

Aguas  
de Murcia



Informe  
de desarrollo  
Sostenible

2016



AGUAS DE MURCIA

AGUA Y  
MUCHO  
MAS

PLAZA  
CIRCULAR

# Índice

## Mensaje del Director General

### 1. Conócenos

#### 1.1. Quienes somos

- 1.1.1. Misión, visión y valores
- 1.1.2. Organización
- 1.1.3. Principales hitos, magnitudes y operaciones 2016
- 1.1.4. Sistema de gestión integral: Certificaciones

#### 1.2. Buen gobierno y gestión ética

#### 1.3. Rendición de cuentas y transparencia

#### 1.4. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

- 1.4.1. Participación en jornadas y congresos
- 1.4.2. Cátedras
- 1.4.3. Reconocimiento a la excelencia

### 2. Personas

#### 2.1. Implicación social y derecho humano al agua

- 2.1.1. Contribución a la comunidad
- 2.1.2. Tarifas sociales
- 2.1.3. El precio del agua transparencia en la elaboración de las tarifas
- 2.1.4. Comunicación interactiva

#### 2.2. Orientación al cliente

- 2.2.1. Canales de atención al cliente
- 2.2.2. Satisfacción de los clientes
- 2.2.3. Innovación en la oferta
- 2.2.4. Lucha contra el fraude

#### 2.3. Equipo humano y desarrollo del talento

- 2.3.1. Formación
- 2.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación
- 2.3.3. Seguridad y salud en el trabajo

#### 2.4. Implicación con los grupos de relación

- 2.4.1. Grupos de relación
- 2.4.2. Firma de convenios y colaboraciones
- 2.4.3. Participación en asociaciones

#### 2.5. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

- 2.5.1. Transparencia en la adjudicación de contratos
- 2.5.2. Proveedores y contratistas

### 3. Planeta

#### 3.1. Respeto del medio ambiente

- 3.1.1. Calidad del agua
- 3.1.2. Gestión sostenible del agua
- 3.1.3. Energía y cambio climático
- 3.1.4. Biodiversidad

#### 3.2. Innovación sostenible

### 4. Anexos

#### 4.1. Índice Gri: Respuesta indicadores desarrollo sostenible G4 / Cuestionario sobre el informe

#### 4.2. Correspondencia aspectos materiales

#### 4.3. Informe de verificación

Un Informe de Desarrollo Sostenible debe ser algo más que una mera herramienta de gestión, debe ser la prueba que refleje el esfuerzo, el rigor y la valentía de asumir como propios los valores que rigen la responsabilidad social de las empresas.

Con esta idea recopilamos las acciones predominantes en materia social, económica y medioambiental, y las situamos bajo la atenta lectura de nuestros grupos de relación, para volver a mostrar nuestro compromiso real con la transparencia y la comunicación.

Empezamos por seguir manteniendo nuestra visión de **Servicio Público**, marcado por las exigencias de nuestro universo de clientes, enfatizando en la innovación de la oferta de productos y servicios, combinando cercanía y era digital. Nueva APP de la Oficina Virtual, Cita Previa, Twitter, el canal Whatsapp o la creación del Rincón del Cliente.

En materia de **Sostenibilidad** apostamos por la economía circular, con la reutilización del agua depurada y la valorización del 100% de los lodos deshidratados, mediante aplicación directa en agricultura o compostaje, que junto a los 59 proyectos de I+D+i desarrollados se convierten en el eje impulsor de nuestra gestión.

Pero tampoco olvidar la importancia del recurso en nuestro ámbito operacional,

por lo que la **Optimización** y **Eficiencia** son claves. Para ello aprobamos el Plan de Actuaciones con un importe superior a los 8 millones de euros. Renovamos, ampliamos y automatizamos redes e infraestructuras para no perder ni una gota.

En el 2016 nuestro rendimiento técnico hidráulico se ha situado en 86,25%, y el índice de agua no registrada de 4,96 m<sup>3</sup>/Km/día, mejorando sensiblemente los ratios alcanzados años anteriores y consiguiendo marcar de nuevo un referente en nuestros históricos. Pero también trabajamos la línea social con el ya conocido programa de “Visitas Guiadas a La Contraparada”, donde más de 1.700 estudiantes de 41 centros educativos aprendieron con nosotros a cuidar el recurso, o el Concurso “Aguas de Murcia Solidaria” apoyando proyectos relacionados con las infraestructuras hidráulicas en países en vías de desarrollo.

Dejar constancia también del espíritu imparable e interiorizado en cada uno de los que componemos esta empresa por convertir a Murcia y entorno en un **Espacio Amable**, que ofrece una mayor calidad de vida para sus habitantes.

Así por ejemplo la producción de energía eléctrica de nuestra Planta de Cogeneración ha sido de 5,36 GWh y se ha registrado un descenso energético de un 8% en la Depuradora Murcia-Este, con un porcentaje de autoconsumo del 41,7%.

Seguiremos colaborando con proyectos y alianzas que impliquen valor para la ciudad, porque los verdaderos protagonistas de nuestro enfoque son y serán siempre las personas.

**José Albaladejo  
Guillén**

Director General







## 1.1. Quienes somos

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Aguas de Murcia), es una sociedad mixta, fundada en 1989, el 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante por empresa privada.

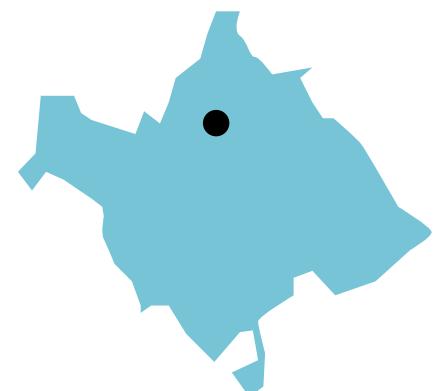
*Aguas de Murcia,  
más de 25 años al lado de la  
sociedad murciana.*

Aguas de Murcia se encarga de la gestión sostenible del Ciclo Integral del Agua en todo el Término Municipal de Murcia.

¿Sabías qué?

La temperatura  
máxima alcanzada  
en 2016 fue de  
44,6º en septiembre.

**441.003\***  
Habitantes  
**8**  
Barrios  
**54**  
Pedanías  
**890**  
km<sup>2</sup>



\*Fuente Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) a fecha 20 de diciembre de 2016.

### 1.1.1. Misión, Visión y Valores

#### Misión

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

#### Valores

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

16

17

#### Visión

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

### 1.1.2. Organización

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

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

#### Consejo de Administración

- Presidente  
**José Ballesta Germán**
- Vicepresidenta  
**Asunción Martínez García**
- Director Gerente  
**José Albaladejo Guillén**
- Secretario  
**Antonio Marín Pérez**
- Interventora  
**Cecilia Milanés Rodríguez**

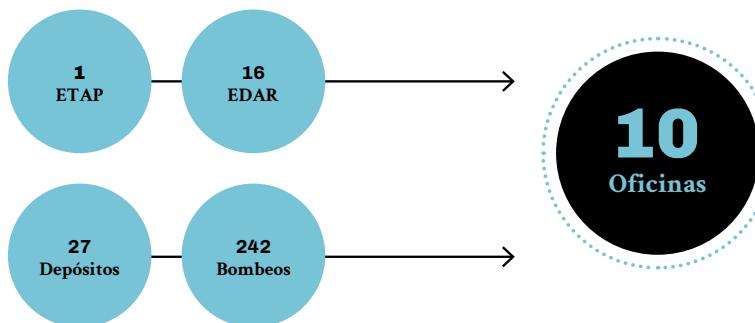
Consejeros  
**Roque Ortiz González**  
**José Guillén Parra**  
**Enrique Ayuso Fernández**  
**Mario Gómez Figal**  
**Luis Alberto Bermejo Recio**  
**José Ignacio Torrel Aguilar**  
**Jorge Sánchez Marín**  
**Javier Segovia Pastor**  
**Guillermo González de Olano**  
**Juan Carlos Torres Rojo**

**Javier Ybarra Moreno**  
**Gaspar de la Peña**  
**Juan Roca Guillamón**

#### Comité de Dirección

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

### 1.1.3. Principales hitos, magnitudes y operaciones 2016



18



### Innovación

**60**  
Proyectos de I+D+i

**>600.000 €**  
Inversiones

### Magnitudes Humanas 2016

**183**  
Hombres  
 **47**  
Mujeres

Respecto a 2015, ha cambiado la distribución hombres y mujeres, aumentando en un 9,3% la presencia de la mujer y disminuyendo un 1,1% la presencia masculina.

### Inversiones y endeudamiento

● 2015  
● 2016

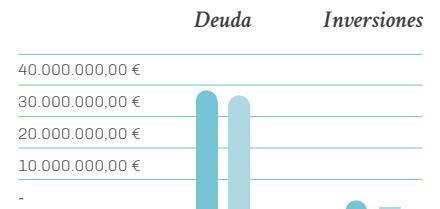
### Plan actuaciones 2016/2017

**8.663.214,51 €**

Obras de ampliación,  
renovación, automatización  
y mejora de redes e infraes-  
tructuras.

### Magnitudes Económicas 2016

	2015
Ingresos de explotación	72.280.026
Activos Totales	91.569.143
2016	
Ingresos de explotación	73.250.972
Activos Totales	88.189.469



19

#### 1.1.4. Sistema de gestión integral: Certificaciones

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

→ Informe Desarrollo sostenible, según GRI\*

En 2017 se prevé la verificación de la Huella Hídrica según ISO 14046 y la WFN\*

\*GRI: Global Reporting Initiative

\* WFN: Water Footprint Network

#### *Aguas de Murcia cuenta con un Sistema de Gestión Integral.*

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

20

→ Gestión de la Calidad, según ISO 9001  
(Año de certificación: 1996)

→ Gestión Ambiental, según ISO 14001  
(Año de certificación: 1998)

→ Prevención de Riesgos Laborales, según OHSAS 18001 (Año de certificación: 2007)

→ Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000 (Año de certificación: 2012)

→ Gestión Energética, según ISO 50001  
(Año de certificación: 2015)

Además se cuenta con distintas verificaciones:

→ Cálculo Huella de Carbono, según ISO 14064

21

## 1.2. *Buen gobierno y gestión ética*

22

¿Sabías qué?

No hemos bajado  
de los 0° en todo el año  
2016.

Se dispone de un Código Ético Corporativo que garantiza la integridad, lealtad y honradez en la política de la empresa.

Este código cumple con los siguientes criterios:

### Claridad

Redactado en términos sencillos y comprensibles

### Publicidad

Debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización

### Concreción

Detallando conceptos y evitando abstracciones

### Actualización

Previendo revisiones periódicas

### Obligatoriedad

Estableciendo mecanismos de resolución de conflictos

23

## 1.3. Rendición de cuentas y transparencia

24

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

En el año 2016 se publicó el Informe de Desarrollo Sostenible 2015, informe de rendición de cuentas y transparencia del ejercicio del año 2015. El informe se elabora bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI) G4, opción exhaustiva, referente internacional en la elaboración de informes de responsabilidad corporativa, obteniendo el distintivo GRI Materiality Disclosure y GRI Content Index Service.

25

Además dicho informe es verificado externamente por una empresa independiente. Aguas de Murcia sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio del año 2016.

¿Sabías qué?

En el mes de julio  
no se produjo ninguna  
precipitación.

# 1.4. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

26

¿Sabías qué?

En 2016 disfrutamos de  
3.195 horas de sol.

## 1.4.1. Participación en jornadas y congresos

Aguas de Murcia, como referente a nivel nacional e internacional está presente en Congresos y Jornadas:

- International Conference on Renewable Resources & Biorefineries
- VI Congreso Ibérico de Ictiología
- 11th International Conference on Urban Regeneration and Sustainability (Sustainable City 2016)
- IX Congreso Ibérico de Gestión y Planificación del Agua
- II Jornada “Agua y Sostenibilidad. Gestionando Recursos Escasos”
- XI Congreso Internacional AEDyR
- Jornada “Agua y Sostenibilidad en los procesos productivos de cuencas deficitarias”
- III Jornada “Agua y Sostenibilidad: Gestionando Recursos escasos”
- Jornada “La reutilización de aguas en España y Europa. Pasado, presente y futuro”

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

- Revista de jóvenes investigadores de la UPCT

→ Revista Tecnoqua

→ CONAMA 2016

→ AEMA

→ II Jornada Agua y Sostenibilidad. Gestionando Recursos Escasos

→ WITPRESS

Además, se ha incorporado a la Red de Doctorados Industriales de la Universidad de Murcia impulsando la I Edición de los Premios Cátedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia a los mejores trabajos Fin de Máster.

27

#### 1.4.2. Cátedras

**Actualmente Aguas de Murcia cuenta con dos cátedras en colaboración con la Universidad de Murcia.**

##### **Cátedra Agua y Sostenibilidad:**

En 2016 se firma esta Cátedra con la Universidad con el objetivo de desarrollar proyectos de investigación, actividades formativas y de divulgación en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos y la sostenibilidad ambiental desde una perspectiva multidisciplinar.

##### **Cátedra RSC (Responsabilidad Social Corporativa):**

Esta Cátedra nace gracias al compromiso de la Universidad de Murcia y de la Consejería de Educación Empleo y Formación con las empresas y organizaciones, en el impulso de la investigación en todos los temas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa. Aguas de Murcia así firmó en 2010 junto al Rector de la UMU y el Consejero de Educación, la creación de la Cátedra de RSC. El objetivo es impulsar actividades de investigación, educación, divulgación y promoción de la RSC y la RSE tanto a empresas como a futuros trabajadores.

**Transparencia** en la gestión y el desarrollo de todas sus actividades, **democracia**, abierta a la participación de todos los grupos de interés, en un marco de diálogo permanente y constante entre ellos.

**Vocación social** en la búsqueda del equilibrio entre la investigación, el desarrollo económico y el desarrollo social.

##### **Cluster Smart Cities**

En 2016 se adhiere al Cluster Smart Cities (**CITIZEM**) participando en reuniones y asambleas así como en algunos grupos de trabajo, liderando el de Agua y Economía Circular.

#### 1.4.3. Reconocimiento a la excelencia

##### **PREMIOS GOTÁ DE AGUA 2016 / ASOCIACIÓN AESPE**

Premiada con la Gota de Agua de Plata en la categoría de empresas prestadoras de servicios, empresas y organizaciones dedicadas a la educación y/o campañas de concienciación ambiental en saneamiento y ahorro de agua.



##### **PREMIOS EMPRESA SOCIAL / FUNDACIÓN MUNDO CIUDAD**

Premiada en dos categorías:

##### **Medioambiente**

El desarrollo sostenible en la gestión del ciclo urbano del agua: Eficiencia hídrica y energética.

##### **Riesgos Laborales**

Smart Protection: Medidas que salvan vidas.

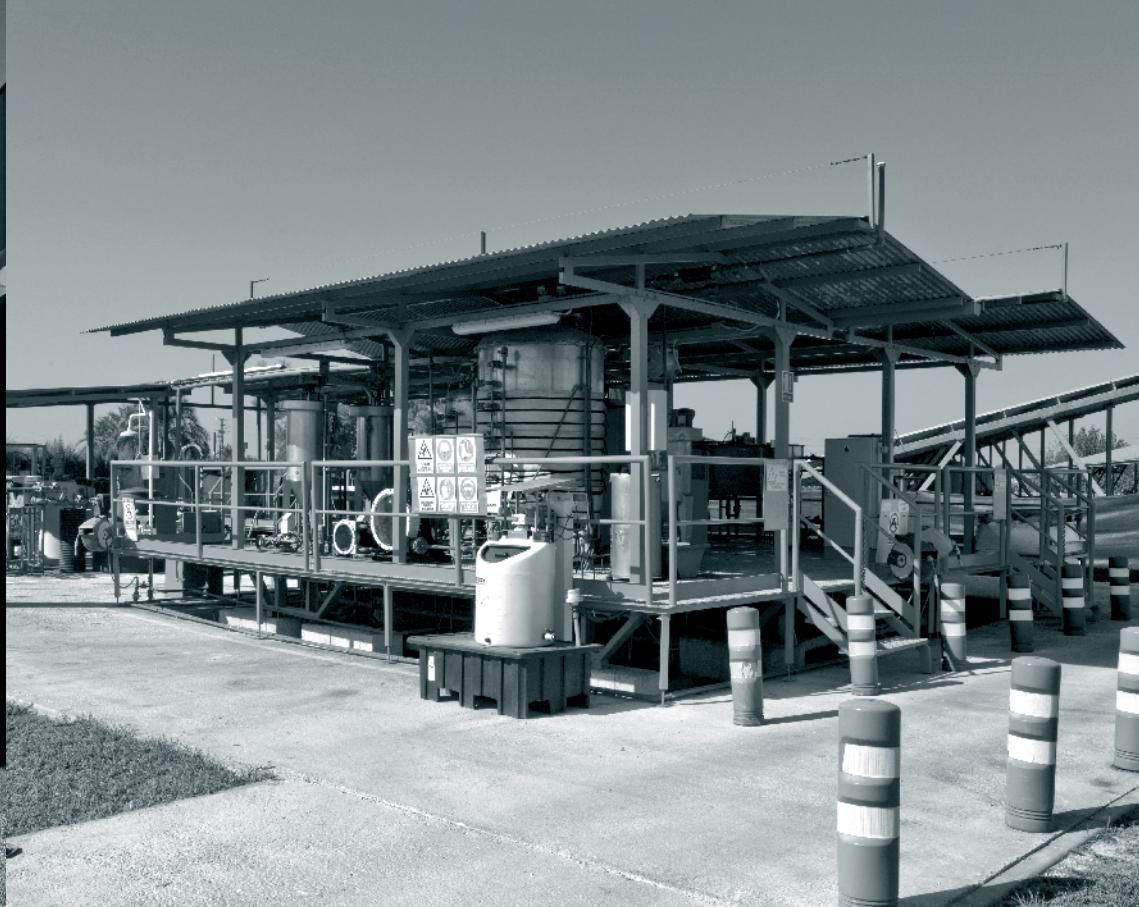
#### **GENERA 2016**

Reconocido el proyecto Ignis Fungus en la Galería de Innovación de GENERA 2016.

La Galería de Innovación de GENERA 2016 es una iniciativa para impulsar el I+D del sector de la energía y del medio ambiente, y reconoce los principales avances tecnológicos en materia de eficiencia energética, renovables y protección del medio ambiente.

En su octava convocatoria, con un total de 18 proyectos, el *Ignis Fungus* fue seleccionado por su componente tecnológico e innovador y por su contribución a la mejora de la eficiencia energética, la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.









## 2.1. Implicación social y derecho humano al agua

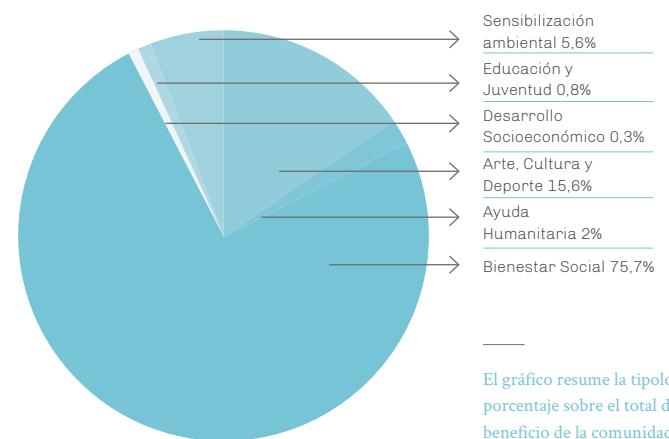
38

¿Sabías qué?

Agosto fue el único mes del año 2016 que no llovió.

### 2.1.1. Contribución a la comunidad local

Aguas de Murcia ha destinado 244.984 euros a la realización de acciones sociales; a esta cantidad hay que añadir la tarifa social y las tarifas bonificadas para familias desfavorecidas cuyo importe de las ayudas asciende a 730.625,78 euros lo que hace un total de 975.625,77 euros destinados a la contribución a la comunidad local en 2016.



% IMPORTE  
TOTAL €

El gráfico resume la tipología de las acciones y el porcentaje sobre el total de las acciones realizadas en beneficio de la comunidad.

Anualmente el personal, a través del Teaming\*, dona una pequeña cantidad destinada a una asociación, cantidad que la empresa duplica. La aportación en el 2016, fue de más de 4.000 euros que se destinaron a apoyar la increíble labor de ASTRPACE.

\*Teaming: Microdonaciones voluntarias de la plantilla.

39

En 2016 se firmó un convenio de colaboración con CRUZ ROJA, lanzando la “I campaña interna de recogida de Material Escolar”.

Por primera vez se organizó una rifa solidaria, entre todo el personal de la Organización, entregando el dinero recaudado a Jesús Abandonado.

También se firmó convenio anual que ayuda a la Fundación Pupaclown Payasos de Hospital a seguir con su labor de llevar sonrisas a los niños y niñas ingresados.

40 Con el Centro Regional de Hemodonación se organizan dos jornadas de donación de sangre tanto para personal interno como externo de la empresa.

### *Al igual que en el agua, cada gota cuenta.*

---

### ACCIONES EDUCATIVAS, DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

Principales acciones en las que ha participado Aguas de Murcia en 2016:

→ Envío de material a los colegios para campañas educativas sobre “Ahorro del Recurso” e “Inodoros Mágicos”

→ Colaboración en la jornada “Educación para el Siglo XXII” de la Asociación Pedagógica

→ Se mantiene activo el programa de “Visitas Guiadas a Instalaciones”

→ Referentes en la gestión, se recibe la visita de técnicos de Oran y alumnos del Master de la Universidad de Alicante para difusión de las técnicas y gestión realizada. Además de una delegación Libanesa de Regantes que visita el Centro de Control de Operaciones

→ Talleres educativos con motivo del Día de la Región de Murcia

→ Patrocinio del coleccionable de la Verdad “Entre acequias y carreles”

→ Participación en la Semana de la Ciencia de la UPCT

→ VIII edición del Concurso Aguas de Murcia Solidaria

→ II edición Concurso Literario “Relatos de Agua Inteligente”

→ Visitas de escolares a la Estación Potabilizadora de Contraparada. Por primer año estas visitas pueden realizarse también en inglés. (1750 alumnos de 41 centro han disfrutado de estas visitas)

### CONOCE TU EMPRESA

Campaña divulgativa a nivel interno, para que todo el personal que lo desee pueda conocer las distintas instalaciones. En 2016 se giraron visitas al Centro de Control, al Bombeo del Colector Central y la EDAR Murcia Este, entre otras.

---

### CELEBRACIÓN DE DIAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

Aguas de Murcia se suma a la celebración de días especiales, se destacan en 2016:

→ *Día Mundial de la Mujer:* Celebración del I Foro de Debate Interno. Iluminación de la fachada

→ *Día Mundial del Agua:* Talleres en colegios “Los inodoros mágicos no existen”. Iluminación de la fachada

→ *Día Mundial Seguridad y Salud Laboral:* Celebración del II Foro de Debate Interno

→ *Participación en la Hora del Planeta:* Con el apagado de luces de la sede central

→ *Día contra el Cáncer de Mama:* Iluminación de la fachada

→ *Día Mundial del Sida:* Iluminación de la fachada

→ *Día internacional de los discapacitados:* Visita a la potabilizadora de la Contraparada de colectivos especiales- ASSIDO, CEOM, FUNDOWN

## 2.1.2. Tarifas Sociales

Aguas de Murcia cuenta con tarifas especiales (bonificadas, reducidas, etc.) que permiten, cumpliendo determinados requisitos, poder acceder a precios más asequibles para distintos segmentos de clientes.

### Tarifas especiales en 2016:

→ **Tarifa para Familias Numerosas:** Con ampliación en los tramos de consumo en función del número de personas en la vivienda. El requisito imprescindible es contar con el título de familia numerosa

→ **Tarifa para Pensionistas:** Con un tramo de consumo inicial hasta 15 m<sup>3</sup>/bimestre a coste 0 € y un segundo tramo hasta 25 m<sup>3</sup>/bimestre a un precio más reducido que a tarifa general

→ **Tarifa Industrial:** Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido

→ **Tarifa Especial de Fuga:** Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente

→ **Tarifa Plana Fondo Social:** Para clientes en situación de vulnerabilidad económica. Una tarifa de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud

→ **Tarifa para Comedores Sociales:** Tarifa muy reducida y a tramo único para organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.

### Más de 9.000 contratos se han beneficiado de las tarifas especiales en 2016.

## 2.1.3. El precio del agua.

### Transparencia en la elaboración de las tarifas

### El precio del agua varia de unos municipios a otros dependiendo de la mayor o menor disponibilidad de los recursos hídricos de cada zona.

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones, y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de tarifas. En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite a Comisión de Precios. Este organismo perteneciente a la Comunidad Autónoma, está compuesto por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y

de consumidores y es el competente para autorizar los precios definitivos del agua. El precio del agua no es el mismo para todas las poblaciones. La extensión del territorio municipal, la longitud de la red, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en la factura. No tiene el mismo coste, el servicio de abastecimiento de una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa, y que no tenga recursos hídricos propios, como es el caso de Murcia, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio. Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la Directiva Marco y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.

Aguas de Murcia es líder en la gestión eficiente del agua, con un rendimiento por encima del 86% y un volumen de agua no registrada inferior a los 4 hm<sup>3</sup>, no obstante Murcia tiene uno de los precios del agua en origen más alto de España, directamente relacionado con los procesos productivos de elevado coste para la captación y por la escasez del recurso, con una red de abastecimiento muy extensa para poder dar cobertura a más de 800 Km<sup>2</sup> de extensión,

distribuida en Murcia ciudad y pedanías, provoca también un elevado coste de distribución por el mantenimiento y explotación de las redes.

### Empresa Suministradora

Elabora un expediente de tarifas

### Ayuntamiento

Examina la propuesta y remite un informe técnico a la Comisión de precios

### Comisión de precios

Organismo perteneciente a la CCAA, competente para autorizar los precios definitivos del agua.

En diciembre de 2016 se aprueba la propuesta presentada de nuevas tarifas del servicio con una reducción del precio del agua y la inclusión de más tarifas sociales.

#### 2.1.4. Comunicación Interactiva

En la era de las redes sociales, Aguas de Murcia quiere estar presente en los distintos canales de comunicación interactiva con sus clientes y grupos de relación, siendo estos una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio público.

##### CANAL TWITTER

 @EMUASA\_Clientes

44

Canal de difusión, comunicación e intercambio de opiniones, que pueden utilizar también los clientes para plantear cuestiones o incluso solicitar gestiones.

Se cuenta con un horario de atención al público para solventar las dudas que pueden plantearse.

A cierre de año se cuenta con un total de 1.175 seguidores.

---

##### CANAL WHATSAPP

 649 400 600

Pioneros al lanzar el canal WhatsApp. Comodidad, inmediatez y agilidad puestas al servicio de los clientes.

La solicitud de gestiones y el planteamiento de dudas son atendidas de inmediato por agentes especializados.

##### SERVIALERTAS



Comunicación multimedia para los Clientes. Comunicación relevante sobre el contrato de suministro e información de cortes de suministro programados por avería o no programados via SMS o e-mail.

---

##### TELETECTURA

Tecnología que aporta una mayor calidad en la gestión y el servicio al cliente.

Instalada en todos los grandes consumidores, permite un seguimiento en continuo de los consumos de agua.

45

## 2.2. Orientación al cliente

46

¿Sabías qué?

Julio y agosto superaron  
los 30º de temperatura.

El Municipio de Murcia cuenta con una población censada abastecida de 441.003 habitantes. Aguas de Murcia cierra el ejercicio 2016 con un total de 185.325 clientes. Con este escenario Aguas de Murcia habilita en 2016 diferentes productos y servicios: Rincón del Cliente y Cita Previa imprescindible con la finalidad de poder ofrecer mayores facilidades, agilizar las gestiones y ofrecer un trato diferencial y personalizado.

### Rincón del Cliente

Punto de atención ubicado en las oficinas, donde el cliente de forma autónoma puede contactar con los canales de atención no presenciales, CAT, O.V... para realizar diversas gestiones, entre otras:

- Solicitar Cita Previa.
- Pagos en terminal.
- Facilitar auto-lectura del contador.
- Emitir documentos de pago.
- Solicitar duplicados de recibos.

### Cita previa imprescindible

Con el fin de mejorar la atención al cliente, reducir los tiempos de espera y optimizar los recursos, nace la Cita Previa Imprescindible.

Desde finales de año es necesario solicitar cita para realizar gestiones en oficina, salvo restablecimientos por impago y gestiones en terminales de autoservicio.

Esta iniciativa está estrechamente relacionada con el Rincón del Cliente puesto que, si los clientes no disponen de cita se dirigen al Rincón del Cliente para realizar su gestión de forma ágil.

### COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

Se puede garantizar públicamente y mediante una carta de compromiso los principales servicios a nuestros abonados:

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

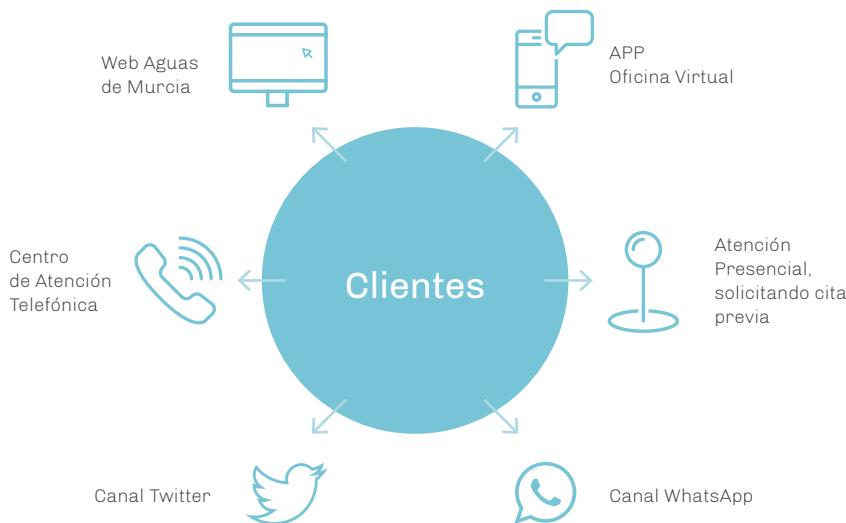
En caso de no cumplir con alguno de ellos, se compensará al cliente con 15€

47

## 2.2.1. Canales de atención al cliente

**El objetivo principal es la satisfacción del cliente para ello se dispone de canales presenciales y no presenciales.**

48



## 2.2.2. Satisfacción de los clientes

Conocer la opción de los clientes y sus principales necesidades es fundamental para mejorar el servicio que ofrece Aguas de Murcia.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente se realiza una encuesta para identificar el Índice de Satisfacción del Cliente.

#### Índice de Satisfacción del Cliente AGUAS DE MURCIA

2014	2015	2016	
6,52	6,52	6,05	

**El índice de satisfacción del cliente en 2016 se sitúa en 6,05 sobre 10, con un nivel de confianza del 95,5%.**

### Puntuación media de cada indicador

	2016	2015	2014
La continuidad del agua	8,74	8,64	8,62
La presión del agua en su casa	7,40	7,14	6,92
La regularidad de la factura	7,73	7,42	7,77
La claridad de la factura	6,95	6,78	7,01
La precisión de la factura	7,31	7,61	7,52
La facilidad para contactar	6,65	7,53	8,38
El color del agua	6,97	6,92	7,00
Atención recibida	5,93	7,65	8,42
El olor del agua	3,55	5,73	5,76
Precio	4,27	4,00	3,70
El sabor del agua	4,86	4,64	4,58
<b>La calidad del agua</b>	<b>7,12</b>	<b>5,21</b>	<b>5,20</b>

A finales del 2016 se aprobaron unas nuevas tarifas con la finalidad de mejorar el precio del agua.

El sabor del agua está condicionado por el alto contenido en sales minerales del agua del trasvase, lo que no tiene ningún impacto en su calidad.

49

### 2.2.3. Innovación en la oferta

#### **APP Aguas de Murcia**

Se ha puesto a disposición de los clientes la nueva APP de la Oficina Virtual, desde donde a través del “contacta” se pueden plantear dudas y solicitar gestiones.

Gratis y disponible en APP Store para su descarga.

#### **Telelectura**

El manejo de nuevas tecnologías se refleja en la gestión de contadores a través de la telelectura aportando una mayor calidad en la gestión y el servicio al cliente.

Hay instalados 32.699 contadores con el sistema de comunicación de telelectura, lo que supone un 17,66% sobre el total de clientes que disponen de suministro.

#### **GOT- Gestión de operaciones en el terreno**

Servicio más ágil y personalizado.

#### **Factura sin papel**

Más del 14% de los clientes han recibido puntualmente en 2016 sus facturas en formato digital

### 2.2.4. Lucha contra el fraude

Se incrementa el número de inspecciones para detectar el fraude, realizando un total de 22.609 inspecciones.

En 2016 se han detectado un total de 595 fraudes, lo que supone la recuperación de un 25% de los metros cúbicos defraudados.

## 2.3. Equipo humano y desarrollo del talento

52

53

2015  
.....  
 185  
Hombres

 43  
Mujeres

2016  
.....  
 183  
Hombres

 47  
Mujeres

¿Sabías qué?

18.000 m<sup>3</sup>/día de agua  
fueron potabilizados,  
un 33% del consumo en  
Murcia.

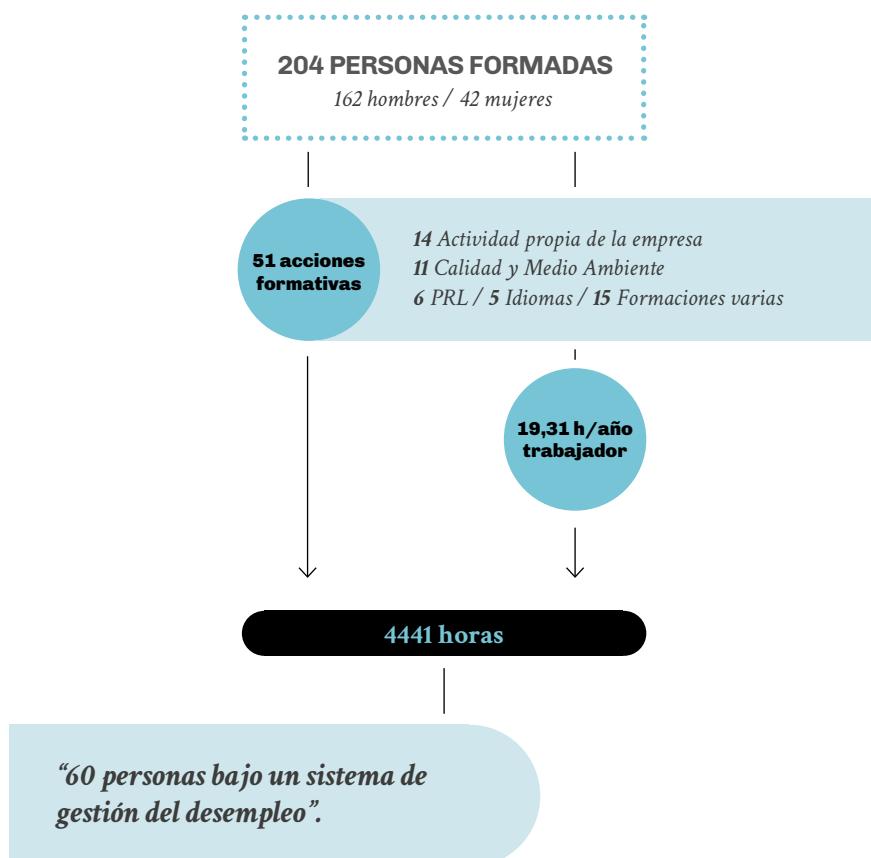
Aumenta un 9,3% la  
presencia de la mujer

Disminuye un 1,1% la  
presencia masculina

### 2.3.1. Formación

Aguas de Murcia apuesta por la formación y concienciación de todo el personal entendiendo la formación como una herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas.

54



### 2.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación

**Aguas de Murcia, a pesar de no tener obligatoriedad legal, dispone de un plan de igualdad de oportunidades.**

Durante el año 2016, la Comisión de Igualdad, en su labor de velar y dar cumplimiento con lo establecido en el II Plan, ha realizado el 70% de las acciones que lo componen, un logro teniendo en cuenta que la vigencia del Plan es de cuatro años.

Se dispone de una política que refleja el compromiso firme de la Dirección por la **igualdad**, por establecer mecanismos para la detección de desigualdades e implantar procedimientos que contribuyan a la mejora continua en esta materia. El rechazo al acoso sexual y/o por razón de sexo y la apuesta por una cultura de mejora continua en este campo.

*Cabe destacar:*

- La sensibilización de la plantilla en materia de igualdad
- La sensibilización en diversidad funcional
- El apoyo a la Inserción laboral
- Jornada donación de sangre

→ Entrega Laurel de CEOM "Empresa colaboradora" en labores de inclusión social

→ Firma Convenio con *Fundación Pupaclown*

→ Firma de convenios de colaboración con asociaciones dedicadas a la educación e integración en el mercado laboral de personal con discapacidad funcional e intelectual (Fundown, Ceom, Famdif, Assido)

→ Programa UCAMPACITAS para la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual en colaboración con CEOM

55

En 2015 Aguas de Murcia obtuvo el sello de excelencia Bequal por la integración de personas con diversidad funcional, válido por un periodo de tres años.

Todo el personal, independientemente de si trabajan a tiempo completo o parcial, puede disfrutar de los beneficios sociales y de conciliación que ofrece el Convenio Colectivo.



### 2.3.3. Seguridad y salud en el trabajo

Aguas de Murcia desarrolla planes de reducción progresiva de los índices de siniestralidad laboral y control de la exposición a riesgos, incluyendo también proveedores.

La finalidad es la integración continua de la prevención en todas las actividades.

### Líneas Estratégicas

56

» Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.

» Tolerancia cero en la exposición a riesgos. Incluyendo proveedores.

» Integración de la función de prevención en las actividades de negocio.

<b>0,44%</b>	Índice de Siniestralidad
<b>2,77%</b>	Índice de Frecuencia
<b>0,11%</b>	Índice de Gravedad

Durante el año 2016 se ha optado al BO-NUS, reconocimiento a la escasa siniestralidad laboral que supone la devolución de un porcentaje de las cuotas de contingencias profesionales satisfechas en 2015

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

	<b>2016</b>
Reconocimientos médicos	163
Reconocimientos ginecológicos	31
Simulacros	6
Cursos de formación	202 horas
Comités de Seguridad y Salud	4
Comités de Gestión de la Prevención de riesgos laborales	3

### **Simulacros de emergencia:**

#### **EDAR MURCIA ESTE POR NUBE TÓXICA**



#### **DEPÓSITO ETAP CONTRAPARADA**



#### **INHALACIÓN EDAR MURCIA ESTE**



#### **EDAR MURCIA ESTE POR EMISIÓN DE SH2**



#### **ETAP CONTRAPARADA**



#### **INTRUSISMO ETAP CONTRAPARADA**



57

## Smart Protection

Con este nombre se designó en 2012 un plan de choque para la mejora de los resultados en prevención de riesgos laborales que ha tenido continuidad en años sucesivos. Este plan se diseñó desde el Servicio de Prevención Mancomunado, para desarrollarlo en todo su ámbito de influencia. Tras una fase de diagnóstico y estudio de la tipología de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el sector, se definieron estrategias de actuación para atacar los problemas identificados en lo referido a sistemas operativos, infraestructura de gestión, mentalidad y comportamientos. En esta fase de diagnóstico se identificó que las principales causas de accidentes tienen que ver con sobresfuerzos, torceduras de tobillo y resbalones, mala utilización de EPI\*, manipulación de tapas y válvulas, y accidentes de tráfico.

58

\*EPI: Equipo de protección individual



## Nuestras Reglas que Salvan



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

59

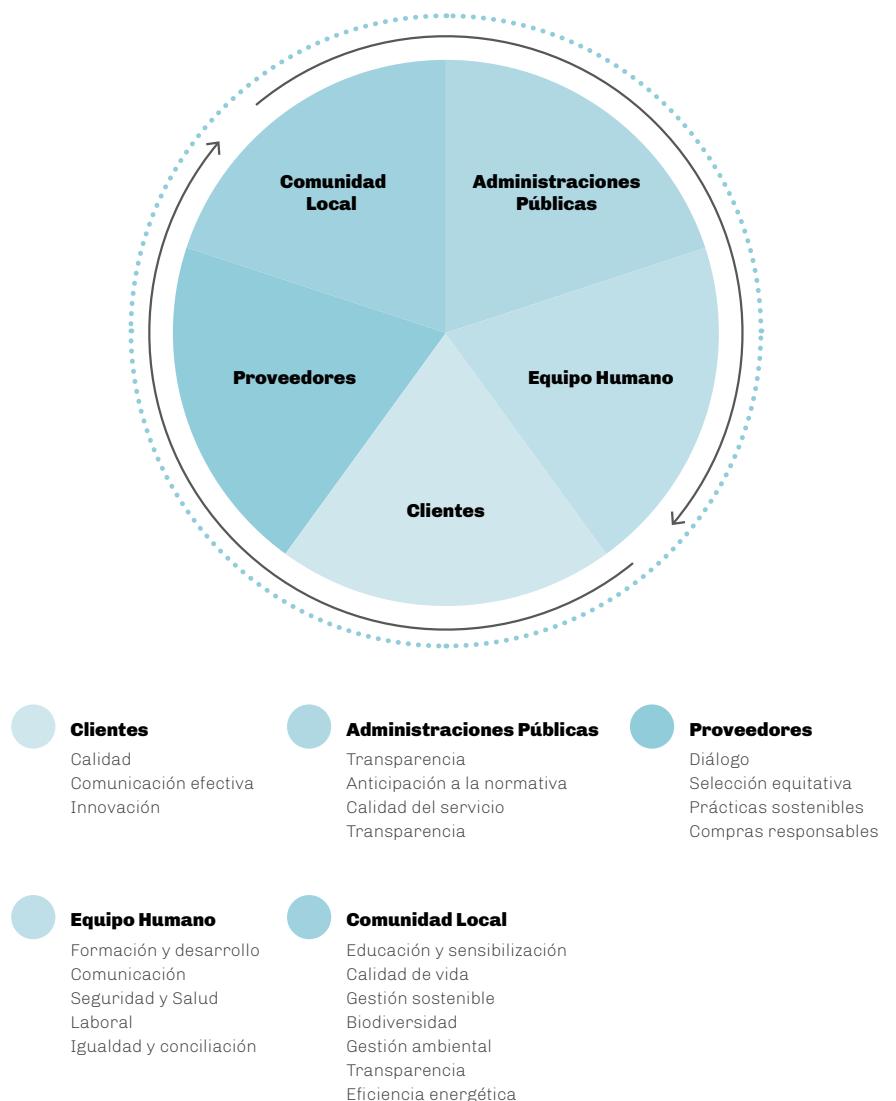
## 2.4. Implicación con los grupos de relación

60

¿Sabías qué?

La temperatura más baja  
del año se dio en febrero,  
llegando a 1º.

### 2.4.1. Grupos de relación



61

#### 2.4.2. Firma de convenios y colaboraciones

##### *Convenios de Colaboración con Universidades*



Universidad de Murcia



Universidad Politécnica  
de Cartagena



Universidad de Granada



Universidad de Santiago  
de Compostela

##### *Principales colaboraciones*



Adhesión  
Plataforma EsAgua



Adhesión Declaración  
Internacional Productos no  
aptos para inodoro. AEAS



Iniciativa Estrategias de  
Ciudad de Murcia 2020



Cátedra del Agua y  
Sostenibilidad



Cátedra de Responsabilidad  
Social Corporativa

##### *Principales asociaciones*



Asociación Española  
para la Calidad



Asociación Española de  
Abastecimiento de agua y  
Saneamiento



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



Asociación de Empresas de  
Medio Ambiente de la Región  
de Murcia



Red Española del Pacto  
Mundial de Naciones Unidas



Fundación Universidad  
Empresa de la Región de  
Murcia



Clúster de Smart Cities de la  
Región de Murcia



Cámara de Comercio  
de la Región de Murcia



Federación Regional de  
Empresarios del Metal de  
Murcia



Confederación regional de  
organizaciones empresariales



Asociación ibérica de  
tecnologías sin zanja



Centro tecnológico de la  
energía y el medio ambiente



Asociación de dirección  
humana de la Región de Murcia

## 2.5. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

64

¿Sabías qué?

153 días del año fueron nubosos.

### 2.5.1. Transparencia en la adjudicación de contratos

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



emusa.es

El perfil del contratante es un espacio habilitado en [emusa.es](http://emusa.es), a través del cual se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

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

65

### 2.5.2. Proveedores y contratistas

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

En 2016, el gasto por compra y servicio de los principales proveedores asciende a 40.232.366,88€ (sin IVA) correspondiendo un 66,79% a proveedores locales.

66

El principal proveedor ha sido *Mancomunidad de Canales del Taibilla*, proveedor local encargado del suministro del agua.

67

#### Acciones con Proveedores y Contratas

Coordinación de **actividades empresariales**

Dípticos informativos de **prevención**

Compromisos de carácter **Social**

Sensibilización **ambiental**











## 3.1. Respeto del medio ambiente

El medio ambiente es uno de los tres pilares en los que se basa el Desarrollo Sostenible. Aguas de Murcia tiene como prioridad minimizar los impactos ambientales generados por el desarrollo de su actividad, optimizando la gestión del agua, orientando las actuaciones hacia la minimización de las emisiones al aire y trabajando en la gestión de los residuos. La incorporación de criterios ambientales en su actividad se articula a través del Sistema de Gestión de Medio Ambiente, basado en un conjunto de normas, procedimientos, guías técnicas, herramientas e indicadores de aplicación en todas las actividades e instalaciones de la empresa. Todos sus centros e instalaciones están certificados según la norma internacional ISO14001:2015.

al 50% del volumen demandado por la ciudad, suministro que se completa con el aporte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.

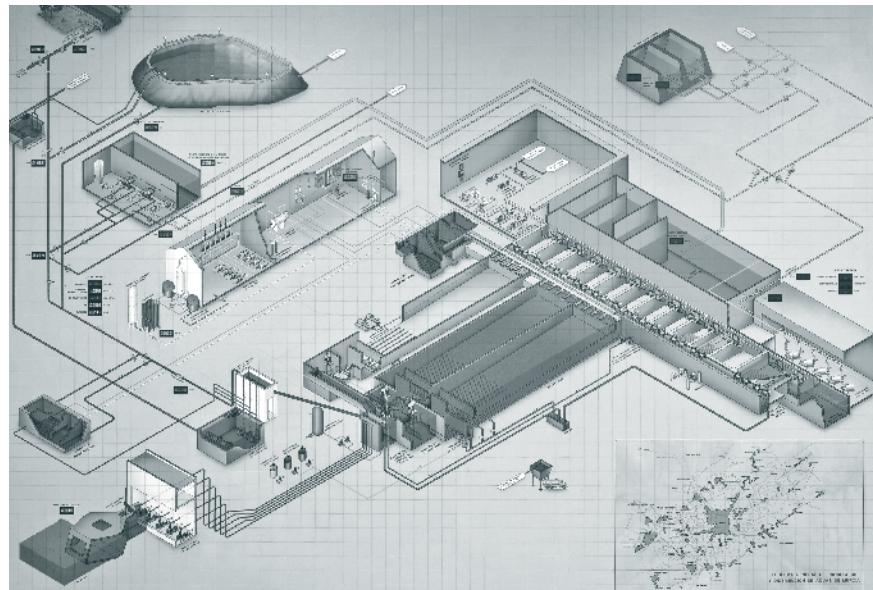
Fuente de captación de agua	Caudal m <sup>3</sup>
Agua propia-Potabilizada	7.054.378
Agua potable-Comprada	21.894.251

### ¿Sabías qué?

**En 2016 las precipitaciones totales alcanzaron los 369,5 l/m<sup>2</sup>, de los cuales 231,8 l/m<sup>2</sup> se produjeron en diciembre.**

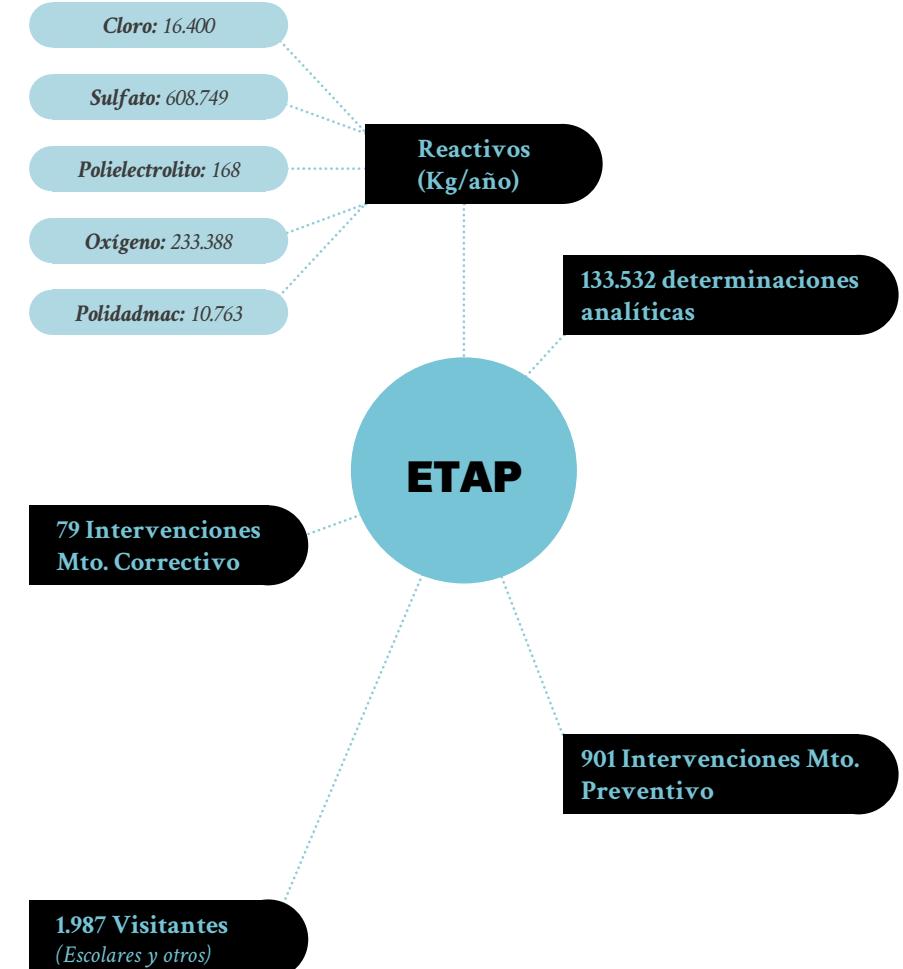
### 3.1.1. Calidad del agua

La Gestión del Ciclo Integral del Agua se inicia en la Captación y Potabilización. La Estación de Tratamiento de Agua Portable La Contraparada está situada al lado del Río Segura, en Jabalí Viejo (Murcia), teniendo una capacidad nominal de 2.000 m<sup>3</sup>/hora, que se destina al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías, siendo el caudal medio diario aproximadamente de 1.200 m<sup>3</sup>/hora. Con esta capacidad de tratamiento la ETAP suministra del 25



80

ESTACIÓN DE  
TRATAMIENTO DE  
AGUA POTABLE  
LA CONTRAPARADA

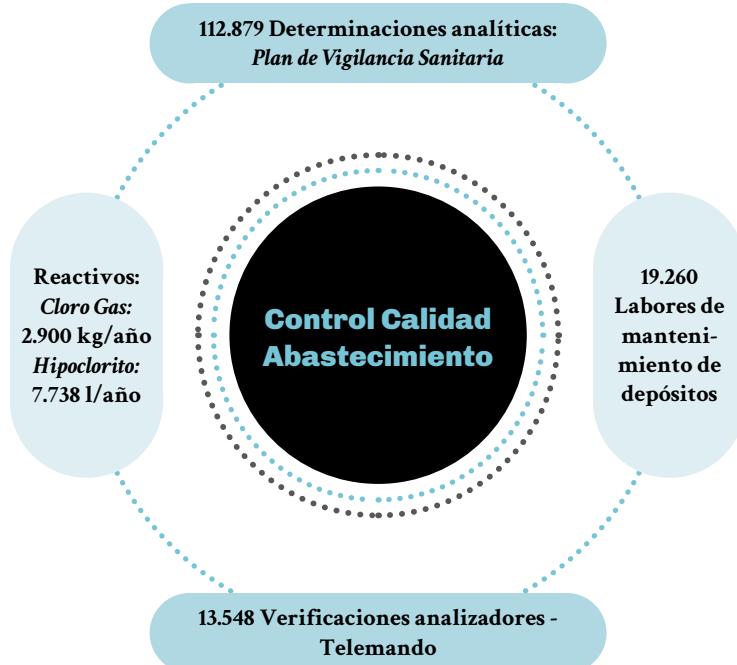


**ETAP**  
ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

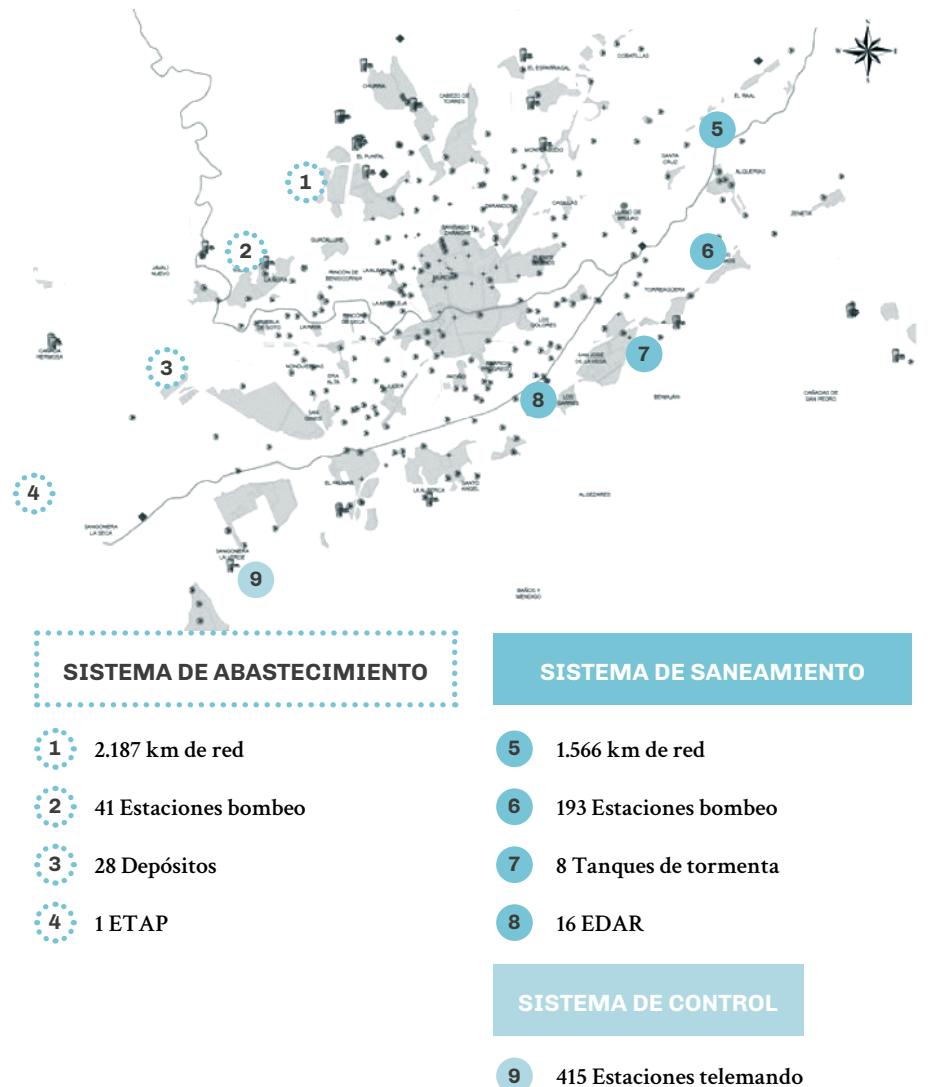
81

## Control de Calidad del Abastecimiento

Son las actividades orientadas a asegurar la calidad del agua distribuida, desde que entra al sistema de abastecimiento hasta que llega al consumidor.



### 3.1.2. Gestión sostenible del agua



## Sostenibilidad en redes

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

### EFICIENCIA REDES DE DISTRIBUCIÓN

Indicador	2015	2016	Variación
Agua suministrada (m <sup>3</sup> )	28.686.993	28.948.629	0,87 %
Agua registrada (m <sup>3</sup> )	24.734.154	24.977.353	0,97 %
Agua venta en alta (m <sup>3</sup> )	75.948	75.670	-0,37 %
ANR (Agua no registrada) (m <sup>3</sup> )	3.962.839	3.971.276	0,21 %
Rendimiento Hidráulico (%)	86,15	86,25	0,28 %
Longitud de red (km)	2.186,55	2.192,65	0,28 %
Nº de acometidas	81.829	81.916	0,11 %

## Características y magnitudes principales de la red de saneamiento de Murcia

{ Red visitable	52 km	{ Tanques de tormenta	8
{ Red no visitable	1.545 km	{ Estaciones dotadas de telecontrol	128
{ Sistema unitario	98 %	{ Señales de telecontrol en bombeos	15.000
{ N° de pozos de registro	49.628	{ Estaciones de control de vertidos	19
{ N° de imbornales	38.980	{ Limnómetros	24
{ Número de acometidas	72.459	{ Caudalímetros	15
{ Estaciones de bombeos	193		
{ Estaciones de vacío	3		

## Mantenimiento de redes

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

Durante 2016, se han reparado 1.265 averías en red de distribución de agua potable (70,11% en acometidas, 29,89% en red) y se han atendido 1.039 atranques de alcantarillado (56,5% en acometidas, 43,5% en red). En total se han limpiado 311,02 Km de red de saneamiento y 44.321 imbornales, y se han instalado 578 clapetas Drenolor para evitar la salida de olores al exterior.

## Mantenimiento de Telemundo

Este proceso se encarga del mantenimiento de 513 estaciones remotas que nos suministran 35.000 datos al día sobre el estado de nuestras instalaciones. Las actuaciones de mantenimiento de la red de telemundo han superado las 2.000 intervenciones, correspondiendo un 48% a acciones preventivas y de calibración de la instrumentación existente.

## Eficiencia hidráulica y telelectura

Es el proceso encargado de la reducción del volumen de agua no registrada ANR. Durante 2016, el ratio ANR m<sup>3</sup>/Km/día

ha sido 4,96 y el rendimiento técnico de la red se ha situado en el 86,25%.

Para conseguirlo se han intensificado las labores de vigilancia para la reducción de pérdidas reales creando 15 nuevos microsectores, revisando las conducciones de transporte y optimizando la labor de los equipos de búsqueda de fugas que han localizado 451 fugas ocultas, un +2,88% respecto 2015. Para la reducción de pérdidas aparentes, se han adecuado 171 instalaciones de grandes clientes e incrementado el parque de contadores teleleídos hasta un 18,38% del total de contadores.

## Depuración de agua residual

Aguas de Murcia gestiona 16 depuradoras de aguas residuales (EDAR) cuya función es devolver al medio natural el agua residual en las condiciones que marca la legislación vigente.

Los procesos de depuración constan de las siguientes fases:



## 16 EDAR

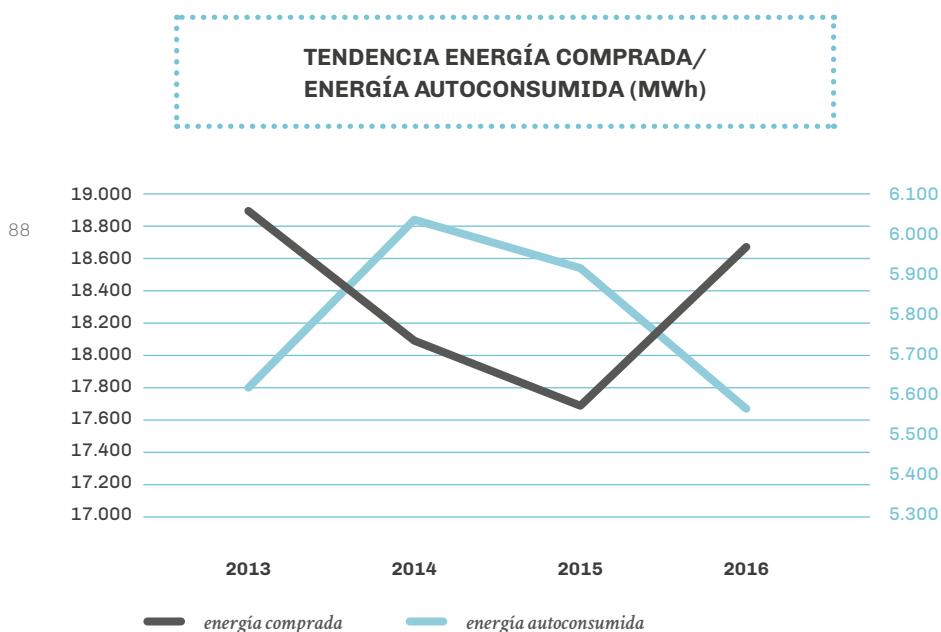
- ⋮
- Caudal 39,95 Hm<sup>3</sup>**
- ⋮
- 56.243 Determinaciones analíticas**
- ⋮
- 26.773 Tm/año Producción de fango**
- ⋮
- 17.818 Tm/año Aplicación directa**
- ⋮
- 8.955 Tm/año Compostaje**
- ⋮
- 32,4% Agua reutilizada**
- ⋮
- Contaminación eliminada: 10.009 Tm DB05**

### 3.1.3. Energía y cambio climático

Proceso	Consumos Energéticos (Kwh) 2016
Abastecimiento	1.995.696
Saneamiento	3.328.397
Oficinas	480.183
Estación Potabilizadora La Contraparada	1.901.697
Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales	10.573.818

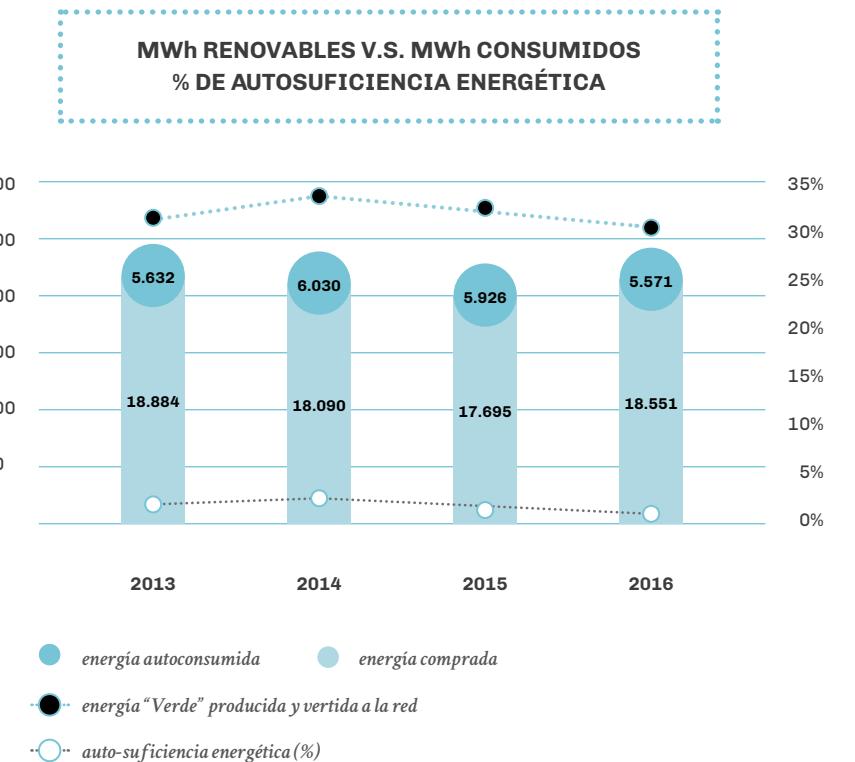
Fuentes de producción Energía verde	Producción (Kwh) 2016
Cogeneración EDAR Murcia Este	5.387.000
Energía fotovoltaica EDAR Baños y Mendi	20.188
Energía fotovoltaica EDAR Murcia Este y 6 más	1.611.172
Energía fotovoltaica ETAP La Contraparada	130.094
Energía Mini-Hidráulica El Quiebre	103.346
Energía Mini-Hidráulica C2 Bis	416
Recuperación energética Bombeo de Roldán	11.031
Recuperación energética ETAP La Contraparada	0
Energía fotovoltaica Zarandona	43.220
<b>Total</b>	<b>7.306.467</b>

AGUAS DE MURCIA	2013 kWh	2014 kWh	2015 kWh	2016 kWh	Var (%)
Energía COMPRADA	18.884.363	18.089.824	17.694.634	18.650.777	5,13%
Energía AUTOCONSUMIDA	5.632.178	6.029.845	5.926.264	5.571.345	-6,37%
Energía TOTAL CONSUMIDA	24.516.541	24.119.669	23.620.898	24.222.122	2,48%



En el año 2016 el porcentaje de "autosuficiencia energética" alcanzado ha sido del 30,16%, esto significa que 1 de cada 3 kWh que Aguas de Murcia consume, han sido producidos en las fuentes de producción propia de Energía VERDE.

*Toda la Energía que se consume tiene certificado de garantía de origen renovable.*



Hay que destacar que Aguas de Murcia lleva muchos años realizando acciones para la disminución del consumo eléctrico y la eficiencia energética, pero también es cierto, que cada año la evolución al alta es más difícil. Durante diciembre de 2016, se produjo una acumulación de lluvias intensas que desestabilizó la reducción paulatina del consumo energético que se había ido dando en los últimos años.

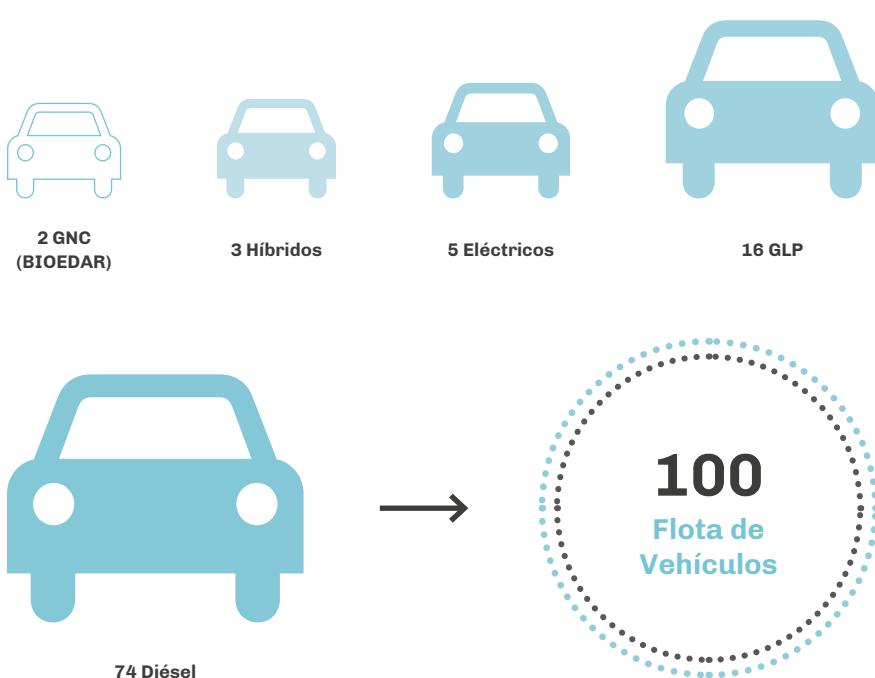
En 2016, donde se ha producido una leve disminución del consumo eléctrico ha sido en oficinas, debido a acciones encaminadas a la eficiencia y en la concienciación a la plantilla.

Del mismo modo hay que resaltar la reducción de consumo de combustibles en la flota de vehículos:

Combustibles	Año 2015	Año 2016
Consumo de Gasoil (l/año)	41.152,75	37.791,45
Consumo de Gasolina (l/año)	6.071,23	5.803,90



De los 100 vehículos que posee la flota de Aguas de Murcia:

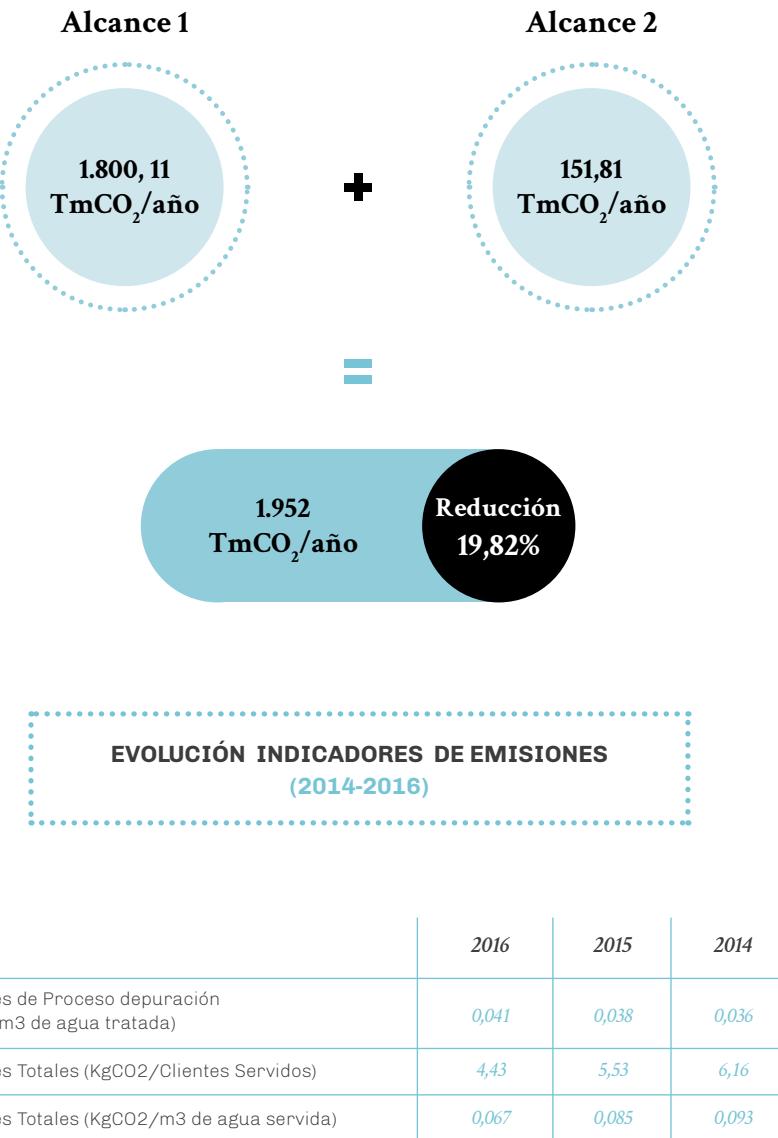


Estas reducciones en combustible y en energía hacen que las emisiones de efecto invernadero disminuyan, y se obtenga una reducción de la Huella de Carbono.

Aguas de Murcia realiza desde el año 2008 el ejercicio de contabilizar las emisiones GEI\* generadas en el desarrollo de su actividad. Inicialmente, de forma voluntaria y con el objetivo de informar a los empleados y a los grupos de relación a través del Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) y, en los últimos años, se ha realizado un intenso trabajo de recopilación de información que ha permitido cuantificar la Huella de Carbono asociada a la gestión del Ciclo Urbano del Agua en el Municipio de Murcia así como la validación del cálculo según los criterios establecidos en la Norma UNE EN ISO 14064 (Gases de Efecto Invernadero). Aguas de Murcia cuenta, desde el 2013, con la validación del cálculo de Huella de Carbono conforme a la norma UNE EN ISO 14064, así como, desde el año 2014, la inscripción en el Registro Nacional de Huella de carbono, compensación y proyectos de adsorción de CO<sub>2</sub>, creado por el Ministerio de agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

\*GEI: Gases de Efecto Invernadero.

Emisiones por actividad	2016 Tn CO <sub>2</sub>	2015 Tn CO <sub>2</sub>	2014 Tn CO <sub>2</sub>
Proceso de depuración	1.630,54	1.541,22	1.540,32
Combustibles vehículos	123,03	140,91	149,15
Combustibles equipos auxiliares	23,58	27,54	28,13
Gases refrigerantes	22,86	63,81	35,33
Extintores	0,09	0,11	0,58
Electricidad	151,81	660,83	953,54
Total	1.952	2.434	2.707



### 3.1.4. Biodiversidad

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

Se han identificado 5 instalaciones que se encuentran ubicadas dentro del Parque

\*MAPAMA: Ministerio Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

\*GIS: Sistema de Información Geográfica

Regional de El Valle y Carrascoy, que parte del mismo se ubica dentro de la Zona de Especial Protección (ZEPA) ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona y otra parte se encuentra dentro del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES620002 de Carrascoy y El Valle.

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

Instalación	Figura de protección	Superficie Instalación (m <sup>2</sup> )
Bombeo "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	30
Depósito "El Valle"	Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES0000269 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona	3.552
Depósito "La Pinada"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	400
Depósito "Torre Guil"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	1.200
Depósito "Carrascoy"	Parque Regional El Valle y Carrascoy. Lugar de Interés Comunitario ES620002 DE Carrascoy y El Valle	150

(\*)Información obtenida del documento "Impacto Biodiversidad EMUASA", realizado por la Catedra del Agua y la Sostenibilidad de la Universidad de Murcia. No se informa de la ubicación geográfica por cuestiones de seguridad.

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

Instalación	Figura de protección	Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados	Propuesta de medidas adicionales
Bombeo "La Pinada"	1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento.	1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje. 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemundo.	No requiere.
Depósito "El Valle"	1. Impacto visual. 2. Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento.	1. Infraestructura pintada para su integración en el paisaje 2. Funcionamiento mediante control remoto y telemundo.	Convenaría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro.
Depósito "La Pinada"	1. Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento. 2. Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemundo.	Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual.  Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies.  Creación de bebedero con agua permanente.  Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo.
Depósito "Torre Guil"	1. Ruido tráfico rodado por tareas mantenimiento.	1. Funcionamiento mediante control remoto y telemundo.	Instalación de cajas nido para aves insectívoras.
Depósito "Carrascoy"	No se han detectado impactos por estar fuera de servicio	-	Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies.  Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo.

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

### En abril del 2016 se aprueba la Política de Biodiversidad:

#### Para alcanzar estos objetivos Aguas de Murcia asume los siguientes compromisos:

// Asegurar el cumplimiento de la **legislación y normativa ambiental** y de protección de la biodiversidad relacionada con nuestra actividad.

// Integrar la conservación de la biodiversidad en nuestra **estrategia y toma de decisiones**, estableciendo indicadores a seguir y objetivos a alcanzar, con el fin de mejorar en nuestro desempeño.

// Gestionar y minimizar el efecto sobre la biodiversidad derivado de la actividad de la compañía, mediante la creación y continua mejora de **sistemas de identificación y evaluación de impactos y riesgo medioambientales**.

// Proponer **medidas de prevención y mitigación** de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

// Potenciar la importancia del medio ambiente y la biodiversidad en nuestra **estrategia de comunicación**.

// Colaborar con nuestros **grupos de interés** para fomentar acciones conjuntas de mejora del medio ambiente y protección de la biodiversidad, estableciendo **redes de trabajo** con las partes involucradas a

nivel local y global, adoptando los **compromisos voluntarios** en materia de medio ambiente y biodiversidad que se consideren de interés.

// Implicar a los **proveedores** de nuestra cadena de suministro en la reducción del impacto ambiental.

// Involucrar a nuestros **empleados** en la reducción del impacto ambiental en sus actividades diarias, aumentando su conocimiento y sensibilización hacia el entorno a través de programas de formación, información y buenas prácticas ambientales.

// Reducir los efectos y causas del **cambio climático**.

// Fomentar la **investigación, el desarrollo e innovación** en el uso de nuevas tecnologías y procesos que tengan como finalidad evitar o minimizar los impactos ambientales.

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

*Cabe destacar el proyecto de recuperación de un bosque de ribera en el entorno de la Contraparada.*

## 3.2. Innovación sostenible

96

¿Sabías qué?

157 km/h fue la racha máxima de viento alcanzada en Murcia.

Aguas de Murcia fomenta la cultura empresarial basada en la innovación sostenible y la gestión del conocimiento, que se convierte de este modo en el principio rector del crecimiento de toda la empresa. Sólo a través de una política de I+D consolidada es posible ofrecer un servicio acorde a los más altos estándares de calidad. Asimismo, gran parte de las labores de investigación realizadas estos años se orientan hacia la optimización de los procesos de depuración, reutilización y valorización de residuos, dando así cumplimiento a los principios de sostenibilidad ambiental establecidos desde la Dirección.

### Colaboración con el Ayuntamiento:

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

### ALEM (Agencia Local de la Energía):

Estudio sobre el Diagnóstico de vulnerabilidad al cambio climático del Municipio de Murcia.

### Cátedra del Agua y la Sostenibilidad:

Colaboración en la realización de tres jornadas técnicas de difusión.

### **PROYECTAS PRESENTADAS**

#### Proyecto REUSAGUA:

Gestión integrada de la regeneración y reutilización eficiente y segura de aguas residuales urbanas en la agricultura.

Presentado en la convocatoria RIS3MUR, presupuesto total, 1 M€ y duración de 24 meses.

#### Proyecto ALIVIADEROS:

Cuantificación continua de la contaminación en redes de saneamiento unitarias. Desarrollo de prototipo y de un programa de gestión y control. Aplicación a la ciudad de Murcia. Presentado en la convocatoria RIS3MUR. El presupuesto total es de 308.642€.

#### Proyecto LIFE ENRICH:

Demostrar la cadena de valor y el modelo de negocio de la recuperación de nutrientes en EDAR urbanas para su posterior valorización en agricultura. El presupuesto total es de 706.212 € y tendrá una duración de 4 años.

97

### PROYECTOS DESARROLLADOS EN 2016

El departamento de I+D ha desarrollado 60 estudios específicos y proyectos de investigación.

<b>DEPURACIÓN</b>	32	<i>FINALIZADOS</i>	14
		<i>EN CURSO</i>	18
<b>PRODUCCIÓN POTABILIZACIÓN</b>	9	<i>FINALIZADOS</i>	3
		<i>EN CURSO</i>	6
<b>PLANIFICACIÓN Y OBRA</b>	7	<i>FINALIZADOS</i>	2
		<i>EN CURSO</i>	5
<b>CLIENTES</b>	1	<i>FINALIZADOS</i>	0
		<i>EN CURSO</i>	1
<b>DISTRIBUCIÓN Y SANEAMIENTO</b>	10	<i>FINALIZADOS</i>	1
		<i>EN CURSO</i>	9
<b>SGO</b>	1	<i>FINALIZADOS</i>	1
		<i>EN CURSO</i>	0

### DIFUSIÓN

**25**

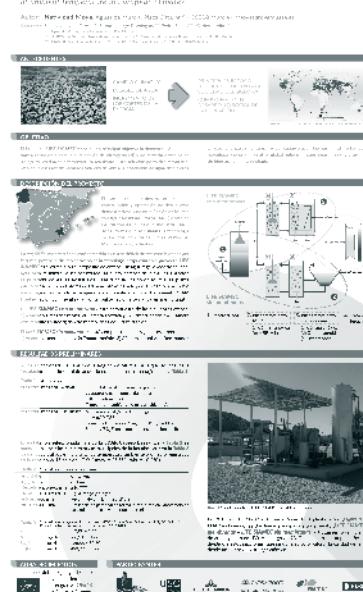
Foros  
Internacio-  
nales

**50**

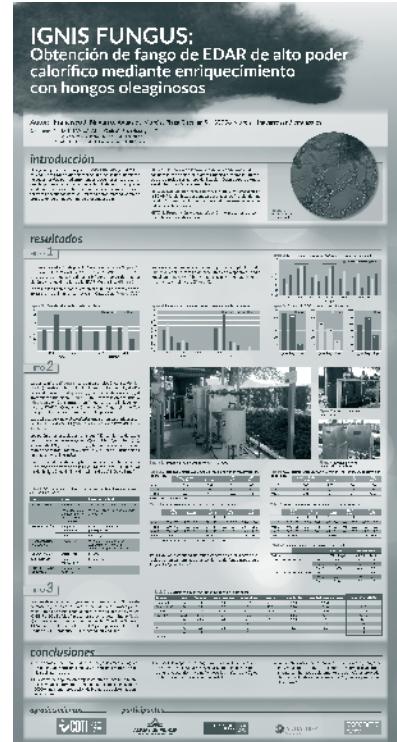
Foros  
Nacionales



Sistema anaerobio integrado para el tratamiento a temperatura ambiente de aguas residuales en climas europeos integrando este sistema la actividad regeneración de membranas.



Póster presentado en las XII Jornadas Técnicas de Saneamiento y Depuración



Póster presentado en el congreso LET 2016 organizado por la IWA













# 4.1. Índice GRI: *Respuesta indicadores desarrollo sostenible G4 / Cuestionario de valoración*

112

El índice GRI se encuentra en el documento “Indicadores GRI” que acompaña a este informe, también disponible en [emuasa.es](http://emuasa.es)



*Acceso a los  
indicadores de desarrollo  
sostenible*



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

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

113



*Acceso al  
cuestionario*



## 4.2. Correspondencia aspectos materiales

114

En la siguiente tabla, aparecen 30 aspectos materiales, relacionados con los 10 principios de Desarrollo Sostenible y su correspondencia con las preguntas de la Guía G4, además aparecen en negrita los aspectos materiales que se han tomado como principales y unificados en los cinco relevantes:

PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	Aspecto Material	Indicador G4
<b>1 Buen gobierno y gestión ética</b>	→ Gobierno corporativo y transparencia → Ética e integridad (Transparencia) → Gestión del riesgo	G4-2, G4-34 al G4-58, G4-EC2, G4-EC6, G4-EN29, G4-EN34, G4-LA16, G4-HR12, G4-SO3 al G4-SO8 y G4-SO11
<b>2 Equipo humano y desarrollo del talento</b>	→ Gestión del talento → Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados → Implicación de los empleados → Seguridad y Salud Laboral → Diversidad e igualdad	G4-LA1 al G4-LA13, G4-HR2, G4-HR3 y G4-HR7
<b>3 Orientación al cliente</b>	→ Calidad y seguridad del servicio → Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones → Compromiso con la comunidad local	G4-PR1 al G4-PR9
<b>4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores</b>	→ Compras responsables → Principales inversiones → Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos → Compromiso con la comunidad local	G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4 al G4-HR6, G4-HR10, G4-SO9 Y G4-SO10
<b>5 Respeto por el medio ambiente</b>	→ Concienciación sobre el uso racional de los recursos → Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones → Eficiencia operacional → Uso de energías renovables → Minimización del impacto ambiental de las operaciones → Medidas de reciclaje y reutilización de recursos → Protección de los recursos naturales y biodiversidad	G4-EN1 al G4-EN28 y G4-EN30

115

PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	Aspecto Material	Indicador G4
<b>6 Implicación social y derecho humano al agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento</li> <li>→ Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes</li> <li>→ Compromiso con la comunidad local</li> <li>→ Derechos humanos</li> </ul>	G4-HR1, G4-HR8, G4-HR9, G4-HR11, G4-SO1 y G4-SO2
<b>7 Innovación sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Tecnología e I+D+i</li> <li>→ Compromiso con la comunidad local</li> </ul>	Sin equivalencias directas en la guía. Indirectamente G4-24, G4-26 y G4-27
<b>8 Relación con los grupos de relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comunicación y compromiso con los grupos de relación</li> <li>→ Compromiso con la comunidad local</li> </ul>	G4-17 al G4-27
<b>9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Imagen de la compañía, reputación y marca</li> </ul>	G4-1, G4-3 al G4-16, G4-28 al G4-33
<b>10 Rendición de cuentas y transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sostenibilidad financiera</li> <li>→ Principales inversiones</li> <li>→ Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos</li> <li>→ Medición de impactos socioeconómicos</li> <li>→ Negocio y tarifas</li> </ul>	G4-EC1, G4-EC3 al G4-EC5, G4-EC7 al G4-EC9 y G4-EN31

Los aspectos relevantes obtenidos tras el estudio de materialidad realizado, en el que participaron directivos, empleados, clientes y grupos de relación, así como las distintas reuniones mantenidas con la Dirección en las que se analizó el contexto de la Organización, la encuesta de satisfacción de clientes y el resultado de los distintos riesgos operativos, ambientales, de clientes y proveedores, son:

Aspectos	Asunto
Aspectos Generales	1. Transparencia
Económico	2. Precio del Agua
Social	3. Calidad y Eficiencia en el servicio 4. Acercamiento a los GGRR y Medidas Sociales
Ambiental	5. Gestión ambiental e I+D+I

## 4.3. Informe de verificación

118

119



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **ENTIDAD MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA** (en adelante **AGUAS DE MURCIA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

#### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE MURCIA**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en él mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

#### VERIFICACIÓN

##### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglós

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

#### PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales..
3. Estudio de materialidad



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de AGUAS DE MURCIA** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE MURCIA** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad. **AGUAS DE MURCIA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016**

•Capacidad de Respuesta. **AGUAS DE MURCIA** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

### CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- 120 • El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de AGUAS DE MURCIA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE MURCIA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

121

Álvaro Pérez Inglés

6 de Julio de 2017  
SGS

Firmado digitalmente por:  
ALVARO PEREZ INGLES  
Fecha y hora: 07.07.2017  
10:37:47









Diseño y maquetación: Germinal & Brandon Love  
Fotografía: David Frutos  
Imprime: Tipografía San Francisco S.A.  
D.L.: MU 1304-2017