



2016 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial





SercOmosa

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016

Pol. Ind. La Estrella. C/ Sol, Parcelas 4 y 5
30500 Molina de Segura (Murcia)

Tel. 968 64 26 28
Fax. 968 60 32 15

www.sercomosa.es

2016



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

Serc  o m o s a

Índice

01	Mensaje de la presidenta	04
02	Mensaje del director gerente	05
03	Sercomosa, servicios responsables	06
04	Responsabilidad social de Sercomosa	16
05	El equipo humano	24
06	Nuestros valores	34
07	Sercomosa sostenible	35
08	Comprometidos con la sociedad	71
	Anexo I: Perfil de la memoria	80
	Anexo II: Índice GRI	82
	Anexo III: Índice de relación con los principios del pacto mundial	91
	Anexo IV: Informe de verificación	93



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Mensaje de la presidenta

01

Mensaje de la presidenta_

Mensaje de la presidenta

Me complace presentarles la primera Memoria de Sostenibilidad de SERCOMOSA correspondiente al ejercicio de 2016, elaborada siguiendo las directrices de la versión 4 del Global Reporting Initiative (GRI), un estándar internacional ampliamente reconocido para la redacción de informes de esta naturaleza.

Me gustaría agradecer a todos los Grupos de Interés de SERCOMOSA (Clientes, Proveedores, etc) y en especial al Personal que integra la plantilla por el esfuerzo y la dedicación mostrada por y para la Empresa.

El año 2016 ha sido un año difícil para SERCOMOSA, del que soy plenamente consciente, aun así se han adoptado medidas muy beneficiosas para la ciudadanía, como por ejemplo la contención de las tarifas del servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento y la reducción de la tarifa del servicio de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos. Además se ha realizado un esfuerzo para ayudar a quienes más los necesitan a través del programa Sercomosa Solidaria en colaboración con la Concejalía de Bienestar Social, que ha supuesto la ayuda en el pago de sus recibos de agua y alcantarillado condonando la deuda a 147 familias y a otras 339 mediante acuerdos de pago.

SERCOMOSA ha venido prestando los servicios públicos básicos a todos los vecinos de Molina de Segura. Y además lo ha hecho mejorando día a día la gestión encomendada e incluso innovando y adaptándose tanto a las nuevas necesidades tecnológicas o de organización interna como a las especiales circunstancias sociales y

económicas que hemos atravesado.

Esta empresa, que tengo el honor de presidir, ha venido prestando a lo largo de este tiempo servicios de calidad adaptándose a las necesidades de los ciudadanos. SERCOMOSA integra todos los servicios municipales y dispone de una organización eficiente y moderna al servicio de los intereses de este municipio que son los de cada uno de los ciudadanos de Molina de Segura.

En esta memoria que se presenta se recogen todas y cada una de las actividades que Sercomosa ha realizado a lo largo de 2016, unos indicadores de gestión que se han alcanzado con la profesionalidad de Dirección y trabajadores de Sercomosa a quienes quiero reconocer públicamente su especial dedicación y empeño en esta labor.

Esther Clavero Mira
Alcaldesa – Presidenta



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Mensaje del director gerente

02

Mensaje del director gerente_

Mensaje del director gerente

SERCOMOSA responde, en la gestión de los servicios públicos, a las necesidades del municipio de Molina de Segura. Esto nos compromete a todos desde nuestras distintas responsabilidades, funciones y tareas para lograr el compromiso que como empresa socialmente responsable hemos adquirido con nuestros clientes, trabajadores, medio ambiente y con el entorno en su conjunto.

Todos somos conscientes de la complejidad y a la vez riqueza que se genera en la gestión global de todos servicios que componen la empresa y que dan una respuesta integral a todas las necesidades municipales demandadas. Nuestra filosofía forma parte de una relación contractual que obliga a todas las partes a mantener la ética y buenas prácticas en la relación laboral.

Esta memoria es un ejemplo de nuestro firme compromiso por la generación de valor para todos nuestros grupos de interés y se integra en nuestra política de responsabilidad corporativa que adquiere una especial relevancia en la coyuntura socioeconómica actual.

Prestamos servicios de calidad adecuados a las necesidades de nuestros clientes. Nuestro modelo de negocio es referente en la prestación de servicios integrados, respaldado por nuestro personal, y apoyado en nuestra permanente apuesta tecnológica. Así, herramientas innovadoras de participación ciudadana como "Cuida Molina", el Sistema de Información

Geográfica, que gestiona nuestros datos y su análisis, el Telecontrol y Telemando de todas nuestras instalaciones, y un modelo de gestión de nuestras infraestructuras de agua de consumo basado en sectorización dinámica, nos ha permitido alcanzar un rendimiento técnico hidráulico superior al 89%, y todo ello dentro del marco de los exigentes estándares de gestión de la calidad, la protección del medio ambiente y la eficiencia energética.

Y es nuestro compromiso también poner el foco en la solidaridad hacia las familias con necesidades especiales, facilitando fondos económicos de hasta 100.000 € para no cortar el suministro de agua, además de bonificaciones a familias numerosas y pensionistas que se acercan buscando soluciones a través de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Molina de Segura.

Quisiera también agradecer al Consejo de Administración, Directivos, Responsables de Área, Personal de Oficina, Encargados, Operarios, Comités de Empresa y Delegados de Prevención, su labor en el trabajo que desarrollan día a día.

Únicamente me queda invitarte a leer este manifiesto de compromiso y agradecerte de forma personal tu valiosa implicación y confianza depositada en nosotros.

Juan Romero Gaspar
Director Gerente



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

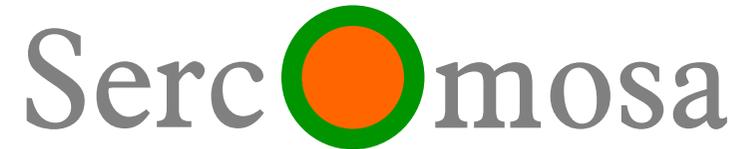
GRI-G4 Opción Esencial

2016

Sercomosa, servicios responsables

03

Sercomosa, servicios responsables



SERCOMOSA (Servicios Comunitarios de Molina, S.A.) nace como un proyecto innovador que busca satisfacer las demandas de nuestro principal cliente: El Ayuntamiento de Molina de Segura.

El 18 de julio de 1.990 se funda la empresa con 14 socios - trabajadores integrados en los servicios de depuración y recogida de residuos sólidos urbanos, bajo la fórmula jurídica de una Sociedad Anónima participada mayoritariamente en un 51% por el Ayuntamiento de Molina de Segura y en un 49% por los socios - trabajadores.

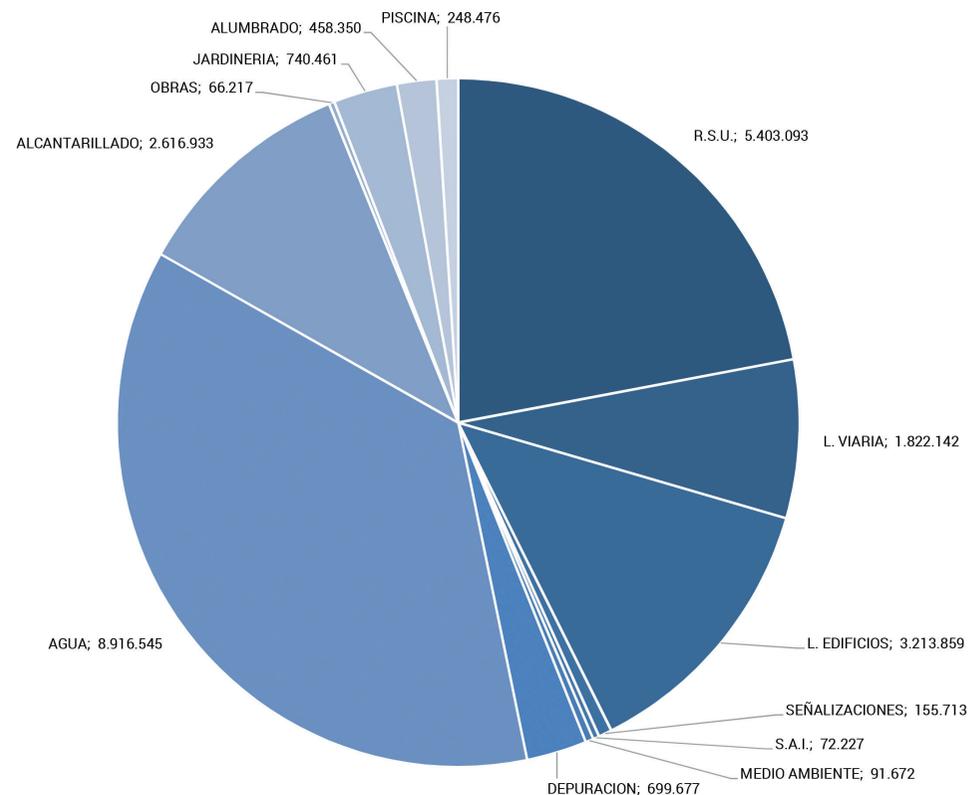
A partir de este momento la empresa experimenta un crecimiento exponencial aumentando el número de empleados y de servicios gestionados.



Hoy día, SERCOMOSA gestiona un total de 15 servicios municipales:

1	Abastecimiento y Distribución de Agua de Consumo
2	Alcantarillado y Pluviales
3	Gestión de EBARs de Esamur
4	Recogida de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)
5	Ecoparque
6	Limpieza Viaria
7	Limpieza de Edificios
8	Jardinería y Medio Natural
9	Alumbrado público
10	Obras
11	Señalización Viaria Horizontal y Vertical
12	Servicio de Actuación Inmediata (SAI)
13	Centro Zoosanitario y recogida de perros
14	Escombrera
15	Gestión de la Piscina Municipal Santiago Vidal

FACTURACIÓN POR SERVICIOS 2016



Sercomosa, servicios responsables.

Certificaciones y marcas

SERCOMOSA cuenta con certificado del Registro de Marcas y Patentes para uso legítimo de su marca en las actividades que desempeña.



Así mismo, el profundo compromiso de la Empresa está enfocado en una gestión de Calidad enfocada a conseguir la satisfacción de los clientes, incluso superando sus expectativas y buscando siempre el camino de la mejora continua, el respeto con el Medio Ambiente y la preservación de la Seguridad y Salud de los trabajadores en las actividades que se desarrollan.

Tiene implantado un sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales según las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, además de un Laboratorio que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2005 y dispone de la acreditación ENAC.





Sedes

La sede principal de SERCOMOSA se ubica en C/ del Sol, parcelas 4 y 5, del Polígono Industrial La Estrella de Molina de Segura, 30500, Murcia, España, país donde opera. Denominado Centro Logístico, se inauguró el 18 de Noviembre de 2005 por el Alcalde de Molina de Segura, D. Eduardo Contreras Linares, base de operaciones de la gran mayoría de servicios ofrecidos por SERCOMOSA.

En la actualidad, el sistema de gestión empresarial cuenta con las acreditaciones de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral (Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y OSHAS 18001).

El avance empresarial de SERCOMOSA, ha hecho necesario la incorporación de infraestructuras que hacen más eficiente la actividad de la empresa, así pues cuenta también con:



Oficina de atención al público: Situada en el Pasaje Santa Cecilia s/n de Molina de Segura y en cuya oficina se gestiona los trámites de los abonados.



Centro Medioambiental: Ubicado en Camino del Matadero s/n y en cuya sede se gestiona los servicios de calidad de aguas a través de un Laboratorio para realizar ensayos de agua de consumo.



Ecoparque: Centro de recepción y almacenamiento selectivo y gratuito de residuos domésticos que no pueden depositarse en los contenedores de la vía urbana. Realiza tanto la función de recepción de residuos domiciliarios como de punto de formación e información ambiental. Situado en C/ José Cremades, s/n; Polígono Industrial El Tapiado, inició su actividad en abril de 2005, siendo pionero en la Región de Murcia.



Centro Zoosanitario o perrera municipal: Fue inaugurado el 9 de mayo de 1997. Se ubica en el paraje "El Romeral", junto al término municipal de Fortuna, en la carretera de "Los Valientes", a más de 4 Km. de cualquier núcleo de población o viviendas habitadas.



Piscina Municipal "Santiago Vidal": Inaugurada en Diciembre de 2005. Ofrece programas relacionados con la salud, educativos, deportivos de mantenimiento físico y entrenamiento profesional. Está ubicada en la Avda. Don Francisco Martínez Campillo "Paco Valentín" s/n.

La actividad empresarial de SERCOMOSA se desarrolla dentro del marco territorial de la Región de Murcia, estando principalmente centrada en el Término Municipal de Molina de Segura donde se ubica su sede o Centro Logístico. SERCOMOSA ha definido una estrategia en enfocar su actividad, la prestación de servicios públicos, como una gestión integral, con el fin de convertirse en una empresa eficiente para su principal cliente, el Ayuntamiento de Molina de Segura.

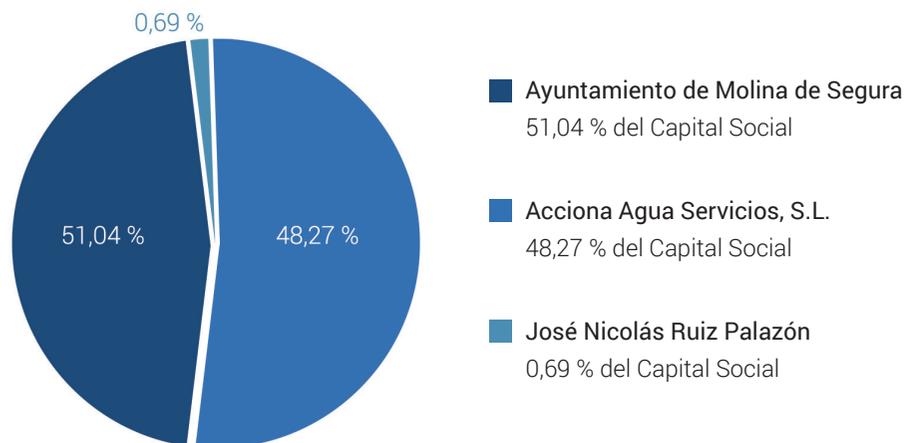
Así, el ámbito de su diversa actividad, y en particular el servicio de Limpieza de Edificios, se ha hecho atractivo a otras empresas y particulares, concentrados en Las Torres de Cotillas, Monteagudo, Puente Tocinos, Lorca y Murcia.

Estructura organizativa y de gobierno

SERCOMOSA es una empresa participada con capital público – privado, catalogada como gran empresa (más de 250 trabajadores).

Actualmente la distribución del accionariado de SERCOMOSA se compone de:

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO



Los miembros del Consejo de Administración lo componen:



PRESIDENTA
Esther Clavero Mira

5 Miembros 

AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA



3 Miembros 

PRESIDENTA

Dña. Esther Clavero Mira (Ayto.)

SECRETARIO NO CONSEJERO

D. Joaquín García Alonso

ASISTENTES NO CONSEJEROS

INTERVENTOR

D. Juan Fco. Sánchez Martínez (Ayto.)

DIRECTOR GERENTE

D. Juan Romero Gaspar (Sercomosa)

VOCALES

Dña. Sonia Carrillo Mármol (Ayto.)

D. Francisco Cano García (Ayto.)

D. José de Haro González (Ayto.)

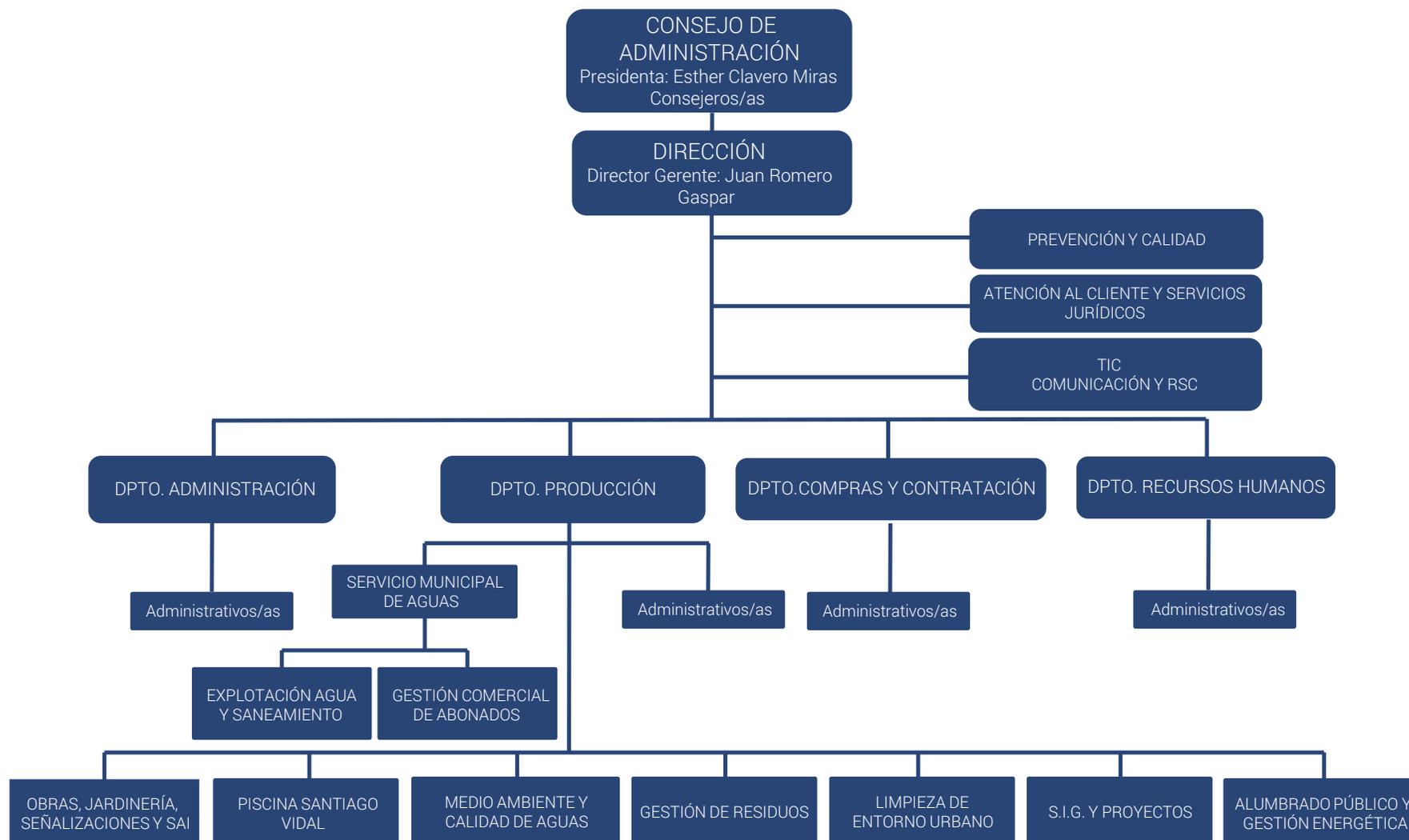
D. Jaime León Jover Medina (Ayto.)

Dña. Silvia Garcés Martínez (Acciona)

D. Alejandro Font Cañas (Acciona)

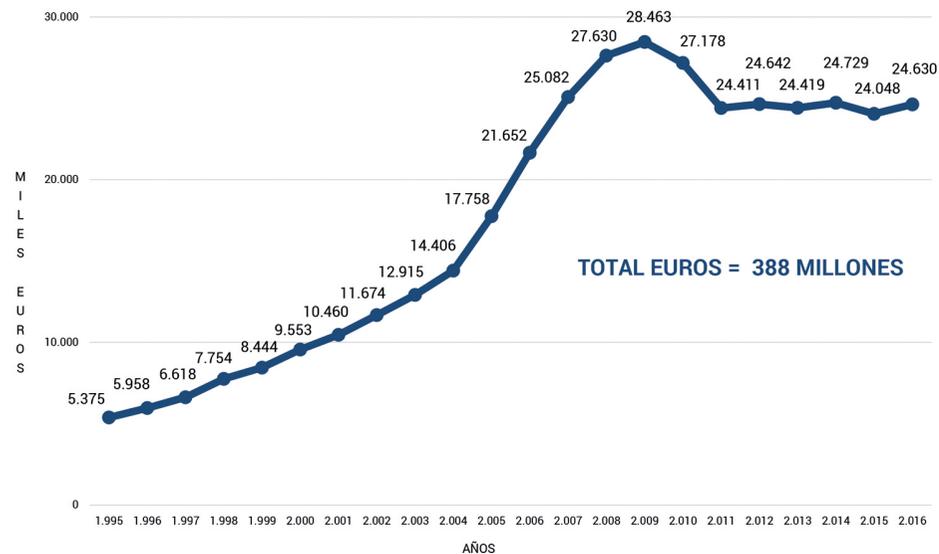
D. David Serrano Pérez (Acciona)

La toma de decisiones en el ámbito económico, social, ambiental y de buen gobierno, se lleva a cabo en el Consejo de Administración y son gestionadas por la Gerencia junto con las Direcciones de Departamentos de SERCOMOSA.



2016 en cifras

Evolución Facturación I 1995/2016



Los ingresos totales ascienden a 24.629.777 € en base a estas cinco grandes operaciones:

Contratos con el Ayuntamiento de Molina de Segura	5.349.962 €
Otros clientes	1.793.103 €
Concesiones Ayuntamiento de Molina de Segura	5.796.571 €
Facturación de agua y alcantarillado	11.047.164 €
Otros ingresos	642.976 €

Y los gastos realizados ascienden a 23.802.810 € en base a costes de:

Personal	10.803.409 €
Compras	736.779 €
Suministros de energía	514.909 €
Reparaciones y conservación	1.168.941 €
Trabajos realizados por otras empresas	2.239.177 €
Compra de MCT	3.486.140 €
Gastos fijos	2.126.596 €
Gastos variables	922.144 €
Amortizaciones	1.230.163 €
Dotación de provisiones para insolvencias	574.553 €

Total patrimonio neto pasivo	28.579.280,66 €
Patrimonio neto	8.443.944,05 €
Deuda	20.135.336,61 €

Sercomosa, servicios responsables_

El importe de las inversiones efectuadas en el ejercicio 2016 asciende a 211.680 €, siendo financiadas por fuentes propias.

Se han producido desinversiones de diversa maquinaria en desuso y de otros tipos. El importe ascendió a 596.857 €.

Los impactos más significativos repercuten en la cadena de suministro, generando economía, así como en el medio ambiente y emisiones de CO2 referentes a la compra de maquinaria.

TIPO	INVERSIONES	DESINVERSIONES
Equipos informáticos	6.192,25 €	89.560,25 €
Maquinaria	78.982,5 €	278.081,9 €
Mobiliario	11.218,49 €	8.577,66 €
Otro inmovilizado	115.268,76 €	220.637,19 €
TOTAL	211.680 €	596.857 €

En el ámbito servicios, se destacan las actuaciones de:

- Reutilización de elementos para disminuir la producción de residuos.
- Control de las redes de agua de consumo y alcantarillado para evitar pérdidas de agua.
- Riego Verde (reutilizar agua para riego de jardines).
- Reutilización de agua de la Piscina Municipal Santiago Vidal para limpieza viaria y de contenedores.
- Campaña de eficiencia energética reduciendo consumos en instalaciones de bombeo de agua potable y residual.
- Disminución energética de calefacción y aires acondicionados.

- Ajustes de rutas de vehículos para disminuir el consumo de combustibles y emisiones.
- Disminución de emisiones de la caldera de la Piscina Municipal Santiago Vidal.
- Ajustes de horarios de rutas y métodos de limpieza para reducción de molestias.
- Reducción de número de contenedores, mejoras en mantenimiento de soterrados y compras de fregadora y sopladores eléctricos para disminuir contaminación acústica.

Impactos en la cadena de suministro: Se establecen plazos medios de pago (PMP) a proveedores en cumplimiento con la legislación vigente. Se establecen los días 5, 15 y 25 de cada mes. La media en días de los PMP ha sido de 28,07 días.

El PMP correspondiente al ejercicio 2016 es el siguiente:

TRIMESTRE	PMP
1º T	20,09 días
2º T	47,51 días
3º T	22,67 días
4º T	22,01 días

En 2016, el gasto por compras y servicios a los principales proveedores asciende a 19.988.556,77€ (IVA incluido) correspondiendo a un 30,69 % de proveedores locales. Se entiende por proveedores locales a aquellos que pertenecen al término municipal de Molina de Segura.



GGG
DN32
PN16
DN100



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Responsabilidad social de Sercomosa

04

Responsabilidad social de Sercomosa

El enfoque de SERCOMOSA hacia el principio de precaución se basa en los cuatro aspectos que hacen referencia a una gestión responsable:

Aspecto Ambiental: El cuidado al Medio Ambiente es un objetivo interiorizado en cada una de una de las actividades de SERCOMOSA dentro del marco de la responsabilidad social adquirida al estar al servicio del ciudadano. Además, SERCOMOSA se basa en un estricto cumplimiento de la legislación vigente sobre requisitos ambientales a proveedores y subcontratas. Realizando:

- Control de consumo: Control continuo de las redes de agua potable y alcantarillado para evitar pérdidas de agua. Riego Verde, que reutiliza agua de depuradora para el riego de jardines en zonas urbanas. Reutilización de agua de renovación de la Piscina Municipal Santiago Vidal para limpieza viaria y limpieza de contenedores. Campañas de eficiencia energética reduciendo consumos en instalaciones de bombeo de agua potable y aguas residuales. Disminución energética de calefacción y aires acondicionados en centro logístico y de iluminación en Ecoparque Municipal.
- Reducción de emisiones atmosféricas: Adquisición de vehículos eléctricos. Ajustes de rutas de los vehículos de los servicios para disminuir el consumo de combustibles y sus emisiones. Disminución de emisiones de caldera de la Piscina Municipal Santiago Vidal.
- Concienciación ambiental: Ajustes de horarios de rutas y métodos de limpieza para reducción de molestias. Reducción de número de contenedores para evitar ruidos por su recogida. Renovación de soterrados que producen menos contaminación acústica.

Aspecto Laboral: Elaborando su plan de formación anual para todos los empleados/as fomentando la apuesta por el desarrollo del talento personal. Proporcionando experiencia laboral para los estudiantes de grados de Formación Profesional y universitarios Mediante los distintos convenios de prácticas suscritos con diversas entidades públicas y privadas. Promoviendo diferentes iniciativas orientadas a su mejora continua y aportando los medios necesarios no sólo para garantizar la seguridad de los trabajadores sino también para mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan

las diferentes actividades laborales, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

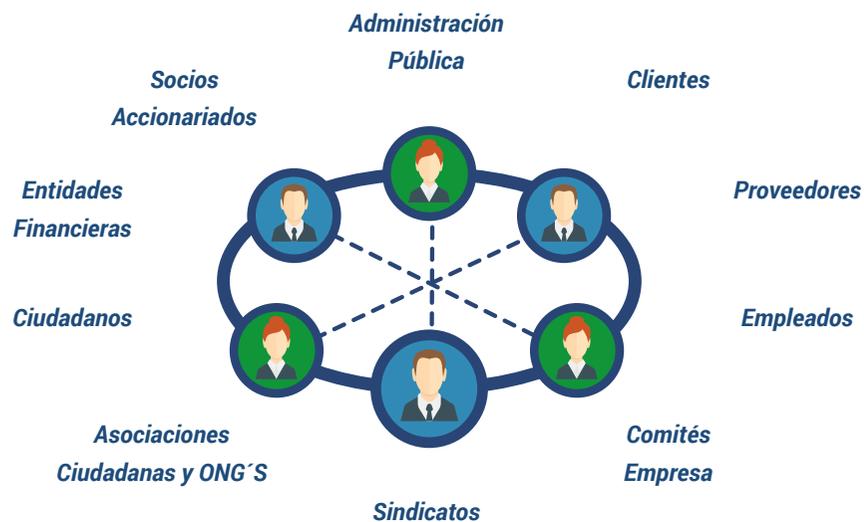
Aspecto Social: Anticipando y valorando previamente aquellas decisiones susceptibles de provocar efectos negativos e irreversibles en las relaciones laborales con trabajadores y sus familias, también hacia las personas que forman parte de los grupos de interés y sociedad en general.

Aspecto Económico: Elaboración del presupuesto anual y cuentas de resultado, llevando seguimiento mensual del proceso, adoptando medidas correctoras para consecución de objetivos, con inquietudes de salvaguardar los intereses de todas las partes interesadas de la empresa.

Aspecto Buen Gobierno: Aplicando la Ley de Transparencia y los principios de honestidad y respeto en las relaciones contractuales.

Asuntos Materiales

Sercomosa es una empresa con un impacto considerable en la sociedad y en el medio ambiente. Con una plantilla de más de 350 trabajadores, se ha hecho necesario marcar como línea estratégica la sostenibilidad, dentro del marco de la responsabilidad social. Gracias al esfuerzo de todos los empleados, confianza de los clientes, compromiso de directivos y respeto por el medio ambiente, se consigue la calidad de los servicios, y de ello deriva la relación activa con sus grupos de interés.



El primer paso en el establecimiento de un modelo de gestión con los grupos de interés que ha seguido Sercomosa es la identificación de quienes pueden ser encuadrados dentro de ese modelo. En este estado inicial, así como en todo el proceso posterior, se ha involucrado a los distintos departamentos de la organización; desde la alta dirección hasta administración, pasando por compras, recursos humanos, medio ambiente, calidad, prevención y producción.

Sercomosa se ha contemplado desde una perspectiva transversal de tal manera que

pueda identificar todos aquellos grupos que puedan afectar o verse afectados por el desarrollo de su actividad, la prestación de servicios.

Así mismo, se ha seguido la siguiente identificación:

- Por cercanía: grupos que interactúan de manera cercana con la organización incluyendo a los stakeholders internos.
- Por influencia: grupos de interés que influyen (o pueden hacerlo) en el desarrollo de la actividad de la organización.
- Por responsabilidad: aquellos con los que se tienen obligaciones legales.
- Por dependencia: grupos que dependen de la actividad de la organización

Su clasificación se basa en TRES EJES:

Social:

- Clientes
- Empleados
- Comités empresa
- Sindicatos
- Ciudadanos

Público

- Administración pública
- Asociaciones ciudadanas y ONGs

Económico

- Socios accionariados
- Proveedores
- Entidades financieras

Para la priorización de los grupos de interés se ha utilizado la metodología de Stakeholder Management de la norma AA 1000SES, analizando dos variables: la influencia y la dependencia.

- El grado de influencia se ha determinado a partir del proyecto o línea de negocio del stakeholder en la compañía clasificándolo en cuatro niveles: Sin influencia, Poca influencia, Mediana influencia, y Mucha influencia.
- El grado de dependencia se ha determina a través del sometimiento del proyecto o línea de negocio del stakeholder clasificándolo en dos niveles: Alta dependencia y Sin impacto.

Tras la aproximación del análisis de la matriz resultante, la Dirección y Área de Comunicación y RSC han valorado y validado los grupos de interés para la entidad, incluyendo un criterio interno que ponga de manifiesto que esta priorización se corresponde con la realidad del negocio.

El proceso y principios para la identificación del contexto de Sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad y Participación de los grupos de interés, vienen marcados por la **Identificación, Priorización, Validación y Revisión**, a través de la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI).

Igualmente son tomados en consideración los principios para determinar calidad de la memoria:

- Precisión
- Comparabilidad
- Equilibrio
- Puntualidad
- Claridad
- Fiabilidad

En el año 2015, SERCOMOSA ha llevado a cabo un estudio de Materialidad con el objetivo de identificar aquellos aspectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que son relevantes para su negocio y que, por tanto, forman parte de su Memoria de Sostenibilidad 2016.

Este estudio ha identificado los asuntos materiales de la organización, midiendo la madurez y la relevancia de los asuntos identificados, a través de informes y encuentros con los grupos de interés. Estos temas han sido priorizados en función de su alineamiento con la estrategia de la empresa.

Para la priorización de los asuntos materiales se analizan dos variables: la relevancia y la madurez.

La relevancia se determina a partir del análisis de requerimientos actuales en materia de reporting y desempeño en sostenibilidad en el sector servicios. La identificación de las exigencias de cada fuente permite realizar un cruce de asuntos extrayendo aquellos comunes, con un mayor impacto en las organizaciones en la actualidad o cuyo nivel de exigencia ha aumentado en los últimos años.

La madurez se determina a través del análisis de los informes anuales y de sostenibilidad de los principales competidores de SERCOMOSA. Ello permite identificar los asuntos de sostenibilidad relevantes para los competidores y determinar su importancia y nivel de desarrollo en función del grado de atención que reciben los mismos en estos informes.

Tras esta primera aproximación resultante del análisis de fuentes de información externa, la Dirección y Área de Comunicación y RSC han valorado y validado los asuntos materiales para la entidad, incluyendo un criterio interno que ponga de manifiesto que esta priorización se corresponde con la realidad del negocio.

De este modo, ha determinado los contenidos relevantes que debe incluir la Memoria de Sostenibilidad 2016.

SERCOMOSA entiende que la Materialidad es un proceso en constante evolución, por tanto se realizará una revisión de los asuntos materiales una vez finalizada la memoria.

Las conclusiones y el debate generado en torno a los asuntos relevantes ha concretado las líneas de trabajo en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y que, en consecuencia, serán el foco de los contenidos de la memoria:

CATEGORÍA ECONÓMICA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición
SOCIAL	MEDIO AMBIENTAL	Energía Agua Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte General Evaluación ambiental proveedores
	PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	Empleo Relaciones trabajadores y dirección Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igual remuneración mujeres y hombres
	DERECHOS HUMANOS	No discriminación Libertad asociación y negociación colectiva Trabajo forzoso
	SOCIEDAD	Comunidades locales Anticorrupción Políticas públicas Cumplimiento lega Mecanismos de reclamación por impacto
	RESPONSABILIDAD PRODUCTO	Salud y seguridad clientes Privacidad clientes Cumplimiento legal

Responsabilidad social de Sercomosa_

La información alcanza a todas las actividades desarrolladas por SERCOMOSA durante el ejercicio 2016.

Para cada uno de los aspectos identificados se determina en qué proceso de la actividad de SERCOMOSA es material el asunto. Por la actividad de SERCOMOSA, su única ubicación siempre será la Región de Murcia.

El criterio seguido para determinar los grupos de interés se basa en la identificación que de algún modo pueden ser afectados directa o indirectamente por ejercer la actividad empresarial de SERCOMOSA.

Los enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés, son:

GRUPOS DE INTERÉS SOCIOS ACCIONARIADOS	CANAL Consejos de Admón. Juntas Accionistas Reuniones	FRECUENCIA Continua Continua Mensual
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Jornadas Reuniones	Continua Continua
CLIENTES	Visitas Reuniones Encuestas Redes sociales (Twitter) Buzón sugerencias (web)	Continua Continua Anual Continua Continua
PROVEEDORES	Reuniones Jornadas	Continua Continua
EMPLEADOS	Reuniones Informes	Continua
COMITÉS EMPRESA	Reuniones Informes	Continua Continua
SINDICATOS	Reuniones Informes	Continua Continua
ASOCIACIONES CIUDADANAS Y ONG'S	Reuniones Jornadas Informes	Continua Trimestral Continua
ENTIDADES FINANCIERAS	Reuniones Informes	Trimestral Mensual

Las cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés, son:

GRUPOS DE INTERÉS SOCIOS ACCIONARIADOS	PRINCIPALES PREOCUPACIONES Rentabilidad económica Calidad de los servicios	RESPUESTA SERCOMOSA Estudio costes Planificación de los servicios
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Calidad de servicios prestados	Aumento planificaciones
CLIENTES	Reducción tarifas Reducción impacto ambiental	Puesta en conocimiento a AAPP Estudio aspectos ambientales
PROVEEDORES	Mantenimiento de actividad	Estudio de continuidad según Ley
EMPLEADOS	Remuneración Conciliación laboral y familiar	Mantenimiento vigencia tablas salariales Plan conciliación
COMITÉS EMPRESA	Jornadas Remuneración	Aplicación convenio Mantenimiento vigencia tablas salariales
SINDICATOS	Jornadas Remuneración	Aplicación convenio Mantenimiento vigencia tablas salariales
ASOCIACIONES CIUDADANAS Y ONG'S	Mantenimiento colaboración Reducción impacto ambiental	Estudio de entidades Estudio aspectos ambientales
ENTIDADES FINANCIERAS	Mantenimiento colaboración	Estudio de entidades



Iniciativas responsables

Desde SERCOMOSA suscribimos, aprobamos y estamos adheridos a iniciativas que abordan criterios de Responsabilidad Social.

A través de los principios definidos en la Política Empresarial, mostramos nuestro compromiso de prestación de servicios adecuados a las necesidades de los clientes, protección del medio ambiente, garantizar la integridad de los trabajadores de la organización mejorando sus condiciones de trabajo, y todo ello encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proveedores, accionistas, colaboradores y sociedad en general.

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.

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** 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.

En este sentido, presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso (COP) con el fin de continuar promoviendo y divulgando los Principios en nuestra organización.

- **Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE:** La Coalición Mundial para la Buena Gobernanza del Agua reúne a más de 130 defensores que apoyaron los Principios de la OCDE sobre la Gobernanza del Agua. Fue lanzado en la Semana Mundial del Agua 2016 en Estocolmo. 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 OCDE 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 OCDE y respaldado por Ministros en la reunión del Consejo Ministerial de la OCDE el 4 de junio de 2015. Desde su adopción, los Principios han sido aprobados por 42 países y más de 140 grupos de interés.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

GLOBAL COALITION FOR GOOD WATER GOVERNANCE

Launched at the 2016 World Water Week in Stockholm, Sweden




- **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.

En total, España suma más de 77 adhesiones a esta Declaración de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos, que 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.

Declaración sobre la posición del sector internacional del agua respecto a los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos

Para evitar los problemas medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en los equipos de las redes de alcantarillado y estaciones depuradoras, las organizaciones y entidades operadoras de aguas residuales que firman esta declaración acuerdan que:

- Por el inodoro sólo deben desecharse la orina, heces y papel higiénico (las 3Ps del inglés: Pee, Poo and -Toilet-Paper).
- Actualmente, todas las toallitas y productos de higiene personal deben estar claramente etiquetados como **“No tirar al inodoro”** y ser desechados en la papelera o basura.
- Las toallitas y productos etiquetados como “Aptos para tirar por el inodoro” basados en una guía de recomendaciones de las asociaciones de fabricantes deben ser etiquetados como **“No tirar por el inodoro”** hasta que se acuerde un estándar técnico con el sector del agua.
- Los fabricantes de toallitas y productos de higiene personal deberían proporcionar a los consumidores información clara

y concisa sobre los métodos de desecho apropiados.

- Mirando al futuro, las nuevas innovaciones en materiales podrán hacer posible que algunos productos sean etiquetados como “Aptos para tirar por el inodoro” una vez cumplan un estándar técnico que haya sido desarrollado y acordado con el sector del agua. Este estándar debería elaborarse preferiblemente en el marco de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).
- Los requerimientos clave para cualquier futuro estándar incluyen que el producto:
 - a) se fragmente en pedazos rápidamente;
 - b) no flote;
 - c) no contenga plástico o celulosa regenerada y sólo contenga materiales que se degraden fácilmente en una variedad de entornos naturales.

*y en cumplimiento con los requerimientos de la legislación local



Asociaciones

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (Aeas)
- Ecoembes
- Fremm
- Aenor
- Enac
- Asociación Española de Parques y Jardines Públicos
- Comité Español de Iluminación

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

El equipo humano

05

Órgano de gobierno y plantilla

Actualmente en SERCOMOSA, el Órgano de Gobierno lo componen los miembros del Consejo de Administración, en el cual el 22,22 % está representado por mujeres, y el 77,78 % por hombres, de los cuales, el 89 % están dentro del rango de edad de 30- 50 años, y el 11 % en el de más de 50 años.

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos/as	3	2	5
Titulados/as superiores	11	3	14
Titulados/as grados medios	2	6	8
Mandos intermedios	17	2	19
Administrativos/as	8	14	22
Operarios/as	196	100	296

364 empleados comprometidos con los valores de la empresa: honestidad, respeto a las personas y cumplimiento de la legalidad vigente.

DESGLOSE DE EMPLEADOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº empleados	237	127	364
Nº empleados con discapacidad	19	8	27
Nº empleados con contrato indefinido	194	117	311
Nº empleados con contrato temporal	42	11	53
Nº empleados con jornada completa	105	131	236
Nº empleados con jornada parcial	54	74	128

DESGLOSE DE EMPLEADOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº empleados < 30 años	17	3	20
Nº empleados de 30 – 50 años	131	62	193
Nº empleados > 50 años	89	62	151

TASA MEDIA NUEVAS CONTRATACIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº nuevos empleados < 30 años	0	0	0
Nº nuevos empleados de 30 – 50 años	1	0	1
Nº nuevos empleados > 50 años	1	0	1
Nº empleados que abandonaron la empresa ⁽¹⁾	2	2	4
Antigüedad media plantilla	12.8	13.8	13

⁽¹⁾ Número de empleados que abandonaron la entidad voluntariamente, jubilación o fallecimiento.

No existe un tamaño de plantilla por región y sexo puesto que SERCOMOSA presta servicio únicamente en la Región de Murcia.

Cabe destacar que la Ley Presupuestaria ha prohibido el crecimiento de plantilla en las empresas participadas de capital público, como es el caso de Sercomosa.

Existe muy baja tasa de abandono de la empresa, siendo la plantilla muy estable.

El 100% de la plantilla está cubierta por los convenios colectivos diferentes, dependiendo de la actividad desarrollada, puesto que Sercomosa realiza el conjunto de servicios públicos que 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 de la actividad de limpieza pública de la Región de Murcia

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

SERCOMOSA asume los principios y exigencias de la nueva gestión pública, configurando una Administración cercana al ciudadano, ágil y diligente, y apostando por la transparencia y el buen gobierno en su gestión.

Como empresa prestadora de servicios públicos, SERCOMOSA enfoca su cadena de suministro en todos los proveedores en los que se apoya. La información está disponible a través de su **Portal web de Transparencia** en:

- Contratos Menores
- Contratación Pública

Referencia: **Portal web de Transparencia de Sercomosa**
<https://www.sercomosa.es/transparencia.html>

Ética del trabajo

En el ámbito laboral, el objetivo de SERCOMOSA es fijar un marco adecuado de relaciones laborales con atención personalizada hacia todos sus empleados, promoviendo políticas de conciliación personal y laboral, que adapte la organización a los requisitos empresariales y sociales.

Así pues, SERCOMOSA basa su gestión según los requisitos de la OHSAS 18001, norma que establece los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y garantiza el cumplimiento de la legislación aplicable sobre relaciones laborales del personal mediante el Estatuto de Trabajadores y la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el 2016, han sido 10 empleados quienes han ejercido su derecho a baja por maternidad y paternidad, tras la finalización del mismo se han realizado dos actuaciones distintas:

- Un 90% del total se han reincorporado a su puesto de trabajo en las mismas condiciones laborales, que representa a 6 hombres y 3 mujeres.
- Un 10% del total ha procedido a solicitar excedencia por cuidado de hijo menor, con la consiguiente reserva y garantía del puesto de trabajo, que representa a 1 mujer.



Salud y seguridad en el trabajo

Como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, en SERCOMOSA existe la figura del Comité de Seguridad y Salud.

Durante el 2016 se realizaron diversas reuniones donde se informó de las decisiones de la empresa en materia preventiva y se aportaron soluciones. De manera sistemática se analiza la siniestralidad que se va produciendo en la empresa, sus causas y las acciones preventivas implantadas.

El modo de operar de los comités de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados es mediante la participación activa en reuniones informativas.

El porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos es del 80 %.

Actualmente SERCOMOSA tiene a sus trabajadores adscritos según corresponde a uno de los siete Convenios Colectivos los cuales son los siguientes con la plantilla que se indica en cada caso.

- 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, con una plantilla de 88 trabajadores.
- Convenio Colectivo para la Industria Siderometalúrgica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con una plantilla de 6 trabajadores.
- Convenio colectivo estatal de jardinería, con una plantilla de 21 trabajadores.
- Convenio colectivo de limpieza de edificios y locales de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con una plantilla de 142 trabajadores.
- Convenio colectivo para las Industrias del Sector de Construcción y Obras Públicas de la Región de Murcia, con una plantilla de 8 trabajadores.
- Convenio colectivo general del sector de Mantenimiento y Conservación de Instalaciones Acuáticas, con una plantilla de 11 trabajadores.
- Convenio colectivo de trabajo para las empresas y trabajadores de la actividad de limpieza pública de la Región de Murcia, con una plantilla de 88 trabajadores.

De este modo los trabajadores son representados según el número de trabajadores bien por el Comité de Seguridad y Salud o bien por los Delegados de Prevención correspondientes.

El **Comité de Seguridad y Salud** es el órgano paritario y colegiado de representación y participación destinado a la consulta periódica sobre las actuaciones SERCOMOSA en materia de prevención de riesgos laborales. Las funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales vienen definidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Las reuniones del Comité de Seguridad y Salud se recogen en un acta trimestralmente.

En SERCOMOSA existen tres Comités de Seguridad y Salud:

- El Comité de Empresa del Servicio de Limpieza de Edificios está constituido por 9 miembros, 3 de los cuales son delegados de prevención.
- El Comité de Empresa del Servicio de Residuos Sólidos Urbanos, Limpieza Viaria y Saneamiento, está constituido por 5 miembros, 2 de los cuales son delegados de prevención.
- El Comité de Empresa del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable, está constituido por 5 miembros, 2 de los cuales son delegados de prevención.

Los **Delegados de Prevención**, son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales las cuales vienen definidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa y, por ello, son la base sobre la que se estructura la participación de los trabajadores en todo lo relacionado con la seguridad y salud laboral dentro de SERCOMOSA.

Son designados por y entre los representantes del personal. SERCOMOSA cuenta con 10 Delegados de Prevención:

- Del servicio de limpieza de edificios: 3 delegados.
- Del servicio de limpieza viaria y RSU: 2 delegados.

- Del servicio de aguas: 2 delegados.
- Del servicio de alumbrado: 1 delegado.
- Del servicio de jardinería: 1 delegado.
- Del servicio de obras: 1 delegado.
- De la piscina cubierta Santiago Vidal: 1 delegado.

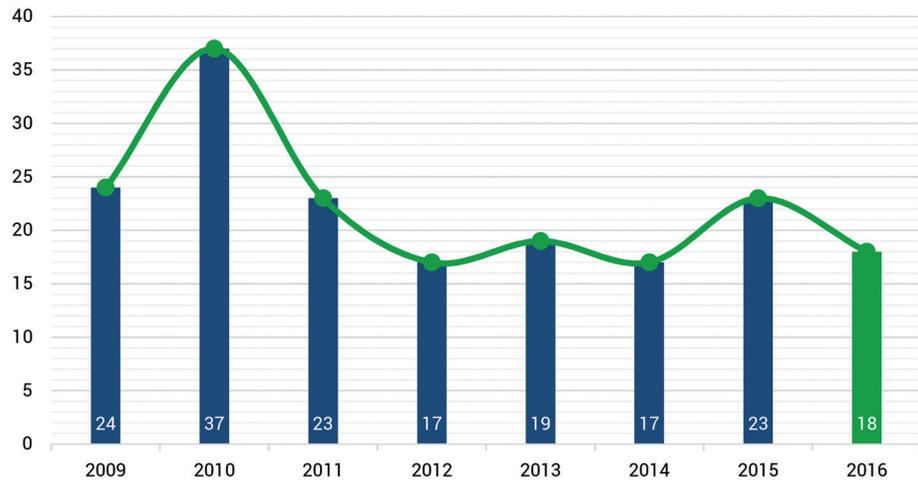
En el periodo 2016, según se puede observar la tasa de absentismo está por debajo de la media con un porcentaje inferior al 8%.

ABSENTISMO LABORAL ACUMULADO



Siguiendo la tendencia de los últimos años, la siniestralidad de accidentes laborales se ha situado en niveles bajos.

ACCIDENTES CON BAJA | COMPARATIVO POR AÑOS



ACCIDENTES SIN BAJA | COMPARATIVO POR AÑOS

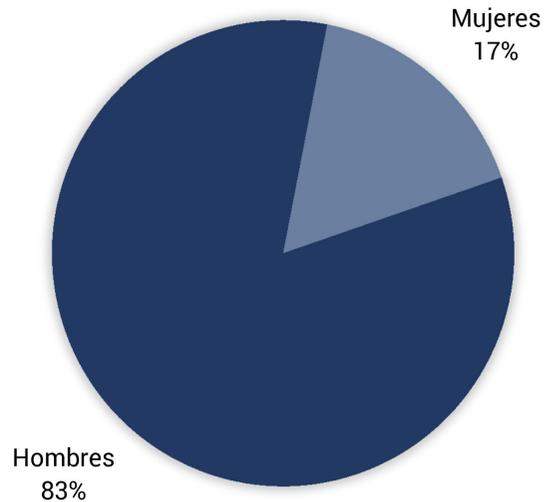


Durante el año 2016, se han registrado un total de 49 accidentes laborales de los cuales 31 no han causado baja y 18 de ellos han sido con baja laboral (15 han sido hombres y 3 mujeres que en términos de porcentajes se traducen en 83% y 17% respectivamente). Los cuales han supuesto 373 días de jornadas perdidas. SERCOMOSA no ha tenido lugar ningún accidente grave o mortal.

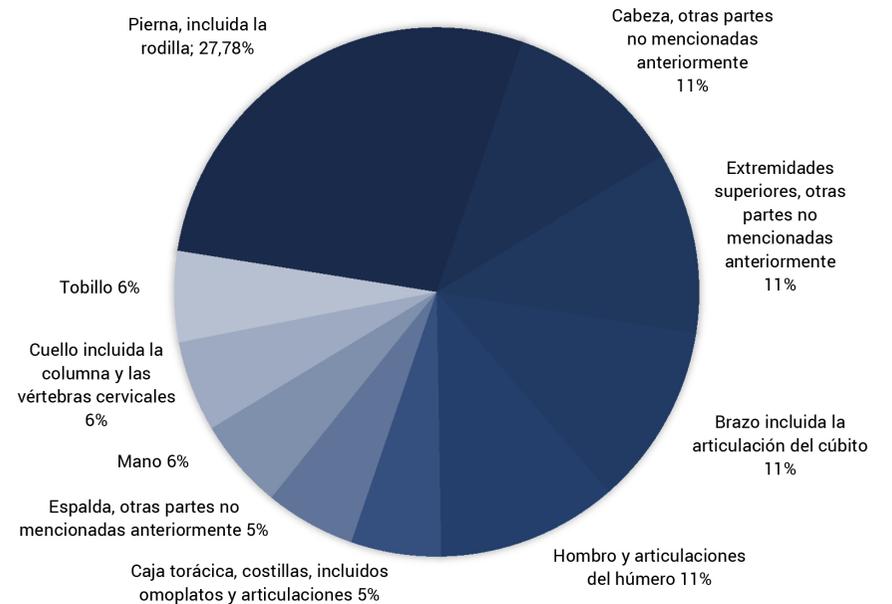
Así mismo, no ha tenido lugar ningún accidente in-itinere ni accidente in-mision, ni tampoco ha ocurrido ningún accidente grave o mortal.

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 SERCOMOSA y que han sido atendidos en su totalidad en la mutualidad.

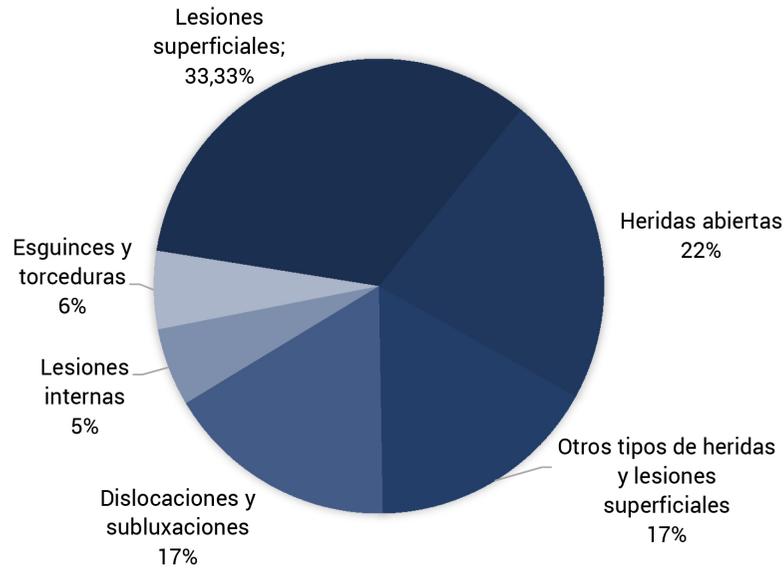
SEXO DE LOS ACCIDENTADOS



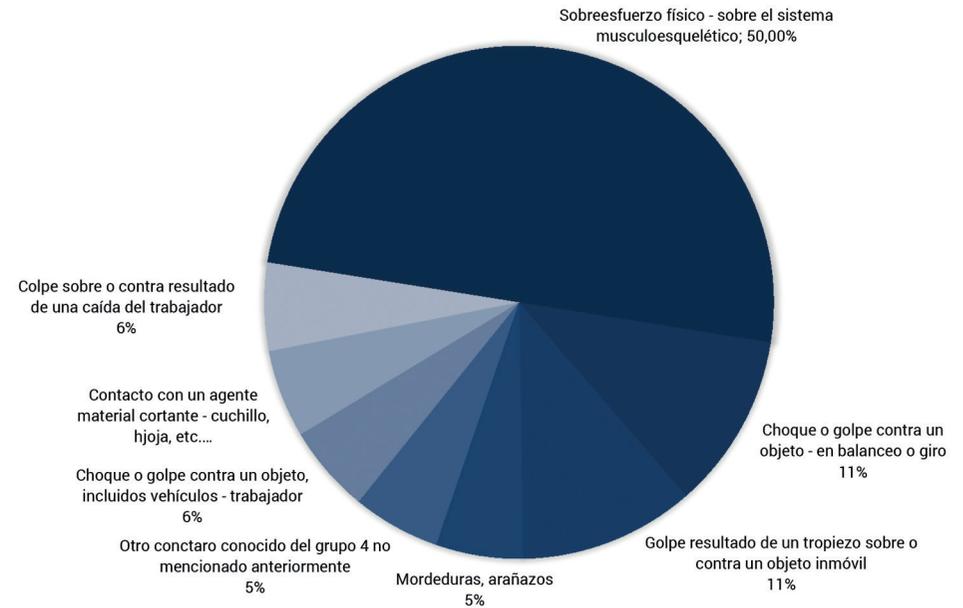
PARTE DEL CUERPO LESIONADA



TIPO DE LESIÓN



FORMA EN LA QUE SE PRODUCE LA LESIÓN



Se ha diagnosticado una enfermedad profesional con una tasa de 119 días perdidos.

No hay lesiones ni índice de accidentes con lesiones relacionadas con el trabajo de contratistas independientes que trabajan in-situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable SERCOMOSA.

El sistema de reglamentación aplicado para el registro documental y comunicación de accidentes de trabajo es el Sistema Delta (Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo).

Las tareas desarrolladas son las derivadas del mantenimiento de la red de agua potable

del Término Municipal de Molina de Segura (roturas, acometidas, entronques, etc.), donde aún existen tramos de fibrocemento, por tanto se trata de operaciones de corta duración con presentación irregular o no programables con antelación, tal y como se indica en este apartado.

El tipo de material a utilizar en las operaciones de mantenimiento de las redes de agua potable y que nos aplica en este plan es el fibrocemento. La posible liberación de fibras de amianto en los trabajos de conservación y mantenimiento de la red de abastecimiento de agua potable se puede producir por la acción mecánica sobre las mismas.

Generalmente la cantidad de material a manipular suele ser mínima, ya que se trata de

pequeñas reparaciones por motivo de roturas de red y por tanto con carácter de urgencia y puntuales.

Las actuaciones a realizar se desarrollarán en el término Municipal de Molina de Segura, principalmente en la antigua red de zona de casco urbano y en zonas de campo de difícil acceso.

Actualmente SERCOMOSA tiene aprobado por la Dirección General de Trabajo el "Plan General de Trabajo para operaciones de mantenimiento de tuberías de fibrocemento, existentes en el término municipal de Molina de Segura".

Según la plantilla de personal que realiza estas labores existen 11 trabajadores expuestos por los trabajos de mantenimiento de abastecimiento de agua potable con tuberías de fibrocemento.

Formación

El aspecto social conlleva actuaciones de responsabilidad interna a través de sus empleados. Por ello Sercomosa dispone de un plan de formación anual para conseguir los mejores profesionales y la apuesta por el desarrollo del talento. Compromete a los empleados a adoptar medidas de PRL con el fin de ofrecerles un entorno seguro y estable. Promueve el empleo y prácticas profesionales con asociaciones con fines sociales.

Se han realizado 57 actividades formativas a lo largo del 2016.

El programa contempla como objetivos:

- Mejorar la capacitación técnica.
- Desarrollo de habilidades personales y aspectos directivos.
- Concienciación y difusión de la prevención de riesgos laborales y aspectos medioambientales.
- Desarrollo de la formación interna como forma de gestión y transmisión de conocimiento en la organización.
- Desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa como parte de la gestión de la empresa.

Datos relevantes de la ejecución del programa de formación anual:

- 57 actividades formativas, con un total de horas en la suma de las actividades de 1509 horas efectivas de formación. El dato total de horas de formación (empleados x nº de horas curso) es de 3.174,25 horas efectivas. El desglose es el siguiente:
 - Actividades de AUTODESARROLLO (asistencia a conferencias, máster de especialización, jornadas, encuentros sectoriales etc.): 13 alumnos con un total de 513.25 horas.
 - Actividades de capacitación técnica general: 52 alumnos y 1382.25 horas.
 - Formación interna: impartida por el propio personal de la empresa para la gestión del talento interno: 109 empleados/as han recibido esta formación interna, con un total de 187.75 horas.

El equipo humano_

- Formación en Prevención de Riesgos Laborales y concienciación medio ambiental: 92 empleados que han recibido 1041 horas efectivas de formación.
- 1 empleado/a: 50 horas.
- 268 empleados han recibido formación, lo que supone un 73.6% de la plantilla.
- El 85% se ha realizado para operarios y el 15% restantes para personal técnico, mandos intermedios y directivos.
- Se ha atendido el total de las solicitudes de formación recibida de los empleados/as (el 45% de las actividades ha sido solicitadas por los empleados/as).

Cumplimiento de los objetivos formativos:

- Se ha realizado la formación de adaptación técnica necesaria (legal y organizativa), de acuerdo con los requerimientos normativos.
- Se han atendido el 100% de las solicitudes formativas planteadas por los empleados/as.
- La empresa ha invertido un total de 28.355 euros en formación, de las cuales 15.886 euros se ha bonificado a través de la Tripartita, lo que nos da un ratio de financiación de la misma del 56 %
- Se han realizado 5 actividades de formación interna, siendo los propios responsables los que han diseñado y realizado la actividad formativa.
- Se ha mantenido la presencia en conferencias y eventos de referencia, siendo para la empresa un objetivo el estar presente en los foros de avance y presencia social.
- Se ha impulsado la R.S.C. desde la formación para permitir su incorporación a la gestión empresarial.

La Política de SERCOMOSA sobre la conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades, promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizando su ocupación efectiva.

Así mismo Sercomosa ha sido reconocida por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como "Empresa Mentalizada".





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Nuestros valores

06

Nuestros valores

La empresa tiene definidas Misión, Visión y Valores y han sido formados trabajadores en su contenido e implicaciones en el día a día.

Esta información está recogida en el *"Manual del Empleado"*.

SERCOMOSA trabaja siendo consciente de los diferentes principios que rigen la actuación laboral en la empresa. Estos son exigibles en todos los niveles de toma de decisión y en todas las combinaciones posibles de relaciones interpersonales. Existe un compromiso de asumir estos valores por todos los miembros de la empresa.

MISIÓN

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

VISIÓN

"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 de la empresa las normas profesionales y personales que garanticen que nuestros clientes reciben la mejor prestación de servicio.

RESPECTO A LAS PERSONAS. El respeto a la dignidad de las personas es una obligación para todos los integrantes de Sercomosa.

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD VIGENTE en todas las materias laborales (salariales, de seguridad social, de seguridad en el trabajo.).

MANTENIMIENTO DEL EMPLEO, con garantía de tener siempre preferencia en caso de reducciones laborales, mantenerse en la empresa, aun cambiando de funciones y/o áreas.

SERCOMOSA está adherida al Pacto Mundial e incluye en su código ético y de conducta 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.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Sercomosa sostenible

07

Política empresarial y compromisos

La política empresarial de SERCOMOSA se basa en su compromiso de prestación de servicios adecuados a las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, accionistas y colaboradores, todo ello garantizando la protección del medio ambiente, la seguridad de los trabajadores y buscando una mejora continua de sus condiciones de trabajo, tal y como se refleja en sus sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y la preservación de la Seguridad y Salud de los trabajadores según la norma OHSAS 18001:2007.

- Permanente atención a clientes.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de toda la normativa legal aplicable a la prestación de servicios.
- Priorizar el papel del personal de la empresa como su principal activo.
- La integración de la seguridad laboral como parte fundamental en todas nuestras actividades.
- Promover actuaciones encaminadas a la reducción de la accidentalidad laboral.
- El respeto al medio ambiente.
- Actuar siempre bajo el marco de la mejora continua, buscando la máxima eficiencia de nuestros sistemas de gestión.
- Utilizar recursos naturales, materias primas y energía que sean necesarios de forma responsable.

El sector servicios es un importante motor de la economía, a la que contribuye a través de cifras importantes de inversiones anuales y de creación de empleo, tanto directo como indirecto. Su función, es proporcionar unos servicios seguros, competitivos y sostenibles, en los que las tecnologías limpias deben ser decisivas.

Una de las funciones de la alta dirección de la empresa es la de prever el futuro y diseñar las acciones más adecuadas para poder afrontarlo con éxito. La empresa cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar la planificación, programación y control

presupuestario. Para ello se establece una fase anual y doce mensuales en las que se compara con el presupuesto, puesto que especifica los planes de operación y el objetivo del beneficio para el siguiente periodo. El enfoque de SERCOMOSA a lo largo de 2016 ha seguido las medidas de ajustes económicos planteados en los contratos de los servicios con la Administración Local.

Las principales magnitudes económicas se destacan como operación básica de ingresos el Agua y Alcantarillado y el gasto de personal como coste principal.

Las principales fuentes de ingreso de la organización son las referentes al Servicio de Agua y Alcantarillado (48 % sobre el presupuesto total), siendo el coste principal, el gasto de personal (46 % sobre el presupuesto total).

Datos representativos

Recogida de Residuos Sólidos Urbanos

Fracción resto

- Kg/habitante/día: 0,958
- Capacidad contenedor/habitante: 38,25 litros/habitante

Envases ligeros

- Kg/habitante/día: 0,036
- Capacidad contenedor/habitante: 12,97 litros/habitante

Papel Cartón

- Kg/habitante/día: 0,032
- Capacidad contenedor/habitante: 14,30 litros/habitante

- Contenerización:

CONTENEDORES ACTUALES	
3143	Fracción Resto (1.100 l.)
1255	Envases Ligeros (1.100 l.)
283	Papel-Cartón (3.000 y 5.000 l.)
CONTENEDORES SOTERRADOS	
64	Módulos de contenedores soterrados
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	
19	Cajas compactadoras sistema frontolateral
8	Autocompactadores

- Instalaciones:

INSTALACIONES	
	Centro Logístico
	Ecoparque Municipal



- Residuos recogidos anualmente:

RESIDUOS URBANOS (tn)

25.100 Fracción Resto

934 Envases Ligeros

867 Papel-Cartón

761 Voluminosos

RESIDUOS INDUSTRIALES (tn)

1834 Fracción Resto

158 Envases Ligeros



Limpeza Viaria

- Número de Sectores: 51
- Km de tratamiento de limpieza: 22.000
- Porcentaje limpieza manual: 26 %
- Porcentaje limpieza mecánica: 74 %
- Superficie total de los sectores: 4.163.315'17 m²

Limpeza de Edificios

- Centros Municipales
 - Colegio Públicos: 22
 - Centros Municipales: 32
 - Centros Sociales: 31
 - Centros Deportivos: 4
 - Conserjerías: 13
 - Total Centros Municipales: 102
- Otros Clientes: 23



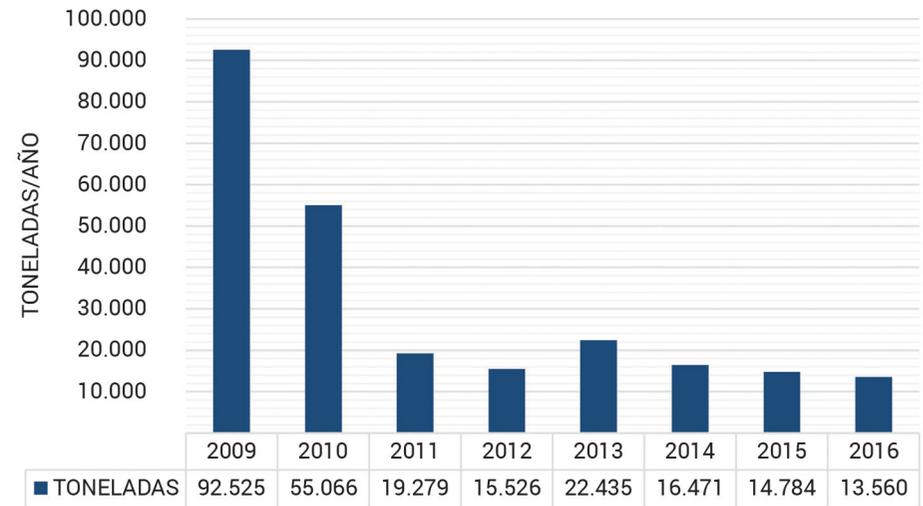
Señalizaciones

- M2 pintado horizontal: 14.450
- Metro lineal pintado horizontal línea blanca (10 cm): 18.430
- Metro lineal pintado horizontal línea blanca (15 cm): 8.168
- Número de señales verticales (Uds.): 1.166

Medio Ambiente

- Toneladas Recepcionadas: 13.560 tn

VERTEDERO MUNICIPAL DE RCD'S: TOTAL ANUAL





Depuración

EBAR La Ermita

- Caudal Bombeado m³/día: 15.500 m³
- Bombeo: 3 Bombas de 315 CV
- Longitud Impulsión: 9.214 m.

EBAR El Romeral

- Caudal Bombeado m³/día: 1.343 m³
- Bombeo: 3 Bombas de 155 CV
- Longitud Impulsión: 5.537 m.

EBAR Colector Norte

- Caudal Bombeado m³/día: 1.150 m³
- Bombeo: 3 Bombas de 18,5 CV
- Longitud Impulsión: 4.237 m.



Servicio de Agua Potable

DESCRIPCIÓN	RATIO
Rendimiento de Red:	89,27%
Número de Abonados:	31.201
- Doméstico	30.641
- Industrial	241
- Municipales	319
Número de Depósitos de Regulación:	14
Número de Estaciones de Bombeo:	10
Estaciones Telecontrol y Telemando:	14
Longitud de la Red de Abastecimiento (km):	555,24
Número de Controles analíticos:	
- En depósitos y redes	3.629
- Muestras control diario de la desinfección	14.600



Servicio de Saneamiento

- Número de Usuarios: 26.879
- Sectores de Limpieza y Mantenimiento: 42
- Inventario de Imbornales: 1.555
- Número de Estaciones de Bombeo: 15
- Estaciones Telecontrol y Telemando: 16
- Longitud de la Red de Saneamiento (km): 421,47



Jardinería

- N° jardines y Redondas: 119
- Viales con arbolado (poda): 18
- Medio Natural (espacios concretos): 11
- Fuentes Públicas: 4
- Áreas de juego infantiles: 54
- Control programación Riego:
 - Programadores y Estaciones
Telecontrol con Telemando (Uds.): 50



Alumbrado Público

- Puntos de Luz: 18.230
- Centros de Mando: 264
- Sectores de Alumbrado: 24



Piscina Santiago Vidal

- Número de plazas ofertadas 1.300
- Número de plazas ocupadas 1.140
- Porcentaje de ocupación 88%
- Programas ofertados:
 - Programa de Salud y Mantenimiento Físico Mayores. Aquasalud y Terapia Watsu
 - Programa de Columna Vertebral y Pilates en el Medio Acuático
 - Programa de Actividades Acuáticas para Embarazadas y Terapia Watsu
 - Programas Educativos:
 - ◆ Programa de Natación para Adultos
 - ◆ Programa de Actividades Acuáticas para Bebés

DE 6-24 MESES

Grupo 1: de 6 a 12 meses

Grupo 2: de 13 a 24 meses

BEBÉS MAYORES

Grupo 3: de 25 a 36 meses

- ◆ Actividades Acuáticas para Infantiles y Escolares

INFANTILES

Niños/as de 3 a 6 años de edad

ESCOLARES

Niños/as de 6 a 9 años de edad



Piscina Santiago Vidal

- ◆ Programa de Iniciación a la Natación

NATACIÓN

Joven 1 (de 9 a 12 años)

Joven 2 (de 13 a 15 años)

Joven 3 (de 16 a 18 años)

- Programa de Actividades Acuáticas para Embarazadas y Terapia Watsu
 - ◆ Programa de Aquagym para Adultos
 - ◆ Programa de Fitness Acuático
 - ◆ Programa de Hydrobike
 - ◆ Natación Libre
- Servicio de Fisioterapia, Osteopatía, Acupuntura y Recuperación funcional
- Programa natación para colegios
- Clases especiales: Aquazumba, Aquafight, Aquatraining
- Curso de Socorrista en Instalaciones Acuáticas y Primeros Auxilios (Título oficial avalado por la Real Federación Española de Salvamento y Socorrismo)
- Competiciones, eventos y jornadas solidarias



Cuidando el entorno

SERCOMOSA tiene implantado un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y de seguridad y salud en el trabajo bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

La política de SERCOMOSA integra los requisitos de los tres sistemas de gestión. En la actualidad se evalúan año a año los aspectos ambientales alcanzando los objetivos marcados en cada revisión del sistema, indicadores basados en la norma internacional ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental.

Siguiendo esta línea y bajo el marco del R.D. 56/2016, se realizó la toma de datos con el objetivo de realizar la Auditoría Energética, tal y como marca la normativa.

El consumo de energía interno incluye todas las instalaciones, edificios, oficinas, así como los vehículos y maquinaria de SERCOMOSA.

Consumo total de combustible de fuentes no renovables (vehículos y pequeña maquinaria):



Consumo total de electricidad:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	ENERGÍA 2015		ENERGÍA 2016	
	kWh	GJ (Gigajulios)	kWh	GJ (Gigajulios)
Generales (oficinas, piscina, ecoparque y almacenes)	462.795	1.666	513.273	1.848
EBAP y Depósitos agua potable	979.148	3.525	1.048.885	3.776
EBAR gestionadas Sercomosa	366.510	1.319	376.063	1.354
EBAR gestionadas ESAMUR (Ermita, Romeral, Colector Norte)	2.128.279	7.662	2.008.558	7.231
Totales	3.936.732	14.172	3.946.779	14.208

Energía

Sercomosa gestiona un total de 47 puntos de suministros eléctricos diferenciados en tres grandes grupos:

- **6 Uds.** de ellos se destinan a centros de trabajo y almacenes y suponen un 13% de la energía consumida.
- **24 Uds.** a instalaciones de agua potable (estaciones de elevación de agua potable y depósitos de regulación y distribución) los cuales demandan el 27% del total de la energía consumida.
- **17 Uds.** correspondientes a Estaciones de bombeo de Aguas residuales, los cuales demandan el 61% del total de la energía consumida.

Así mismo, el mayor peso específico de los consumos energéticos vienen condicionados tanto por la demanda de agua potable en distintas zonas del abastecimiento como por el volumen final de aguas negras y grises que las 17 Uds. de Ebar's han de elevar a la EDAR NORTE DE MOLINA DE SEGURA.

En cuanto a la demanda global de Agua Potable en el término municipal, el ejercicio 2016 cerrará con una reducción aproximada del 3,5% con respecto al año anterior, dato que contrasta con un aumento de, aproximadamente, un 4,5% en los caudales elevados por las estaciones de bombeo de agua potable al comparar el 2015 y 2016, debido en gran medida al aumento de la demanda en las distintas urbanizaciones como son La Quinta, Los Olivos, Los Conejos y El Chorrico. Dicho incremento en los caudales elevados ha supuesto un justificado incremento proporcional en la energía consumida de, aproximadamente, un 7,1%, con respecto al anterior ejercicio.

El consumo de energía del conjunto de EBAR's, ha descendido aproximadamente un 4,4% con respecto al registrado en 2015, dato proporcional a tendencia a la baja en el consumo de agua potable por parte de la población.

Desde el punto de vista de la optimización energética se puede actuar principalmente sobre dos variables:

- Control del rendimiento mecánico-eléctrico de las instalaciones.
- Optimización de los costes económicos de la energía empleada.

El control del rendimiento mecánico-eléctrico tiene por objeto el mantener o mejorar el conjunto del rendimiento hidráulico de las instalaciones, mediante la realización planificada de revisiones electromecánicas en las cuales las electrobombas y otros elementos de la instalación se revisan y analizan detalladamente, registrando sus parámetros y variables más significativos a fin de compararlos con los históricos de la instalación y así detectar cualquier desviación significativa en el correcto funcionamiento de la misma.

El segundo aspecto de optimización, consiste en la gestión del coste específico de la energía o €/kWh consumido. Para ello, en todos los suministros, se ha ajustado la potencia contratada al realmente demandado, a la vez que en la medida de lo posible y siempre sin afectar a la calidad del servicio prestado, se programan las instalaciones para su funcionamiento en periodos tarifarios de menor coste.

Como indicador de esta gestión podríamos considerar el coste medio unitario de la unidad de energía, incluyendo en este todos los aspectos relacionados como son los costes de potencias contratadas, de la energía consumida, de alquileres de equipos de medida, incluso posibles penalizaciones por discriminación horaria o excesos de potencia. En ese caso el coste unitario de la energía durante el ejercicio 2016 se ha reducido en un 3,6% con respecto al 2015, siendo este un resultado óptimo.

Eficacia de consumo eléctrico relacionado con el volumen de facturación anual a través de la fórmula GJ año/ facturación año.

0,0012

SERCOMOSA no dispone de consumo energético externo.

Agua

El agua es un recurso natural escaso e indispensable para la vida humana y para la inmensa mayoría de las actividades económicas. Tiene en el abastecimiento de la población su principal aprovechamiento, según se reconoce en la Ley de Aguas de 1985.

Los usos domésticos, especialmente el agua para beber, son prioritarios, seguidos de los de regadío y los industriales, estando el uso privativo sometido a importantes limitaciones, ya que la ley no ampara en ningún caso el abuso del derecho en la utilización de las aguas, ni el desperdicio o mal uso de las mismas.

Se impone pues, según la normativa vigente, una adecuada organización y gestión del agua para buscar una explotación racional y eficaz que evite el despilfarro del recurso.

SERCOMOSA gestiona el Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento en Molina de Segura y tiene como máxima responsabilidad la de asegurar un servicio continuo y de calidad a los ciudadanos en materia de:

- Abastecimiento de agua potable
- Evacuación de sus aguas residuales y pluviales

El modelo de gestión viene determinado principalmente por el rendimiento de las redes de abastecimiento, definiéndose básicamente como el porcentaje de agua registrada en baja respecto al total de agua bruta aducida, y los requerimientos de los clientes en cuanto a la calidad del agua, caudal y presión del suministro.

El abastecimiento urbano en red primaria o alta de la Región de Murcia, con la excepción de los municipios de Aledo, Jumilla y Yecla, es competencia de la Mancomunidad de los Canales del Taibilla (M.C.T.), Organismo autónomo adscrito al Ministerio de Fomento, con un total de 42 municipios abastecidos y que, al mismo tiempo, abastece a 32 municipios de la provincia de Alicante y 2 de la de Albacete, con una población estable superior a 1,8 millones de habitantes, de los que aproximadamente el 60% corresponde a la Región de Murcia.

Como indicador de este desarrollo y como consecuencia de las necesidades que en cuanto a recursos se refiere, basta indicar que SERCOMOSA haya pasado de una sola Toma de M.C.T. (en el origen del abastecimiento) a tener en la actualidad un total de 23 Tomas Generales desde los Canales Principales del citado organismo y que se encargan de asegurar el abastecimiento de la totalidad del Municipio.

El transporte de los caudales a suministrar se realiza, desde las tomas de la M.C.T., hasta los núcleos de población a través de canales y tuberías, que se extienden como un auténtico sistema circulatorio bajo la superficie del terreno. Mientras los canales efectúan el transporte en lámina libre y forman la red principal, las tuberías lo hacen a presión y constituyen las arterias secundarias hacia cada centro a abastecer.

Calidad del agua

Cumple con lo establecido en el R.D. 140/2003 por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano contando para ello con un laboratorio propio cuyo sistema de gestión de la calidad se basa en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 y cuenta con la Acreditación ENAC para los parámetros físico-químicos y microbiológicos que figuran en el Anexo Técnico de Acreditación, disponibles en:

<https://www.sercomosa.es/images/documentos/CERTIFICADO%20LABORATORIO%20AGUA.pdf>

Así mismo, en las instalaciones se introducen y utilizan las mejores prácticas cumpliendo con el R.D. 865/2003, para la prevención y control de la legionelosis.

Área de gestión comercial de clientes

Las buenas prácticas de SERCOMOSA han definido con especial relevancia el buen trato al cliente y entre ello, el Área de clientes gestiona:

- Lectura de contadores

- Facturación y cobro de consumos de agua, saneamiento y tasas (municipales y regionales)
- Recepción y tramitación de solicitudes de altas y bajas en los servicios de agua, saneamiento y basura
- Tramitación de solicitudes, sugerencias o reclamaciones.

Instalaciones

ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE (EBAP'S)

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	LOCALIZACIÓN
E.B.A.P. La Alcayna nº1	Urb. La Alcayna - Ctra. Fortuna
E.B.A.P. Altorreal nº 1	Urb. Altorreal-Campo de Gof
E.B.A.P. Fenazar nº1	La Espada
E.B.A.P. La Hurona nº1	La Hurona
E.B.A.P. Los Chorlitos nº1	Campotejar Baja
E.B.A.P. El Romeral nº1 (en línea)	Los Valientes (Romeral Campo)
E.B.A.P. Los Olivos nº1	Urb. Los Olivos
E.B.A.P. El Chorrigo nº1	Urb. El Chorrigo IV
E.B.A.P. Casa del Aire nº1	P.I. La Polvorista (Toma M.C.T.)
E.B.A.P. Tierra Cálida	Tierra Cálida (Bombeo Toma M.C.T.)

DEPÓSITOS DE REGULACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	LOCALIZACIÓN	CAPACIDAD (m ³)
Depósito Altorreal nº1	Urb. Altorreal - Liceo	1.600
Depósito Altorreal nº2	Urb. Altorreal - Los Marzos	2.000
Depósito Altorreal nº3	Urb. Altorreal - Avda. del Golf	3.841
Depósito Torrealta nº1	Torrealta	850
Depósito La Hurona nº2	La Hurona	35
Depósito Los Olivos nº1	Urb. Los Olivos	1.000
Depósito La Alcayna nº 1	Cabezo Colmenar	1.200
Depósito La Alcayna nº5	La Alcayna ZR-3	2.500
Depósito El Chorrigo nº1	Urb. El Chorrigo IV	800
Depósito Casa del Aire nº1	P.I. La Polvorista	9.800
Depósito Tierra Cálida nº1	Tierra Cálida (Depósito)	3.800
Depositi Fenazar nº3	El Fenazar - Circular	420
Depósito El Rellano nº1	El Rellano (Distribución)	65
Depósito La Estrella nº1	Paraje La Hornera, s/n	2.000
CAPACIDAD TOTAL REGULACIÓN		29.911

ESTACIONES DE CLORACIÓN DE AGUA POTABLE

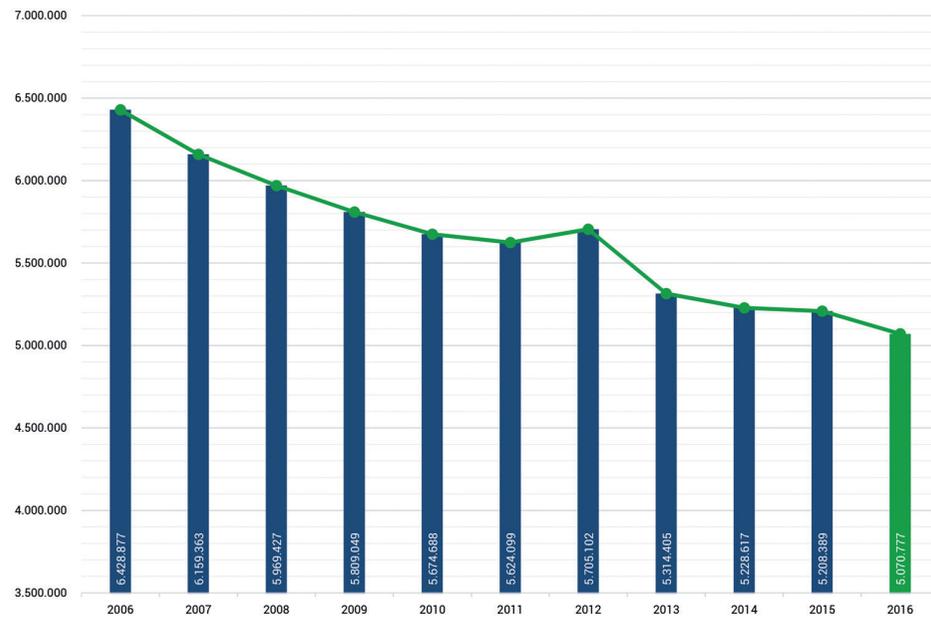
ESTACIÓN DE CLORACIÓN
CASA DEL AIRE C-1
CASA DEL AIRE C-2
TORREALTA
EL CHORRICO
ALTORREAL N° 3 C-1
ALTORREAL N° 3 C-2
ALTORREAL N° 1
ALTORREAL N° 2
ALCAYNA N° 5
ALCAYNA N° 1
LOS OLIVOS
LA QUINTA C-1
LA QUINTA C-2
FENAZAR N° 3
HURONA N° 1
RELLANO
LA ESTRELLA



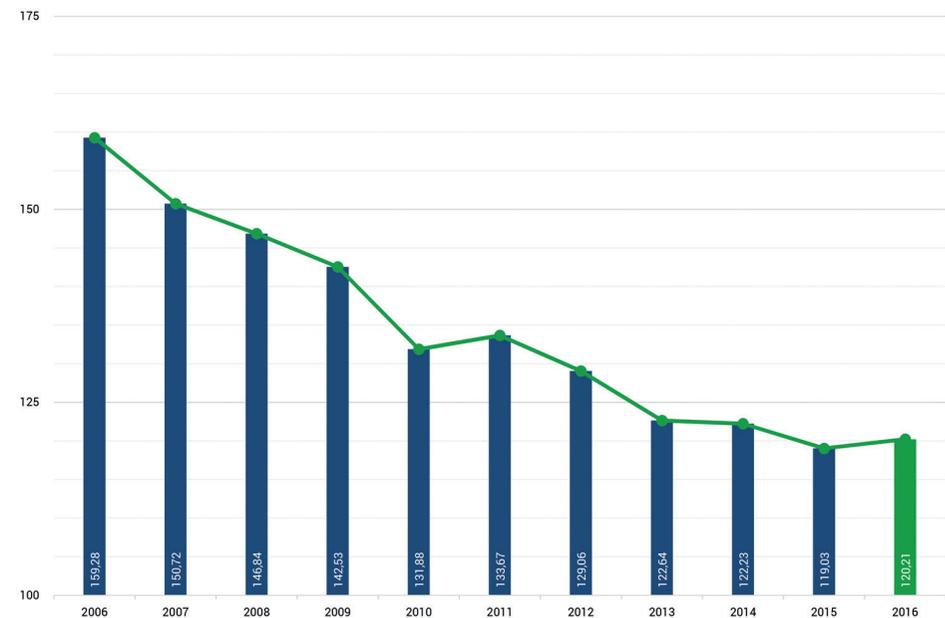
Volumen de compra de agua

Durante el año 2016 la compra aplicada realizada a este organismo asciende a un total de 5.070.777m³, 137.612m³ menos que en el año 2015 (2,64%).

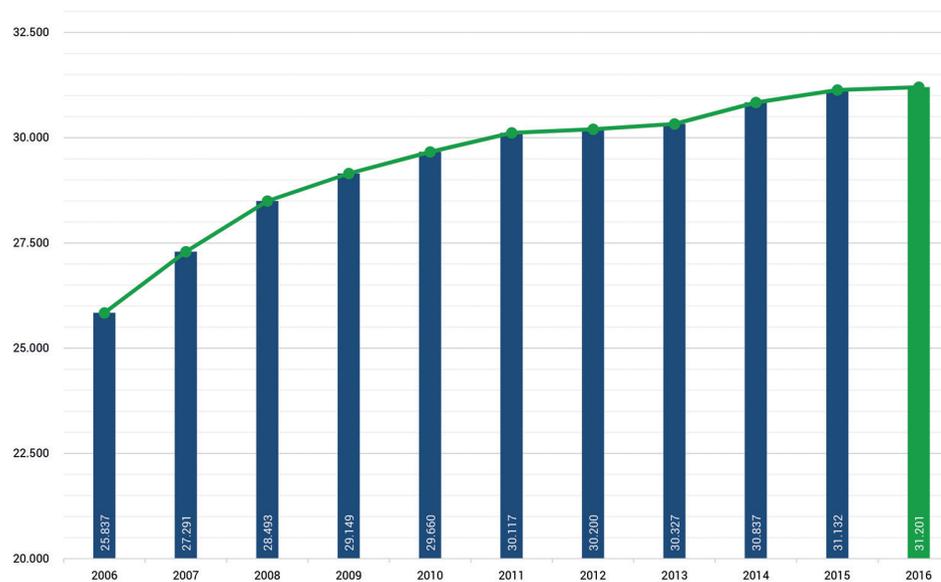
Evolución de compra de agua



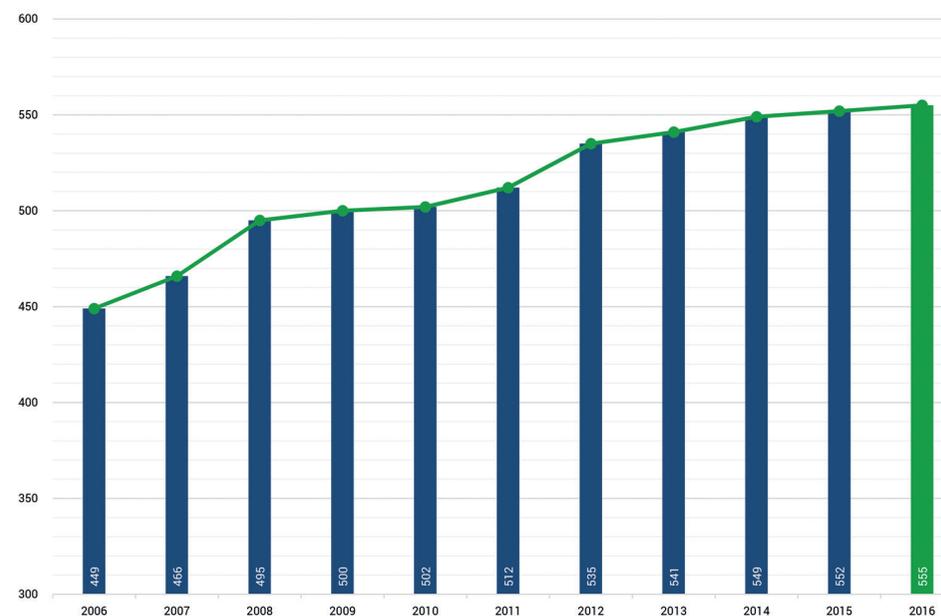
Evolución dotación doméstica (l/h/día)



Evolución abonados agua



Evolución km de red de agua potable



El 100% del suministro obtenido proviene de la M.C.T.
 El cálculo se basa en la información facilitada por la compra de agua a la M.C.T.



Agua registrada y rendimiento técnico hidráulico de la red

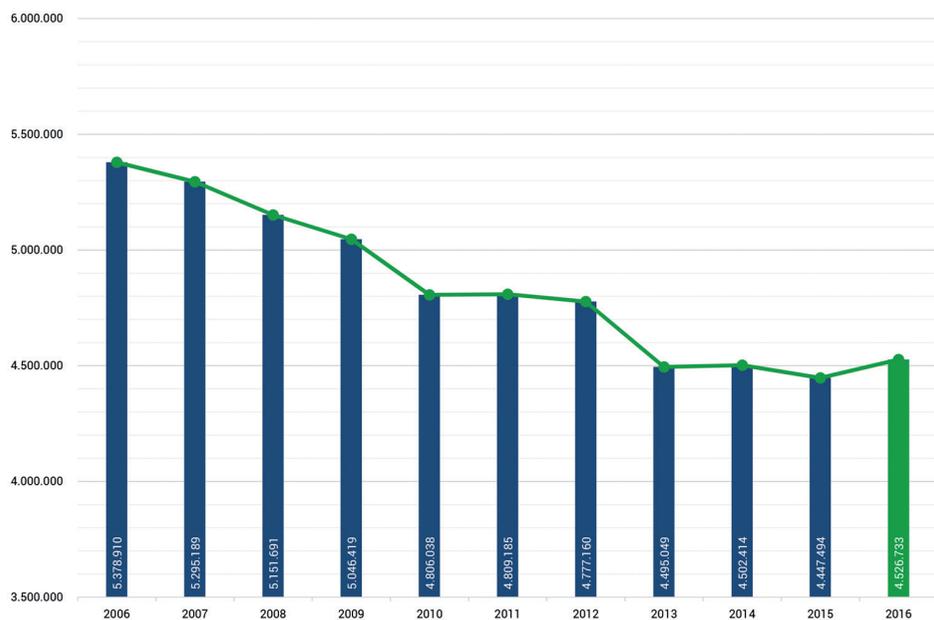
Durante el año 2016 el volumen de agua registrada asciende a un total de 4.526.733 m³, un 1,75% más que el año 2015.

Descenso importante y progresivo desde el año 2006 hasta el 2016 y relacionado con la compra y con la gestión del servicio orientado al rendimiento técnico de la red, que en el año 2016, queda situado en el **89,27%**, un **4,54%** más que el alcanzado en el año anterior.

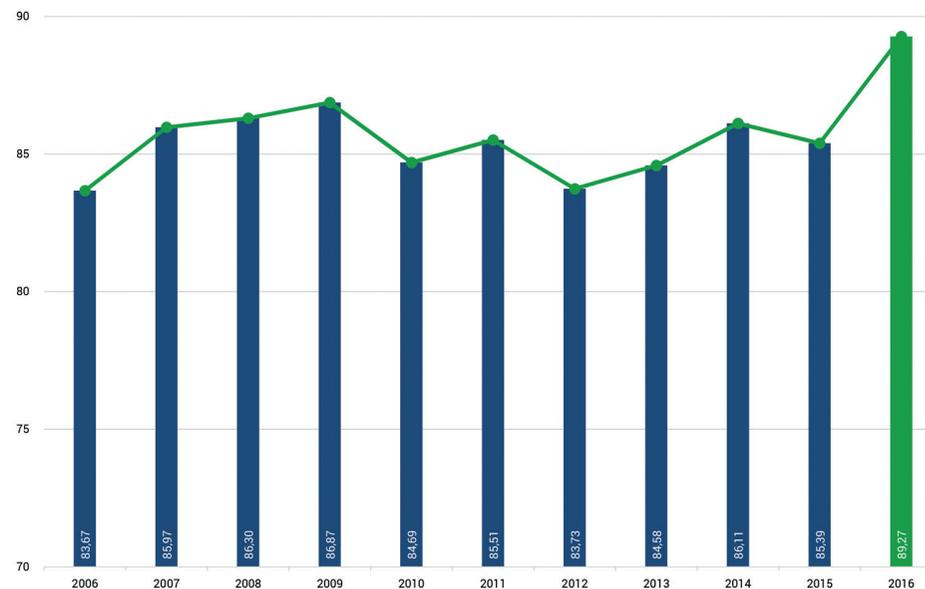
El modelo de Ciudad "Cercana", es una ciudad con más servicios y zonas lúdicas para el ciudadano. Los espacios verdes aumentan la calidad de vida, al mismo tiempo que revalorizan el territorio. Por ello, un reto prioritario de muchos Ayuntamientos es aumentar la superficie de zonas verdes de sus ciudades, ofreciendo espacios verdes de calidad y que al mismo tiempo se ajusten a los recursos del propio Ayuntamiento.

Factores importantes de cara al planteamiento de nuevas zonas verdes y mantenimiento de las existentes son la disponibilidad de recursos, en especial la disponibilidad de agua.

Evolución agua registrada (m³)



Evolución rendimiento técnico de la red (%)



EL RETO DEL AGUA

En nuestras latitudes, hablar de zonas verdes es hablar inevitablemente de riego y esto implica disponer de agua.

Cada vez son más las ciudades conscientes del “precio” y de la “escasez” del agua, por ello ya no es una opción, sino una obligación, la utilización de aguas depuradas o aguas de acuífero para el riego y limpieza de ciudades.

Para SERCOMOSA, tiene especial importancia la reutilización del agua por ser un recurso natural escaso, debido a esto, se vienen tomando medidas que están reflejadas en los aspectos ambientales y se fija como objetivo su posible aumento.

Durante el periodo 2016, se han utilizado 185.100 litros de agua reutilizada sobrante de la renovación de la Piscina Municipal Santiago Vidal para máquinas barredoras, camión lava-contenedores, y camión de saneamiento.

El Parque Municipal de la Compañía, es la zona verde más importante del municipio de Molina de Segura, con una superficie de 60.000 m², de los cuales, 20.355 m² son de pradera césped, y para ello Sercomosa tiene implantado un sistema de telecontrol y gestión de riego.

En el mismo periodo, el agua reciclada para riego verde de jardines municipales asciende a un total de 22.043 m³.

Una vez más, Sercomosa apuesta por un uso eficiente y consciente de los recursos, y en especial del uso del agua en las zonas verdes, de cara a acercar nuestras ciudades a los modelos de sostenibilidad.

SERCOMOSA no capta agua de ninguna fuente, compra la misma al organismo público (M.C.T.).

Emisiones

SERCOMOSA tiene entre sus compromisos la aplicación de criterios de sostenibilidad medioambiental en todas sus actividades.

Emisiones de CO2 emitidas a la atmósfera por consumo de combustible en vehículos y pequeña maquinaria propia de SERCOMOSA durante el 2016:

Tn de CO2: 1.190,84

Cabe indicar que los factores de emisión empleados en el cálculo de las emisiones se obtienen de fuentes oficiales aplicando factores de conversión de litros a kg de CO2.

Emisiones de CO2 emitidas a la atmósfera por el productor de la energía requerida por la organización:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	ENERGÍA 2015		ENERGÍA 2016	
	kWh	Tn CO2	kWh	Tn CO2
Generales (oficinas, piscina, ecomarque y almacenes)	462.795	300,82	513.273	333,63
EBAP y Depósitos agua potable	979.148	636,45	1.048.885	681,77
EBAR gestionadas Sercomosa	366.510	238,23	376.063	244,44
EBAR gestionadas ESAMUR (Ermita, Romeral, Colector Norte)	2.128.279	1383,38	2.008.558	1305,56
Totales	3.936.732	2.559	3.946.779	2.565

Los factores de emisión empleados en el cálculo de las emisiones se obtienen de fuentes oficiales aplicando factores de conversión de kWh a Tn de CO2.

http://www.minetad.gob.es/energia/desarrollo/EficienciaEnergetica/RITE/Reconocidos/Reconocidos/Otros%20documentos/Factores_emision_CO2.pdf

El enfoque que se ha adoptado para la consolidación de las emisiones ha sido mediante control operacional.

Emisiones de CO2 a la atmósfera relacionada con el volumen de facturación anual a través de la facturación año/ Tn de CO2 año (ligado a las emisiones directas por consumo de combustible y a las indirectas por consumo de energía (G4-EN15 y G4-EN16) durante el periodo 2016).

Intensidad de emisiones gases efecto invernadero: $24.870.150 / 2.496,84 = 9.960,65$

Evolución que siguen las emisiones directas e indirectas respecto al periodo anterior, medido en Tn equivalentes de CO2 al año:

	2015	2016
EMISIONES DIRECTAS	1.166	1.191
EMISIONES INDIRECTAS	2.559	2.565
TOTAL EMISIONES	3.725	3.756
EVOLUCIÓN	0,8 %	

Las emisiones totales de CO2 han aumentado un 0,8 % respecto al periodo anterior, teniendo en cuenta el aumento de actividad del año 2016 respecto del 2015. Se analizará la evolución a lo largo de 2017 para evaluar medidas a adoptar.

Emisiones de sustancias que agotan el ozono

Tipo gas	Cantidad (Kg)	Equivalencia emisiones CO2 (Tn)
R-410A	21,7	45,31

Efluentes y residuos

SERCOMOSA realiza para el Ayuntamiento distintas tareas de colaboración en materia de vigilancia y control de vertidos llevados a cabo por la Concejalía de Medio Ambiente y que abarcan entre otras:

- Identificación del propio foco emisor
- Determinación de las características básicas físico-químicas y microbiológicas del vertido
- Investigación de las causas que pudieran originar distintos problemas en las infraestructuras de saneamiento (generación de olores, presencia de compuestos tóxicos y peligrosos, agentes tensioactivos, etc.) y propuestas técnicas para evitar su recurrencia,
- Detección de acometidas no autorizadas
- Elaboración de informes técnicos solicitados por el propio Ayuntamiento, y
- Apoyo a las tareas que llevan a cabo en la toma de muestras y determinación de parámetros in-situ, tanto la Inspección Municipal de la Concejalía de Medio Ambiente como la Policía Local de Medio Ambiente (UMA).

La gestión de los residuos en SERCOMOSA se realiza de manera ambientalmente responsable y efectiva en coste, maximizando el reciclado siempre que sea posible.

Los residuos peligrosos y no peligrosos se gestionan a través de los sistemas de gestión ambiental implantados, que fijan objetivos y metas sobre reducción, uso de buenas prácticas, utilización de materiales reciclados, etc.

SERCOMOSA, como empresa encargada de gestión de la Recogida de Residuos Sólidos Urbanos, dentro del Término Municipal de Molina de Segura, realiza:

- Recogida de fracción resto (basura general) y envases ligeros.
- Recogida de papel-cartón.
- Recogida de enseres y voluminosos.
- Limpieza de contenedores.
- Mantenimiento de puntos de contenerización (contenedores de superficie y soterrados).
- Gestión del Ecoparque Municipal.

El servicio del Ecoparque dispone de un centro de atención al ciudadano, segregación y almacenaje temporal de residuos, y la gestión de retiradas de estos por parte de gestores autorizados así como del mantenimiento y conservación de la instalación.

Los residuos son retirados siempre por Transportista Autorizado según legislación vigente.

El centro también se utiliza para realizar actividades didácticas. Además cuenta con una zona para el almacenaje temporal en cajas contenedoras de los camiones de la recogida municipal, otra zona para el vaciado de residuos de la Limpieza Viaria y otra para acopio de materiales de obras.

SERCOMOSA está concienciada del impacto negativo que sobre el Medio Ambiente pudieran causar vertidos accidentales, la existencia de acometidas sin autorización, y el inadecuado funcionamiento de las infraestructuras de saneamiento municipales.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de las mismas se realizan, inspecciones de todas las redes municipales de saneamiento y pluviales, limpieza de todas aquellas que así lo precisan, limpieza planificada de imbornales y mantenimiento

y conservación planificada de las Estaciones de Bombeo asociadas al Servicio de Saneamiento.

El amplio conocimiento de las redes e infraestructuras existentes y su adecuado inventario y actualización del mismo permiten a SERCOMOSA detectar con antelación situaciones que pudieran provocar problemas medioambientales.

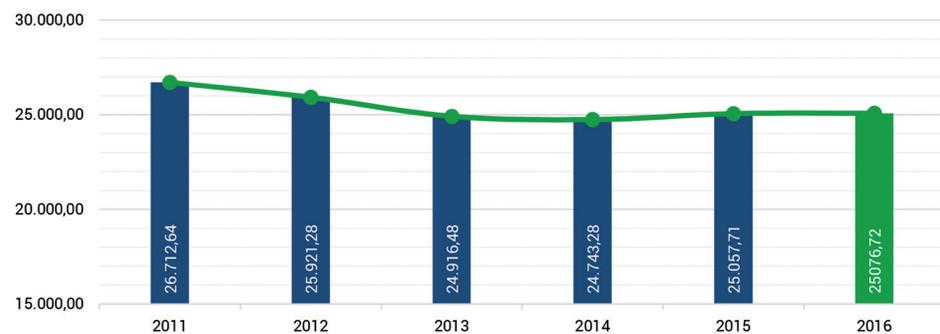
Esto unido al contacto directo con el ciudadano y comunidades de regantes, constituyen una eficaz fuente de información sobre posibles focos de vertido.

Para la caracterización Físico-Química y Microbiológica del Vertido, SERCOMOSA dispone desde el año 1992 de un Laboratorio para el control de calidad de las aguas cuyo Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 y cuenta con la Acreditación ENAC para los parámetros físico-químicos y microbiológicos.

No obstante, el vertido total, calidad y destino de las aguas no es gestionado por Sercomosa, ya que se trata del efluente de la EDAR Molina Norte destinado a caudal ecológico, riego y mantenimiento de niveles en el Humedal protegido de Campotéjar (Zona ZETA).

Los residuos domésticos producidos en el municipio de Molina de Segura y recogidos por Sercomosa en su recogida urbana municipal son los siguientes:

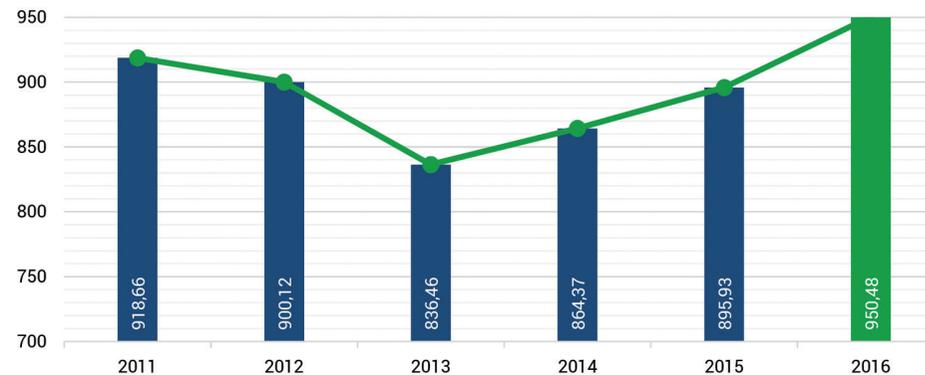
Fracción - Resto (toneladas/año)



En el periodo 2016 el peso total de los residuos fracción resto ha aumentado un 0,08% respecto al periodo 2015.

Estos residuos se depositan en planta de clasificación de Ulea, donde se realiza la selección de los distintos componentes de la basura y se destinan a compostaje, reciclaje y/o eliminación.

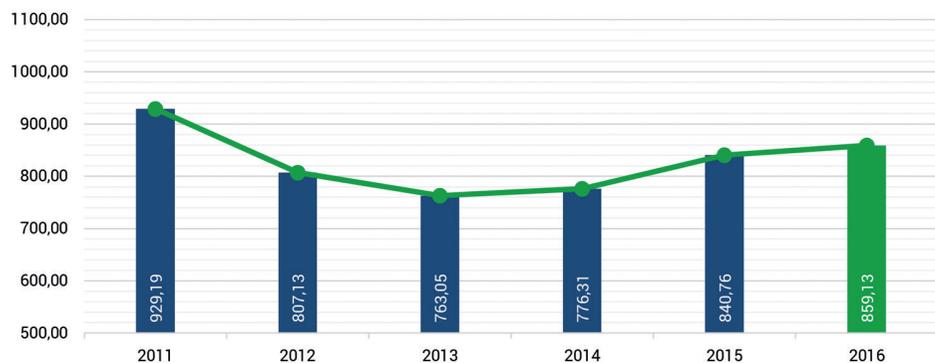
Envases ligeros (toneladas/año)



En el periodo 2016 el peso total de los residuos de envases ligeros ha aumentado un 6,09% respecto al periodo 2015.

Estos residuos se depositan en planta de clasificación de Ulea, donde se realiza la selección de los distintos componentes de envases y se destinan a reciclaje.

Papel – Cartón (toneladas/año)



En el periodo 2016 el peso total de los residuos de papel y cartón ha aumentado un 2,18% respecto al periodo 2015.

Estos residuos se depositan en planta de clasificación de Ulea, donde se realiza la selección de los distintos componentes de papel y cartón, y se destinan a reciclaje.

Otros residuos gestionados por Sercomosa:

RECOGIDA MUNICIPAL DE ENSERES		Peso Total (Tn)
Residuos No Peligrosos		374,7

ECOPARQUE		Peso Total (Tn)
Residuos Peligrosos		65,2
Residuos No Peligrosos		1.317,6

Los residuos producidos por la propia actividad de Sercomosa:

PRODUCIDOS POR SERCOMOSA		Peso Total (Tn)
Residuos Peligrosos		2,1
Residuos No Peligrosos		9,9

Ecoparque

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.

Para el almacenaje y la organización de estos tipos de residuos, una vez inspeccionados se procede a su almacenamiento en contenedores adecuados. Será el ciudadano el que realice su depósito, siendo indicado por el operario de planta. Cada contenedor estará claramente señalizado.

Cuando un objeto, esté formado por más de un material, éste debe de ser desmontado en la medida de lo posible con el fin de incorporar cada fracción del residuo en su contenedor correspondiente. Por ejemplo: un mueble de madera con piezas metálicas, se desmontará para depositar la madera al contenedor de madera y las piezas metálicas al contenedor de metales.

De forma general, a la hora de almacenar los distintos tipos de residuos, se tendrán en cuenta la siguiente distribución:

- Área de residuos voluminosos del ciudadano, muelles de descarga de contenedores de gran volumen: En esta zona se disponen los contenedores destinados a la recepción de residuos de gran volumen como chatarra, cartón, maderas y enseres.
- Caseta de residuos peligrosos y especiales domiciliarios: En esta área se almacenarán los residuos peligrosos y especiales aportados por los usuarios como baterías, pilas, pinturas y disolventes, aceites minerales usados, aceites domésticos usados, tubos fluorescentes, etc. Cada residuo se dispone en un contenedor apropiado, correctamente etiquetado y evitando mezclas o cualquier tipo de condiciones que supongan un aumento de la peligrosidad.
- Área de residuos no peligrosos: Área de residuos que por sus características deben protegerse de la intemperie para evitar su deterioro y la pérdida de su valor posterior para la recuperación o el reciclado. En esta zona se almacenarán, por ejemplo, los

TIPO	RESIDUOS
INERTES	Escombros
	Ropa y zapatos
NO PELIGROSOS	Metales y chatarra
	Madera
	Muebles y enseres
	Envases ligeros
	Papel y cartón
	Envases de vidrio
	Vidrio plano
	Plásticos
	Juguetes
	Podas
	Electrodomésticos
	Neumáticos
	Aceite vegetal usado
	Pilas alcalinas
	Otras pilas y acumuladores
	Residuos de tóner
Medicamentos	

TIPO	RESIDUOS
PELIGROSOS	Equipos informáticos
	Frigoríficos
	Equipos de aire acondicionado
	Fluorescentes y lámparas de bajo consumo
	Radiografías
	Baterías de automóviles
	Pilas botón
	Aceite mineral usado
	Envases contaminados
	Restos de pinturas, tintas y adhesivos
	Restos de disolventes
	Material contaminado
	Aerosoles

residuos de equipos eléctricos y electrónicos (frigoríficos, lavadoras, televisores, ordenadores, pequeños electrodomésticos, etc.), residuos de la construcción y demolición, restos de podas, envases, vidrios, etc.

Plazo máximo de almacenamiento en Ecoparque:

- Residuos No Peligrosos: dos años cuando se destine a valorización y 1 año cuando se destine a eliminación.
- Residuos Peligrosos: 6 meses.

Los plazos empiezan a computar cuando se inicie el depósito de los residuos en su contenedor.

Productos y servicios

El agua es un bien escaso, y hay que aprovechar hasta la última gota, así SERCOMOSA dispone del sistema de Telecontrol implantado en el Servicio de Agua caracterizado por su propia red de comunicaciones vía radio que adquiere información en todo momento del estado real de los depósitos de agua potable así como de las estaciones de bombeo de agua potable y de aguas residuales, mediante el control de distintos parámetros de funcionamiento, tales como los niveles en los depósitos, el valor del cloro, estado de las electro-bombas, parámetros eléctricos, etc. Además cuenta con la Unidad Técnica de Control de Redes que vigila en todo momento la infraestructura de la red para evitar pérdidas y fraudes.

El Telecontrol y el Telemando, junto con la Sectorización Dinámica y el Análisis en Continuo de los datos de caudal y presión en la red de abastecimiento, ha permitido reducir el número de averías, obtener mayor precisión en la búsqueda de fugas y alcanzar un rendimiento técnico en la red por encima del 89%, mediante varias actuaciones llevadas a cabo:

- Instalación de nuevos contadores generales de control: 3 en Toma San José, 5 en Toma Chorríco, 4 en Toma Canteras, 1 en Toma Altorreal, 1 en Toma Tierra Cálida.
- Instalación de 12 nuevos contadores en edificios.
- Adquisición de 30 uds. más de registradores de caudal y presión (54 en total)
- Estudio e instalación de hasta 4 reductoras de presión para la adecuación de ésta a valores óptimos de calidad que favorezcan igualmente la reducción de averías en la red.
- Estudio e instalación de nuevas conexiones entre sectores o entre tomas de MCT, con un total de 18 nuevas actuaciones, siendo estas conexiones de tipo válvula, de tipo válvula más contador auxiliar o de tipo válvula, reductora y contador auxiliar; de forma que se facilite la búsqueda de fugas mediante sectorización dinámica y, a su vez, se reduzcan afecciones de corte de suministro para los abonados.

Además, SERCOMOSA, como prestadora del servicio de limpieza viaria, debido a su

carácter de trabajo continuado en la vía pública, como mejora continua en el sistema de gestión, se sigue optando por la adquisición a medida de renovación, de nueva maquinaria que reduzca en impacto acústico, así como la adecuación del horario del servicio en las franjas horarias más sensibles a este impacto. En el periodo 2016, se adquirieron equipos como sopladores eléctricos y fregadoras eléctricas que disminuyen en un 60% el ruido ocasionado por el servicio.

Con la finalidad de reducir ruidos en los distintos servicios de Sercomosa en el municipio para reducir molestias al ciudadano y combatir la contaminación acústica, se han adoptado diversas actuaciones durante el periodo 2016:

- Modificación de rutas de recogida de residuos. Las modificaciones realizadas reducen la presencia de 4 camiones a 3 en el horario nocturno por las calles de Molina de Segura y las principales pedanías.
- Adquisición de 2 sopladores eléctricos y dos fregadoras eléctricas para Limpieza Viaria. Se realiza la inversión en estos dispositivos que produce un ruido considerablemente menor que un soplador de gasolina convencional.
- Pruebas de uso de diversos vehículos de energías limpias para Limpieza Viaria. No producen apenas ruido y se han utilizado en calles céntricas.
- Instalación de silemblocs en vehículos. Estos elementos se instalan en los vehículos para reducir los golpes producidos por sus movimientos mecánicos. Se instalan en todos los vehículos de RSU, que son los que más movimientos y golpes producen, así como en vehículos pesados de otros servicios.
- Renovación de neumáticos. Se cambian los neumáticos de los vehículos, especialmente los de RSU y Limpieza Viaria, que sufren gran desgaste. Los neumáticos nuevos reducen las emisiones acústicas durante la conducción.
- Reparación de soterrados. Los soterrados son maquinaria que produce ruido por su propio funcionamiento. Al abrir y cerrar se producen ruidos por golpeo. Se han realizado actuaciones de reparación que minimizan estos ruidos. Se actúa en los elementos de la estructura de los soterrados para aliviar su peso y minimizar ruidos en la apertura y cierre, evitar los puntos de impacto y fricción, y reducir el ruido al depositar las bolsas.

- Control de reclamaciones. Se controlan las reclamaciones recibidas en cuestión de ruidos por parte del ciudadano para la toma de futuras decisiones.

Corte de suministro por avería: Sercomosa está muy comprometida en la gestión responsable del recurso del agua al municipio de Molina de Segura, por ello uno de los objetivos principales es minimizar el impacto del corte de suministro por avería.

Establece un periodo máximo de reparación de averías de 24 horas (tiempo a transcurrir desde el momento en el que se tiene total certeza de su ubicación y el momento en el que queda totalmente reparada).

Este compromiso implica que siempre haya a disposición del Servicio los recursos necesarios para la subsanación de estas incidencias en la mayor brevedad posible, evitando pérdidas de agua y en definitiva reduciendo las molestias a la sociedad, informando en diversos medios de comunicación los cortes de suministro, tiempo estimado de reparación y su reposición.

Como criterio general serán considerados gastos o inversiones de carácter ambiental, todas las realizadas en actividades o proyectos que tengan un impacto ambiental manifiesto tanto de forma directa como indirecta referente a la gestión ambiental. Se define gestión ambiental a todos aquellos factores involucrados en que una actividad sea sostenible para el medio.

En la siguiente tabla se incluye el desglose de los gastos y las inversiones ambientales.

CONCEPTO	IMPORTE (€)
Campañas concienciación	10.545,60
Escombrera	11.009,00
Auditorías y Estudios	12.795,00
Gestión Residuos	1.129.621,45
Equipos y maquinaria	8.976,56

Evaluación

Las condiciones de contratación de SERCOMOSA exigen determinados requisitos ambientales.

Desde el Departamento de Compras y Contratación se garantiza la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión. Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan en las cláusulas específicas sobre medioambiente y en las condiciones de contratación.

El 100 % de los proveedores cumplieron los criterios ambientales establecidos.

Proyectos

Sistema de Información Geográfica

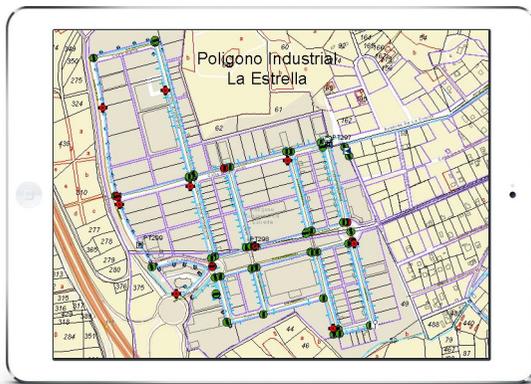
Los Sistemas de Información Geográfica, se han colado en el día a día de la mayor parte de las empresas de medio ambiente, debido a la gran aplicabilidad que presentan, por ejemplo, en ordenación del territorio, gestión de recursos naturales o espacios protegidos, análisis de variables naturales o caracterización del medio ambiente, entre otros.

Sercomosa, encargada de la gestión de Servicios Públicos de Molina de Segura, dispone de un Sistema de Información Geográfica pionero para una gestión más optimizada de los servicios. La apuesta de la tecnología, ha permitido visualizar y gestionar en tiempo real sobre un mapa de posicionamiento las redes de abastecimiento de agua de consumo, alcantarillado y pluviales de Molina de Segura, manteniendo así una monitorización constante de estas redes y permitiendo asociarles programas para su simulación, mejora y mantenimiento de actualización inmediata.

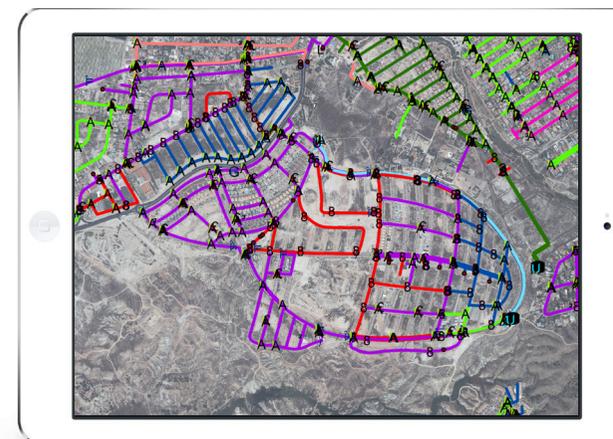
gestión o mantenimiento de las redes de forma integrada y en tiempo real (suspensiones temporales de suministro por averías, acciones de gestión de presiones, gestión de las labores de mantenimiento, etc.).

Gracias al apoyo del sistema de información geográfica, la gestión en la sectorización de las redes se ha visto beneficiada positivamente, pues se ha conseguido situar el rendimiento hidráulico de la red en un 89,27% (ratio indicado de un muy alto nivel de excelencia en la gestión de este sector), y que se traduce en una excelente gestión del agua como recurso a proteger, menos interrupciones de suministro a nuestros ciudadanos, en definitiva una mayor calidad y garantía de servicio, y lo más importante, las molestias ocasionadas.

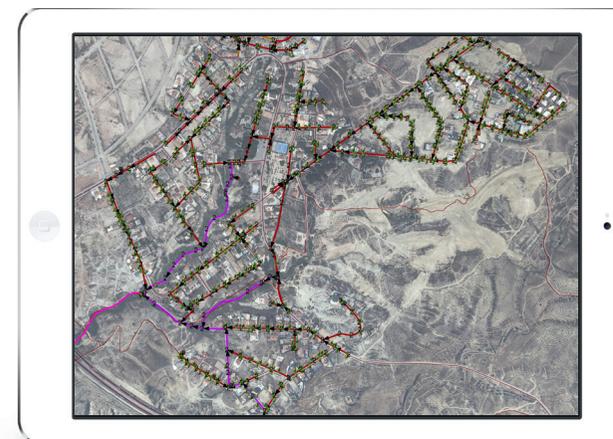
Trabajando en los modelos de datos de los servicios, se ha conseguido registrar los requerimientos de la información.



En la actualidad, son cada vez más los servicios que se están integrando en esta herramienta, así, el Servicio Municipal de Abastecimiento, Alcantarillado y Pluviales es el gran protagonista de gestión georreferenciada, pues la migración de más de 500 kilómetros de redes de agua y su uso a través de dispositivos móviles, junto con el inventario de todos sus elementos, facilitan poder gestionar cualquier actuación de

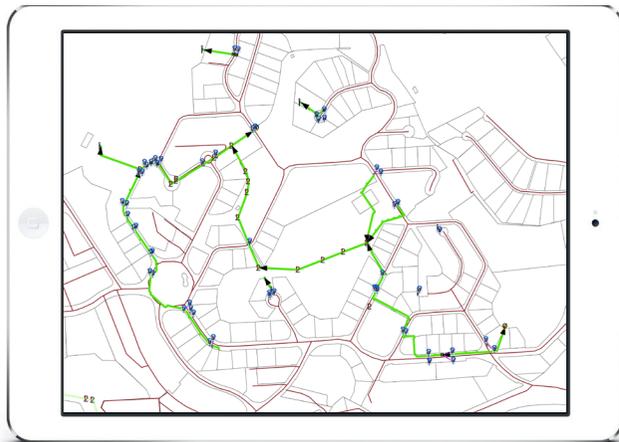


Modelo para la gestión del Servicio de Red de Abastecimiento de Agua Potable.

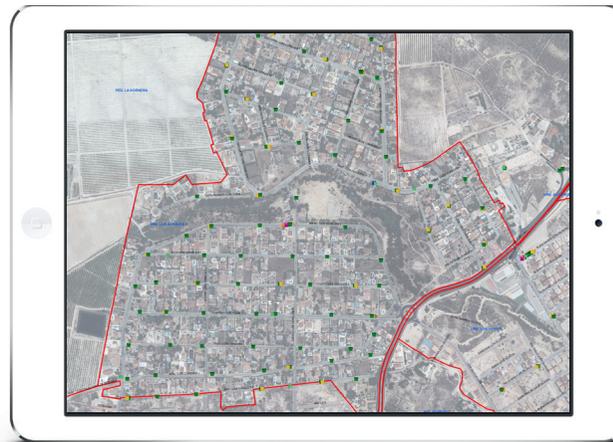


Modelo para la gestión del Servicio de Red de Alcantarillado.

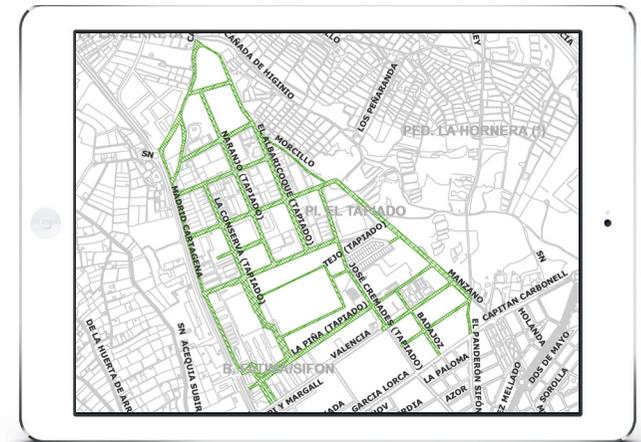




Modelo para la gestión del Servicio de Red de Aguas Pluviales.



Modelo para la gestión del Servicio de Recogida de Residuos Urbanos (RSU).



Modelo para la gestión del Servicio de Limpieza Vial.



Modelo para la gestión de las Zonas Verdes Públicas.



Modelo para la gestión del Riego Verde Municipal.



Modelo para la gestión del Servicio de Alumbrado Público.



Esta tecnología ha aportado a Sercomosa herramientas útiles de gestión:

- App móvil para dispositivos iOS y Android que permite, al personal técnico y operativo, consultar y editar los elementos en tiempo real.
- Integración de la información de todos sus servicios para consulta y edición.
- Acceso a la información unificada del proyecto IDEmo del Ayuntamiento de Molina de Segura.
- Mantenimiento del inventario a través de los dispositivos.
- Relación en cascada con el resto de herramientas de gestión.

Sistema de Telecontrol y Telemando

El sistema de Telecontrol implantado en el Servicio de Agua de SERCOMOSA dispone de una red propia de comunicaciones vía radio que adquiere información en todo momento del estado real de nuestros depósitos de agua potable así como de las estaciones de bombeo de agua potable y de aguas residuales, mediante el control de distintos parámetros de funcionamiento, tales como los niveles en los depósitos, el valor del cloro, estado de las electro-bombas y parámetros eléctricos.



Este sistema aporta registros de funcionamiento, y genera alarmas preestablecidas en caso de anomalía tal como exceso de consumo en la instalación, variaciones en la calidad del suministro eléctrico y parámetros de funcionamiento de cada una de las electrobombas. Del mismo modo también permite controlar el intrusismo y televigilancia. Otra utilidad notable, es su función de envío de alarmas mediante mensajes SMS

dirigidos al personal de mantenimiento, de tal modo que cuando alguno de los parámetros fundamentales se desvía del rango habitual de funcionamiento, el sistema genera un mensaje con el texto informando de la incidencia detectada, a fin de ser atendida y subsanada en el mínimo plazo de tiempo posible. Este sistema automático colabora a mejorar la calidad de servicio al ciudadano, pues las averías electromecánicas se detecta y resuelven dentro del periodo de reserva de los depósitos, sin llegar a afectar a la continuidad de suministro a la población.

El sistema remoto de control, también permite la detección de fugas en la red de elevaciones, al generar alarmas cuando se producen pérdidas de presión en las conducciones de impulsión, o bien cuando registramos un excesivo número de horas de funcionamiento en los grupos de presión.

En cuanto a la calidad del agua, el control automático y permanente del nivel de cloro en las salidas de los depósitos conjuntamente con los controles "in situ" del personal operativo, garantizan la calidad del agua suministrada.

Ampliación y Mejora del Sistema de Desodorización de EBAR La Ermita de Molina de Segura (Murcia)

Disminución de posibles malos olores en el entorno del barrio de La Ermita y mejora de las condiciones de seguridad por generación de gases tóxicos en el pretratamiento.

- Confinamiento de aire sucio en obra de llegada, canales del pretratamiento, y forjado del pozo de bombeo.
- Vehiculación del aire sucio hasta nueva unidad de tratamiento.
- Desodorización mediante biofiltro percolador: "Biotrickling" (BTF).
- Instalación de sensores para detección y cuantificación de niveles de ácido Sulfhídrico en la sala de Pretratamiento.
- Mejora del sistema de extracción de aire sucio en el pretratamiento.
- Automatización del sistema de desodorización, implementación de la lógica secuencial, y su monitorización en ESCADA.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Comprometidos con la sociedad

08

Comprometidos con la sociedad

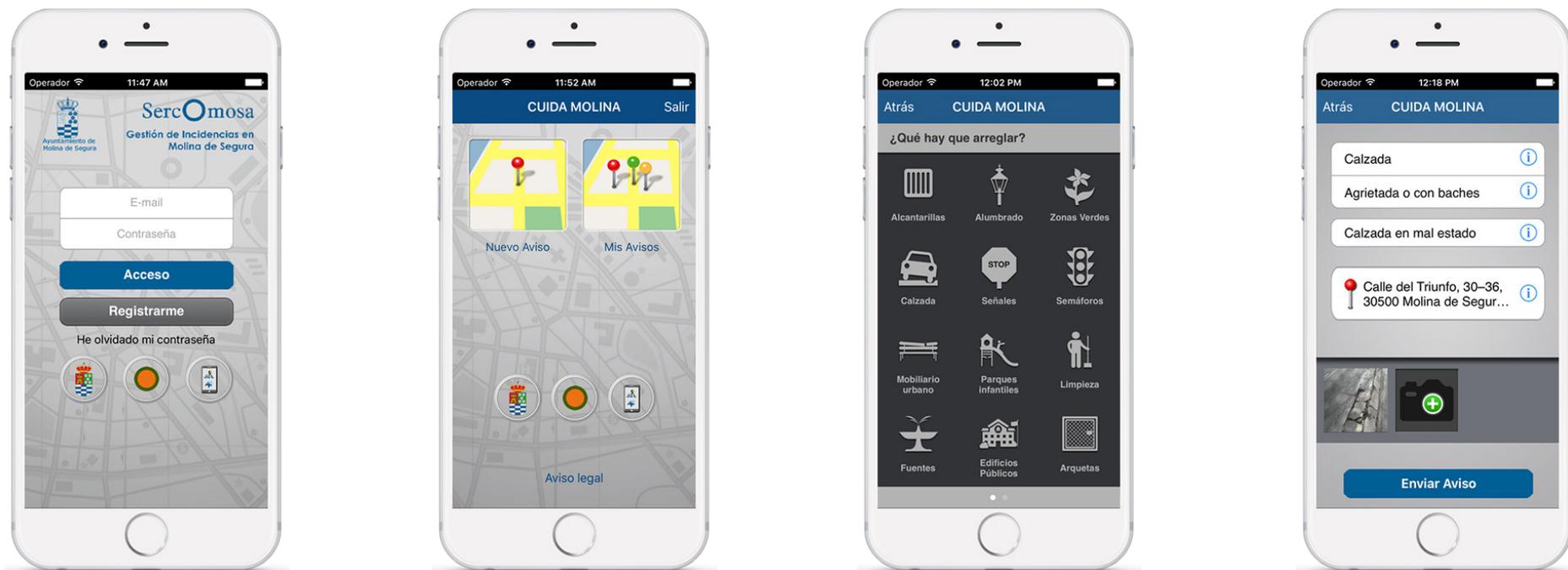
SERCOMOSA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades locales, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: la prestación de servicios públicos.

La actividad de SERCOMOSA no solo se limita a buscar la excelencia en la prestación del servicio de abastecimiento de agua. Su compromiso va mucho más allá de la puesta en marcha y desarrollo de acciones formativas, medioambientales y solidarias.

El compromiso con la Comunidad Local hace que cada año se pongan en marcha y desarrollen una serie de actuaciones que apuestan por el bienestar del ciudadano, por la protección del medio ambiente y por la lucha contra el cambio climático.

Nuestra RSC más innovadora

Como iniciativa a destacar en materia de RSC, y bajo el lema “Cuida Molina, es de todos”, se lanza una nueva App denominada “Cuida Molina”, que permite atender de manera fácil, sencilla y directa las incidencias de la vía pública que sean detectadas por la ciudadanía. Un nuevo sistema de gestión participativa que ofrece a los vecinos y vecinas del municipio poder comunicar, a través de Internet, tanto al Ayuntamiento como a Sercomosa, las incidencias de las que detecten en puntos exactos, sobre el mapa de la ciudad, y hacer un seguimiento en tiempo real de las mismas hasta que son solucionadas. Una vez más, Sercomosa se define en términos de transparencia y de participación con sus grupos de interés.





Descárgate la nueva App “Cuida Molina” y ayúdanos a mejorar nuestra ciudad.

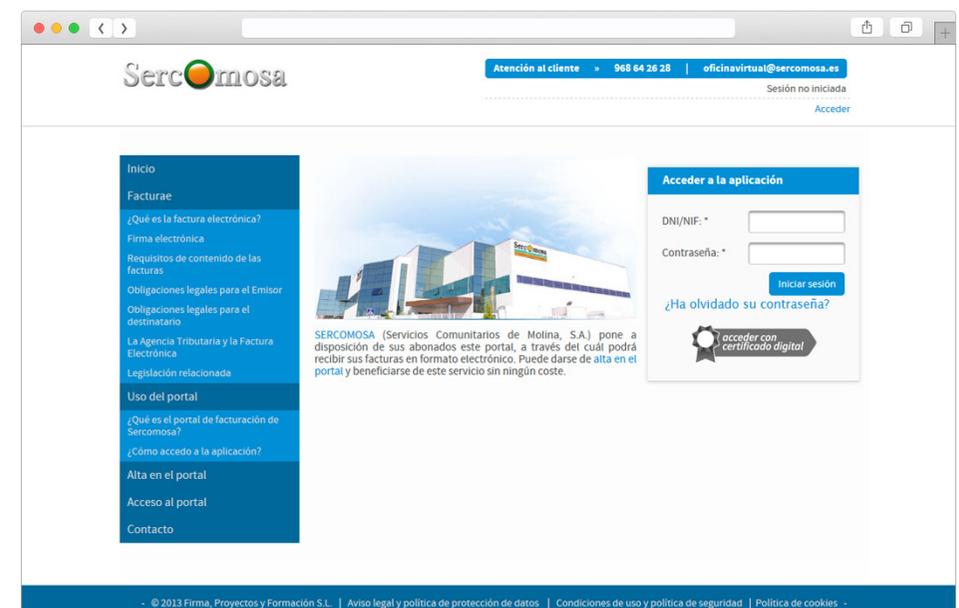
Desde el Ayuntamiento de Molina de Segura y Sercomosa, creemos que tu opinión es muy importante, por eso ahora desde tu móvil entra, regístrate y accede a “Cuida Molina”. Podrás comunicarnos cualquier incidencia o avería en la vía pública y siempre estarás informado a tiempo real del estado de tu aviso.

Conéctate con tu ciudad, tú haces Molina de Segura.



En SERCOMOSA, se apuesta firmemente por el uso de la tecnología al servicio de los ciudadanos. La innovación junto con la tecnología son objetivos fuertes en la Empresa para un crecimiento sostenible enfocado a la mejora del medio ambiente.

Uno de los principales proyectos de SERCOMOSA es la Factura Electrónica, puesta a disposición a través de la Oficina Virtual: <https://portal.sercomosa.es/clientes/>



Para su puesta en marcha, se ha realizado la campaña publicitaria “Ayúdanos a ayudar” dirigida a todos los abonados, acompañada de cuñas de radio en diversos medios de comunicación.

Gracias al proyecto, durante el 2016 se han emitido 12.402 facturas electrónicas lo que produce un ahorro de cerca de 124 Kg de papel.

Comprometidos con la sociedad_

Al hilo de fomentar la participación ciudadana junto con acciones de sensibilización, se presenta la campaña de concienciación “El wc no es una papelera” para incidir sobre los problemas que causan las toallitas húmedas cuando se tiran por el inodoro afectando a la red de saneamiento, estaciones de bombeo y depuradoras, provocando actuaciones en limpiezas extraordinarias. Iniciativa que se ha prolongado con la firma de la **Declaración internacional del sector del agua urbana contra el “monstruo de las cloacas” promovida por AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento)**, cuyo objetivo promueve un uso adecuado de los desagües y su contribución con el medioambiente.



El agua más humana

En SERCOMOSA existe un firme compromiso con aquellas familias con dificultades económicas que le impiden pagar sus consumos de agua, y ha contribuido a realizar una condonación de deuda a más de cien familias por valor de 72.191,36 € a través de la campaña “Sercomosa Solidaria” en colaboración con la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Molina de Segura.

- Condonación de deuda a 147 familias
- 183 expedientes informados a Bienestar Social
- 339 Acuerdos de pagos

En Sercomosa no se ha dejado a familia alguna sin suministro por falta de pago, cuando el problema es la falta de recursos económicos, ya que todos los abonados en esta situación son derivados a los servicios de Bienestar Social, paralizándose el corte de forma inmediata, mientras se informa el expediente del abonado por dichos servicios y hasta la resolución del mismo.

Se ha realizado una campaña de comunicación de deuda a contadores interiores a 1.491 abonados.

A lo largo del año se han realizado 1.630 llamadas telefónicas de aviso de deuda, a los abonados que tienen una sola factura impagada.

No obstante, y al margen de la ayuda social, trabaja en campañas de impagos que repercuten en fraudes a la economía de la empresa:

1.998	Cartas de corte (certificadas)
2.366	Cartas de aviso de deuda
2.006.442 €	Importe reclamado
1.091.842 €	Importe cobrado
530	Cortes realizados
403	Reposiciones
339	Acuerdos de pago
313.901 €	Importe acordado
182.051 €	Importe cobrado acuerdos

Así mismo, Sercomosa ha participado en otras iniciativas con carácter internacional, regional y local:

“Por un consumo responsable”

Sercomosa anunció su compromiso en el especial Día Mundial del Agua, promovido por el diario La Verdad, para hacer reflexionar, concienciar y defender la importancia de este recurso a través de una óptima gestión.



Los servicios más cercanos



Día de las Profesiones

“Día de las Profesiones”, organizado por el Centro Educativo Ntra. Sra. de Fátima de Molina de Segura y en colaboración con la Concejalía de Medio Ambiente y Traperos de Emaús, cuya actividad consistió en la presentación de la empresa junto con las distintas profesiones que dispone, con diversas demostraciones de oficios: fregadoras, barredoras, camiones de recogida de basura, y educación a los alumnos sobre el reciclaje:



Actuación en Los Alcázares

Tras las inundaciones sufridas en la Región de Murcia en el mes de diciembre, donde se vio afectado considerablemente el municipio de Los Alcázares, se volvió a apostar por el compromiso social, colaborando con este Ayuntamiento en la limpieza viaria de las calles.

Equipos formados por dos barredoras y dos conductores, provistas con depósitos de 4 y 5 metros cúbicos, barra de baldeo, pistola de agua a presión y sistema de aspiración. Además, se puso a disposición de Los Alcázares un vehículo combinado de alta presión para las tareas de limpieza.



Tradición Navideña

“Tradición Navideña”, en colaboración con el Ayuntamiento, y desde hace más de 10 años, repartimos cerca de 3.000 flores de pascua gratuitamente a los ciudadanos en Navidad.



Asociaciones Dismo, Labor Viva y Afesmo

Implicados con las Asociaciones Dismo, Labor Viva y Afesmo



LABOR VIVA

Desde el año 2008, LABOR VIVA se encarga de realizar nuestras agendas anuales.

Es una de las líneas de negocio de FEYCSA CEE que facilita al sector público y privado la contratación de servicios y el consumo de productos desarrollados por personas con discapacidad cuando no es posible la contratación directa de los trabajadores con discapacidad.



AFESMO

Así mismo, y a través de un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y la Asociación de Familiares y Enfermos Psíquicos de Molina de Segura (Afesmo), Sercomosa participa en la formación y supervisión de talleres de jardinería con el fin de facilitar el desarrollo de actividades de inserción sociolaboral.



Responsables

SERCOMOSA fija sus principios en estrategias anticorrupción que generan oportunidades económicas, legales y competitivas que aseguran la sostenibilidad a largo plazo. Desde el punto de vista competitivo, ser una empresa ética, facilita buenas relaciones laborales lo que ayuda a retener el talento frente a la competencia, permite acceder a nuevos mercados y posibilita las alianzas con otras organizaciones, públicas o privadas.

El código ético está a disposición de todos los empleados en el Manual del Empleado de SERCOMOSA. A todos los empleados de nuevo ingreso se les indica la existencia del mismo y donde pueden consultarlo.

La Responsabilidad Social surge en un contexto de creciente atención y demanda pública respecto a los impactos negativos de la actividad empresarial.

Para SERCOMOSA, el verdadero trasfondo se halla en un problema de legitimidad, el debate sobre la intervención pública frente a la iniciativa privada se corresponde con la protección de los derechos de los grupos de interés.

Para SERCOMOSA cumplir con las normas es una manifestación de respeto empresarial hacia las comunidades.

Su política empresarial se basa en el cumplimiento estricto de la legislación vigente.



Los clientes, lo primero

Hoy día las consideraciones por responsabilidad sobre el producto y / o servicio son cada vez más importantes. Los clientes, como personas o como grupos, y las dependencias oficiales (estatales, municipales o locales) son cada vez más activos, exigentes.

Un servicio de calidad comienza con un buen control de los recursos existentes y con una planificación adecuada que nos permita atender el abastecimiento de una población en constante crecimiento.

Cuidar las prestaciones que ofrecemos a nuestros clientes conlleva no solo cuidar el agua que les suministramos, sino cumplir con sus expectativas de satisfacción.

Nuestros clientes son instituciones públicas y privadas, consumidores domésticos, agricultores y grandes consumidores. En la actualidad **Sercomosa realiza la limpieza de calles y edificios públicos, recogida de basuras, mantenimiento de la red de saneamiento, del alumbrado público, de zonas verdes, de señalización horizontal y vertical y suministra agua a 31.201 abonados** del municipio de Molina de Segura que cuenta con **72.813 habitantes**.

Los clientes requieren una buena calidad en los servicios que presta SERCOMOSA. Íntegramente, en su modelo de gestión, la empresa cuenta con la certificación ISO 9001 siendo unos de los puntos principales de la norma la **Satisfacción del cliente**.

Sercomosa fija sus principios en el ámbito legal en las actuaciones que realiza con el cliente. A lo largo de 2016 se han registrado un total de 137 reclamaciones, de las cuales han sido estimadas 18. Se han obtenido acuerdos de conformidad de 14 expedientes, que reclamaban inicialmente la cantidad de 32.695,95 €, obteniendo una rebaja media sobre estas peticiones del 44,54%, que ha supuesto una indemnización total de 18.165,42 €.

Se han tramitado 23 expedientes sancionadores, facturando 22.266 euros por este concepto, referentes a los Expedientes de Fraude de Agua, hay actualmente 4 Procedimientos Judiciales en curso contra Sercomosa, y han finalizado por sentencia firme 8 procedimientos.

Calidad del agua: durante 2016, se realizaron 3.629 análisis en depósitos y redes de distribución de agua de consumo (10 más que en 2015, debido a la incorporación de la radioactividad). Y se tomaron 14.600 muestras para el control diario de la desinfección. Todo ello de acuerdo al RD 140/2003 y Protocolo Sanitario de La Región de Murcia.

Protección de datos: En España, nos regimos por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Su objetivo principal es regular el tratamiento de los datos y ficheros de carácter personal, independientemente del soporte en el cual sean tratados, los derechos de los ciudadanos sobre ellos y las obligaciones de aquellos que los crean o tratan.

SERCOMOSA es una empresa responsable con la privacidad de sus clientes y para ello cumple con lo dispuesto en la LOPD. Se realizan Auditorías del sistema de seguridad con carácter bienal.

Para SERCOMOSA cumplir con las normas es una manifestación de respeto empresarial hacia los clientes.

Su política empresarial se basa en el cumplimiento estricto de la legislación vigente.

Serc Omosa

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Anexo I: Perfil de la memoria

Anexo L

Periodo objeto de la memoria

Los datos e indicadores recogidos en esta memoria corresponden al periodo 2016.

Edición

Memoria de Sostenibilidad GRI (G4) de SERCOMOSA.

Ciclo de presentación de memorias

Anual.

Contacto para temas de contenido

Tlf: 34-**968 642 628**

C/ Del Sol, Parcelas 4 y 5, Polígono Industrial La Estrella, 30500
Molina de Segura (Mucia) España

comunicación-rsc@sercomosa.es

www.sercomosa.es

Índice y opción de conformidad GRI

El índice de contenidos, por su extensión, se encuentra en el Anexo II de esta memoria.

Esta Memoria de Sostenibilidad contiene la opción ESENCIAL (CORE) de conformidad con la Guía G4 de GRI.

Política de Verificación

Informe de verificación independiente (Anexo IV).





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Anexo II: Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-1	Declaración Resp. Principal	9, 13

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-3	Nombre de la organización	16
G4-4	Marcas, Productos, Servicios	18
G4-5	Localización Sede	20
G4-6	Países donde Opera	20
G4-7	Naturaleza de la Propiedad	21, 40
G4-8	Mercados que sirve	21
G4-9	Tamaño de la Organización	17, 21, 23, 56, 70
G4-10	Empleados	40
G4-11	Empleados con convenio	41
G4-12	Cadena de Suministro	24, 41
G4-13	Cambios del Periodo	No existen cambios significativos objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización respecto al periodo 2016.
G4-14	Enfoque de Precaución	28
G4-15	Iniciativas que aprueba	34, 35, 36
G4-16	Pertenencia a asociaciones	37

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-17	Entidades en Estados Financ.	El Ayuntamiento de Molina de Segura consolida los Estados Financieros de SERCOMOSA. Referencia: Portal web de Transparencia de Sercomosa
G4-18	Proceso Cont. Memoria	30, 31
G4-19	Aspectos Materiales	31-33
G4-20	Cobertura de Aspectos	32
G4-21	Límites de Aspectos	No aplica. Los aspectos que no han sido identificados como materiales, es debido a la actividad de SERCOMOSA, prestación de servicios a la Administración Pública, empresas y particulares.
G4-22	Re-Expresión	No aplica.
G4-23	Cambios de Alcance	No aplica.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-24	Lista Grupos de Interés	29
G4-25	Determinación Grupos Int.	32
G4-26	Enfoque Part. Grupos Int.	32
G4-27	Problemática Grupos Int.	33

PERFIL DE LA MEMORIA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-28	Periodo Objeto de Memoria	Anexo I
G4-29	Fecha Última Memoria	Anexo I
G4-30	Ciclo de Presentación Mem.	Anexo I
G4-31	Punto de Contacto	Anexo I
G4-32	Índice y Op. de Conformidad	Anexo I y II
G4-33	Verificación	Anexo IV

GOBIERNO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-34	Estructura de Gobierno	22

ÉTICA E INTEGRIDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-56	Códigos de Conducta	52

Contenidos Básicos Específicos

ENFOQUE DE GESTIÓN GENERAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión general	56

DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	56

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EC1	Valor económico generado y distribuido	56
G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	95, 96
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización	Las obligaciones están recogidas mediante la aplicación de los convenios colectivos de trabajos profesionales, identificados en el apartado G4-T1.
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda o subvención

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EC5	Salario por sexo y salario mínimo local	Los convenios colectivos de SERCOMOSA establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del género de la persona, por lo que no existen diferencias.
G4-EC6	Directivos de procedencia local	No aplica. El 100% de directivos son de procedencia local

ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DIRECTAS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EC7	Impacto de inversiones en infraestructuras o activos	24
G4-EC8	Impactos económicos indirectos y significativos	24, 96, 97

ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EC9	Porcentaje de gasto en proveedores locales	24

DIMENSIÓN AMBIENTAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	69

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN3	Consumo energético interno	69
G4-EN4	Consumo energético externo	No aplica. SERCOMOSA no dispone de datos externos para informar..
G4-EN5	Impactos económicos indirectos y significativos	70
G4-EN6	Reducción del consumo energético	69, 70
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	70, 90

ASPECTO: AGUA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	71, 74-76
G4-EN9	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua	No aplica. SERCOMOSA no capta agua de fuentes
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	76

ASPECTO: EMISIONES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	77, 78
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	77, 78
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	No aplica. SERCOMOSA no dispone de datos ni información aportada por este grupo de interés, y por tanto no es posible comunicar resultados
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	78
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	78
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	78
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas	No aplica. No se dispone actualmente de los datos. Se están preparando para analizar en 2017

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	79
G4-EN23	Peso total de los residuos	80, 81
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	No aplica. No se han producido derrames significativos
G4-EN25	Peso de los residuos transportados	No aplica. Los residuos peligrosos producidos por su actividad o recepcionados en el Ecoparque Municipal, son recogidos y transportados por gestores autorizados nacionales.
G4-EN26	Identificación y valor de biodiversidad de hábitats afectados por vertidos	No aplica. No hay riesgos de este impacto

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental	84-88
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil	No aplica. En la organización no se realizan venta de productos ni embalajes de los mismos

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN29	Valor monetario de multas por incumplimiento de legislación ambiental	No aplica. En la organización no existen multas ni sanciones

ASPECTO: TRANSPORTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y materiales utilizados para actividades de la organización así como transporte de empleados	78

ASPECTO: GENERAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	85

ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	85
G4-EN33	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro	No aplica. No existen impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro

DIMENSIÓN SOCIAL

I. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	42

ASPECTO: EMPLEO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA1	Tasa de contrataciones desglosada	El número e índice de contrataciones se detallan en el indicador G4-10 de la presente memoria.
G4-LA2	Discriminación por prestaciones sociales	Todos los beneficios sociales se aplican a la totalidad (100 %) de los trabajadores de SERCOMOSA.
G4-LA3	Reincorporaciones por maternidad y paternidad	42

ASPECTO: RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso en cambios operativos y convenios	Los periodos mínimos establecidos están definidos en cada uno de los convenios colectivos de trabajo, ver apartado G4-11.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA5	Trabajadores en comités de seguridad y salud	42, 43
G4-LA6	Tasa de absentismo y enfermedades profesionales	43-47
G4-LA7	Trabajadores con profesión o riesgo elevado de enfermedad	46, 47
G4-LA8	Acuerdos formales con sindicatos de seguridad y salud	No existen acuerdos. SERCOMOSA cumple con la normativa laboral y PRL

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA9	Horas de capacitación anual por empleado	47,48
G4-LA10	Programas de ampliación de habilidades en empleados	Durante el periodo 2016 no ha habido programas de ampliación porque han finalizado los llamados PIF, mediante los cuales el trabajador ha dispuesto de horas retribuidas para la conclusión de horas oficiales. No ha existido ninguna solicitud que atender.
G4-LA11	Evaluación del desempeño profesional y personal de los empleados	Actualmente este aspecto se encuentra en revisión. Se aplica el cuestionario y evaluación utilizando el método de sucesos críticos para los supuestos de reconocimiento de grupos profesionales y / o prórroga y conversión a contratos indefinidos.

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA12	Composición órganos de gobierno y desglose de plantilla	40

ASPECTO: IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-LA13	Relación entre salario base de hombres y mujeres	No aplica. En SERCOMOSA no existe desigualdad de retribución por sexo. Los grupos profesionales tienen asignado el salario uniformemente y condicionado al desempeño

II. DERECHOS HUMANOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	42, 43

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas adoptadas	No existen. El Área de PRL de SERCOMOSA evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-HR4	Centros y proveedores de riesgo o amenazados de libertad de asociación o negociación colectiva	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-HR6	Identificación de centros y proveedores con riesgo significativo de episodios de trabajo forzado y medidas adoptadas.	No se han identificado incidencias.

III. SOCIEDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	94

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-S01	Centros con programas, evaluación de impactos y participación de la comunidad local	94, 95
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos sobre las comunidades locales	90

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-S03	Centros y proveedores de riesgo o amenazados de libertad de asociación o negociación colectiva	En todos sus centros de trabajo, ver apartado G4-5.
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	101
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se ha identificado incidente de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-S06	Valor de contribuciones políticas por país y destinatario	SERCOMOSA no ha realizado nunca aportaciones monetarias ni en especie hacia ningún ámbito de carácter político, tampoco hacia administraciones públicas, funcionarios ni de ninguna otra índole.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-S08	Valor de contribuciones políticas por país y destinatario	No existen sanciones en la empresa por incumplimiento de la legislación

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales	102

I. RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-DMA	Enfoque de gestión	102

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-PR1	Porcentaje de productos y servicios evaluados en materia de seguridad y salud	102
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de normativa hacia seguridad y salud	La empresa no ha tenido incidentes de incumplimiento de normativa hacia seguridad y salud.

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas en privacidad y fuga de datos de clientes	No existen reclamaciones fundamentadas en privacidad y fuga de datos de clientes.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG/ RESPUESTA DIRECTA
G4-PR9	Costo de las multas por incumplimiento de normativa y legislación relativas al suministro y uso de servicios	No existen multas por incumplimiento.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Anexo III: índice de relación con los Principios del Pacto Mundial

Anexo II: índice de relación con los Principios del Pacto Mundial

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI-G4
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente	G4-HR3, G4-HR4, G4-HR6, G4-SO1, G4-SO2
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR4, G4-HR6
	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
Normas Laborales	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR6
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR5 (No material)
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-10, G4-EC5, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12, G4-HR3
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	G4-14, G4-EC2, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN15 a G4-EN19, G4-EN22, G4-EN23
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-26, G4-27, G4-EN10, G4-EN19, G4-EN22, G4-EN27
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	G4-14, G4-EN10, G4-EN19, G4-EN27, G4-EN31
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	G4-56, G4-SO3 a G4-SO11



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI-G4 Opción Esencial

2016

Anexo IV: Informe de verificación

Informe de verificación



INFORME DE VERIFICACION

Febrero 2017

La Cátedra de RSC ha realizado a petición de Servicios Comunitarios de Molina S.A. (SERCOMOSA) la verificación independiente del Documento "Memoria de Sostenibilidad SERCOMOSA 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 el documento.

La información contenida en el documento y su elaboración es responsabilidad de SERCOMOSA. La Cátedra de RSC actúa como verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido del informe y las opiniones vertidas son responsabilidad única de SERCOMOSA.

Para verificar la Memoria se ha entrevistado al personal responsable de la obtención y preparación de los datos. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa en la revisión de los indicadores GRI, sintetizados y enumerados en el índice de contenidos. Se destacan como puntos fuertes la información reportada sobre la gestión social y medioambiental, considerando los asuntos materiales detectados en la organización.

Sobre la base de esta verificación, se considera que el Documento "Memoria de Sostenibilidad SERCOMOSA 2016" contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado siguiendo los principios de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) del Global Reporting Initiative (GRI) a nivel esencial. Por último, SERCOMOSA dispone, en general, de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y medioambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Longinos Marín
GRI Certified Training Program
Director de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.





SercOmosa

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016

Pol. Ind. La Estrella. C/ Sol, Parcelas 4 y 5
30500 Molina de Segura (Murcia)

Tel. 968 64 26 28
Fax. 968 60 32 15

www.sercomosa.es



Serc mosa

Pol. Ind. La Estrella. C/ Sol, Parcelas 4 y 5
30500 Molina de Segura (Murcia)

Telf. 968 64 26 28
Fax. 968 60 32 15

www.sercomosa.es