interés tres asuntos en particular, que deberán ser objeto de las principales líneas de actuación de Sercomosa y que son:

- Que la empresa sea transparente en su gestión.
- Cumplir la ley.
- Dirigir la empresa con ética e integridad.

Además de estos tres, que serán hacia los que la empresa deberá dirigir más esfuerzos de desarrollo y comunicación, existen otros que también han sido señalados por los Grupos de Interés de la empresa y que, por orden de prioridad, son los siguientes:

- Ser referente en la gestión sostenible del ciclo del agua.
- Tener una buena comunicación y diálogo con los distintos grupos de Interés.
- Ser referente en la gestión sostenible de la recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos y limpieza diaria.
- Impulsar y potenciar la economía circular en todos los servicios.
- Preocuparse por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados/as con más talento.
- Buscar la eficiencia en los servicios prestados invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para su gestión y el aseguramiento de la calidad.
- Concienciar al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua.



# NUESTROS PROYECTOS

Una vez conocida la opinión y necesidades de nuestros Grupos de Interés, la línea estratégica de Sercomosa se orienta en la dirección que cumpla con todos sus requerimientos. Para ello se han planteado diversos

proyectos, según los cuales se ordena la presente memoria y se exponen a continuación. Son los siguientes:

- Sercomosa Transparente
- Sercomosa Ética y Legal
- Sercomosa Dialoga y Comunica
- Sercomosa Referente de la Gestión del Agua
- Sercomosa Referente de la Recogida de Residuos Urbanos
- Sercomosa Digital
- Sercomosa Sostenible
- Sercomosa Social
- Sercomosa Talento





TRANSPARENTTE



# PROYECTO SERCOMOSA TRANSPARENTE

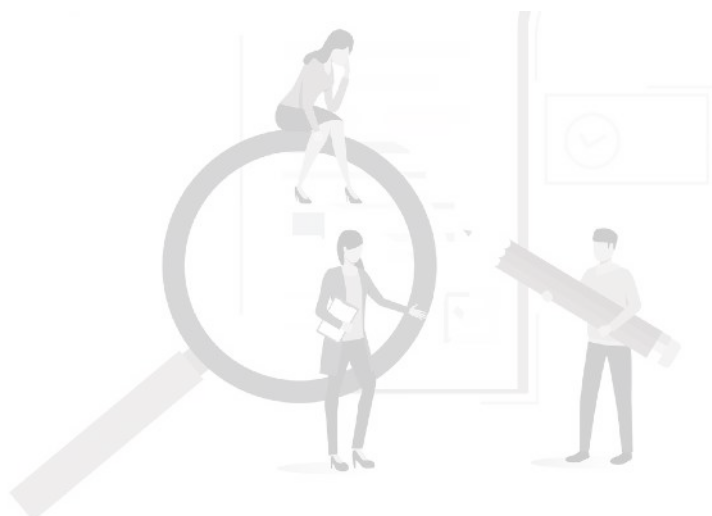
El objetivo de este proyecto es que nuestros grupos de interés tengan la mejor percepción y la máxima información posible de todas nuestras actividades.

Todos nuestros GI's han planteado la transparencia como su principal prioridad y requerimiento a Sercomosa.

## NUESTRA NUEVA WEB – <https://www.sercomosa.es/>

Se actualiza la web de la compañía con nuestra nueva imagen, con las siguientes novedades:

- Diseño más confortable y visual de cara al usuario.
- Sección de Trámites Online más accesible, con solo un formulario puedes enviar la autolectura, los cambios de notificación de domicilio y consultar tu factura electrónica.
- Plataforma web documental interna para los miembros del Consejo de Administración.
- Publicamos nuestro Código Ético.
- Publicamos la política de Calidad de la Empresa.
- Publicamos los análisis de calidad del agua.
- Publicamos información sobre el Nuevo Sistema de Recogida Bilateral de RSU.
- Menú de sostenibilidad donde hemos publicado ya nuestras 3 Memorias de Sostenibilidad.
- Portal de transparencia más accesible.
- Incluimos en portada de inicio el portal de licitación electrónica y los cortes de agua.



## NOS RENOVAMOS PARA TI

En el Día Mundial del Agua, además de varias actividades, se mostró a la ciudadanía la nueva imagen de Sercomosa, con una estética renovada, más

innovadora, acorde con los nuevos tiempos. Para ello se habilitó la web con:

- Información sobre la nueva imagen.
- El Nuevo Sistema de Recogida de Residuos Bilateral.
- Nuevas barredoras eléctricas.
- Potenciar los Servicios de Ecoparque, recogida de enseres a domicilio y recogida de cartón comercial.
- Actividades del Día Mundial del Agua.

## PORTAL WEB DE TRANSPARENCIA

<https://www.sercomosa.es/transparencia/>



El objetivo de este portal es informar a la ciudadanía de la ejecución de los compromisos en materia de transparencia, facilitar el acceso del público en general y promover la disponibilidad de la información.

Hemos revisado los contenidos del Portal de Transparencia para unificar el diseño y el formato en que se ofrece la información, con el objetivo de que ésta sea sencilla, fácil de buscar y fácil de encontrar.

### Documentos de interés



#### Organigrama y puestos de trabajo

- Organigrama
- Relación puestos de trabajo



#### Información económica

- Presupuesto anual
- Cuentas anuales
- Retribuciones de altos cargos



#### Normativa aplicable

- Leer más



#### Contratos y convenios

- Contratos menores
- Contratación pública
- Convenios

### Relación con la ciudadanía

- Buzón de sugerencias
- Solicitud de acceso a la información
- Portal de facturación electrónica

- Twitter de Sercomosa
- Twitter de Sercomosa News
- Cuida Molina

### Departamentos / contacto

- Contacto con los departamentos

## PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA

<http://licitaciones.sercomosa.es/>



Sercomosa realiza todos sus procesos de contratación mediante Plataforma de Licitación Electrónica con el objeto de facilitar y simplificar la realización de los trámites en materia de contratación pública, mejorando así la eficiencia, el ahorro de costes y la transparencia en la contratación pública.

Este nuevo procedimiento surge como necesidad de adaptación a la legislación actual, que impone a los órganos de contratación de las empresas con mayoría de capital público la obligación de implementar el formato electrónico en la contratación pública.


En Sercomosa hemos entendido esta obligación legal como una oportunidad de mejora de los procedimientos internos a la vez que se obtienen beneficios inmediatos como la eliminación del papel, la reducción de los desplazamientos y el ahorro de espacio físico para labores de archivo.

Las empresas que quieran participar en los procesos de contratación pública en Sercomosa tendrán que presentar sus ofertas de forma totalmente electrónica a través de internet en el enlace indicado.

## OBJETIVOS DE TRANSPARENCIA 20-21

1	Elaborar un plan de comunicación activo sobre datos relevantes en Portal de Transparencia dirigido a nuestros grupos de interés.
2	Crear una “base de datos básicos de Sercomosa” que puedan consultar los usuarios y conocer su evolución a lo largo del tiempo.
3	Añadir información adicional sobre la empresa más allá de las exigencias legales.



A close-up photograph of two hands clasped together in a supportive grip. The hands are light-skinned, and the fingers are interlaced. The thumb of the top hand is visible, showing a natural, slightly uneven nail. The background is a soft, out-of-focus blue-grey color.

ÉTICA Y LEGAL



# PROYECTO SERCOMOSA ÉTICA Y LEGAL

## COMPLIANCE



Se trata de un Programa de Cumplimiento aprobado por el Consejo de Administración que recoge tanto el Código Ético que establece los valores de honestidad, excelencia, responsabilidad social y respeto al cliente, como las conductas que deben guiar a toda la organización de Sercomosa, desde su Consejo de Administración hasta cualquier empleado/a de la empresa, a través de la definición de las Políticas Internas que identifiquen los riesgos en la gestión empresarial y que pudieran derivar en delitos en materia penal.

Tras la última reforma del Código Penal, se introdujo por primera vez la responsabilidad en materia penal de todas las empresas independientemente de su tamaño, por los delitos cometidos en su seno, tanto de los administradores, como de directivos/as y trabajadores y trabajadoras, incorporando en las mismas la figura del Compliance Officer (Oficial de Cumplimiento) para realizar las funciones de supervisión y vigilancia del cumplimiento legal y normativo de las empresas, estableciendo un Modelo de Prevención Penal o Programa de Cumplimiento.

### Formación del personal sobre Compliance.

En 2019 se ha impartido formación sobre la implantación de Compliance a todos los trabajadores/as de la empresa explicando qué es el Compliance, las razones por las cuales la Alta Dirección y el Consejo de Administración han decidido implantarlo, el Código Ético, responsabilidad individual y empresarial, régimen sancionador, el Canal de Denuncias y las funciones del Compliance Officer.





## CÓDIGO ÉTICO – <https://www.sercomosa.es/quienes-somos/>

Aplicamos nuestro Código Ético, que tiene como objetivo establecer los valores que deben guiar el comportamiento de Sercomosa así como consolidar una conducta empresarial aceptada y respetada. Es de aplicación para todos los administradores, directivos/as y empleados/as de Sercomosa.

Se aplica el debido control para promover el cumplimiento y prevenir, detectar y erradicar conductas irregulares.

Sercomosa espera de sus profesionales un elevado nivel de compromiso en el cumplimiento del Código Ético.

La empresa impulsa la adopción de principios semejantes entre sus proveedores, contratistas, colaboradores y socios.

## APROBACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PENALES Y DEL PLAN DE ACCIÓN

Se han aprobado estos dos procedimientos, fundamentales para el aseguramiento del cumplimiento legal:

- El documento de Evaluación de Riesgos Penales, que identifica los riesgos de Sercomosa en materia de Derecho Penal. Se indica por cada delito el motivo y controles que la empresa ha establecido para evitarlos, detallando finalmente el riesgo residual (riesgo inherente al que aplicadas las medidas de mitigación nos queda como resultado). Este documento clasifica también aquellos delitos que no se aplican en la empresa y el porqué.
- El Plan de Acción, establece nuevas medidas sobre los riesgos detectados para que se aminoren.

## SISTEMA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO LEGISLATIVO

Se ha puesto en marcha el Sistema Normapro, un modelo de gestión basado en soluciones avanzadas de software en coordinación con servicios especializados de consultoría para mejorar en cumplimiento de la normativa de seguridad industrial y medio ambiente, implantado en 2019 a todos los niveles de la empresa.

Este servicio asegura el completo cumplimiento legal de la empresa, trabajando en paralelo con el Sistema Compliance.

## IGUALDAD



En 2008 se visibilizan los compromisos de la entidad en materia de igualdad mediante declaración expresa de la Dirección, donde se reconoce a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como principio estratégico.

A finales de 2018, se elabora el Informe de Diagnóstico de Igualdad que permitió conocer la realidad de la plantilla y detectar las necesidades. El Diagnóstico define los objetivos para mejorar la situación de las trabajadoras y trabajadores y establece Líneas de Acción.

En 2019 elaboramos nuestro II Plan de Igualdad de Sercomosa, con acuerdo de la representación de los trabajadores/as (CC. OO y UGT) y en cumplimiento de

lo dispuesto en el art 46.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad entre mujeres y hombres (LOIEMH). El Plan que contempla la adopción de medidas concretas en las áreas de selección/contratación, promoción, retribución, formación, conciliación y comunicación que surgen de las Líneas de Acción del Diagnóstico de Igualdad.

También se constituye La Comisión de Igualdad se configura como órgano paritario, integrado por 8 miembros, de los cuales cuatro serán designados por la empresa y los otros cuatro restantes designados por la representación legal de los trabajadores/as. Sus funciones son:

- Reunirse para analizar y hacer seguimiento de las líneas de acción y medidas del Plan.
- Recoger las sugerencias de los trabajadores/as, de sus representantes legales y de la dirección de la empresa.
- Realizar informes de seguimiento.
- Recibir y canalizar a los representantes de los trabajadores/as la información referida en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores/as en materia de igualdad.

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación queda patente en nuestro empeño por erradicar la brecha salarial en Sercomosa. Según los estudios en la materia, la brecha se provoca básicamente por la adscripción por sexos a los distintos niveles retributivos establecidos en los convenios colectivos, lo que determina la adscripción de porcentajes de mujeres inferiores a los hombres en las bandas salariales de menor cuantía anual establecidas en la empresa.

PERSONAL ORDENADO POR ÁREAS Y CONVENIO COLECTIVO APLICADO	SALARIO MEDIO ANUAL	MUJERES	HOMBRES
AGUA Y OFICINA	31.196 €	30	60
LIMPIEZA EDIFICIOS	17.906 €	111	42
RSU, LIMPIEZA VIARIA,ALCANTARILLADO	31.481 €	3	89
OBRAS PÚBLICAS	22.512 €	0	5
ALUMBRADO	23.741 €	0	6
JARDINERÍA	20.838 €	0	18
PISCINA	19.335 €	5	4

Algunas medidas de personal femenino a destacar en 2019 fueron:

- Contratación de una mujer como Responsable de PRL.
- Ascenso interno de una encargada de servicio al cuerpo técnico CRM.
- Ascenso interno de administrativo de PRL a técnico administrativo.
- Traslado interno de dos operarias de Limpieza de Edificios que pasan al Servicio de Limpieza Viaria.
- Gestión del Talento. El plan de apuesta de carrera se aplica a dos mujeres y un hombre.

## OBJETIVOS ÉTICA Y LEGALIDAD 20-21

1	La inclusión del Código Ético de una manera “didáctica” en la comunicación interna y los procesos de acogida de la empresa.
2	Actualización de las Políticas de Sercomosa en materia de ética y cumplimiento legal.
3	Ampliar las funciones de nuestro Canal Ético a otros Grupos de Interés externos a Sercomosa.







DIALOGA Y  
COMUNICA

# PROYECTO SERCOMOSA DIALOGA Y COMUNICA

El Objetivo de este Proyecto es mejorar la percepción de nuestros Grupos de Interés sobre nuestras actividades y servicios, así como de nuestra manera de trabajar abierta, dialogante y transparente. Para ello se

han habilitado diversas vías de comunicación e información, que detallamos a continuación.

## NUESTRA PRESENCIA EN REDES SOCIALES



### Community Manager

Se ha creado la figura de Community Manager, que se ocupa de recopilar noticias sobre Sercomosa, informar de nuestras actuaciones destacables, concienciar en materia medio ambiental y social, y de mantener informados a todos nuestros Grupos de Interés de la actualidad de nuestra empresa.

### Twitter - Incidencias de Suministro (@Sercomosa)

Canal de twitter en el que los usuarios de Sercomosa podrán conocer la última hora de los cortes programados y de las incidencias de suministro. En cada comunicación se incluye un enlace para nuestro Visor Web de Consulta de Incidencias de Suministro.

### Twitter - Sercomosa News (@SercomosaN)

Canal de twitter que difunde publicaciones relativas al medioambiente, agua, entorno urbano, así como campañas informativas, que garantiza una información actualizada del desempeño de la empresa.



## VISOR WEB DE CONSULTA DE INCIDENCIAS DE SUMINISTRO



Dentro de esta apuesta por la digitalización, y en un ejercicio de transparencia y de mejora de las prestaciones al ciudadano, hemos desarrollado el diseño funcional de un visor web para la gestión de los servicios sobre un mapa de posicionamiento, a través de un Sistema de Información Geográfica que permite visualizar y gestionar en tiempo real las redes de abastecimiento de aguas de consumo, alcantarillado y pluviales de Molina de Segura.

Esta herramienta se complementa con una toma de datos realizada por técnicos directamente en campo. Se mantiene una monitorización constante de las redes y

permite asociarles programas para su simulación, mejora y mantenimiento de actualización inmediata.

Con la implantación de esta tecnología, Sercomosa ha conseguido optimizar la recogida y gestión de la información, permitiendo el almacenamiento de datos en varias geodatabases que pueden ser integradas con los demás sistemas corporativos de forma que se pueda prestar un servicio mejor y más ágil al ciudadano.

## CUIDA MOLINA

Una app puesta a disposición de la ciudadanía por el Ayuntamiento de Molina de Segura y Sercomosa que permite notificar avisos de incidencias en la vía pública de cualquier servicio municipal, consultar el estado en el que se encuentra el proceso de dicha incidencia y comprobar su resolución.

<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>2.478</b>
Nº Incidencias Solucionadas	2.379
Nº incidencias Pendientes	5
Nº Incidencias No Válidas	103

## PORTAL DE FACTURA ELECTRÓNICA – <https://portal.sercomosa.es/clientes/>

Desde este portal, la ciudadanía podrá acceder a sus facturas para consultarlas y descargarlas. El abonado también puede realizar otras gestiones como autolectura, cambio de domicilio de notificaciones y consultar el Reglamento de Suministro y Saneamiento y

las tarifas.

4.497 abonados/as están ya suscritos al portal de factura electrónica.

## BUZÓN DE SUGERENCIAS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

<https://www.sercomosa.es/contacto/>

El ciudadano tiene a su disposición un buzón de sugerencias y un portal de solicitud de información en la web de Sercomosa.

## PROYECTO CONTACTA

En 2019 se ha iniciado el proyecto de puesta en marcha de un nuevo Centro Contacta, previsto su inicio para 2020. Se trata de un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal; un teléfono, un email y un servicio de chat. Todos centralizados y cuya actividad es la recepción y emisión de información, realizándose de manera rápida y con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano/a y nuestros agentes.

Ofrecerá al cliente un nuevo concepto de gestión para facilitar el proceso de consultas y resolución de incidencias, así como algunos trámites de la forma más cómoda posible para el ciudadano/a.

## OBJETIVOS DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN 20-21

1	Proyecto Contacta
2	Diálogo abierto de manera periódica y “en corto” con los principales grupos de interés de Sercomosa.
3	Establecer vías de comunicación interna con trabajadores/as sobre asuntos importantes de la empresa que les puedan afectar.
4	Plan de comunicación de asuntos materiales a los principales grupos de interés.
5	Uso y mejora del proceso de digitalización de la empresa que favorezca la comunicación y diálogo con grupos de interés.







# REFERENTE EN EL SECTOR DEL AGUA

# PROYECTO SERCOMOSA REFERENTE EN EL SECTOR DEL AGUA

El Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado es el servicio con mayor peso específico de Sercomosa. Nuestros Grupos de Interés han valorado importante que Sercomosa sea un referente en el Sector de la gestión del agua a todos los niveles.

A continuación, destacamos los logros y actuaciones más destacables en 2019 en el marco del agua.

## PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS EN 2019.



### Rendimiento Técnico Hidráulico 91,34%

El Rendimiento Técnico Hidráulico de la red de abastecimiento es el indicador fundamental para determinar si el nivel de control y gestión de los caudales distribuidos a población es adecuado. En Sercomosa realizamos una evaluación constante de este parámetro para poder determinar los volúmenes de agua no registrada y por tanto adoptar aquellas medidas necesarias para minimizar su cuantía.

Estamos orgullosos de nuestros resultados en Rendimiento Técnico Hidráulico, alcanzando en el año 2019 un porcentaje de 91,34%. Este resultado es la suma de todos los esfuerzos realizados en control de redes, renovación constante, búsqueda y reparación de fugas, control de fraudes, aplicación de las últimas tecnologías, revisión de procesos, autoanálisis de resultados y mejora continua.





## Panel de control y vigilancia sanitario del agua de consumo

Dentro del Plan de Control y Vigilancia Sanitario del Agua de Consumo en el municipio de Molina de Segura, hemos analizado las muestras de agua, y realizado los controles diarios de la desinfección en depósitos y redes de distribución siguientes:

Examen Organoléptico	4.300
Análisis de control	254
Grifo Consumidor	101
Determinación de Legionella	331
Trihalometanos	40
Metales pesados + impermeabilizantes	30
Análisis completo	49
Control de la desinfección	14.873
Determinación de Radiactividad	13

Las determinaciones analíticas incluyen los parámetros físico-químicos y microbiológicos establecidos por el R.D 140/2003, y los correspondientes al control de

radiactividad contemplados en el Anexo X del R.D. 314/2016.



## Gestión de las EBAR's financiadas por ESAMUR

Toda el agua residual del municipio discurre por la red de alcantarillado hacia tres grandes Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales financiadas con cargo al canon regional de saneamiento y recogidas en el Convenio ESAMUR-Ayuntamiento de Molina.

Estas tres estaciones principales de bombeo impulsan las aguas residuales a la EDAR Molina Norte para su tratamiento:

- E.B.A.R. La Ermita
- E.B.A.R. El Romeral
- E.B.A.R. Colector Norte

DEPURACIÓN	2019
<b>Estación Bombeo Aguas Residuales La Ermita</b>	
Caudal Bombeado (m3/día)	15.500
Bombeo	3 Bombas de 315 kW
Longitud Impulsión (m)	8.719
<b>Estación Bombeo Aguas Residuales El Romeral</b>	
Caudal Bombeado (m3/día)	1.343
Bombeo	3 Bombas de 155 kW
Longitud Impulsión (m)	5.115
<b>Estación Bombeo Aguas Residuales Molina Norte</b>	
Caudal Bombeado (m3/día)	3.024
Bombeo	3 Bombas de 18,5 kW
Longitud Impulsión (m)	2.755

## INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL ÁMBITO DEL AGUA



Hoy en día, somos conscientes de que estamos en una transición producida por una revolución digital que está impactando de manera importante en la toma de decisiones en materia de abastecimientos de agua, por lo que nuestra apuesta debe ser más exhaustiva en el aseguramiento del control del riesgo, sobre todo, a partir del RD 902/2018.

Por ello, en Sercomosa utilizamos las últimas tecnologías disponibles en el mercado para este sector (software, equipos de detección y localización fugas, cámaras de tv para detección de averías y consumos no autorizados, registradores de caudal y presión, etc.

## Multiparametrización en continuo de parámetros de calidad en la red de agua de consumo

Contamos con unidades remotas de control que se hallan instaladas en distintos puntos de toda la red de distribución, las cuales nos informan en tiempo real de parámetros tales como: Cloro Residual Libre, pH, Temperatura, Turbidez, Conductividad Eléctrica y Potencial Redox.

Estas estaciones multiparamétricas nos ayudan a la hora de tomar decisiones y gestionar el riesgo de nuestro abastecimiento.



## Multiparametrización en continuo de caudal en la red de agua de consumo

Consiste básicamente en la instalación de registradores de caudal y presión en los sectores más importantes y representativos de la red de abastecimiento del municipio, así como en los grandes consumidores. Los

registradores de caudal y presión miden estos parámetros de la red con el propósito principal de conocer estos parámetros:

- **Presión:** ayuda a proporcionar información al usuario, a tener la red en unos parámetros óptimos según lo que estable el código técnico de la edificación para el correcto funcionamiento de las instalaciones privada (entre 1.5 y 5.5 kg/cm<sup>2</sup>) e incluso también sirve ante la detección de una posible rotura (especialmente las de carácter grave).
- **Caudal:** enfocado exclusivamente al control del suministro y la búsqueda de fugas. A su vez la instalación de estos elementos también en los grandes consumidores sirve también como dato indicativo para la búsqueda de fugas en los sectores a los que pertenecen estos grandes consumidores a la vez que puedes proporcionar cierta información a estos clientes: caudal suministrados, control del buen estado del contador, detectar fugas interiores, etc.

El proyecto de multiparametrización de caudal y presión abarca ya el 95% de la red de distribución, contando

con 154 macromedidores telecontrolados de la marca Microcom controlados vía GPRS y radio.



## Sectorización hidráulica en toda la red de abastecimiento

Para el control de los caudales distribuidos, es de especial importancia disponer de una adecuada sectorización hidráulica de toda la red de abastecimiento. Esta sectorización facilita el control del rendimiento parcial de cada sector, así como la planificación y ejecución las campañas de localización de fugas, como herramienta para evitar pérdidas de

agua, daños a terceros, la programación de renovación de redes, etc.

Contamos con 337 sectores supervisados por contadores de control.

## Sistema de Información Geográfica (GIS)

Nuestro GIS nos permite optimizar la gestión de la información, permitiendo el almacenamiento de datos en una única geodatabase, que puede ser integrada con los demás sistemas corporativos.

En 2019 se ha puesto en marcha el modelo hidráulico de abastecimiento y en 2020 se trabajará también en el modelo hidráulico de saneamiento.

En la actualidad, Sercomosa está utilizando como parte de su sistema la plataforma tecnológica basada en la tecnología de los productos de ESRI España Soluciones Geoespaciales, S.L., basado en el acuerdo SUELA (Small Enterprise License Agreement) como sistema base de datos que georreferencia los elementos.

## Cartografía de redes de alcantarillado y pluviales

Contamos con una cartografía detallada del trazado de las redes de alcantarillado y pluviales del municipio, formado por colectores, pozos de registro e instalaciones de bombeos.

## Sistema de telecontrol y telemando

Permite un control de las instalaciones en tiempo real y anticipar las actuaciones y conservación y mantenimiento para evitar vertidos.

## OBJETIVOS DE MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DEL AGUA 20-21

1	Mantener o mejorar el Rendimiento Técnico de Redes.
2	Plan sanitario de redes que incluirá evaluación de riesgos de infraestructuras de agua de consumo.
3	Proyecto sobre el control de presiones en la red: instalación de automatismos de presión día/noche en la red.
4	Modelo Hidráulico de Abastecimiento de Agua de Consumo
5	Implantación del Modelo Hidráulico de Saneamiento
6	Publicación del Polígono de Corte (2ª Fase-comunicación directa a los abonados/as afectados vía sms y emails).
7	Plan de Emergencias de los servicios de Agua y Saneamiento para Molina de Segura.
8	Plan Director del sistema de abastecimiento y distribución de Agua de Consumo de Molina de Segura.





REFERENTE  
EN RSU

# PROYECTO SERCOMOSA REFERENTE EN LA RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

Nuestros Grupos de Interés han considerado que Sercomosa debe ser una empresa referente en su gestión de la recogida selectiva de residuos urbanos. Hemos apostado por la implantación de las mejores

tecnologías disponibles en el mercado para ofrecer la máxima calidad en la recogida selectiva de los residuos de Molina de Segura.

## NUEVO SISTEMA BILATERAL DE RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS



Un sistema innovador, pionero en la Región de Murcia, que permite a nuestros camiones la recogida de los contenedores a ambos lados de la vía mediante un brazo-pluma robotizado. Las últimas tecnologías aplicadas a nuestros vehículos permiten, de forma

totalmente automatizada, tener un menor impacto ambiental, reducir las molestias a los vecinos y mejorar las condiciones de trabajo del conductor:

- Reducción de las emisiones atmosféricas. Los primeros dos camiones adquiridos en 2019 son EURO 6. Para las siguientes fases de implantación todos los vehículos serán con Gas Natural Comprimido (GNC), que apenas produce emisiones (Para las primeras dos fases de implantación no fue posible el GNC por no existir todavía gasineras en Molina de Segura).
- Menor emisión de ruidos. Sistemas nuevos tecnológicamente reducen la contaminación acústica respecto a los tradicionales. Además el sistema de recogida no golpea el contenedor al vaciarlo reduciendo así las molestias.

Los contenedores también suponen grandes ventajas para el ciudadano:

- La imagen más actual, con líneas y colores que guardan simetría y estéticamente más amables con el entorno urbano. También facilitan y fomentan el reciclaje.
- Más limpios, modernos y cuentan con los sistemas más cómodos para los usuarios.
- Contenedores de mayor volumen. Esto supone que el ciudadano tendrá menos puntos de contenerización en las calles. Aunque tienen más capacidad ocupan menos espacio por su posición adyacente contenedor con contenedor.
- Metálicos, más robustos y duraderos. Además son totalmente reciclables al final de su vida útil.



Para informar a la ciudadanía de la implantación de este nuevo sistema se realizó una demostración en vivo del camión y el sistema de recogida, y se repartieron polidípticos e imanes con información del servicio y fomento del reciclaje durante los actos de Sercomosa del Día Mundial del Agua.

**SERCOMOSA**

+34 968 64 26 28 | [www.sercomosa.es](http://www.sercomosa.es)  
[atencioncliente@sercomosa.es](mailto:atencioncliente@sercomosa.es)  
[@Sercomosa](https://www.facebook.com/Sercomosa)

*CON ENTORNO URBANO PARA TI*

**SERVICIOS URBANOS DE MOLINA DE SEGURA**

**CONTENEDOR FRACCIÓN RESTO**

**HORARIO**  
20:00  
22:00

- No cambiable de color!
- Restos de comida, pañales, toallitas, perchas, restos de limpieza, servilletas, compresas, cubos, fregonas,...
- Nunca restos de jodas, cartones o envases.
- Ahora con pedal, más cómodo e higiénico.

**“** Siempre con bolsa, siempre dentro del contenedor. **”**

**CONTENEDOR ENVASES LIGEROS**

- Envases de plástico: Botellas de refresco, de productos de limpieza, cremadores y bandederos de alimentos, Sernis de yogurt, Salamis, Kikos, Embutidos de puerco, Corcho blanco.
- Latas de conservas, Jellies, Legumbres, envases de té y té.

**“** No depositar: Cables, Vidrios, Sopas ni Juguetes. **”**

**NUEVO SISTEMA BILATERAL DE RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS**

**Ayuntamiento de Molina de Segura** | **SERCOMOSA**

**FASE 1 DE IMPLANTACIÓN**

**NUEVOS CONTENEDORES**

- Estética urbana.
- Favorecen la separación doméstica.
- Más cómodos para ti.
- Menos contenedores con mayor capacidad.
- Más limpios.
- Más duraderos.

**por una Molina de Segura más bonita!!**

**NUEVOS VEHÍCULOS DE RECOGIDA**

**“** Sistema de recogida robotizado con tecnología Smart. **”**

**“** Menos ruidos. **”**

**“** Menos contaminación atmosférica. **”**

**CUIDAMOS MOLINA DE SEGURA**

**“** Nuevo sistema bilateral de recogida de residuos urbanos. **”**

**“** Un sistema innovador con la mejor tecnología disponible, siendo Molina de Segura pionera en su implantación en la Región de Murcia. **”**

**“** Los residuos son uno de los principales retos del siglo XXI en la lucha contra el cambio climático. **”**

**Necesitamos tu colaboración. Es lo más importante.**

**CONTENEDOR PAPEL Y CARTÓN**

- Depositar sólo papel y cartón.
- No depositar basura, ni restos de embalajes plásticos.
- Ahora con la boca más ancha.
- Más cómodo para ti.

**“** Siempre doblados, siempre dentro del contenedor. **”**

**EL ECOPARQUE MUNICIPAL**

**“** Para todos aquellos residuos domésticos que no se depositan en los contenedores. **”**

**RESIDUOS ACEPTADOS:**

- Plásticos
- Vidrios
- Cerámicas
- Pinturas
- Aceites
- Productos de limpieza
- Productos de jardinería
- Productos de mantenimiento
- Productos de belleza
- Productos de higiene
- Productos de cocina
- Productos de limpieza
- Productos de mantenimiento
- Productos de belleza
- Productos de higiene
- Productos de cocina

**628 312 337**

**ESPASO DE MONTAJE**

**FRECUENCIA RECOGIDA RESTO**

**MEJORAS 2019**

- **URBANIZACIONES.** Aumenta 1 día la frecuencia de recogida, ahora también los Domingos.
- **POL. INDUSTRIALES.** Aumenta 1 día la frecuencia de recogida, ahora también los Miércoles.
- **ENVASES LIGEROS.** Aumenta 1 día la frecuencia de recogida, ahora también los Lunes.

**SERVICIO GRATUITO DE RECOGIDA DE ENSERES A DOMICILIO**

**“** Llama al servicio de recogida a domicilio y la retiraremos directamente en tu casa. **”**

- No saques tus enseres a la calle.
- Muebles, sofás, colchones, electrodomésticos.

**606 205 000**

**RECOGIDA DEL CARTÓN COMERCIAL**

**“** Recogida del cartón producido en las zonas comerciales. **”**

**“** Los establecimientos deberán sacar los cartones siempre doblados, en el siguiente horario: **”**

**13:00 a 14:00**  
**20:00 a 22:00**  
**Lunes a Sábado**

**7 DÍAS A LA SEMANA**

**6 DÍAS A LA SEMANA**

**5 DÍAS A LA SEMANA**

**3 DÍAS A LA SEMANA**



Durante 2019 se han realizado las Fases 1 y 2 del Proyecto de Implantación, con resultados muy positivos y buena aceptación por parte de los ciudadanos/as y nuestro cliente el Ayto. de Molina de Segura:

#### FASE 1:

- 2 camiones recolectores bilaterales  
Dulé Sistem de la marca Palvi.
- 67 Contenedores para Fracción Resto.
- 53 Contenedores para Envases Ligeros.
- 38 Contenedores para Papel-Cartón.

Se implanta en las zonas y vías de mayor densidad de población del casco de Molina de Segura y se recoge en rutas nocturnas: Zona Centro, Avda. de Madrid, Avda. Gutiérrez Mellado, C/ Serrerías y Barrios de Punta del Lugar, La Ermita y San Roque.

#### FASE 2:

- 123 Contenedores para Fracción Resto.
- 97 Contenedores para Envases Ligeros.
- 7 Contenedores para Papel-Cartón.

Se implanta en zonas y vías periféricas del pueblo de Molina de Segura y se recoge en rutas diurnas: Barrios de La Molineta, San Antonio, San Miguel, Las Yeseras y Balsa del Lino, C/ García Lorca y Urbanización Casa Ros.

#### FASE 3 (Prevista para 2020):

Para la Fase 3 en 2020 hay prevista la adquisición de 2 camiones de recogida bilateral, un módulo bilateral de lavado de contenedores y dos camiones de carga trasera, todos ellos propulsados por GNC, y 220 contenedores.



## GESTOR DE FLOTAS

Entre 2018 y 2019 se ha puesto en marcha la plataforma Ecosat de geolocalización de flotas para los Servicios de RSU y LV. Estos servicios son los de mayor movilidad de Sercomosa, con numerosos vehículos y personal en continuo movimiento en diferentes horarios 365 días al año. El control de la eficiencia de los trabajos realizados es fundamental.

Esta herramienta multiplica la información que se tiene de los trabajos realizados, aumenta el control sobre el servicio por parte de responsables y encargados y agiliza los procesos de control y consecución de tareas. A la larga supone un ahorro de combustible y de medios, una mejora de rendimientos y productividad, y

un aumento de la información disponible para la empresa y para el ciudadano.

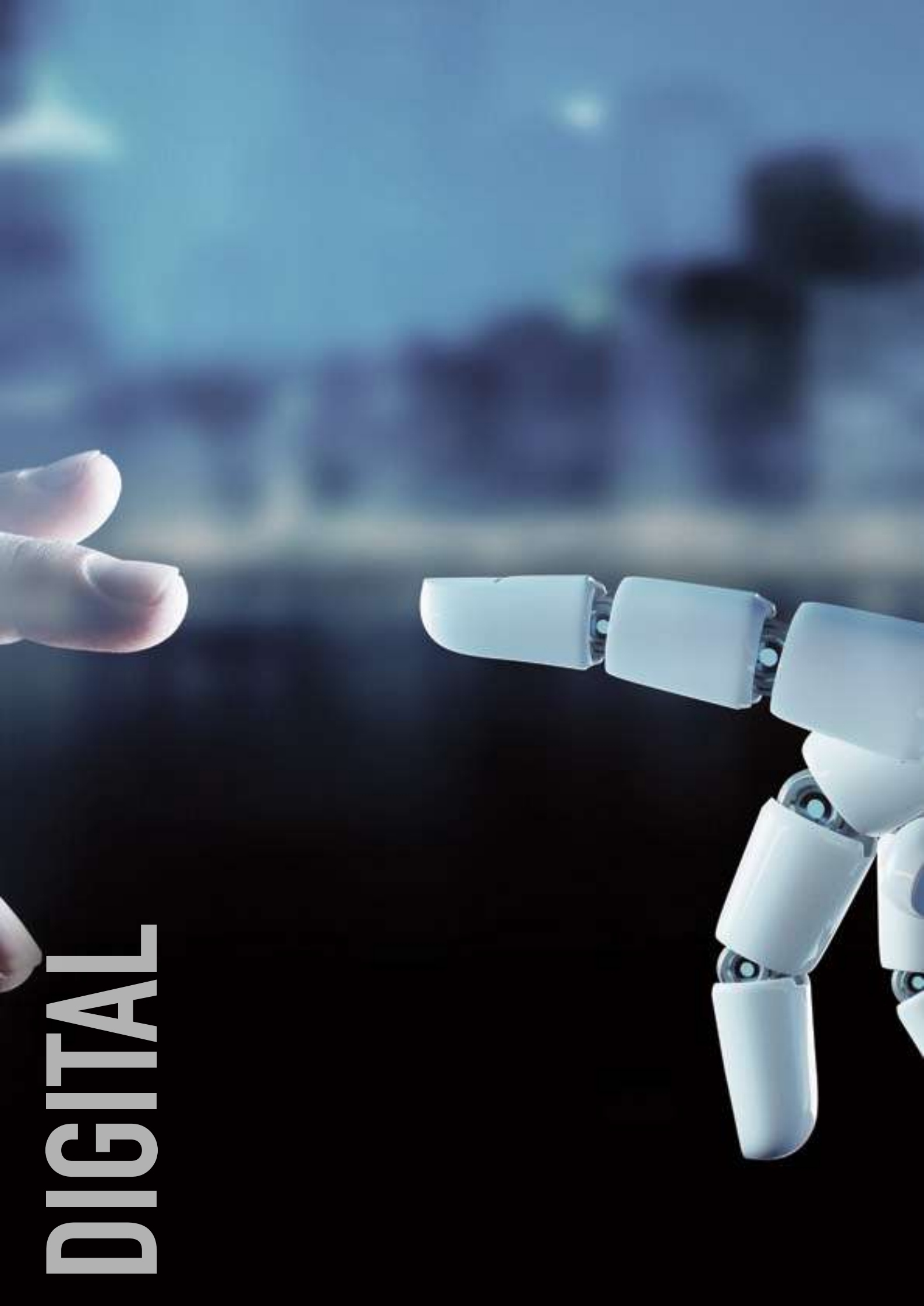
Se han instalado GPS en las flotas de camiones, barredoras, vehículos ligeros y carritos de barrido de Limpieza Viaria y RSU.



## OBJETIVOS DE MEJORA CONTINUA DE LA RECOGIDA SELECTIVA 20-21

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Proyecto de implantación del nuevo sistema de recogida bilateral (Fase 3). |
| 2 | Proyecto de renovación de la flota de vehículos de RSU.                    |





**DIGITAL**

# PROYECTO SERCOMOSA DIGITAL

La necesidad de un modelo de negocio digital, ligado al plan estratégico de la dirección, es una de las principales apuestas de Sercomosa para los próximos años. En Sercomosa estamos convencidos de la necesidad de adoptar un modelo de negocio digital para ser palanca de progreso ante la actual evolución tecnológica del sector empresarial. Este reto nos lleva a

realizar un análisis pormenorizado de nuestros servicios y así evaluar las diversas soluciones para lograr satisfacer las demandas de los clientes y del mercado en el que nos movemos.

## ERP PARA CONTABILIDAD Y FINANZAS

Hemos implantado un ERP en el Departamento de Contabilidad, el SAP Business One, que se basa en una arquitectura de software que facilita e integra la información contable.

Esta herramienta aporta mejoras en procesos de negocio, manejo de inventarios, control de presupuesto, cadena de suministro, aporta información en tiempo real para la toma de decisiones, establecimiento de indicadores, aporta movilidad y aumenta la eficiencia y rentabilidad del trabajo.

## SISTEMA DE REGISTRO LABORAL

En Sercomosa hemos puesto en marcha sistemas de registro de jornada laboral a raíz de la Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

Esta legislación busca asegurar el cumplimiento de los horarios en el trabajo, además de evitar abusos laborales y fraudes por parte de las empresas por no pagar o compensar las horas extras y en Sercomosa reconocemos las ventajas de gestión que aporta.

La gran mayoría de trabajadores/as comienza y acaba su jornada laboral en alguna de las instalaciones principales de Sercomosa. Se ha instalado en todas ellas equipos de reconocimiento facial y huella dactilar.

El servicio con mayor número de personal y que trabaja fuera de nuestros centros es el de Facility Services. Para este servicio se ha implantado el sistema de registro Tam Tam. El trabajador/a realiza una llamada desde un teléfono ubicado en su lugar de trabajo al comenzar y al finalizar sus tareas. Esta llamada queda registrada en una base de datos consultable.

## MÁS AVANCES EN DIGITALIZACIÓN

Son muchos los avances en digitalización que se han implantado o avanzado en 2019 y que se explican en otros apartados de la presente memoria. Los resumimos aquí:

- **Nuestra nueva web** (Apdo. Proyecto Sercomosa transparente).
- **Sistema de Control de Cumplimiento Legislativo** (Apdo. Proyecto Sercomosa ética y legal).
- **Nuestra Presencia en Redes Sociales** (Apdo. Proyecto Sercomosa dialoga y comunica).
- **Visor Web de Consulta de Incidencias de Suministro** (Apdo. Proyecto Sercomosa dialoga y comunica).
- **Proyecto Contacta** (Apdo. Proyecto Sercomosa dialoga y comunica).
- **Multiparametrización en Continuo de parámetros de calidad en la red de agua de consumo** (Aptdo. proyecto Sercomosa referente en el sector del agua).
- **Multiparametrización en continuo de caudal y presión en la red de agua de consumo** (Apdo. Proyecto Sercomosa referente en el sector del agua).
- **Sistema de Información Geográfica** (Apdo. Proyecto Sercomosa referente en el sector del agua).
- **Gestor de Flotas** (Apdo. Proyecto Sercomosa referente en la recogida selectiva de residuos).

## OBJETIVOS TECNOLÓGICOS 20-21

1	Implantación de un sistema de colas inteligentes en el Centro Contact@ para la mejora de la atención desde el Front Office.
2	Implantación del sistema de gestión de órdenes de trabajo en Agua y Alcantarillado.
3	Implantación de un sistema de pago online y desarrollo de mejoras en la oficina virtual del portal de facturación para contemplar estado de las facturas.







SOSTENIBILE

# PROYECTO SERCOMOSA SOSTENIBLE

La aceleración del cambio climático es un hecho evidente, constatado por la comunidad científica mundial. Hay numerosos indicadores que se pueden observar tanto a nivel global como en nuestro día a día. Un claro ejemplo en la Región de Murcia son los temporales (concretamente la Dana ocurrida en septiembre), la degradación del Mar Menor, las alarmas por altos niveles de contaminación, la desertificación, aparición de especies invasoras, y un largo etc.

Un objetivo primordial en la política de Sercomosa es la contribución a la lucha contra el cambio climático tratando de aplicar en todos sus servicios las bases del Desarrollo Sostenible y la Economía Circular.

El Principio de Precaución es aplicado de forma generalizada en todas nuestras actividades, teniendo en cuenta la reducción de consumos, de producción de residuos, de emisiones atmosféricas, de vertidos, de

ruidos y la concienciación tanto de nuestro personal como de la sociedad molinense en su conjunto.

En 2019 ocurre el fenómeno meteorológico DANA produce daños catastróficos en el Municipio de Molina de Segura. Mostramos un apartado especial donde exponemos los principales daños, las medidas que se adoptaron y los costes que supuso este claro ejemplo de que el cambio climático nos afecta a todos a nivel global y se deben tomar medidas en consecuencia a todos los niveles.



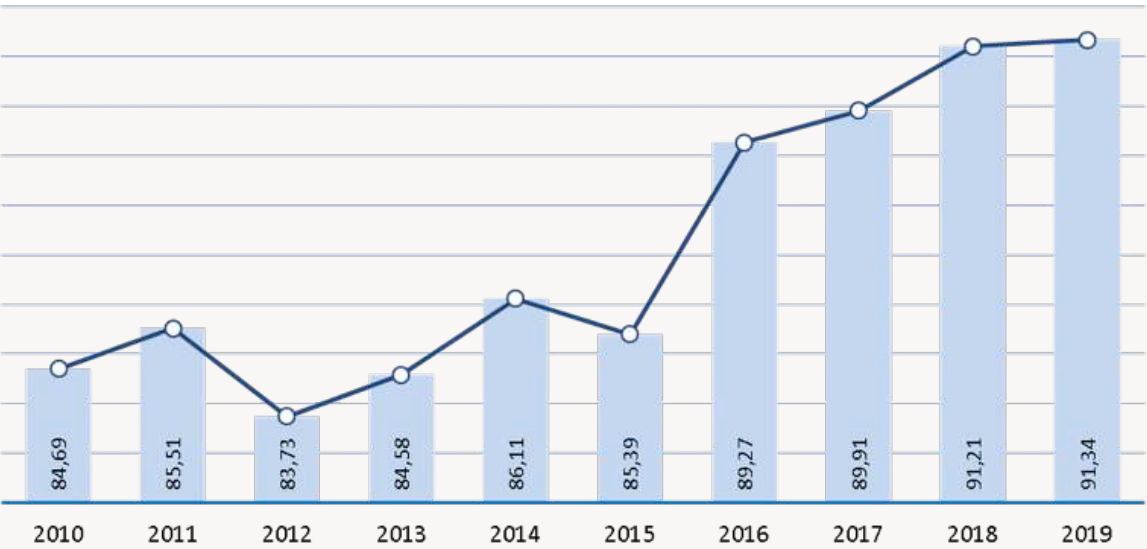
# DATOS MEDIO AMBIENTALES RELEVANTES DE CADA SERVICIO



A continuación detallamos datos e información relevante a medidas y actuaciones de Sercomosa y de la población de Molina de Segura que tienen impacto (positivo o negativo) en el medio ambiente.

## Abastecimiento y Distribución de Agua de Consumo.

Rendimiento hidráulico de la red **91,34%**



## Alcantarillado y pluviales

### CONSUMO DE AGUA CAMIONES DE SANEAMIENTO (M3)

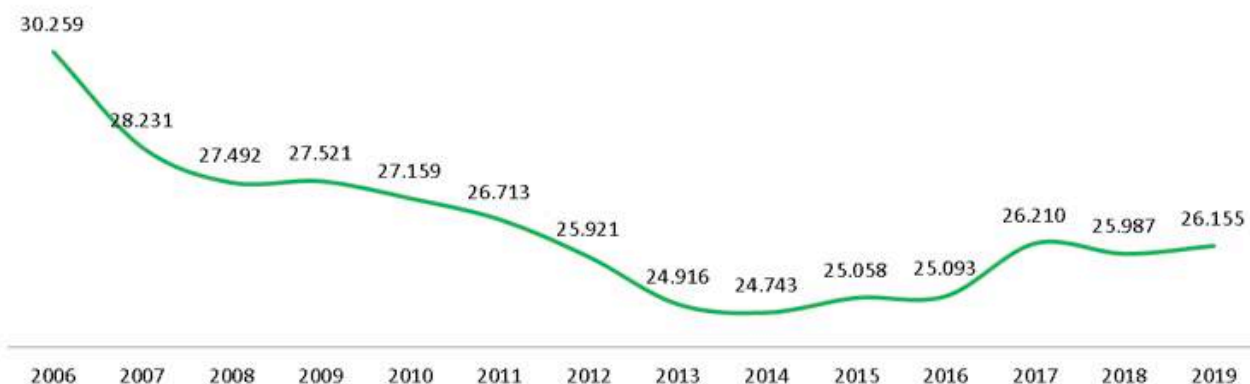
2018	2019
2.984	2.876

## RSU

## Recogida Selectiva en Molina de Segura

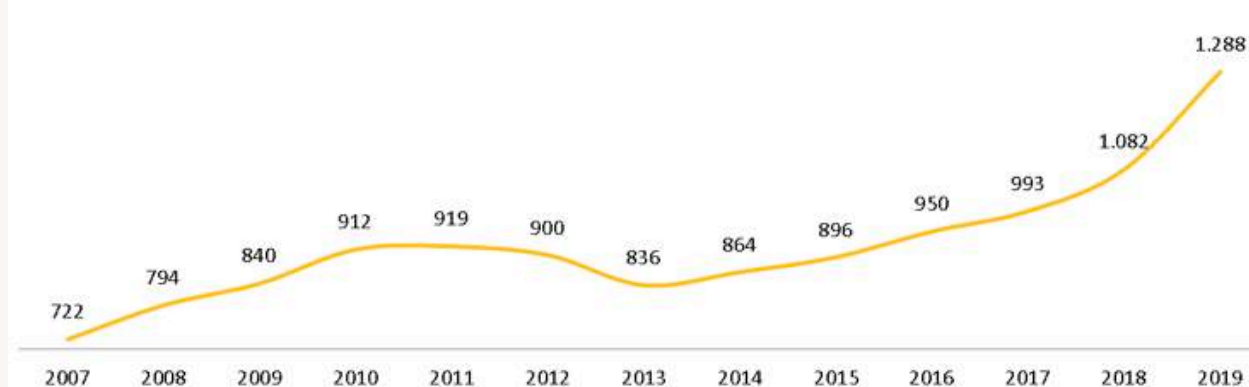
FRACCIÓN	TN/AÑO	KG/HAB/DÍA
Resto	26.155	0,953
Envases Ligeros	1.288	0,047
Papel-Cartón	1.186	0,037
Voluminosos	848	0,030

## TONELADAS/AÑO DE FRACCIÓN RESTO



Evolución Fracción Resto 18-19 0,65%

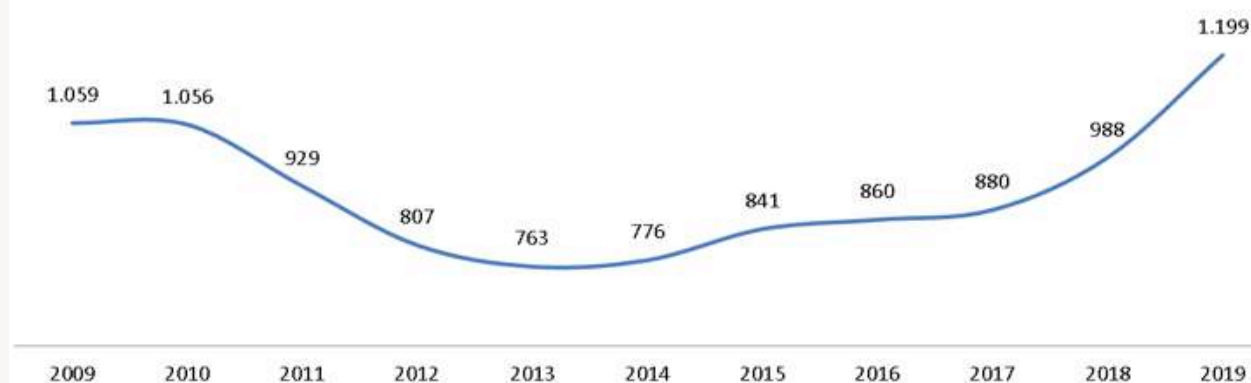
## TONELADAS/AÑO DE ENVASES LIGEROS



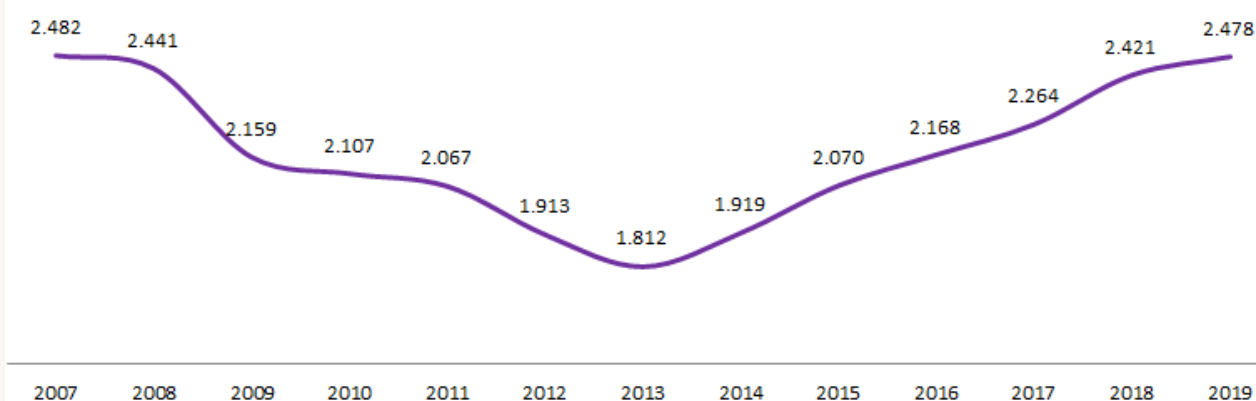
Evolución envases ligeros 18-19 19,06%

**% DE IMPROPIOS EN ENVASES LIGEROS**

2018	2019
28,92 %	22,49 %

**TONELADAS/AÑO DE PAPEL-CARTÓN**

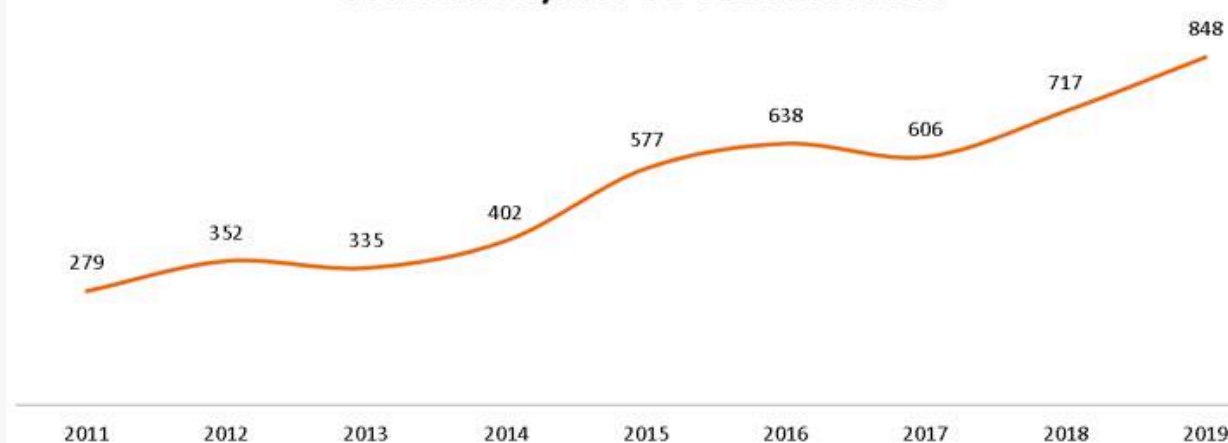
Evolución papel-cartón 18-19 **21,36%**

**TONELADAS/AÑO DE INDUSTRIALES**

Evolución residuos industriales 18-19 **2,39%**



## TONELADAS/AÑO DE VOLUMINOSOS



### Evolución voluminosos 18-19 **18,32%**

En la Fase 1 de implantación del Nuevo Sistema de Recogida Bilateral se han adquirido dos camiones recolectores con tecnología EURO 6, que reducen las emisiones atmosféricas.

Los contenedores adquiridos en las Fases 1 y 2, llevadas a cabo en 2019, son completamente metálicos y por lo tanto 100% reciclables.

### CONSUMO DE AGUA LAVADO DE CONTENEDORES (M3)

2018	2019
2.602	2.025

### Ecoparque

#### RESIDUOS PRINCIPALES DEL ECOPARQUE 2019 (Tn)

Papel/ cartón	Metales	Plásticos	Vidrio	Madera	Tejidos y Ropa
13,3	30,5	3,9	27,2	117,6	6,4
Aceites y grasas	Residuos químicos	RAEES	Pilas	Voluminosos	Escombros
2,3	1,5	69,0	0,8	77,6	1.608,5

## Limpieza Viaria

En 2019 se ha adquirido 1 soplador eléctrico que reduce el nivel de emisiones directas a la atmósfera y la contaminación acústica. En total Limpieza Viaria dispone de 6 sopladores eléctricos.

### CONSUMO DE AGUA (M3)

2018	2019
2.900	2.728

### RESIDUOS LIMPIEZA VIARIA

Cantidad 2019 (tn)	Evolución 18-19
942,94	-4,60 %

### RESIDUOS MERCADEO

Cantidad 2019 (tn)	Evolución 18-19
285,66	12,88 %

## Jardinería

### RESIDUOS DE PODAS MUNICIPALES

#### Cantidad 2019 (tn)

314,94

Sercomosa realiza la conservación y mantenimiento de los Espacios Naturales de Molina de Segura. La Dirección Técnica de los trabajos a realizar, así como su coordinación dependen directamente de los Servicios Técnicos Municipales del Ayuntamiento de Molina de Segura.

Espacios naturales atendidos son:

Sotos del Río Segura	Lagunas de Campotéjar	Senderos Naturales
Corredor de la Fuente	Parque Ecológico Vicente Blanes	Vía Verde
Itinerario Ecoturístico Los Cordeles	Mirador del Humedal La Poza (El Rellano)	Vivero municipal
Humedal Fuente del Chorrizo	Aula de la Naturaleza Alto de El Rellano	Rambla de los Calderones
Humedal Fuente del Setenil	Rambla de las Canteras y los Calderones	Rambla de las Salinas
Rambla de las Monjas	Otras ramblas y humedales	Zonas verdes forestales municipales

Respecto a la metodología seguida para las tareas de jardinería, destacan por su impacto positivo en el medio ambiente las siguientes:

- Utilización de agua regenerada.
- Sistemas de riego programados, automatizados, telecontrolados y telemandados.
- Xerojardinería, fomentando el uso de plantas autóctonas para conseguir espacios verdes sostenibles, con un consumo de agua acorde con las condiciones climatológicas.
- Limitaciones en el uso de especies vegetales.
- La optimización del uso de fitosanitarios.
- La optimización del uso de abonos.

En 2019 se han adquirido 2 sopladores eléctricos que reducen el nivel de emisiones directas a la atmósfera y

la contaminación acústica. En total Jardinería dispone de 5 sopladores eléctricos.

## Alumbrado

Los puntos de luz del municipio de Molina de Segura que mantiene Sercomosa, ordenados por tipología.

Lámparas	Uds.
Vapor de sodio	18.916
LED	862
Fluorescentes	567
Mercurio con halogenuros metálicos	343
Vapor de mercurio	222



## FAROLAS SOLARES

Instalamos para el Ayto. de Molina de Segura un nuevo modelo de farola de elevadas prestaciones y diseño contemporáneo que utiliza la radiación solar capturada durante el día para cubrir su consumo eléctrico durante la noche, enmarcado dentro del proyecto STILORMADE, financiado por la Unión Europea en el marco del Programa HORIZONTE 2020 para el impulso de la investigación y la innovación según el Acuerdo de Cesión N° 737884. Se instala junto a la Biblioteca Salvador García Aguilar.



### Sercomosa

#### Residuos producidos por la propia actividad de Sercomosa

TIPO	TN/AÑO
Peligrosos	12
No Peligrosos	152

## HUELLA DE CARBONO



A continuación se muestran las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) emitidas en el año 2019, medidas en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> y calculados según los factores de emisión publicados por

el MITECO.

Se compara con las emisiones del año anterior y se detalla la evolución seguida:

Tipos de Emisión		Emisiones de GEIs (t CO <sub>2</sub> -e)		Evolución
		2018	2019	
ALCANCE I	Emisiones fijas	85,60	223,28	160,8 %
	Emisiones móviles	1111,94	1160,60	4,4 %
	Emisiones fugitivas	60,51	20,91	-65,4 %
ALCANCE II	Consumo eléctrico	1113,60	1125,09	1,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>Emisiones Totales</b>	<b>2371,65</b>	<b>2529,88</b>	<b>6,7 %</b>

A causa fundamentalmente de los destrozos provocados por el temporal DANA, el aumento de emisiones total de Sercomosa en 2019 ha aumentado un 6,7% respecto al ejercicio anterior. Se instala un grupo electrógeno de gran potencia para el funcionamiento de la EBAR La Ermita y poder bombear todas las aguas residuales de la mayor parte de la población del municipio. Solo las emisiones de este grupo electrógeno suponen un 5,8% del total del aumento del año.

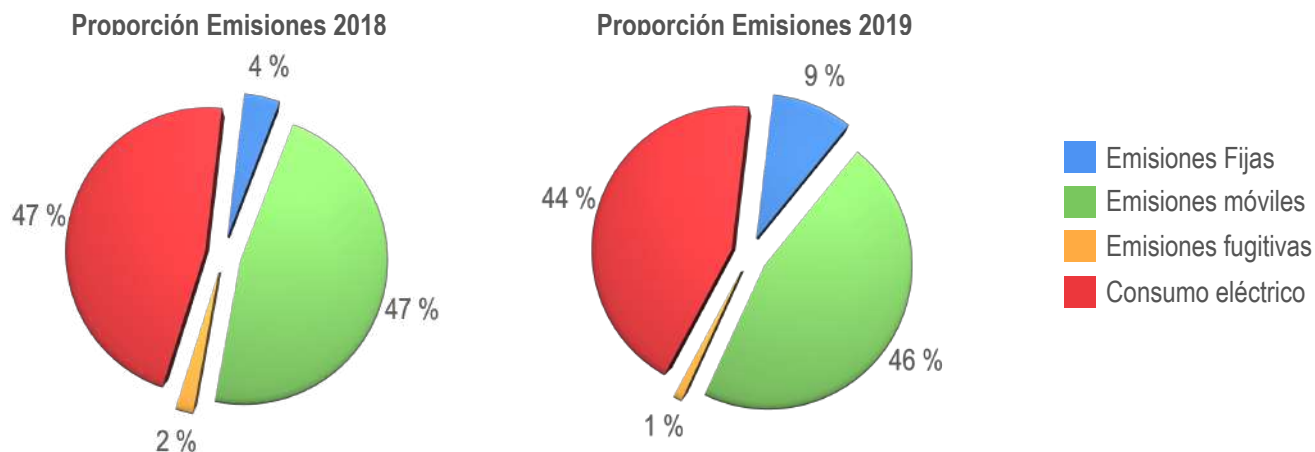
El 0,9% del aumento de emisiones restante se debe a dos factores fundamentalmente: aumento del servicio de

RSU ofrecido al Ayto. de Molina de Segura, aumentando las rutas de recogida y, por tanto, el consumo de combustible de los vehículos, y el aumento del consumo de energía eléctrica de las instalaciones EBAPs y piscina municipal.

Las Emisiones Fugitivas han presentado un resultado muy positivo al mejorar el mantenimiento y renovación de los equipos de refrigeración.



Respecto a las proporciones de cada uno de los tipos de emisiones en referencia del total emitido, se observa claramente como el porcentaje de las Emisiones Fijas ha aumentado y modificado las proporciones del año anterior:



Consumo energético	kWh 2018	kWh 2019
Generales (oficina, piscina, ecoparque y almacenes)	499.617	522.294
Estaciones de bombeo de agua potable y depósito de agua	927.537	1.041.899
Estaciones de bombeos de aguas residuales gestionadas Sercomosa	215.332	229.579
Estaciones bombeo aguas residuales gestionadas ESAMUR (Ermita, Romeral, Colector Norte)	2.287.716	1.894.145
<b>Totales</b>	<b>3.975.202</b>	<b>3.687.918</b>

Los primeros dos camiones adquiridos en la Fase 1 de la implantación de Nuevo Sistema de Recogida en 2019 son EURO 6. Para las siguientes fases de implantación todos los vehículos serán con Gas Natural Comprimido (GNC), que apenas produce emisiones (Para las primeras dos fases de implantación no fue posible el GNC por no haber gasolineras en Molina de Segura).

Como medidas principales para disminuir nuestras emisiones en el año 2020 hay previstas dos de relevancia: La adquisición de 5 vehículos propulsados por GNC. Y el estudio de compra de energía verde para las instalaciones de Sercomosa.

## COLABORAMOS CON LA CAMPAÑA “PIENSA CON LOS PULMONES”



La Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Molina de Segura, a través del Servicio de Educación Ambiental, y en colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la Federación de Municipios de la Región de Murcia, Ecoembes y Sercomosa, pone en marcha la campaña Molina piensa con los pulmones, recicla. Esta iniciativa busca concienciar, formar e informar sobre la recogida selectiva de residuos y la importancia de depositar las latas, briks y envases de plástico en el contenedor amarillo para el cuidado del medio ambiente y la calidad del aire.

Se comunica a través de mupis y cartelería distribuidas por los comercios y edificios públicos de Molina de Segura, así como la difusión en radio y prensa. También se activan diferentes acciones informativas en puntos estratégicos de la ciudad, con el objetivo de llegar al mayor número de ciudadanos/as posible y lograr así una reflexión generalizada sobre la necesidad de colaborar en la separación de residuos y la reducción de los impropios.



## COLABORAMOS CON EL PROYECTO “SALVAMOS EL MUNDO”



El proyecto medioambiental Salvemos el Mundo, lo desarrolla un grupo de alumnos y alumnas de segundo curso de Educación Primaria del Centro Educativo Los Olivos de Molina de Segura. El primer paso fue dirigirse por carta a la Alcaldesa de Molina de Segura, pidiéndole contenedores en los que Sercomosa colaboró. En segundo lugar, elaboraron y exponen un documento en

el que se explica lo que está sucediendo en nuestro planeta, en su colegio y cómo podían cambiarlo. Por último organizan una patrulla de 12 vigilantes que velen por la limpieza y reciclaje de las sustancias de deshecho que se generan en los recreos.



## ACTIVIDAD FORMATIVA “CONOCE TU HUELLA DE CARBONO”



Impartida en el Colegio Sagrado Corazón con el lema “unidos por un planeta #SinContaminaciónDelAire”. Tras la presentación de un vídeo educativo donde se muestra a los alumnos/as de 4º curso de Primaria la problemática que genera la contaminación del aire sobre el Medio Ambiente y en particular sobre el Cambio Climático y la Salud, se introduce el taller ambiental “Conoce tu huella de carbono y ayuda al Medio Ambiente”, con el principal objetivo de promover la

cultura y sensibilización ambiental. En dicho taller, el alumno/a a través de una aplicación interactiva desarrollada por Sercomosa, calcula su contribución a la huella de carbono y conoce la manera de reducirla mediante hábitos más sostenibles y la contribución de los árboles a la descarbonización y purificación del aire que respiramos.





## CAMPAÑA DE INFORMACIÓN Y FOMENTO DE LA SEPARACIÓN DOMÉSTICA SOBRE EL NUEVO SISTEMA DE RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS



Para informar a la ciudadanía de la implantación de este nuevo sistema se realizó una demostración en vivo del camión enmarcado en las actividades para la ciudadanía que llevó a cabo Sercomosa el Día Mundial

del Agua y el sistema de recogida, y se repartieron polidípticos e imanes con información del servicio y fomento del reciclaje



## PARTICIPA EN LA CAMPAÑA DE AEAS “NO ALIMENTES AL MONSTRUO DE LAS CLOACAS”



La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), en su calidad de representante español de los operadores de agua urbana en la Organización Internacional de Normalización (ISO), ha sido la encargada de promover e impulsar esta iniciativa que pretende evitar los problemas medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en los equipos de las redes de alcantarillado y estaciones depuradoras. Se está elaborando la norma internacional ISO que permita a los fabricantes verificar que sus productos son realmente desechables.





## CONCIENCIACIÓN DE LA CIUDADANÍA HACIA EL AHORRO DE AGUA



Nuestro compromiso con una gestión sostenible del ciclo del agua, también nos impulsa a realizar una labor de concienciación sobre La huella hídrica entre la población de Molina de Segura. Prueba de ello, son las

campañas que realizamos a través de nuestro twitter Sercomosa News, entre otras.

## CONCIENCIACIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE SUS RESIDUOS DOMÉSTICOS



Campañas que realizamos a través de nuestro twitter Sercomosa news, entre otras.



## EL TEMPORAL DANA



Durante los días 12, 13 y 14 de septiembre se produjo el fenómeno meteorológico del temporal "DANA". El primer día las precipitaciones acumuladas fueron de mayores de 200l/m<sup>2</sup> y originaron desbordamientos en ramblas, cañadas y también en zonas urbanas y residenciales, lo que originó cuantiosos desperfectos en infraestructuras, servicios, viviendas, enseres por inundaciones que se produjeron a todo lo largo del T.M de Molina de Segura. A este primer episodio, ya con fuertes daños originados, se le sumaron las precipitaciones del segundo día que volvieron a inundar las zonas ya afectadas, llegando incluso al desbordamiento del Río Segura a su paso por el T.M de Molina de Segura, que anegó toda la zona de huerta desde el B° de Santa Rita hasta la Pedanía de la Torrealta y Ribera de Molina, donde se alcanzaron niveles de más de 2m de agua, inundando una superficie de más de 253,50Ha. La inundación se prolongó hasta el domingo 15 de septiembre.

Todo ello conllevó la necesidad de llevar a cabo actuaciones urgentes e imprescindibles de manera inmediata para garantizar la vida y seguridad de las personas y el funcionamiento de los servicios públicos esenciales. Los lugares donde se actuó se decidieron en colaboración y en coordinación con el Centro de Seguimiento del Plan de Emergencias (activado el miércoles 11 de septiembre) con Policía Local, Concejalía de Vía Pública del Ayuntamiento de Molina de Segura y demás equipos de emergencias existentes.





Respecto a los servicios de entorno urbano de Sercomosa, se realizaron infinidad de trabajos extraordinarios para devolver a la normalidad en la medida de lo posible los servicios municipales de Limpieza Viaria, Recogida Sólidos Urbanos (RSU), Centro Zoosanitario, Parques y Jardines y Servicio Actuación Inmediata (SAI): Limpieza a fondo de todo el municipio, eliminación de barrizales, recolocación de contenedores desplazados, modificación de rutas por accesos anegados, recogidas especiales de enseres, reparación de soterrados, limpieza de parques y jardines, reparación de plantas, juegos infantiles, mobiliario urbano, señales de tráfico, etc.

Los costes por daños en Limpieza Viaria, Recogida Sólidos Urbanos (RSU), Centro Zoosanitario, Parques y Jardines y Servicio Actuación Inmediata (SAI) se valoraron en 26.500€, IVA no incluido.



Muchas de las infraestructuras de abastecimiento de agua de consumo y saneamiento fueron afectadas muy gravemente, destacando principalmente la rotura total o parcial de los colectores generales de aguas residuales de Rambla de Las Canteras (Los Calderones), El Fenazar tramo Campotéjar Alta y El Fenazar Campotéjar Baja. Otras numerosas tareas llevadas a cabo fueron la reposición de tapas, de conos, limpieza de redes colapsadas, limpieza de imbornales, extracción de agua en zonas inundadas, reconstrucción de viales y accesos y limpieza de viales por arrastres.

Los costes por reparación de daños en redes de agua de consumo y en redes de saneamiento se valoraron en 17.000€, IVA no incluido.

9 EBAR's de las 18 que dispone Molina de Segura quedaron inundadas y en consecuencia sufrieron graves daños. Todas estas instalaciones se consideran "críticas", pues con su funcionamiento se evitan vertidos de aguas residuales a cauces públicos (Río Segura y Ramblas), con los consiguientes daños medioambientales que se generarían. Además de producir graves daños en el proceso de depuración de la EDAR por no recibir el caudal necesario, y en consecuencia, la generación de agua regenerada para el riego agrícola, el Espacio Natural Protegido de las Lagunas de Campotéjar (Zona de Especial Protección de las Aves, ZEPA) y caudal ecológico del Río Segura, tal y como se recoge en la Autorización de la CHS para la concesión de los usos de las aguas depuradas.

Entre las actuaciones más relevantes están el restablecimiento del suministro de energía eléctrica en la EBAR La Ermita mediante el alquiler e instalación de un Centro de Transformación provisional de 1.000 KVA, la retirada de los grupos electrógenos de emergencia de alquiler, reparaciones para el restablecimiento del suministro de energía, puesta en funcionamiento de líneas de bombeo, restablecimiento de los equipos de telemando y telecontrol, puesta en funcionamiento de las líneas de desodorización

Los costes por daños en instalaciones de bombeo de aguas residuales, tanto de reparación, sustitución de equipos y medidas posteriores para el correcto funcionamiento hasta el 31 de diciembre de 2019 se estiman en 188.000€, IVA no incluido.





## OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES 20-21

1	El establecimiento de la figura de Responsable de Economía Circular, que se encargará del análisis y supervisión de todos los procesos de actividad de la empresa y sus impactos.
2	La revisión de los procesos internos de la empresa para la modificación de actividades que permitan minimizar su impacto.
3	El reemplazo de la flota de vehículos de manera progresiva hacia otros menos contaminantes.
4	El estudio de la posibilidad de uso de productos de limpieza sostenibles utilizados tanto en la calle como en instalaciones.
5	Plan de sensibilización de los trabajadores/as de la empresa en el respeto al medio ambiente y la importancia de sostenibilidad.
6	Plan de comunicación de los principales hitos obtenidos en materia medioambiental.
7	Incluir criterios medioambientales en los procesos de contratación de proveedores.







SOCIAL

# PROYECTO SERCOMOSA SOCIAL



La población de Molina de Segura es de 71.890 habitantes, a los cuales ofrecemos los servicios municipales. Por lo tanto Sercomosa tiene un compromiso y una responsabilidad inherente con la

sociedad molinense. A continuación detallamos las principales líneas de actuación de carácter social que hemos acometido en 2019.

## CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Sercomosa celebró el Día Mundial del Agua 2019 bajo el lema “No dejar a nadie atrás” con diversas actividades para dar a conocer la distribución y calidad del abastecimiento de la ciudad de Molina de Segura y de paso mostrar el Nuevo Sistema de Recogida de Residuos.

Los ciudadanos/as pudieron participar en actividades de cata de agua.

Demostraciones de análisis de agua en laboratorio y búsqueda de fugas mediante un vehículo dotado de robot con cámara de inspección.





También se llevaron a cabo demostraciones de recogida selectiva de residuos con los nuevos vehículos y contenedores.

También se ofrecieron actividades lúdicas para niños y mayores: photocall, payasos, pintacaras, regalo de bolsas reutilizables, imanes y folletos con información ambiental, etc.



## INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN REDES SOCIALES.

Informamos a través de nuestra cuenta de twitter de temas diversos para la sociedad. Algunos ejemplos:



## ENCUESTA PARA VALORAR LOS SERVICIOS DE SERCOMOSA

En 2018 se llevó a cabo una encuesta para valorar los servicios municipales prestados por sercomosa en Molina de Segura y poder comparar los resultados con los de otra encuesta realizada en 2014. El estudio se lleva a cabo mediante encuesta con cuestionario estructurado dirigido a una muestra representativa de la población objetivo. La encuesta se basa en 800 entrevistas telefónicas, asistida por ordenador, en el ámbito del municipio de Molina de Segura.

### Resultados del sondeo:

Valoración muy positiva de la prestación de nuestros servicios. Se valora como "muy bien" o "bien" por el 71,4% de los entrevistados. Si se compara con el Estudio realizado en 2014, se constata que crece la valoración positiva ("muy bien" o "bien") en 11,3 puntos y desciende la negativa ("mal" o "muy mal") en 3,8 puntos porcentuales.

Al 83,6% le parece "muy bien" o "bien" la descentralización de servicios.

El 67,6% indica que hay suficientes contenedores para el reciclaje (papel-cartón, envases y vidrio). Uno de cada tres considera que debe aumentarse su número lo que supone una disminución, en casi tres puntos porcentuales, respecto de los que indicaban la insuficiencia en 2014. Son los vecinos del Casco Urbano (75,9%) y las Pedanías (65,2%), los que consideran que los contenedores para el reciclaje son suficientes, sin embargo, para la mayoría de los vecinos de las Urbanizaciones no lo considera de esta forma ya que un 50,7% considera que son insuficientes.

El 64,8% opina que el soterramiento de los contenedores es la mejor solución, frente al 51,8% que lo indicaron en 2014.

El 45,6% considera que los contenedores de basura están suficientemente limpios. Substantial mejora con 2014, que fue del 24%. No obstante se debe prestar atención especial hacia este tema.

El 44,1% mantienen una valoración positiva sobre la frecuencia de la limpieza de las calles. Aumenta ligeramente respecto 2014.

El 71,3% declara que la prestación de determinados servicios (recogida de basura, limpieza de calles, arreglo de jardines, etc.) no supone ningún tipo de molestias. Aumenta 8 puntos porcentuales que en 2014 en una escala 1-10, las características del agua se valoran con: sabor 4,1, presión 7,6, color 6,6 y olor 6,1.

El 60,5% ha contactado con la empresa Sercomosa, de forma presencial o a través del teléfono, y uno de cada tres de estos ciudadanos/as subraya que ha sido "muy bien" atendido. Por su parte, un 59,1% declara haber sido "bien" atendido, porcentaje éste que se ha incrementado desde 2014 en 9 puntos porcentuales.

## SERCOMOSA SOLIDARIA

Dentro de nuestra política en responsabilidad social corporativa, contemplamos mecanismos de acción social con los colectivos más desfavorecidos, cuyo objetivo es la equidad y la solidaridad social; así como

acciones de patrocinio y mecenazgo que fomenten la cultura del municipio. Como políticas de acción social, en el año 2019 hemos desarrollado:

### Tarifa social

Siguiendo los criterios establecidos por la Concejalía de Bienestar Social de Molina de Segura, nuestras Tarifas de Abastecimiento de Agua contemplan:

- Bonificaciones a las familias numerosas.
- Bonificaciones a los pensionistas.
- Una dotación anual de 100.000 € destinada a atender a familias en difícil situación económica que no puedan pagar sus recibos de agua.





## Reparto benéfico de flores de pascua

El 13 de diciembre de 2019 Sercomosa y el Ayto. de Molina de Segura. La ciudadanía que ha acudido a recoger su flor de Pascua ha participado con la

donación de un euro, a beneficio de la Asociación Protectora de Animales de Molina de Segura (APAMS).

## VII certamen de jóvenes interpretes "VILLA DE MOLINA" 2019 y III Festival Molina Música Antigua (MOMUA).

Colaboración prestada para promocionar la Música y talento artístico de jóvenes intérpretes.

## II Jornadas de ADIXMUR 2019

Colaboración con las ADIXMUR en las II Jornadas de dislexia y otras dificultades del aprendizaje.



## Colaboración con la Fundación de Estudios Médicos (FEM) de Molina de Segura



Apoyo económico a la Fundación de Estudios Médicos de Molina de Segura (FEM), cuya finalidad principal es divulgar la ciencia y la biomedicina y, en especial los hábitos saludables de vida y de alimentación, así como el estímulo de vocaciones científicas, ayudando, principalmente a los jóvenes, a superar las dificultades ocasionadas por condicionamientos sociales, familiares, de salud, etc.

La Dirección de Sercomosa, promovidos por FEMM, organizó dos talleres temáticos que contribuyen a mejorar la salud de sus trabajadores/as:

El Taller "Hábitos de Alimentación Saludables" se realizó con motivo del Día Mundial de la Alimentación y bajo el lema de la FAO dietas saludables para un mundo sin hambre, y fue impartido por el periodista y jefe de edición de 'la verdad', autor del canal gastronómico 'el almirez', Pachi Larrosa y el talentoso y reconocido chef murciano Cayetano Gómez.

El Taller "Mente, estrés e insomnio" fue impartido por el doctor en Psiquiatría Luis Gutiérrez Rojas y dio las claves necesarias para trabajar la mente y evitar el estrés y el insomnio.





## OBJETIVOS SOCIALES 20-21

1	Elaborar un Plan de Acción Social
2	El acercamiento a las entidades del tercer sector de Molina de Segura.
3	El establecimiento de objetivos sociales alineados con la actividad de la empresa.
4	La suscripción de convenios de colaboración con entidades.
5	Plan de concienciación de los ciudadanos/as, especialmente en el entorno educativo, del uso responsable de recursos (agua), reciclaje y comportamiento cívico.



# TALENTO



# PROYECTO SERCOMOSA TALENTO



El objetivo de este Proyecto es contar en Sercomosa con un equipo humano con talento, saber identificarlo,

potenciarlo y valorarlo adecuadamente.

## PROYECTO DE MENTORING – ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUALIZADO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL (AID)

Incluido en el I Plan de Gestión del Talento de la empresa, se pone en marcha el proceso de mentoring. Con él, la transmisión de valor del profesional y personal se materializa a través de la relación de confianza entre mentores y sus mentees.

El mentor asume la responsabilidad de ejercer un rol de acompañamiento, guía y facilitador de aprendizajes, y, a su vez el mentee asume la responsabilidad de dirigir su propio desarrollo, definiendo sus objetivos y estableciendo un marco de diálogo efectivo con su mentor que le permita compartir sus inquietudes, retos y/o aspiraciones. En otras palabras, se trata de compartir experiencias, visiones, valores y todo ello con la finalidad de guiar y apoyar a quienes han apostado por aceptar el reto que supone el crecimiento personal.

El plan de desarrollo individualizado, basado en un triple eje: acompañamiento profesional (coaching) para trabajar la mejora en Competencias clave; adquisición de Conocimientos relevantes para la función (formación), y aprendizaje de Experiencias significativas mediante asignación de proyectos-misiones (rotación), supervisadas por un mentor experto.

En 2019 ya tenemos la Primera Generación de Talento de Sercomosa, formada por compañeros identificados como alto potencial para la empresa preparándose para ocupar puestos de trabajo objetivo en un plazo no superior a 1 año.

## PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El fuerte compromiso de Sercomosa con la incorporación laboral se materializa en el programa de prácticas de la empresa: mediante los distintos convenios de prácticas suscritos con diversas entidades públicas y privadas.

Proporcionamos experiencia laboral para los estudiantes de grados de Formación Profesional y universitarios y colaboramos en los programas dirigidos a jóvenes alumnos/as que abandonaron el itinerario formativo sin obtener titulación básica y que a través de estos programas se orientan de nuevo para la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

## OBJETIVOS GESTIÓN DEL TALENTO 20-21

1	Refuerzo del control del trabajo de los empleados/as en aquellas áreas en que se necesite.
2	Plan de fomento del talento entre los trabajadores/as.
3	Plan de promoción interna.
4	Estudio de clima laboral.
5	Premio anual "Sercomosa Talento" al mérito en el trabajo.
6	Premio bianual "Sercomosa Responsable", en que los trabajadores/as participan proponiendo mejoras para la sostenibilidad de la empresa.
7	Premio anual a la mejor Idea de Prevención.







x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x  
x x x x

Nuestras  
alianzas y  
empresas  
colaboradoras

# NUESTRAS ALIANZAS

Desde Sercomosa suscribimos, aprobamos y estamos adheridos a iniciativas que abordan criterios de

Responsabilidad Social.

## PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

De la integración de la Responsabilidad Social con nuestro modelo de gestión nace nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de crear un equilibrio entre los ejes social, ambiental y económico y nuestros grupos de interés.

Nuestra adhesión y participación en esta iniciativa, el seguimiento y desarrollo de los Diez Principios y la comunicación de los avances en cada uno de ellos, es un pilar fundamental en la gestión diaria de la empresa.

Sercomosa está adherida al Pacto Mundial y tiene como compromiso los 10 Principios del Pacto:

- 1. Apoyar y respetar dentro de nuestro ámbito de influencia la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
- 2. Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- 3. Libertad de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5. Erradicar el trabajo infantil.
- 6. Abolir las prácticas de discriminación en el trabajo y la ocupación.
- 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8. Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10. Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Estos principios son la base del código ético y de conducta y marcan las pautas de comportamiento para actuar con independencia, integridad moral y respeto a las personas en el desarrollo de la actividad diaria de Sercomosa.



## PRINCIPIOS DE LA GOBERNANZA DEL AGUA DE LA OECD



La Coalición Mundial para la Buena Gobernanza del Agua reúne a más de 130 defensores que apoyaron los Principios de la OECD sobre la Gobernanza del Agua. Nuestra adhesión a esta Coalición tiene como objetivo desencadenar una acción colectiva hacia un gobierno efectivo, para que la seguridad del agua contribuya al crecimiento y al bienestar. Esta Coalición guiará la acción pública de los políticos, las empresas y la sociedad en general mediante la identificación, recopilación y ampliación de soluciones innovadoras que puedan moldear el futuro de agua.

Los Principios de Gobernabilidad del Agua de la OECD proporcionan los 12 puntos imprescindibles para que los gobiernos diseñen e implementen políticas de agua efectivas, eficientes e inclusivas, en una responsabilidad compartida con la gama más amplia de partes interesadas. Fueron desarrollados utilizando un enfoque de múltiples grupos de interés dentro de la Iniciativa de Gobernabilidad del Agua de la OECD y respaldado por Ministros en la reunión del Consejo Ministerial de la OECD el 4 de junio de 2015. Desde su adopción, los Principios han sido aprobados por 42 países y más de 140 grupos de interés.



## DECLARACIÓN INTERNACIONAL DEL SECTOR DEL AGUA URBANA CONTRA EL “MONSTRUO DE LAS CLOACAS” PROMOVIDA POR AEAS (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO)



Sercomosa es firmante de esta iniciativa que pretende evitar los problemas medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en los equipos de las redes de alcantarillado y estaciones depuradoras.

Esta declaración de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos, ya ha sido firmada por cerca de 250 asociaciones y entidades operadoras de los servicios de agua urbana de 17 países entre los que

se encuentran EE.UU., Canadá, Reino Unido, Francia, Australia, Nueva Zelanda, Japón, Holanda, Bélgica, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Estonia, Caribe, Portugal, Eslovenia y España.

A través de Sercomosa News (@SercomosaN), canal de twitter que hemos creado este año, manifestamos nuestro compromiso con la posición del sector internacional del agua respecto a productos no aptos para desechar por el inodoro.

 <p><b>PAPEL HIGIÉNICO HÚMEDO</b> Si, la celulosa es el ingrediente principal de las toallitas húmedas, pero a diferencia del papel higiénico contienen fibras sintéticas para dar consistencia y fijar una serie de ingredientes.</p>	 <p><b>DESECHABLES</b> Ninguna de ellas lo es. Su tejido, mezcla de fibras sintéticas y naturales, dificulta su ruptura y su disgregación. Si se tiran por el inodoro atascan las cañerías y bloquean las depuradoras.</p>	 <p><b>BIODEGRADABLES</b> Nada más lejos de la realidad. No solo porque contengan fibras sintéticas, sus ingredientes inhiben además la descomposición natural de la celulosa por microorganismos.</p>
---	---	---

OCU - Compra Maestra 433 • noviembre 2016

www.ocu.org





## MÁS ORGANISMOS, INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES CON LOS QUE COLABORAMOS



También pertenecemos o colaboramos con organismos, instituciones y asociaciones relacionadas con nuestro sector de actividad, así como otras relacionadas con nuestra estrategia empresarial en materia de Sostenibilidad, destacando como más relevantes:

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Ecoembes
- Fremm
- Aenor
- Enac
- Asociación Española de Parques y Jardines Públicos
- Comité Español de Iluminación
- Traperos de Emaús
- Amiab
- Asociación Protectora de Animales de Molina de Segura (APAMS)
- Ateneo
- Proyecto Abraham
- Astrapace
- Dismo
- Asociación Camerunesa
- Cáritas



# NUESTRAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS

Sercomosa, al ser capital mayoritariamente público se debe regir por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Hemos asumido los principios y exigencias de la nueva gestión pública, configurando una Administración cercana a la ciudadanía, ágil y diligente, y apostando por la transparencia y el buen gobierno en nuestra gestión. (Ver Plataforma de Licitación Electrónica en el Apto. "PROYECTO SERCOMOSA TRANSPARENTE").

Tenemos identificadas nuestras empresas proveedoras. Fundamentalmente Sercomosa se provee de suministros para los servicios de agua, saneamiento, y recogida selectiva de residuos (electricidad, gas, gasoil, contadores, tuberías, valvulería, contenedores, vehículos de recogida de residuos, etc.), además de los trabajos necesarios que se externalizan para la gestión y explotación de los distintos servicios (programación de autómatas, reparaciones electromecánicas, análisis de aguas, reparaciones de vehículos, etc.).

No se han identificado cambios significativos en la cadena de suministro relacionados con su estructura, nuevos proveedores, ubicación de estos, cierres o cambios de ubicación.

El suministro de materiales y servicios necesarios para llevar a cabo todos nuestros servicios es realizado por empresas adjudicatarias, resultado de los procedimientos de contratación y licitación que marca la legislación vigente. Para los suministros de menor cuantía existen unas instrucciones internas de Compra.

El Suministro del agua potable para su distribución en Molina de Segura pertenece a la Mancomunidad de los Canales del Taibilla. El tratamiento de los residuos domésticos de la fracción resto y envases ligeros se hace en la Planta de Selección de Residuos de Ulea.



# RIESGOS LABORALES





# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En Sercomosa disponemos de un Plan de prevención en riesgos laborales, donde se recogen todas las actividades preventivas, cuya gestión se realiza en la modalidad de servicio de prevención ajeno, a través del concierto de todas las especialidades: seguridad industrial, higiene, ergonomía y psicología en el trabajo, y medicina en el trabajo. Internamente, disponemos de un área de prevención de riesgos con un responsable técnico que coordina las actividades preventivas con el asesoramiento del servicio de prevención ajeno.

Todas las actividades productivas de la empresa cuentan con la representación de los distintos comités de Seguridad y Salud Laboral y/o Delegados de Prevención, que ayudan a controlar, recabar observaciones y asesorar sobre los programas de seguridad en el trabajo.

Ante las inspecciones de los distintos lugares de trabajo, se informa previamente a los delegados de prevención, los cuales acompañan en las visitas. Esta norma interna de actuación en Sercomosa, responde al firme compromiso de prevenir daños y deterioros de la salud de las personas y adaptarse a cualquier riesgo al que puedan exponerse, sea cual sea su naturaleza o magnitud.

Tenemos identificadas las actividades más expuestas sobre las que realizar una labor preventiva más exhaustiva, como serían:

- Las personas trabajadoras que desarrollan actividades de reparación de tuberías de fibrocemento. Estas personas utilizan un protocolo especial para prevenir el riesgo de contraer una enfermedad laboral derivada de la exposición.
- Las personas trabajadoras que realizan tareas en espacios confinados.
- Las personas trabajadoras que realizan tareas con productos fitosanitarios.



Disponemos de tres Comités de Seguridad y Salud, referidos a las siguientes áreas:

- Limpieza de Edificios y Locales
- Limpiezas públicas viarias
- Captación, distribución y depuración de aguas

Estos comités se reúnen con una periodicidad mínima trimestral, y cuando alguna de las partes lo considera necesario para tratar algún tema de importancia, relacionado con la seguridad y salud de los trabajadores/as.

También disponemos de Delegados de Prevención en las áreas de Alumbrado, Jardinería e Instalaciones Deportivas Acuáticas, con los cuales se mantienen también reuniones de forma trimestral, para tratar temas relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores/as.



## FORMACIÓN EN PRL

La formación en materia de PRL de Sercomosa viene definida y contenida, y por tanto auditada, en la instrucción técnica complementaria (ITC) de formación, que tiene por objeto la regulación de la formación profesional mínima en materia de seguridad y salud

laboral que deben poseer con carácter obligatorio los trabajadores/as que desempeñan su trabajo habitual en el centro de trabajo.

MUJERES		HOMBRES		TOTALES	% DE ASISTENCIA POR SEXOS	
Horas	Asistentes	Horas	Asistentes	Total horas	% Mujeres	% Hombres
175	50	614	218	789	22,18 %	77,82 %

Los requisitos de formación se coordinan directamente con el departamento de recursos humanos, según las necesidades legales de los puestos de trabajo y las exigencias de los convenios laborales de aplicación.

## INFORME DE SINIESTRALIDAD

El compromiso de Sercomosa en luchar contra la siniestralidad laboral dentro de su área de actuación, se materializa en el Informe de Siniestralidad del año 2019, a fin de disponer de un diagnóstico previo en índices de siniestralidad para poder actuar en su prevención.

A continuación, recogemos los datos más relevantes del informe, con la gratificación que no se haya producido ningún caso de fallecimiento y ninguna recaída en los procesos de baja:

### Por nivel de gravedad.

	Accidente de Trabajo				Enf. Profesional	
	En jornada laboral		In itinere			
	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas
Leve	16	0	4	0	1	0
Grave	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0

### Por tramos de duración.

	Accidente de Trabajo				Enf. Profesional	
	En jornada laboral		In itinere			
	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas
Con Baja	16	0	4	0	1	0
De 1 a 15 días	10	0	2	0	0	0
De 16 a 30 días	2	0	0	0	0	0
De 31 a 45 días	3	0	1	0	0	0
Más de 46 días	1	0	1	0	1	0

### Por jornadas perdidas.

	ACCIDENTE DE TRABAJO En jornada laboral			In itinere		ENFERMEDAD PROFESIONAL		
	Procesos	Recaídas	Total	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas	TOTAL
Jornadas perdidas hasta el 31/12/2019	279	0	279	115	0	52 %	0	52

### Por duración media (en días).

	ACCIDENTE DE TRABAJO En jornada laboral			In itinere		ENFERMEDAD PROFESIONAL		
	Procesos	Recaídas	Total	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas	TOTAL
Duración media hasta el 31/12/2019	17,44	0,00	17,44	28,75	0,00	52,00	0,00	52,00

## ANÁLISIS DE SINIESTRALIDAD

Los datos y gráficos que se recogen a continuación se refieren, exclusivamente, a los procesos de baja en los

que se dispone del Parte de Accidente aportado por la empresa.

### Lugar donde se produjo el accidente.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
En el centro de trabajo	15	75,00%
Desplazamiento	0	0,00%
Al ir o al volver del trabajo	4	20,00%
En otro centro de trabajo	1	5,00%

### Tipo de lesión producida en el accidente.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
19 - Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	4	20,00%
12 - Heridas abiertas	4	20,00%
31 - Dislocaciones y subluxaciones	3	15,00%
21 - Fracturas cerradas	2	10,00%
11 - Lesiones superficiales y cuerpos extraños en los ojos	2	10,00%
32 - Esguinces y torceduras	2	10,00%
39 - Otros tipos de dislocaciones, esguinces y distensiones	1	5,00%
112 - Choques traumáticos (eléctricos, provocados por un rayo, etc)	1	5,00%
52 - Lesiones internas	1	5,00%

### Forma en que se produjo el accidente.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
71 - Sobre esfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	7	35,00%
31 - Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	3	15,00%
44 - Choque o golpe contra un objeto, incluidos los vehículos - trabajador	2	10,00%
63 - Quedar atrapado, quedar aplastado - entre algo en movimiento y otro	2	10,00%
41 - Choque o golpe contra un objeto o fragmentos - proyectados	1	5,00%
32 - Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra un objeto inmóvil	1	5,00%
49 - Otro Contacto conocido del grupo 4 no mencionado anteriormente	1	5,00%
42 - Choque o golpe contra un objeto - que cae o se desprende	1	5,00%
43 - Choque o golpe contra un objeto - en balanceo o giro	1	5,00%
53 - Contacto con un Agente material que arañe - rallador, lija - o duro	1	5,00%

### Parte del cuerpo lesionada en el accidente.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
54 - Dedo(s)	5	25,00%
63 - Tobillo	3	15,00%
31 - Espalda, incluida la columna y las vértebras dorsolumbares	3	15,00%
39 - Espalda, otras partes no mencionadas anteriormente	2	10,00%
52 - Brazo, incluida la articulación del codo	2	10,00%
41 - Caja torácica, costillas, incluidos omoplatos y articulaciones	2	10,00%
62 - Pierna, incluida la rodilla	1	5,00%
21 - Cuello, incluida la columna y las vértebras cervicales	1	5,00%
13 - Ojo(s)	1	5,00%

### Agente material causante del Accidente.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
14 - Materiales, objetos, productos, elementos constitutivos de máquina o de	8	40,00%
12 - Vehículos terrestres - sin especificar	2	10,00%
01 - Edificios, superficies al mismo nivel (interior o exterior, fijas o móviles,	2	10,00%
11 - Dispositivos de traslado, transporte y almacenamiento - sin especificar	2	10,00%
09 - Máquinas y equipos portátiles o móviles - sin especificar	1	5,00%
02 - Edificios, construcciones, superficies en altura (interior o exterior) - sin	1	5,00%
15 - Sustancias químicas, explosivas, radioactivas, biológicas - sin especificar	1	5,00%
07 - Herramientas mecánicas sostenidas o guiadas con las manos - sin	1	5,00%
17 - Equipos de oficina y personales, material de deporte, armas, aparatos	1	5,00%
04 - Dispositivos de distribución de materia, de alimentación, canalizaciones -	1	5,00%

### Ocupación.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
922 - Limpiadores de vehículos, ventanas y personal de limpieza a mano	7	35,00%
583 - Supervisores de mantenimiento y limpieza de edificios, conserjes y	3	15,00%
921 - Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos	3	15,00%
843 - Conductores de camiones	2	10,00%
722 - Fontaneros e instaladores de tuberías	1	5,00%
951 - Peones agrícolas	1	5,00%
612 - Trabajadores cualificados en huertas, invernaderos, viveros y jardines	1	5,00%
970 - Peones de las industrias manufactureras	1	5,00%
944 - Recogedores de residuos, clasificadores de desechos, barrenderos y	1	5,00%

### Tipo de contrato.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
100 - Contrato indefinido sin clave específica: A tiempo completo	6	30,00%
189 - Contrato indefinido por conversión de un contrato temporal a tiempo	6	30,00%
501 - Contrato duración determinada por OBRA O SERVICIO a tiempo parcial	3	15,00%
130 - Contrato indefinido con minusválidos: A tiempo completo	2	10,00%
200 - Contrato indefinido sin clave específica: A tiempo parcial	1	5,00%
401 - Contrato duración determinada por OBRA O SERVICIO a tiempo	1	5,00%
289 - Contrato indefinido por conversión de un contrato temporal a tiempo	1	5,00%

### Edad y sexo.

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
Menor de 21 años	0	0,00%
Entre 21 y 30 años	3	15,00%
Entre 31 y 40 años	1	5,00%
Entre 41 y 50 años	7	35,00%
Entre 51 y 60 años	9	45,00%
Mayor de 60 años	0	0,00%





NUESTROS  
PROFESIONALES

# NUESTRA PLANTILLA

La fuerza principal de Sercomosa para realizar sus servicios es el personal. Disponemos de las últimas tecnologías, pero no sería posible limpiar calles, recoger residuos o abastecer de agua sin un equipo humano organizado, formado y profesional.

Respecto a nuestra estructura laboral, actualmente contamos con una plantilla de 373 trabajadoras/es.

EMPLEO	2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Número total de empleados/as	227	148	375	224	149	373
Empleadas/os con contrato indefinido	197	115	312	188	97	285
Empleadas/os con contrato temporal	30	33	63	36	52	88
Empleadas/os con jornada completa	183	66	249	182	65	247
Empleadas/os con jornada parcial	44	148	192	42	84	126
Empleadas/os con discapacidad	19	6	25	19	6	25
Nacionalidad española	225	147	372	221	146	367
Nacionalidad europea	0	0	0	1	0	1
Nacionalidad extracomunitaria	2	1	3	2	3	5

Contamos con un 7% de la plantilla con discapacidad, por encima del 5% que la ley exige.

Cabe mencionar que en 2019 renovamos nuestro Plan de Igualdad de la empresa, dando cumplimiento al

compromiso de Sercomosa con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. (Se expone en el aptdo. "Sercomosa Ética y Legal")

## CALIDAD EN EL EMPLEO

Respecto a la apuesta de Sercomosa por la calidad en el empleo, disponemos de una gestión integral de los

recursos humanos basada en dos pilares estratégicos:

- Compromiso de cumplimiento de la legalidad vigente.  
Apostamos por un diálogo permanente y enriquecedor con los representantes de los trabajadores/as que garantiza la paz social.
- Atención permanente a nuestros empleados y empleadas.  
Gestión basada en la atención personalizada a todos los empleados y empleadas, que constituyen el mayor activo de Sercomosa, promoviendo políticas de conciliación de la vida personal y laboral.

## ESTRUCTURA DE SERCOMOSA POR ÁREAS

ÁREA	JEFE H	JEFE M	RT H	RT M	TOTAL DIR.	OP. H	OP. M	ADM. H	ADM. M	TOTAL ÁREA
Calidad agua	1	0	3	2	6	12	0	0	2	20
Ciclo integral agua	1	0	3	1	5	28	5	0	1	39
CRM	0	0	0	1	2	0	0	2	5	9
Área financiera	1	0	2	2	5	0	0	6	3	14
Licitación	0	1	0	0	1	0	0	1	3	5
Gerencia/Comunic.	1	0	0	1	2	0	0	0	0	2
RRHH	0	1	1	0	2	0	0	0	2	4
TIC's	0	1	1	0	2	0	0	2	0	4
Facility	1	0	0	1	2	41	113	0	1	157
Entorno urbano	1	0	3	0	4	112	3	0	1	120
TOTAL	6	3	13	8	30	193	121	11	18	373

## ESTRUCTURA DE SERCOMOSA POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTA DIRECCIÓN - COMITÉ DE DIRECCIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CEO	1	0	1
Jefe/a de Área Financiera y Ciclo Comercial de Abonados/As	1	0	1
Jefe/a de Área del Ciclo del Agua y CRM	1	0	1
Jefe/a de Área de Calidad, Sostenibilidad y Prevención	1	0	1
Jefe/a de Área de Recursos Humanos	0	1	1
Jefe/a de Área de Entorno Urbano	1	0	1
Jefe/a de Área de Facility Services	1	0	1
Responsable de Secretaría	0	1	1
Responsable de Tecnología de la Información y la Comunicación	0	1	1
TOTAL	6	3	9





## ANTIGÜEDAD

La antigüedad en la organización es alta ya que no existe rotación significativa de personal:

EDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº empleados/as < 30 años	17	8	25	8	8	16
Nº empleados/as 30 – 50 años	116	77	193	115	61	176
Nº empleados/as > 50 años	94	63	157	101	80	181

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Antigüedad media	13,85	11,78	13,02
Empleadas/os abandonaron la empresa (baja voluntaria).	0	1	1

## PERMISOS, REDUCCIONES Y EXCEDENCIAS

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Maternidad/Paternidad	84	1	85
Reducción de jornada	0	0	0
Excedencia/ Adaptaciones horarias	1	1	2
TOTAL	85	2	87

Todos los empleados y empleadas que han tenido derecho a permiso parental/reducción jornada/excedencia se han acogido a su derecho y han regresado al trabajo después de disfrutarlo.

Respecto a los plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales, cuando se trata de cuestiones significativas que afectan a un solo empleado/a, se da un mínimo de 15 días de preaviso, unido siempre a una comunicación escrita con el detalle de los motivos organizativos y/o productivos en los que se basan y, con carácter previo en todos los casos, se informa y escucha la opinión del comité de empresa. En aquellas consultas que afectan a más número (colectivas), el plazo mínimo es de 30 días.

Los beneficios para los empleados y empleadas a tiempo completo, se dan igual a los empleados/as a tiempo parcial o temporales, por lo que las personas trabajadoras a media jornada tienen los mismos derechos que las personas contratadas a tiempo

completo. Es más, en aplicación de la propia normativa laboral, se establece una discriminación positiva en favor de los empleados y empleadas a tiempo parcial y temporal para ocupar puestos de trabajo indefinidos y a jornada completa.

Respecto al porcentaje del total de empleadas/os cubiertas/os en los acuerdos de negociación colectiva, el 100% de la plantilla está cubierta por los convenios colectivos diferentes, dependiendo de la actividad desarrollada. El conjunto de servicios públicos que realizamos en Sercomosa quedan adscritos a los siguientes convenios sectoriales:

- Convenio colectivo de trabajo para las Industrias de Captación, Distribución, Depuración y Gestión de Aguas Potables y Residuales de la Comunidad Autónoma Región de Murcia.
- Convenio Colectivo para la Industria Siderometalúrgica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Convenio colectivo estatal de jardinería.
- Convenio colectivo de limpieza de edificios y locales de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Convenio colectivo para las Industrias del Sector de Construcción y Obras Públicas de la Región de Murcia.
- Convenio colectivo general del sector de Mantenimiento y Conservación de Instalaciones Acuáticas.
- Convenio colectivo de trabajo para las empresas y trabajadores/as de la actividad de limpieza pública de la Región de Murcia.

## EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN SERCOMOSA

Contamos con un programa anual de formación para todos los empleados/as que trata de mantener y fomentar el talento interno de la organización.

Este programa es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa, siendo su propósito general

impulsar la eficacia organizacional y la capacitación para contribuir a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.

Este plan de formación cumple con una doble finalidad:

- Conseguir los mejores profesionales que garanticen una prestación de servicio excelente a nuestros clientes.
- La apuesta por el desarrollo del talento personal dentro de nuestro concepto de Responsabilidad Social Corporativa.

Para ello, se diseña, planifica, ejecuta y evalúa este programa teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades formativas, así como de las solicitudes de los empleados y empleadas. El proceso de diseño,

planificación, ejecución y evaluación del plan de formación permite acometer las exigencias profesionales y personales requeridos a los empleados/as.

## ¿CÓMO SE PLANIFICA LA FORMACIÓN EN SERCOMOSA?

La gerencia de recursos humanos realiza el modelo soporte del programa de formación anual.

En el mencionado plan se incorporará:

- Las actividades formativas planificadas para su realización en años anteriores o que correspondan con vencimientos de formación que exija renovación. En el caso de actividades formativas que requieran la renovación por titulación habilitante que conlleva y otras prescripciones legales, el área de recursos humano comunicará la fecha de celebración y lugar de dicha actividad al personal afectado.
- Las actividades formativas solicitadas por los propios empleados/as previamente aprobadas por sus correspondientes responsables (gerentes, directores/as, responsables funcionales) y ante el área de RRHH.

AÑO 2019 HORAS TIPOLOGÍA	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		% HORAS POR SEXOS	
	HORAS	ASISTS.	HORAS	ASISTS.	HORAS	ASIST.	%HOM	%MUJ
General	246	23	63	6	309	29	80 %	20 %
Formación interna	343	144	238	96	581	240	59 %	41 %
PRL	614	218	175	50	789	268	78 %	22 %
Autodesarrollo	10	2	5	1	15	3	67 %	33 %
TOTAL	1.213	387	481	153	1.694	540	72 %	28 %

Las medidas del Plan de Igualdad de Sercomosa relativas al eje de formación, de conciliación y corresponsabilidad y de Prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo, son las medidas de

mayor expansión en la empresa, y pasamos a detallarlas a continuación:

- Incluir en el Plan de formación anual, cursos o módulos formativos específicos en materia de igualdad de oportunidades y prevención de la discriminación, especialmente dirigidos a mandos que gestionan equipos en la empresa. Esta formación podrá impartirse en modalidad online o presencial.
- Contemplar la inclusión de un módulo o “píldora” de sensibilización en materia de igualdad en las acciones formativas que realizan los trabajadores/as con carácter obligatorio o voluntario a los efectos de reforzar la sensibilización de la plantilla.
- Garantizar el acceso en igualdad de condiciones de hombres y mujeres a la formación impartida por la empresa, con el fin de favorecer su adaptabilidad a los requisitos de los puestos de trabajo, mejorando su empleabilidad y trayectoria profesional.
- Concretar el alcance de medidas formativas específicas orientadas a potenciar el acceso de un mayor número de mujeres a cursos relacionados con materias más técnicas (aunque no estén adscritas expresamente a su puesto de trabajo como trabajos en altura, conducción y manejo de máquinas, carné tipo C...) que tradicionalmente han sido realizados por hombres y que permitan su acceso a los niveles o áreas con mayor infrarrepresentación.
- Realizar un mayor seguimiento sobre el tipo de acciones formativas impartidas, desagregados por género, que permitan valorar adecuadamente el nivel de participación y satisfacción en los procesos formativos de mujeres y hombres.
- Valorar un mayor refuerzo de las acciones formativas online o a distancia para garantizar que las personas que se encuentren ejerciendo derechos de conciliación puedan acceder a la formación necesaria para el desarrollo de su actividad, incluyendo formación específica en materia de igualdad.

## IMPULSAMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN



Nuestro ámbito laboral es eminentemente local y nuestra actual plantilla es muy estable, por lo que Sercomosa no presenta números relevantes de empleados/as que haga necesario incorporar **medidas de adaptación cultural**.

Se han realizado 18 adaptaciones específicas de puesto de trabajo.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO



- Aumentar la difusión del protocolo de acoso, de aplicación, haciendo más visible su contenido a las trabajadoras y trabajadores de la entidad a través de acciones informativas y de sensibilización concretas.
- Garantizar que los responsables de RRHH, RLT y mando estén adecuadamente sensibilizados y formados en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo.



## MEDIDAS DE ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO, CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD

- Garantizar que todo el personal es conocedor de las medidas de conciliación que existen en la empresa a disposición de la plantilla a través de acciones informativas y de divulgación, especialmente en las áreas de trabajo donde pueden existir mayores dificultades de acceso a información.
- Considerar la puesta en marcha de campañas de información y sensibilización en materia de reparto de responsabilidades entre mujeres y hombres y disfrute de los derechos de conciliación, que promuevan el ejercicio indistinto por hombres y mujeres (corresponsabilidad).
- Garantizar el respeto al ejercicio de los derechos de conciliación de cualquier trabajador o trabajadora de conformidad con la normativa vigente, sin que pueda mediar ninguna conducta discriminatoria vinculada a la aplicación de estas medidas (p.e: obstáculos para promocionar).
- Procurar en lo posible, la aplicación de las medidas necesarias orientadas a lograr la correcta ordenación del tiempo de trabajo de manera que se favorezcan las condiciones que permitan la conciliación de la vida laboral y familiar sin menoscabo de la productividad y de las necesidades derivadas de la atención al cliente.

## TALLERES FORMATIVOS SALUDABLES



La Dirección de Sercomosa, consciente de que un estilo de vida sedentario y una dieta poco equilibrada generan en el mundo la principal causa de discapacidad y muerte, ha creado como objetivo primordial un "Entorno Laboral Saludable".

En este sentido, el Departamento de Prevención ha puesto en marcha unos talleres temáticos que contribuirán a mejorar la salud de sus trabajadores/as.

### Taller "Hábitos de Alimentación Saludables"

Sercomosa organiza para sus trabajadores/as un Taller sobre "Hábitos de Alimentación Saludables" con motivo del Día Mundial de la Alimentación y bajo el lema de la FAO dietas saludables para un mundo sin hambre, promovidos por la Fundación de Estudios Médicos de Molina de Segura (FEMM).

En el taller han participado el periodista y jefe de edición de 'la verdad', autor del canal gastronómico 'el almirez', Pachi Larrosa, que ha impartido una charla a los trabajadores/as sobre la importancia de llevar una dieta sana y equilibrada, y el talentoso y reconocido chef murciano Cayetano Gómez, que ha elaborado para todos los trabajadores/as de Sercomosa, un desayuno saludable.

### Taller "Mente, estrés e insomnio"

Cumpliendo con uno de los objetivos de Sercomosa fomentar un ambiente de trabajo saludable, la Dirección organiza una jornada dirigida a todos los trabajadores/as en la que el doctor en Psiquiatría Luis Gutiérrez Rojas da las claves necesarias para trabajar la "mente, estrés e insomnio" aplicado a la empresa.

Para el desarrollo de la jornada se ha contado con la colaboración de la Fundación de Estudios Médicos de Molina (FEMM).



# ANEXOS

# ANEXO I. PERFIL DE LA MEMORIA

Nos satisface presentar la Memoria de Sostenibilidad 2019 de Servicios Comunitarios de Molina S. A. Nuestro ciclo de presentación de memorias es anual, por lo que nuestra última memoria fue en el año 2018.

El período de información es de enero a diciembre 2019, coincidiendo con el año fiscal de la empresa.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI. La situación de la información en orden diferente respecto a los informes 2016, 2017 y 2018.

El Índice de contenidos GRI está recogido en el Anexo II del presente informe.

Sercomosa dispone de verificaciones internas periódicas del contenido de esta memoria a través de procesos internos de gestión en áreas económicas, sociales, ambientales y de integridad, siendo utilizados como herramientas de gestión de riesgo en la toma de decisiones.

Por este motivo, no se ha considerado necesario someter la memoria a una auditoria externa independiente a través de terceros, ya que los datos que contiene el informe tienen soporte documental dentro del sistema, presentan una información razonable y equilibrada del desempeño, garantizando la veracidad de contenidos.

Destacar que no hay cambios significativos relativos a fusiones, adquisiciones, naturaleza del negocio o métodos de medición. Tampoco presenta cambios significativos en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas, con respecto a memorias anteriores.

Para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria, pueden dirigirse a: Francisco Guirado Colomer, Telf.: 34-968 389418, C/ Del Sol, Parcelas 4 y 5, Polígono Industrial La Estrella, 30500 Molina de Segura (Murcia) España [pacoguirado@sercomosa.es](mailto:pacoguirado@sercomosa.es) a [www.sercomosa.es](http://www.sercomosa.es)

## ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial

GRI ESTANDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
	GRI 101 Fundamentos	
	No requiere divulgación de información	
	GRI 102 Contenidos generales	
<b>1. Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	8
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11-23
102-3	Ubicación de la sede	8
102-4	Ubicación de las operaciones	8
102-5	Propiedad y forma jurídica	8
102-6	Mercados servidos	8
102-7	Tamaño de la organización	11-26
102-9	Cadena de suministro	103
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	46-47
102-12	Iniciativas externas	32, 99-101
102-13	Afiliación a asociaciones	99-102



**2. Estrategia**

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-6
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3-6, 9, 42-97

**3. Ética e Integridad**

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 32, 46-48
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	46-48

**4. Gobernanza**

102-18	Estructura de gobernanza	27-28
102-19	Delegación de autoridad	27-28
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29
102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	34
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27-28
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	27-28
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	27-28
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27-29
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	29
102-35	Políticas de remuneración	29
102-36	Proceso para determinar la remuneración	29

**5. Participación de los Grupos de interés**

102-40	Lista de grupos de interés	34
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	105-106, 115
102-42	Identificación y selección de Grupos de Interés	34
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de Interés	34
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	35-38

**6. Prácticas para la elaboración de informes**

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Servicios Comunitarios de Molina, S.A.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	34-38
102-47	Lista de temas materiales	35-38
102-48	Reexpresión de la información	120 (Anexo I)
102-49	Cambios en la elaboración de informes	120 (Anexo I)
102-50	Periodo objeto del informe	120 (Anexo I)
102-51	Fecha del último informe	120 (Anexo I)
102-52	Ciclo de elaboración de informes	120 (Anexo I)
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	120 (Anexo I)
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	120 (Anexo I)
102-55	Índice de contenidos GRI	120 (Anexo I)
102-56	Verificación externa	120 (Anexo I)

**GRI 103 Enfoque de Gestión**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3-6, 34-97
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-6, 34-97
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3-6, 34-97

**GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA****201: DESEMPEÑO ECONÓMICO**

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	25-26
-------	--	-------

**205: ANTICORRUPCIÓN**

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	46-47
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	46-47
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han dado casos de corrupción durante el periodo

GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL		
302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	76-79
302-2	Consumo energético fuera de la organización	76-79
302-4	Reducción del consumo energético	76-79
303: AGUA		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	12-13, 55-59, 71, 74-75
304: BIODIVERSIDAD		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	17, 75-76
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	75
305: EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	78-79
305-2	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	78-79
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	78-79
305-5	Reducción de la emisiones de GEI	78-79
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	78-79
306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	14, 72-75, 77
307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha ocurrido ningún incumplimiento legal ni de normativa ambiental en el periodo

GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL		
401: EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados/as y rotación de personal	48, 111
401-2	Beneficios para los empleados/as a tiempo completo que no se dan a los empleados/as a tiempo parcial o temporales	115
401-3	Permiso parental	114-115
402: RELACIONES TRABAJADOR/A / EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	115
403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores/as en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	105-106
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	107-109
403-3	Trabajadores/as con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	105, 108
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	105-106
404: FORMACIÓN Y ENSAÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado/a	116
405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	48, 111-113
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	48
406: NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	111, 117
413: COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	80-86, 90-93
416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han dado casos de incumplimientos en el periodo
419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han dado casos de incumplimientos en el periodo



COMPRO  
METIDOS  
CON  
MOLINA  
DE  
SEGURA