



MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2017**

Serc  mosa

# índice

Serc  mosa

1. Mensaje de la Presidenta	3
2. Mensaje del Director Gerente	4
3. Nuestros valores	5
4. Sercomosa, servicios responsables	7
5. Responsabilidad Social de Sercomosa	18
6. El equipo humano	27
7. Sercomosa sostenible	35
8. Comprometidos con la sociedad	61
9. Anexo I: perfil de la memoria	71
10. Anexo II: índice GRI	72
11. Anexo III: índice de relación con los Principios del Pacto Mundial	76
12. Anexo IV: informe de verificación	77



## Mensaje de la Presidenta

Es una satisfacción y un honor escribir el prólogo en estas líneas de la Memoria de Sostenibilidad de Sercomosa del año 2017. Lo hago desde la óptica de Alcaldesa y como Presidenta del Consejo de Administración de una empresa con una más que notable experiencia en la gestión de los servicios integrales urbanos y con un contrastado compromiso con la sociedad a la que presta servicio desde hace más de 28 años.

En primer lugar, quisiera destacar la eficiencia de los servicios prestados por Sercomosa a los ciudadanos y visitantes de nuestro municipio que se plasma en la obtención de una serie de reconocimientos y diversas certificaciones en sistemas de gestión integrados como ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 e ISO 17025, esta última para la acreditación del laboratorio por ENAC. Este buen hacer se refleja en la Encuesta de Satisfacción de los servicios 2017 elaborada por entidad independiente que muestra unos altos niveles de satisfacción hacia la labor realizada por nuestros trabajadores en la prestación de los servicios urbanos.

En la actividad del Ciclo Integral del Agua, he de mencionar la eficiencia en la gestión del servicio que ha logrado alcanzar uno de los rendimientos técnicos de la red más altos de España con un valor de 89,91%. A ello se le suma la concienciación de la población a través de campañas de sensibilización del valor del agua, un bien escaso, y que ha supuesto un descenso en el consumo de 3 l./hab/día que es un valor por debajo de la media nacional.

Mantenemos el Compromiso Social adquirido con las familias más desfavorecidas y junto con Bienestar Social se han estudiado más de 255 casos en los que no se ha suspendido el suministro por falta de pago y se ha condonado la deuda a 215 familias a través de un Fondo Social cuya cuantía ha superado los 50.000 eur.

En materia Medioambiental, se ha realizado el Plan Director de Residuos Sólidos Urbanos que marcará la planificación para los próximos años en términos de renovación de flota, uso de tecnologías limpias, soterramiento de contenedores en el centro e integrando la economía circular en la estrategia operacional.

Se han marcado políticas de calado social, calidad del agua, prácticas de sostenibilidad, respeto al medioambiente, vanguardia en la aplicación de nuevas tecnologías, excelencia operativa e innovación, creando valor para la sociedad y para nuestros clientes, inversores y empleados. Son éstas algunas de las líneas de actuación emprendidas por Sercomosa para hacer de Molina de Segura una ciudad sostenible, con el compromiso de mantener los más altos niveles de calidad de los servicios.

Por último, este informe, que pone luz a la política de transparencia de Sercomosa, incluye las principales cifras económicas y una enumeración de las actuaciones desarrolladas para conocer en detalle cómo revierten en la ciudadanía la gestión realizada por nuestra empresa. Constituye, además, un punto de análisis exhaustivo para poner en valor un modelo de gestión público-privado que se ha convertido en un referente en la región por su funcionamiento. Todo un exponente de buen gobierno avalado por el equipo humano que lo hace posible. Como Alcaldesa, y en nombre de la Corporación Municipal, aprovecho para ensalzar la gestión de Sercomosa, una empresa totalmente implicada en la sociedad en la que está asentada, y un referente para otras del mismo ámbito. De ahí la importancia de esta Memoria de Sostenibilidad, una documentada muestra de la ingente tarea que viene desarrollando la empresa con la ciudadanía.

**Esther Clavero Mira**  
Alcaldesa - Presidenta



# Carta del Director

Presentamos por segundo año consecutivo la Memoria de Sostenibilidad de Sercomosa. Este informe, elaborado de acuerdo a la versión G4 de la guía Global Reporting Initiative (GRI), responde a nuestro compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible, y es uno de esos hitos que sería imposible realizar sin la ilusión de todas las personas que formamos parte de Sercomosa.

Nuestro objetivo es que Sercomosa sea una empresa sensible a todas las personas y entidades que se relacionan con ella, y así expresar cada vez más claro y con mayor acierto el espíritu de Servicio Público que siempre ha estado en el centro de nuestra actividad.

Somos conscientes de que el diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos. Por ello, Sercomosa participa estrechamente con el Ayuntamiento y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental, así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de la ciudad.

Nuestra actividad está enfocada a generar valor compartido que afecte no sólo a nuestros ciudadanos actuales, sino también, con una visión a largo plazo, a las generaciones futuras. De integrar en los procesos de decisión empresarial variables económicas, medioambientales, sociales y éticas, para ir más allá de las exigencias legales, además de fortalecer las economías locales y favorecer la implicación social.

Los proyectos de innovación desarrollados en 2017 están muy relacionados con la mejora de la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos en todo el ciclo integral del agua. En la distribución, Sercomosa mantiene la más alta eficiencia y rendimiento de sus redes a través de diversas técnicas que consiguen reducir al mínimo las posibles pérdidas de agua. La sectorización de las redes de abastecimiento y su monitorización en tiempo real a través del telecontrol ha conseguido un seguimiento eficaz de cualquier anomalía en la red de suministro. De esta forma, se pueden localizar y controlar cualquier avería que suponga una pérdida de agua en la red en un mínimo espacio de tiempo. Estas técnicas han conseguido en los últimos 5 años un ahorro de agua de 0,64 hm<sup>3</sup> en el término municipal, aun habiendo aumentado en más de 1500 abonados en este mismo periodo

y con uno de los rendimientos técnicos más elevados de toda la geografía española en torno al 90%.

En cuanto a la lucha contra el cambio climático, no sólo conseguimos un ahorro de los recursos hídricos, sino que mantenemos una estrategia global en todos los aspectos de su actividad con la búsqueda de soluciones y alternativas que reduzcan el consumo de energía y las emisiones de CO<sub>2</sub>, el desarrollo de tecnologías encaminadas a la mejora de la eficiencia energética y la implantación de energías renovables e instalaciones autosuficientes. Así, en 2017 se ha conseguido reducir el 6,3% de consumo de KWH en las estaciones de bombeo de agua potable.

Nuestro municipio puede sentirse seguro por la garantía sanitaria y la continuidad en el suministro del agua, que son premisas de la Compañía guiada por los principios de calidad, excelencia y promoción del diálogo, y participación social.

En la misma línea de la innovación se ha trabajado en el desarrollo de una aplicación integrada de planificación y gestión que culminará con la elaboración del cuadro de mando de la Empresa que mejorará la información de la eficiencia de los procesos operativos.

El cuidado de nuestros trabajadores, principal activo de la Empresa, es otro de los aspectos que me gustaría destacar. Con el ánimo de evitar los riesgos propios de las actividades desarrolladas por Sercomosa se incorporó maquinaria que ha contribuido a minimizarlos. Igualmente, se han destinado importantes recursos a reforzar la formación en seguridad. Desde aquí manifiesto mi más sincero agradecimiento a todos los trabajadores de Sercomosa por su compromiso, constancia, dedicación, y esfuerzo continuo.

Sin más preámbulos, les invito a que profundicen en estos temas y más que encontraran a lo largo de este informe, en la que podrán constatar el ejemplar trabajo llevado a cabo por SERCOMOSA en el cuidado de nuestra ciudad.

**Francisco Aguado Jiménez**  
Director Gerente

**3** | Serc Omosa

# NUESTROS VALORES

### 3 | 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.**

4 | SercOmosa

**SERVICIOS**

**RESPONSABLES**

## 4 | 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.

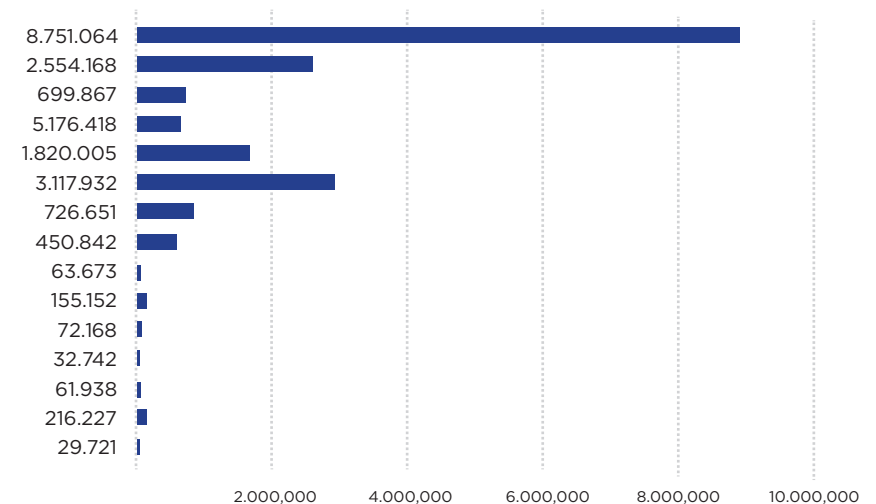
El 18 de julio de 1.990 se funda la empresa con 14 socios - trabajadores integrados en los servicios de depuración y recogida de residuos sólidos urbanos, bajo la fórmula jurídica de una Sociedad Anónima participada mayoritariamente en un 51% por el Ayuntamiento de Molina de Segura y en un 49% por los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

Abastecimiento y distribución de agua de consumo	8.751.064
Alcantarillado y pluviales	2.554.168
Gestión de EBARs Depuración	699.867
Recogida de residuos sólidos urbanos	5.176.418
Limpieza Viaria	1.820.005
Limpieza de Edificios	3.117.932
Jardinería y medio natural	726.651
Alumbrado público	450.842
Señalización viaria horizontal y vertical	63.673
Servicio de actuación inmediata	155.152
Centro zoonosanitario y recogida de perros	72.168
Escombrera	32.742
Gestión de Piscina Santiago Vidal	61.938
Inspección de solares	216.227
	29.721





## 4.1 | 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.

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.
- El Ayuntamiento de Molina de Segura ha abierto una oficina descentralizada de la Administración en la urbanización Altorreal, ubicada en Avenida Reino de Murcia, nº 56, Local 9, y donde SERCOMOSA tiene un puesto de atención al ciudadano.
- 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.

## 4.1 | 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:

Ayuntamiento de Molina de Segura  
**3.839.883,84 € 51,5 % Acciona**

Agua Servicios, S.L.  
**3.631.334,96 € 48,5 %**

Autocartera Sercomosa  
**81.109,00 € 0,69 %**



### Los miembros del Consejo de Administración lo componen:

 Ayuntamiento de Molina de Segura	PRESIDENTA Esther Clavero Mira
	<b>5 MIEMBROS</b>

	<b>4 MIEMBROS</b>
---	-------------------

**PRESIDENTA:**

Dña. Esther Clavero Mira (Ayto.)

**SECRETARIO NO CONSEJERO:**

D. Joaquín García Alonso

**ASISTENTES NO CONSEJEROS:**

INTERVENTOR: D. Juan Fco. Sánchez Martínez (Ayto.)

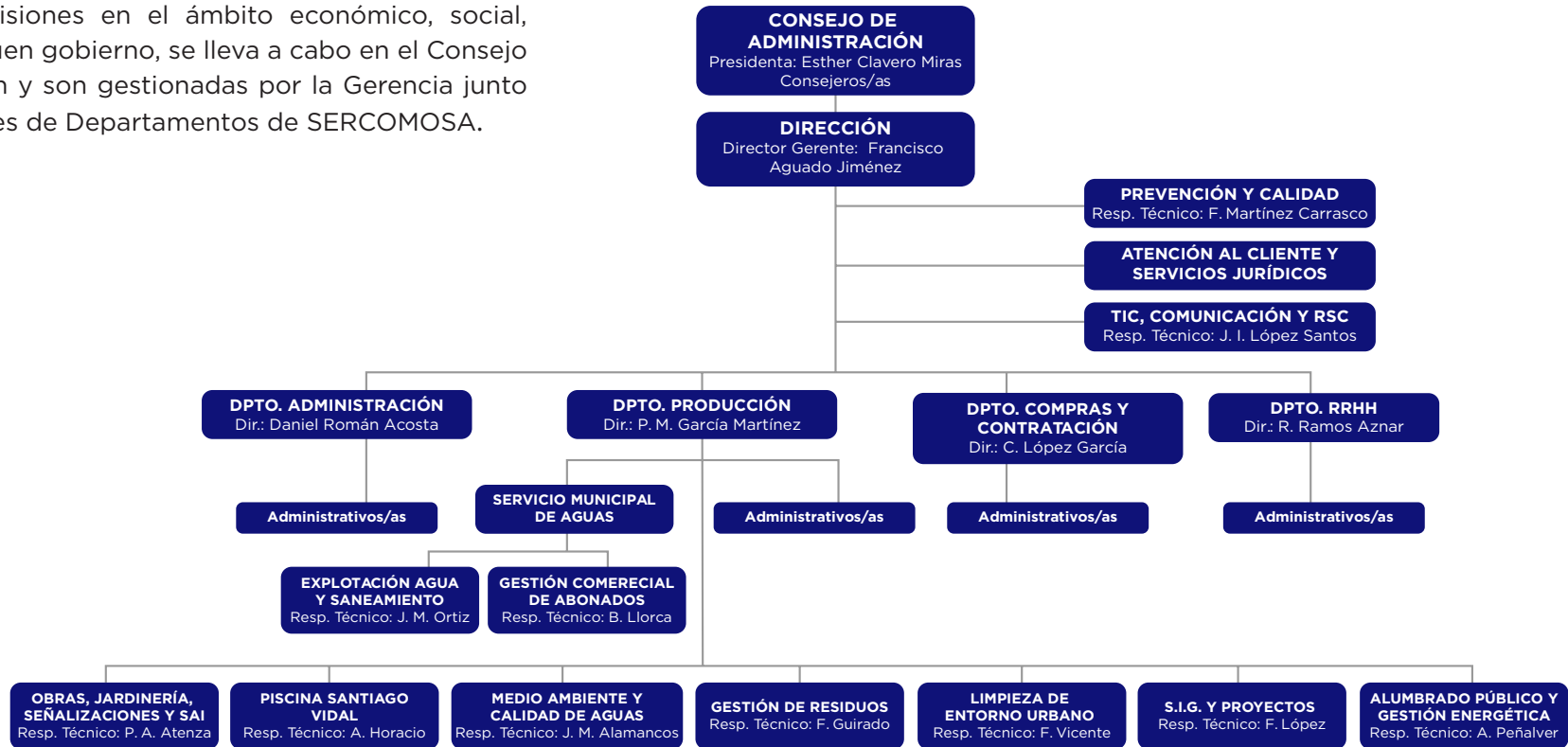
**DIRECTOR GERENTE:**

D. Francisco Aguado Jiménez (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 Agua)
- D. Alejandro Font Cañas (Acciona Agua)
- D. David Serrano Pérez (Acciona Agua)
- D. Arturo Albaladejo Ruiz (Acciona Agua)

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.



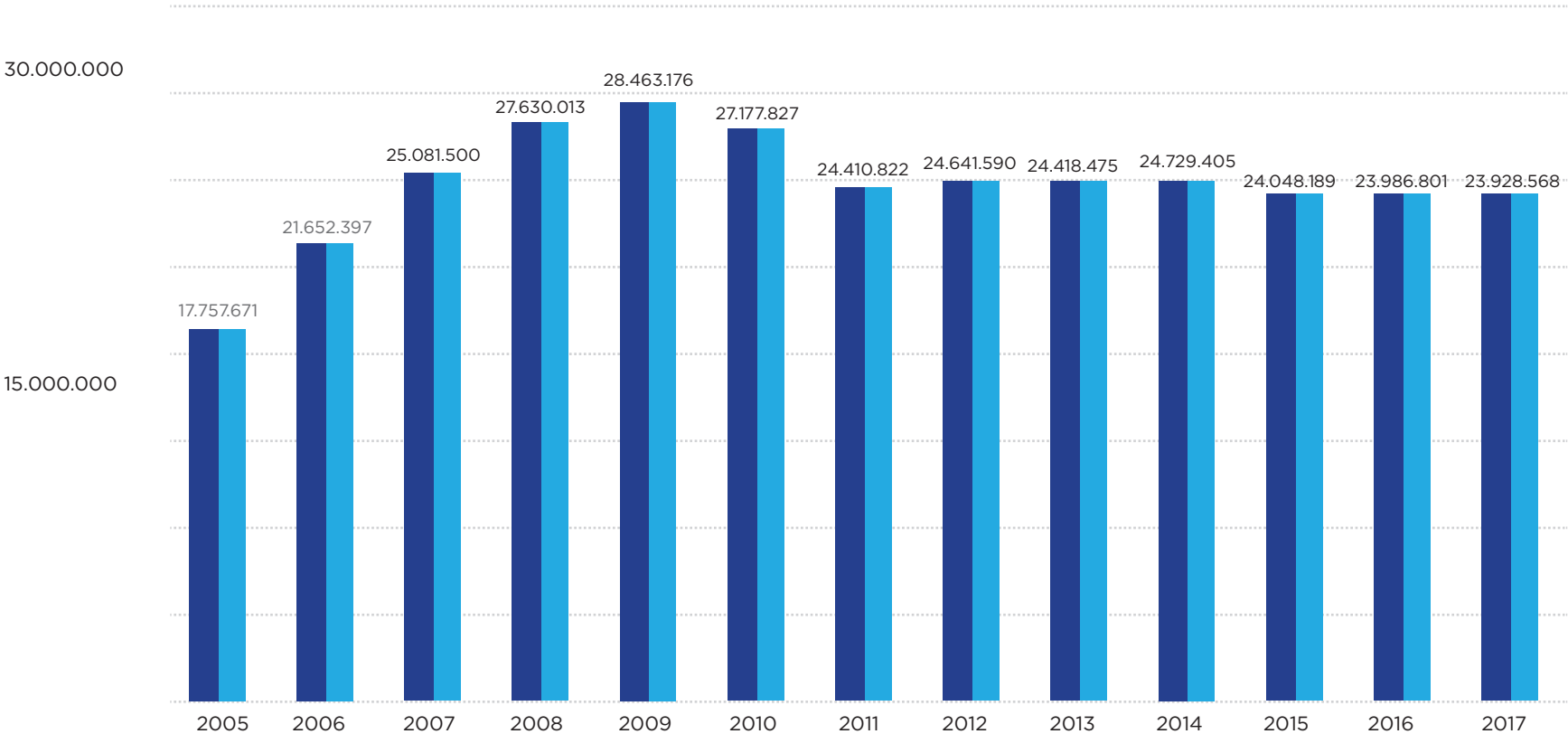
A background of a network diagram with grey nodes and lines on a light grey gradient.

Serc mosa

**EN CIFRAS**

## 4.4 | En cifras

### EVOLUCIÓN FACTURACIÓN 2.005 -2017



Los ingresos totales ascienden a 23.928.568,37 €  
en base a estas grandes operaciones:

Y los gastos realizados ascienden a 22.985.387 €  
en base a costes de:

Con lo que

Y el patrimonio ha sido

<b>Composición cifra de negocio por grandes operaciones</b>	<b>23.928.568,37 €</b>
Concesión administrativa agua y alcantarillado	11.305.232,04 €
Contratos de prestación de servicios Ayto. Molina	5.349.964,29 €
Contrato de recogida de residuos sólidos asm.urbanos	5.176.417,52 €
Contrato de gestión y explotación PSVidal	216.226,88 €
Contrato de gestión y explotación EBAR´S	699.867,03 €
Otros clientes	1.180.860,61 €
<b>Otros ingresos</b>	<b>4.635.504,33 €</b>
Otros ingresos de explotación	24.674,38 €
Imputación de subvenciones	39.984,25 €
Reversión deterioro créditos y provisiones	295.331,44 €
Ingresos excepcionales	3.799.511,01 €
Ingresos financieros	476.003,25 €
<b>Composición de gastos por operaciones</b>	<b>24.845.373,81 €</b>
Compra de MCT	3.490.315,69 €
Aprovisionamientos	3.032.163,14 €
Servicios Exteriores	6.034.851,89 €
Tributos	29.691,12 €
Personal	10.942.449,43 €
Amortizaciones	520.301,50 €
Pérdidas por deterioros comerciales	560.116,73 €
Otros gastos excepcionales	68.651,79 €
Gastos financieros	166.832,52 €
<b>Impuesto sobre beneficios</b>	<b>916.331,74 €</b>
<b>BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>2.802.367,15 €</b>
Total Patrimonio Neto	11.146.095,86 €
Pasivo no corriente	6.885.562,46 €
Pasivo corriente	6.828.511,38 €
	195.949,34 €
Deudas Financieras / Largo plazo	266.238,92 €
/ Corto plazo	



El importe de las inversiones efectuadas en el ejercicio 2017 asciende a 179,397,58 €, siendo financiadas por fuentes propias.

Se han producido desinversiones de diversa maquinaria en desuso y de otros tipos. El importe ascendió a 283,983,3 €.

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.

CONCEPTO	Inversiones	Desinversiones
Maquinaria	67.590,27 €	268.126,09 €
Uillaje	1.250,00 €	
Mobiliario	2.101,08 €	724,14 €
Equipos para procesos de información	11.194,06 €	10.565,38 €
Elementos de transporte	14.462,82 €	
Otro inmovilizado material	82.799,35 €	4.567,69 €
<b>TOTAL</b>	<b>179.397,58 €</b>	<b>283.983,30 €</b>

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 diaria 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 24,97 días. El PMP correspondiente al ejercicio 2017 es el siguiente:

TRIMESTRE	PMP (DÍAS)
1º	16,61
2º	25,49
3º	42,89
4º	23,71

En 2017, el gasto por compras y servicios a los principales proveedores asciende a 11.764.090,09 € (IVA incluido) correspondiendo a un 32,17% de proveedores locales.

Se entiende por proveedores locales a aquellos que pertenecen al término municipal de Molina de Segura.

5 | Serc Omosa

# RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERCOMOSA

## 5 | 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, analizado 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 Y 2017.

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 2017.

SERCOMOSA entiende que la Materialidad es un proceso en constante evolución, por tanto, en Octubre de 2018 se comenzará a realizar un Plan de Sostenibilidad replanteando los estudios de materialidad, que servirán para las futuras Memorias de Sostenibilidad.

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	SUBCATEGORÍA	ASPECTO
ECONÓMICA		Desempeño económico
		Presencia en el mercado
		Consecuencias económicas indirectas
		Prácticas de adquisición
MEDIO AMBIENTAL		Energía
		Agua
		Emisiones
		Efluentes y residuos
		Productos y servicios
		Cumplimiento regulatorio
		Transporte
		General
		Evaluación ambiental
		proveedores
SOCIAL	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 legal
		Mecanismos de reclamación por impacto
RESPONSABILIDAD PRODUCTO	Salud y seguridad clientes	
	Privacidad clientes	
	Cumplimiento legal	

La información alcanza a todas las actividades desarrolladas por SERCOMOSA durante el ejercicio 2017.

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:

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

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

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



# 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.



**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 (de 30% del inglés: Free, Flap 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 debieran proporcionar a los consumidores información clara y concisa sobre los métodos de desecho apropiados.
- Mirando al futuro, las nuevas innovaciones en materiales pueden hacer posible que algunos productos sean etiquetados como “Aptos para tirar por el inodoro” una vez cumplen un estándar técnico que haya sido desarrollado y acordado con el sector del agua. Este estándar debería elaborarse preferentemente 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 pedruzcos 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

6 | SercOmosa

# EQUIPO HUMANO

## 6 | EL EQUIPO HUMANO

### 6.1 | Órgano de gobierno y plantilla

Actualmente en SERCOMOSA, el Órgano de Gobierno lo componen los miembros del Consejo de Administración, en el cual el 33,33 % está representado por mujeres, y el 66,66 % por hombres, de los cuales, el 88 % están dentro del rango de edad de 30- 50 años, y el 22 % en el de más de 50 años.

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
Directivos/as Mandos Intermedios	16	3	19
Titulados/as	5	5	10
Administrativos/as	6	18	24
Operarios/as	169	90	259
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>116</b>	<b>312</b>

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
<b>Nº EMPLEADOS</b>	<b>237</b>	<b>127</b>	<b>364</b>
Nº empleados con discapacidad	19	5	24
Nº empleados con contrato indefinido	196	116	312
Nº empleados con contrato temporal	41	11	52
Nº empleados con jornada completa	194	57	251
Nº empleados con jornada parcial	50	77	127

DESGLOSE DE EMPLEADOS	Hombres	Mujeres	Total
Nº empleados < 30 años	17	3	20
Nº empleados de 30 - 50 años	118	54	172
Nº empleados > 50 años	109	77	186

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	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	2	3
Nº empleados que abandonaron la empresa(1)	5	6	11
Antigüedad media plantilla	12,9	13,9	13,2

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 había 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, al ser capital mayoritariamente público se debe regir por la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Desde esa fecha, se han cambiado los procedimientos de contratación de Sercomosa para adaptarse a la nueva legislación.

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**

## 6.2 | 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 2017 no se han producido bajas por maternidad/paternidad. Únicamente se han producido 56.10 horas de ausencia por riesgo del embarazo.

### 6.3 | 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 existela figura del Comité de Seguridad y Salud.

Durante el 2017 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 ocho 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:

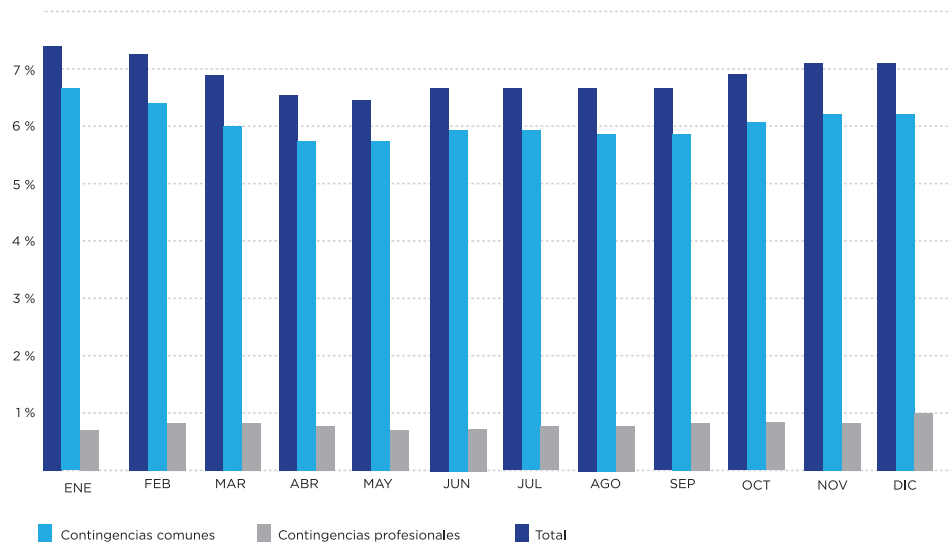
- El Comité de Empresa del Servicio de Limpieza de Edificios está constituido por 9 miembros, 3 de los cuales son delegados de prevención.
- El Comité de Empresa del Servicio de Residuos Sólidos Urbanos, Limpieza Viaria y Saneamiento, está constituido por 5 miembros, 2 de los cuales son delegados de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

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.

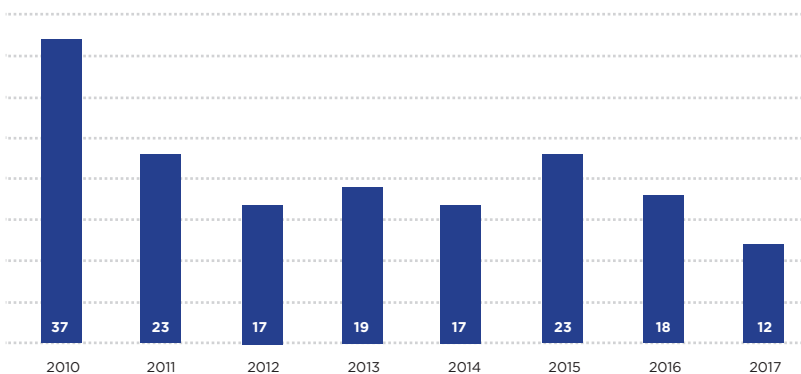
En el periodo 2017, según se puede observar la tasa de absentismo está por debajo de la media con un porcentaje inferior al 8%.

#### ABSENTISMO LABORAL ACUMULADO

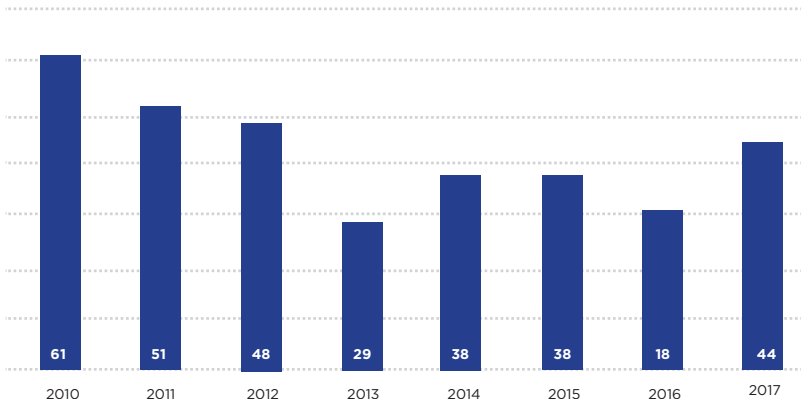


Siguiendo la tendencia de los últimos años, la siniestralidad de accidentes laborales se ha situado en los siguientes niveles:

#### ACCIDENTES CON BAJA COMPARATIVO POR AÑOS



#### ACCIDENTES SIN BAJA COMPARATIVO POR AÑOS

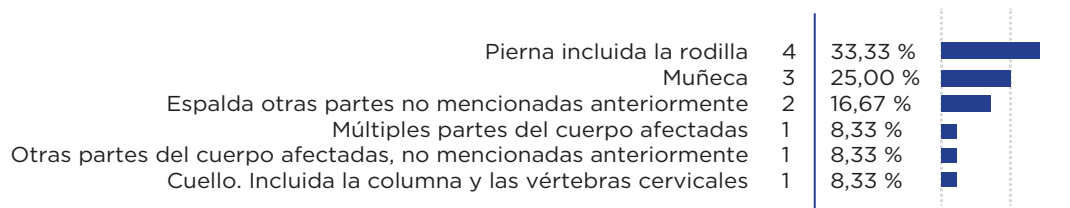


Durante el año 2017, se han registrado un total de 56 accidentes laborales de los cuales 44 no han causado baja y 12 de ellos han sido con baja laboral. Los cuales han supuesto 223 días de jornadas perdidas. SERCOMOSA no ha tenido lugar ningún accidente grave o mortal.

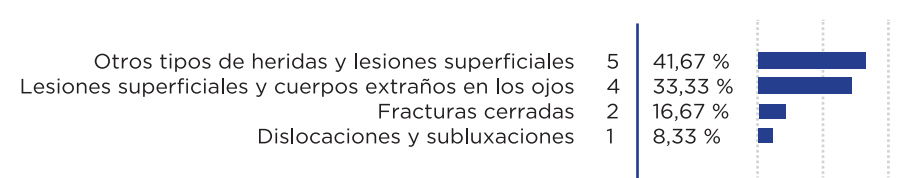
Así mismo, no ha tenido lugar ningún accidente in-itinere ni accidente in-misión, ni tampoco ha ocurrido ningún accidente grave o mortal.

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.

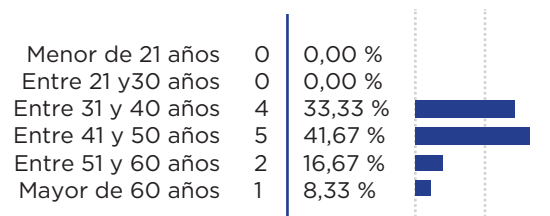
### PARTE DEL CUERPO LESIONADA EN EL ACCIDENTE



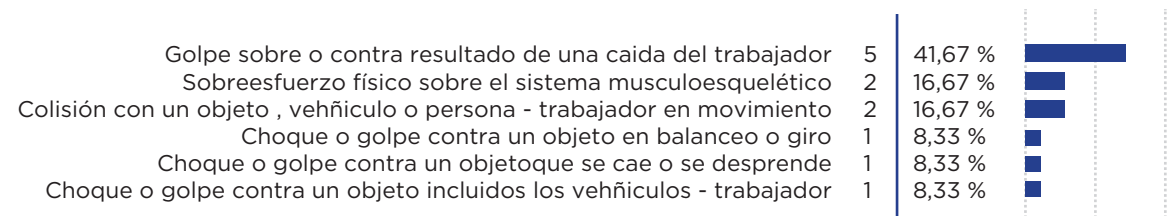
### FORMA EN QUE SE PRODUJO EL ACCIDENTE



### EDAD Y SEXO DE LOS ACCIDENTES



### TIPO DE LESIÓN PRODUCIDA EN EL ACCIDENTE





Se ha diagnosticado cuatro enfermedades profesionales con una tasa de 223 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.

## 6.4 | 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.

Sercomosa dispone de un programa de formación anual que cumple los siguientes objetivos:

- Cumplir con la legalidad vigente. Se realiza la formación en aquellas materias como son prevención de riesgos labores, exigencias sanitarias y medio ambientales que van condicionadas por las funciones de los puestos de trabajo.
- Potenciar las capacidades personales y desarrollar la empleabilidad.
- Ser una herramienta de transmisión del conocimiento.
- Desarrollar la sensibilización en los valores inherentes a la compañía en consonancia con la Responsabilidad Social Corporativa.
- Abarcar los ámbitos de formación que determinamos general (competencial), prevención de riesgos laborales y medio ambiente, formación interna (transmisión de conocimiento) y auto desarrollo (actividades externas que suponen acceder a los ámbitos sociales y profesionales relevantes).

Como datos relevantes del programa de formación anual destacamos:

- 5517 horas/378 empleados/as= 14.60 horas media de formación por empleado.

- Se han realizado actividades formativas desglosadas en :

ÁMBITO	HORAS ANUALES
GENERAL	1.268,50
PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	2.742,00
FORMACIÓN INTERNA	131,00
AUTODESARROLLO	699,00
	4.840,50
HORAS ESTUDIOS REGULARES SUPERIORES (GRADO UNIVERSITARIO)	676,50

- El total de empleados que ha realizado alguna actividad de formación es de 292 empleados/as.
- Se han aprobado el 100% de la solicitud de formación realizada por empleados/as.

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.

7 | SercOmosa

**SERCOMOSA**  
**SOSTENIBLE**

## 7 | SERCOMOSA SOSTENIBLE

### 7.1 | 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 respecto 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 2017 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 (47% sobre el presupuesto total), siendo el coste principal, el gasto de personal (44% sobre el presupuesto total).

## 7.2 | Datos representativos

### Recogida de Residuos Sólidos Urbanos

#### Fracción resto

- Kg/habitante/día: 1,021
- Capacidad contenedor/habitante: 49,68 litros/habitante

#### Envases ligeros

- Kg/habitante/día: 0,039
- Capacidad contenedor/habitante: 19,75 litros/habitante

#### Papel Cartón

- Kg/habitante/día: 0,034
- Capacidad contenedor/habitante: 18,10 litros/habitante

- Contenerización

#### CONTENEDORES ACTUALES

- 3177 | Fracción Resto (1.100 l.)
- 1263 | 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)

- 26.210 | Fracción Resto
- 993 | Envases Ligeros
- 880 | Papel-Cartón
- 612 | Voluminosos

#### RESIDUOS INDUSTRIALES (tn)

- 2036 | Fracción Resto
- 229 | Envases Ligeros



## Limpeza variada

- Número de Sectores: 51
- Km de tratamiento de limpieza: 24.477
- Porcentaje limpieza manual: 29 %
- Porcentaje limpieza mecánica: 71 %
- Superficie total de los sectores: 285 km<sup>2</sup>

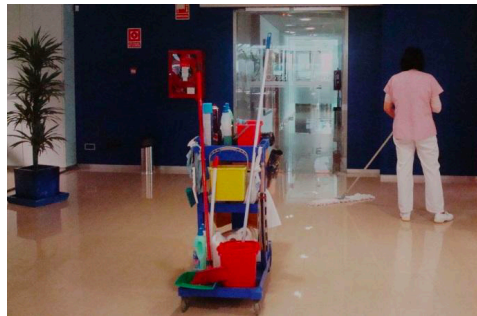


## Limpeza de edificios

- Centros Municipales
  - o Colegio Públicos: 22
  - o Centros Municipales : 32
  - o Centros Sociales: 31
  - o Centros Deportivos: 4
  - o Conserjerías : 13

Total Centros Municipales: 102

- Otros Clientes: 32



## Señalizaciones

- M2 pintado horizontal: 11.683
- Metro lineal pintado horizontal línea blanca (10 cm): 5.358
- Metro lineal pintado horizontal línea blanca (15 cm): 9.402
- Número de señales verticales (Uds.): 1.042

## Medio ambiente

- Durante el año 2017 no hubo entrada de residuos al Vertedero Municipal de RCDs ya que fue cesó la actividad a finales de diciembre de 2016



## Depuración

Estación Bombeo Aguas Residuales La Ermita

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

Estación Bombeo Aguas Residuales El Romeral

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

### Estación Bombeo Aguas Residuales Colector Norte

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

El caudal total de aguas residuales tratado en la EDAR (Estación Depuradora de Aguas Residuales) de Molina de Segura (impulsado por las tres EBARs (Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales) principales y colector de gravedad de El Fenazar), fue de: 5.515.012 m<sup>3</sup> (5,5 hm<sup>3</sup>).



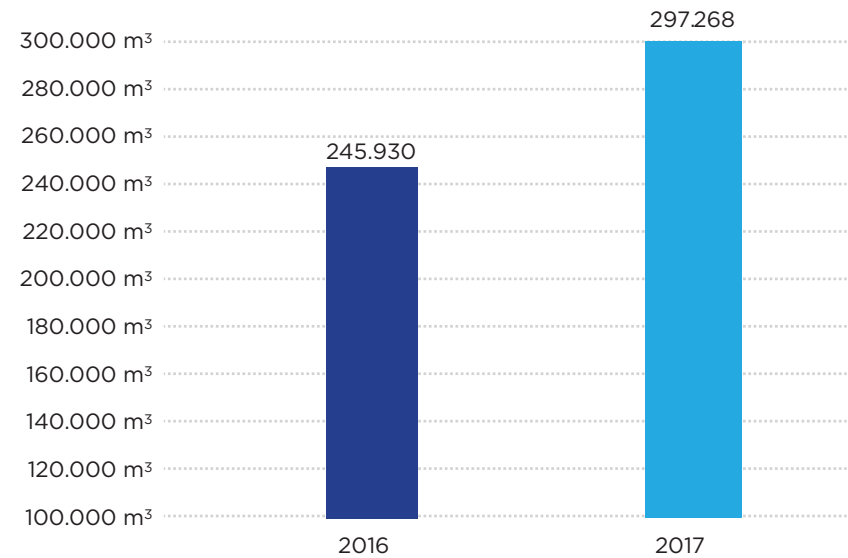
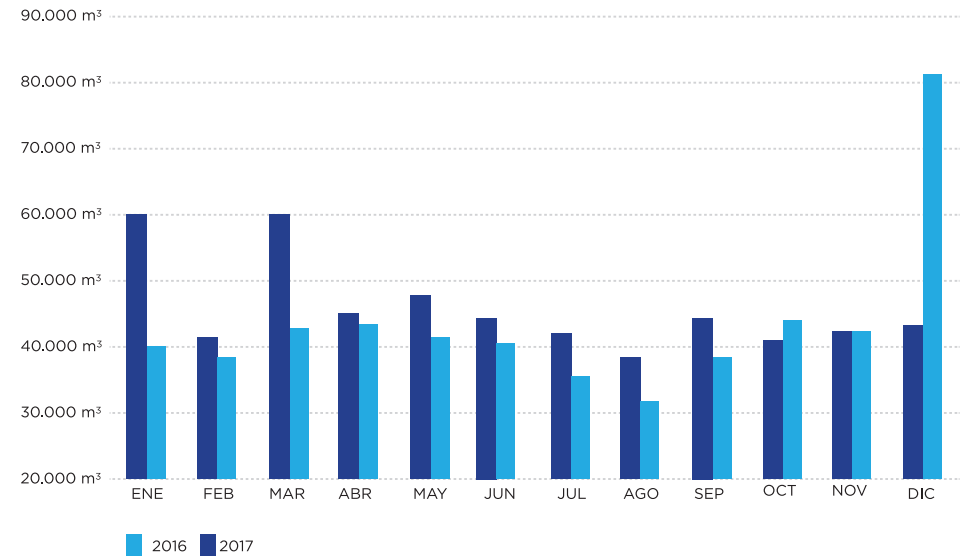
#### AÑO 2017

#### CAUDAL ENTRADA

ENERO	536.461
FEBRERO	440.422
MARZO	549.451
ABRIL	484.761
MAYO	476.951
JUNIO	420.896
JULIO	421.624
AGOSTO	426.874
SEPTIEMBRE	458.610
OCTUBRE	447.890
NOVIEMBRE	425.640
DICIEMBRE	425.432

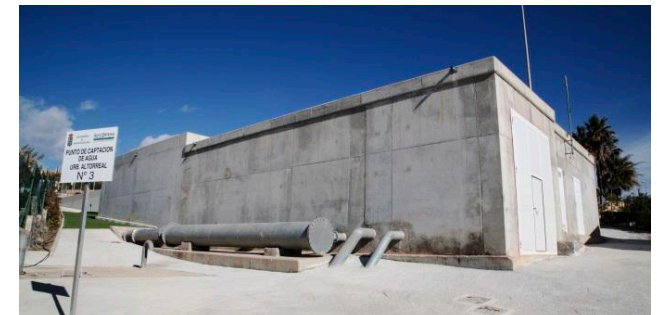
**5.515.012**

### CAUDALES EBAR EL ROMERAL



## Servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	RATIO
Rendimiento de Red:	89,91%
Número de Abonados:	31.710
- Doméstico	31.150
- Industrial	238
- Municipales	322
Número de Depósitos de Regulación:	15
Número de Estaciones de Bombeo:	20
Estaciones Telecontrol y Telemando:	25
Longitud de la Red de Abastecimiento:	552,5
Número de Controles analíticos:	
- En depósitos y redes	3.629
- Muestras control diario de la desinfección	14.600





## Servicio de saneamiento

- Número de Usuarios: 27.815
- Sectores de Limpieza y Mantenimiento: 42
- Inventario de Imbornales: 1.560
- Número de Estaciones de Bombeo: 18
- Estaciones Telecontrol y Telemando: 17
- Longitud de la Red de Saneamiento (km): 414,8



## Jardinería

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



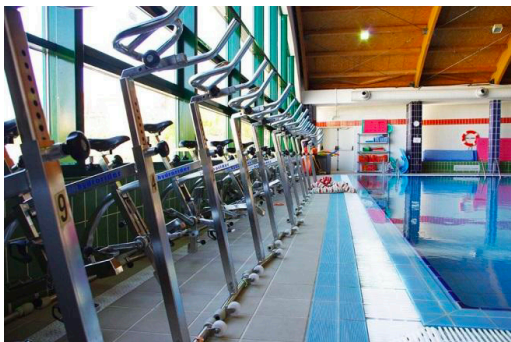
## Alumbrado público

- Puntos de Luz: 10.525
- Centros de Mando: 274
- 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

- o Programa de Salud y Mantenimiento Físico Mayores. Aquasalud
  - o Programa de Columna Vertebral y Pilates en el Medio Acuático.
  - o Programa de Recuperación Funcional Acuática.
  - o Programa de Actividades Acuáticas para Embarazadas.
  - o 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
  - 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)
- o Programas de Mantenimiento Físico
  - Programa de Aquagym para Adultos
  - Programa de Fitness Acuático
  - Programa de Hydrobike
  - Natación Libre
- o Servicio de Fisioterapia, Osteopatía, Acupuntura y Recuperación funcional acuática.
- o Programa natación para colegios.
- o Clases especiales: Aquazumba, Aquafight, Aquatraining
- o Curso de Socorrista en Instalaciones Acuáticas y Primeros Auxilios (Título oficial avalado por la Real Federación Española de Salvamento y Socorrismo)
- o Competiciones, eventos y jornadas solidarias (imágenes adjuntas en archivo)
- o Escuela de verano durante el mes de Julio.

### 7.3 | 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.

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

El consumo total de combustible de fuente no renovable corresponde a energía eléctrica, gasoil y gasolina de vehículos y gasoil de calefacción: 29.808,62 Gigajulios.

En cuanto a la energía eléctrica suministrada por Iberdrola, suponemos que una parte de ésta tiene como origen una fuente renovable y considerando que el proveedor es Iberdrola y que ésta empresa suministra de media un 36% de energía eléctrica renovable, entonces se estima que considerando la generación de los paneles solares, se consumen 5.254,86 Gigajulios de energía renovable.

Consumo total de:

- a) Electricidad: 14.524 Gigajulios.
- b) Calefacción: 215,7 Gigajulios.

- c) Refrigeración: incluido en el dato de electricidad del primer apartado
- d) Energía eléctrica generada por paneles fotovoltaicos instalados en el Centro Logístico en 2017: 26,22 Gigajulios.

CONSUMOS ENERGETICOS	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
<b>TOTAL</b>	<b>3.936.732</b>	<b>14.172</b>	<b>3.946.779</b>	<b>14.208</b>

### 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 viene condicionado 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 Estaciones de bombeo de Aguas Residuales han de elevar a la EDAR (Estación Depuradora de Aguas residuales) NORTE DE MOLINA DE SEGURA.

En cuanto a la energía eléctrica, en el 2017 se consumió un total de 4.034.626 kWh. frente a los 3.946.779 kWh. del ejercicio 2016, lo que implica un aumento de 87.847 kWh. (+2,2 %). Lo que supone que se ha producido un ligero incremento en el consumo de energía eléctrica, el cual es una variable condicionada en parte por la demanda de agua potable de la población y por la pluviometría total del año, por repercusión en el funcionamiento de las múltiples Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), las cuales también reciben aguas pluviales.

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 2017 se ha reducido en un 3,5% con respecto al 2016, 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.

**0,0012GJ año/ facturación año**

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 (G4-EN8) actualidad un total de 22 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 (m³)
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 2		9.911

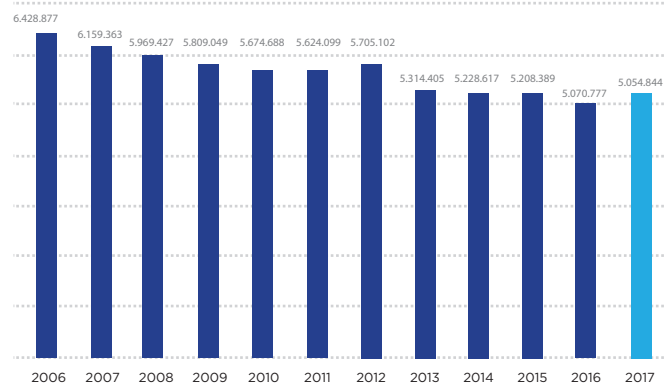
### DEPÓSITOS DE REGULACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

ESTACIÓN DE CLORACIÓN
CASA DEL AIRE C-1
CASA DEL AIRE C-2
TORREALTA
EL CHORRICO
ALTORREAL Nº 3 C-1
ALTORREAL Nº 3 C-2
ALTORREAL Nº 1
ALTORREAL Nº 2
ALCAYNA Nº 5
ALCAYNA Nº 1
LOS OLIVOS
LA QUINTA C-1
LA QUINTA C-2
FENAZAR Nº 3
HURONA Nº 1
RELLANO
LA ESTRELLA

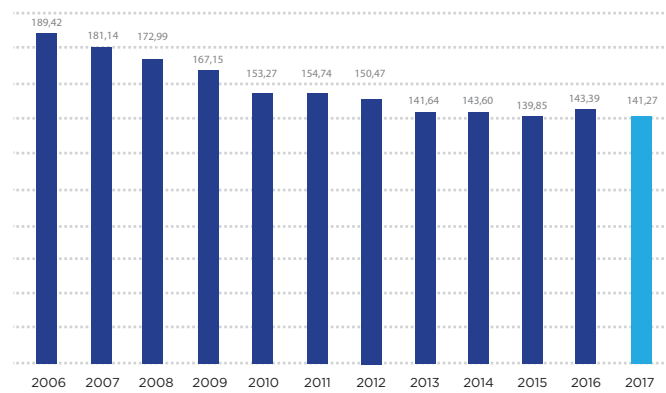
### Volumen de compra de agua

Durante el año 2017 la compra aplicada realizada a este organismo asciende a un total de 5.054.844 m<sup>3</sup>, un 0,31% menos que en el año 2016.

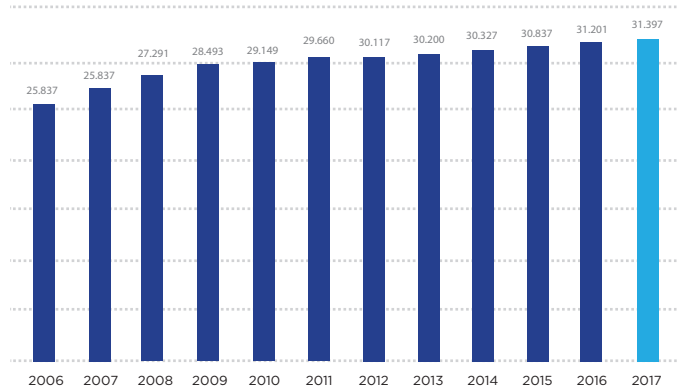
### EVOLUCIÓN DE COMPRA DE AGUA (M3)



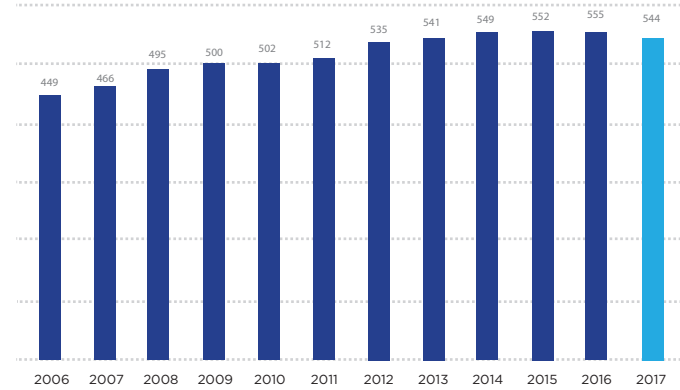
### EVOLUCIÓN DOTACIÓN DOMÉSTICA (L/H/DÍA)



### EVOLUCIÓN NÚMERO ABONADOS AGUA



### EVOLUCIÓN KM DE RED DE AGUA POTABLE



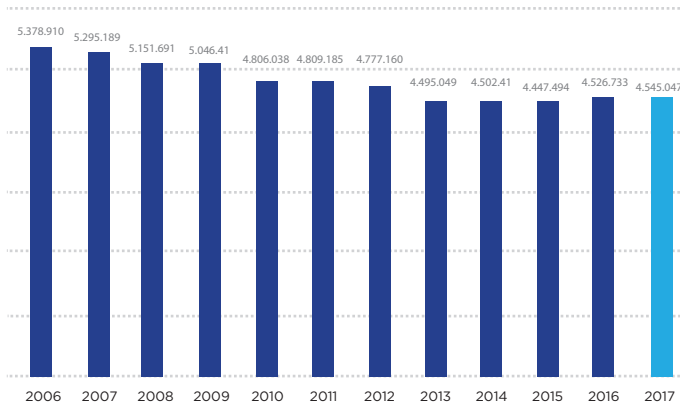
El 100% del suministro obtenido proviene de la M.C.T.

El cálculo se basa en la información facilitada por la compra de agua a la M.C.T. (Mancomunidad de Canales del Taibilla).

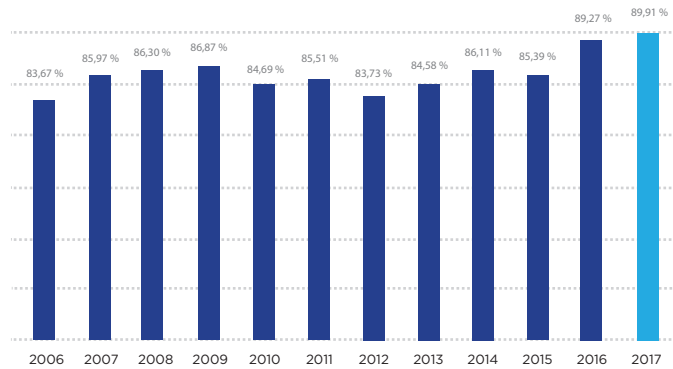
Agua registrada y rendimiento técnico hidráulico de la red Durante el año 2017 el volumen de agua registrada asciende a un total de 4.545.047 m3, un 0,4% más que el año 2016.

Descenso importante y progresivo desde el año 2006 hasta el 2017 y relacionado con la compra y con la gestión del servicio orientado al rendimiento técnico de la red, que en el año 2017, queda situado en el 89,91%.

### EVOLUCIÓN AGUA REGISTRADA



## EVOLUCIÓN RENDIMIENTO TÉCNICO DE LA RED (%)



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.

### 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 2017, el Agua reutilizada ha sido de 10.060,34 m<sup>3</sup> con la siguiente distribución:

- por los equipos mecánicos de limpieza viaria: 205,3 m<sup>3</sup>.
- en el Sistema de Desodorización de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales La Ermita y jardines: 4,038 m<sup>3</sup>.
- en el riego de la superficie ajardinada del Parque de la Compañía: 15.851 m<sup>3</sup>.

El Parque Municipal de la Compañía, es la zona verde más importante del municipio de Molina de Segura, con una superficie de 60.000 m<sup>2</sup>, de los cuales, 20.355 m<sup>2</sup> 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 15.851m<sup>3</sup>. 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 CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera por consumo de combustible en vehículos y pequeña maquinaria propia de SERCOMOSA durante el 2017: **1.215,35 tn CO<sub>2</sub>**

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 CO<sub>2</sub>.

Emisiones de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera por el productor de la energía requerida por la organización:

#### EMISIONES DE CO<sub>2</sub> DE SERCOMOSA EN 2017 POR CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSUMOS ENERGETICOS	ENERGÍA 2017		ENERGÍA 2016	
	kWh.	TN CO <sub>2</sub>	kWh.	TN CO <sub>2</sub>
Generales (oficinas, piscina, ecoparque y almacenes)	488.068	162	513.273	170
EBAP y Depósitos agua potable	978.652	324	1.048.885	347
EBAR gestionadas Sercomosa	274.814	91	376.063	174
EBAR gestionadas ESAMUR (Ermita, Romeral, Colector Norte)	2.293.092	751	2.008.558	665
<b>TOTAL</b>	<b>4.034.626</b>	<b>1.355</b>	<b>3.946.779</b>	<b>1.306</b>

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 CO<sub>2</sub>

[http://www.minetad.gob.es/energia/desarrollo/EficienciaEnergetica/RITE/Reconocidos/Reconocidos/Otros%20documentos/Factores\\_emision\\_CO2.pdf](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. En cuanto a la energía generada,

considerando únicamente la correspondiente a las placas fotovoltaicas, se trata de una energía limpia sin generación de CO<sub>2</sub>.

Emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera relacionada con el volumen de facturación anual a través de la facturación año/ Tn de CO<sub>2</sub> 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 2017).

Intensidad de emisiones gases efecto invernadero: 23.928.568,37 / (1.215 + 1.355) = 9.310,73

Evolución que siguen las emisiones directas e indirectas respecto al periodo anterior, medido en Tn equivalentes de CO<sub>2</sub> al año:

#### EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS DE CO<sub>2</sub> POR SERCOMOSA EN 2017

	2016	2017
EMISIONES DIRECTAS	1.191	1.215
EMISIONES INDIRECTAS	2.565	2.623
TOTAL EMISIONES	3.756	3.838
<b>EVOLUCIÓN</b>		<b>2,2%</b>

Las emisiones totales de CO<sub>2</sub> han aumentado un 2,2 % respecto al periodo anterior, teniendo en cuenta el retraso considerable que se ha producido en la renovación de camiones y vehículos. Se analizará la evolución a lo largo de 2018 para evaluar medidas a adoptar, pero ya se ha procedido a reactivar las inversiones en renovación de equipos por otros con muchas menos emisiones de CO<sub>2</sub>.

Según la información técnica sobre los efectos de los siguientes gases en sus inyecciones fugitivas al medio ambiente, no agotan la capa de ozono, por lo que NO hemos generado emisiones de sustancias que

agotan el ozono. Gases refrigerantes utilizados en Sercomosa por la empresa de climatización en el año 2017 y las cantidades respectivas.

#### GASES REFRIGERANTES UTILIZADOS POR SERCOMOSA EN 2017 POR INSTALACIÓN

FECHA	Inversiones	Tipo Gas	Carga Kg
29/12/2017	ECOPARQUE	R-407C	0,30Kg
06/11/2017	PISCINA SANTIAGO VIDAL	R-422D	1,80Kg
06/10/2017	PISCINA SANTIAGO VIDAL	R-422D	4,50Kg
06/10/2017	ESTACIÓN BOMBEO AGUAS RESIDUALES-ROMERAL	R-410A	0,35Kg
25/08/2017	MEDIO AMBIENTE	R-410A	4,10Kg
08/08/2017	PISCINA SANTIAGO VIDAL	R-422D	13Kg
07/08/2017	ESTACIÓN BOMBEO AGUAS RESIDUALES ROMERAL	R-410A	0,65Kg
04/07/2017	MEDIO AMBIENTE	R-410A	2Kg
15/06/2017	PISCINA SANTIAGO VIDAL	R-422D	13Kg
22/05/2017	LABORATORIO MEDIO AMBIENTE	R-410A	0,30Kg
12/05/2017	MEDIO AMBIENTE	R-410A	1,30Kg
30/01/2017	PISCINA SANTIAGO VIDAL	R-417A	8,40Kg
20/01/2017	MEDIO AMBIENTE	R-410A	1,20Kg

#### GASES REFRIGERANTES UTILIZADOS POR SERCOMOSA EN 2017

##### **R-422D (kg) / 32,3**

Es una mezcla de gases refrigerantes HFCy HCno azeotrópica, con cero agotamiento a la capa de ozono

##### **R-410A (kg) / 9,9**

solo contiene fluor, no contribuye a la reducción de la capa de ozono

##### **R-417A (kg) / 8,4**

Es una mezcla de gases refrigerantes HFCy HCno azeotrópica, con cero agotamiento a la capa de ozono

##### **R-407C (kg) / 0,3**

es una mezcla de gases refrigerantes HFC no azeotrópica, con cero agotamiento a la capa de ozono

##### **Total (kg) / 50,9**

## 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.

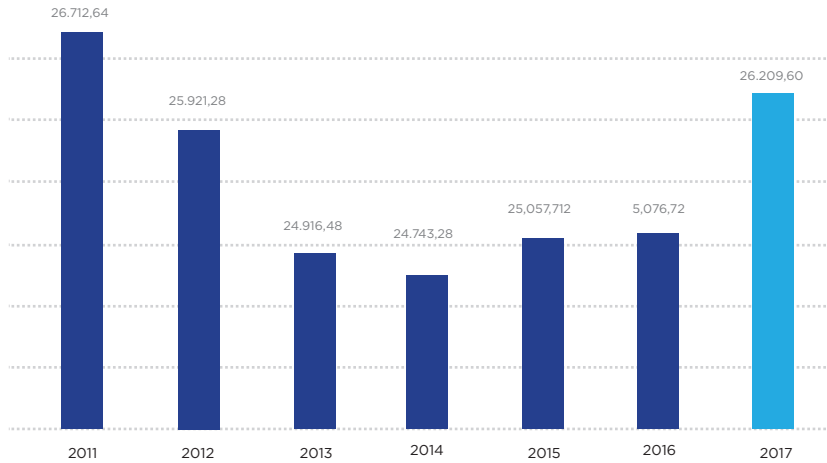
Esto unido al contacto directo con el ciudadano y comunidades de regantes, constituyen una eficaz fuente de información sobre posibles focos de vertido.

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/IEC17025 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 (Estación Depuradora de Aguas residuales) 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:

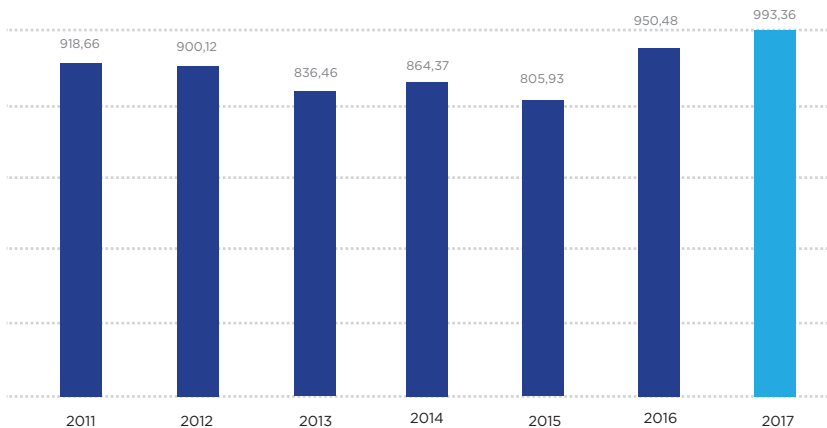
### FRACCIÓN - RESTO (TONELADAS/AÑO)



En el periodo 2017 el peso total de los residuos fracción resto ha aumentado un 4,45% respecto al periodo 2016.

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.

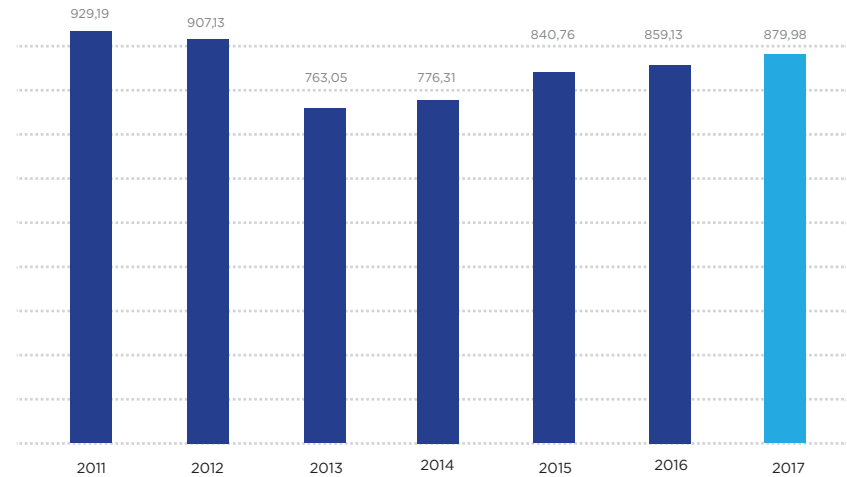
### ENVASES LIGEROS (TONELADAS/AÑO)



En el periodo 2017 el peso total de los residuos de envases ligeros ha aumentado un 4,51% respecto al periodo 2016.

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 2017 el peso total de los residuos de papel y cartón ha aumentado un 2,43% respecto al periodo 2016.

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:

<b>RECOGIDA MUNICIPAL DE ENSERES</b>	<b>Peso Total (Tn)</b>
Residuos No Peligrosos	363,8

<b>ECOPARQUE</b>	<b>Peso Total (Tn)</b>
Residuos Peligrosos	73,8
Residuos No Peligrosos	1.341

## LOS RESIDUOS PRODUCIDOS POR LA PROPIA

<b>PRODUCIDOS POR SERCOMOSA</b>	<b>Peso Total (Tn)</b>
Residuos Peligrosos	4
Residuos No Peligrosos	13

### 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.

<b>TIPO</b>	<b>RESIDUOS</b>
<b>Inertes</b>	<b>Escombros</b>
	Ropa y zapatos
	Metales y chatarra
	Madera
	Muebles y Enseres
	Envases ligeros
	Papel y cartón
	Envases de vidrio
<b>NO PELIGROSOS</b>	Vidrio Plano
	Plásticos
	Juguetes
	Podas
	Electrodomésticos
	Neumáticos
	Aceite vegetal usado
	Pilas alcalinas
	Otras pilas y acumuladores
	Residuos de tóner
	Medicamentos
	Equipos informáticos
	Frigoríficos
	Equipos de aire acondicionado
	Fluorescentes y lámparas de bajo consumo
	Radiografías
<b>PELIGROSOS</b>	Baterías de automóviles
	Pilas botón
	Aceite mineral usado
	Envases contaminados
	Restos de pinturas, tintas y adhesivos

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 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 4 nuevos contadores generales de control.
- Instalación de 14 nuevos contadores en edificios.
- Adquisición de 35 uds. más de registradores de caudal y presión (89 en total)
- Estudio e instalación de 3 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 15 nuevas conexiones entre sectores o entre tomas de MCT, 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

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 2017:

- Adquisición de sopladores eléctricos. Se realiza la inversión en estos dispositivos que produce un ruido considerablemente menor que un soplador de gasolina convencional.
- 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	582,00
Escombrera	2.221,18
Auditorías y Estudios	13.062,51
Gestión Residuos	1.236.548,87
Equipos y maquinaria	12.595,00

## 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 medio ambiente y en las condiciones de contratación.

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

## 7 | 4 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.



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 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.).



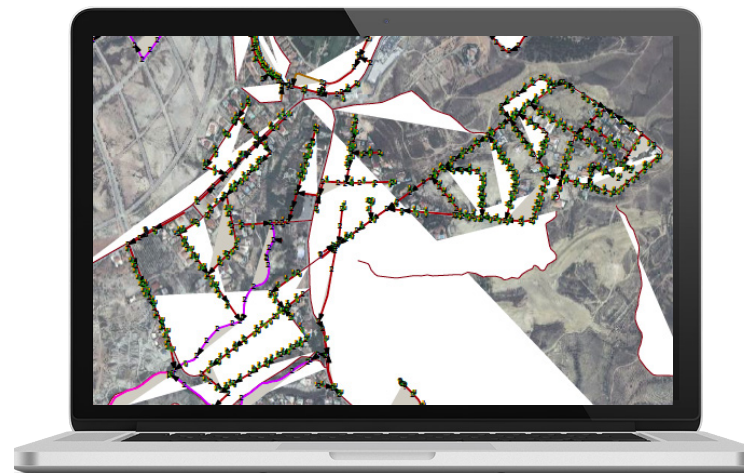
Gracias al apoyo del sistema de información geográfica, la gestión en la sectorización de las redes se ha visto beneficiada positivamente, pues se ha conseguido situar el rendimiento hidráulico de la red en un 89,27% (ratio indicado de un muy alto nivel de excelencia en la gestión de este sector), y 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.

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 Limpieza Viaria.



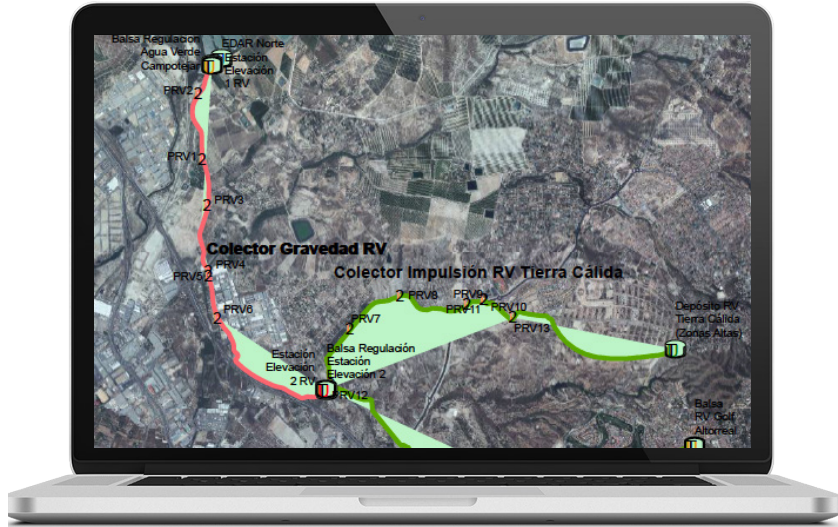
Modelo para la gestión del Servicio de Recogida de Residuos Urbanos (RSU).



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 operario, consultar y editar los elementos en tiempo real.
- Integración de la información de todos sus servicios para consulta y edición.
- 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 Aguade SERCOMOSA dispone de una red propia de comunicaciones vía radio que adquiere información en todo momento delestadoreal de nuestros depósitos de agua potableasí como de lasestaciones 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 envió 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 fugasen la red de elevaciones, al generar alarmas cuando se producen perdidas 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 operario, garantizan la calidad del agua suministrada.

Los efectos negativos que pudieran provocar en relación a este aspecto las tres infraestructuras de saneamiento principales que gestiona el Área de Calidad de las Aguas y Medio Ambiente, las cuales recogen las aguas residuales de otras EBARs(Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales) secundarias para impulsarlas a tratamiento en la EDAR (Estación Depuradora de Aguas Residuales) de Molina.

Centros de operaciones	Significativos	Posibles
Estación de Bombeo de Aguas Residuales La Ermita	No Aplica (se dispone de sistema de desodorización)	Generación malos olores Ruidos
Estación de Bombeo de Aguas ResidualesEL Romeral	No Aplica (se dispone de sistema de desodorización)	Generación malos olores Ruidos
Estación de Bombeo de Aguas Residuales Norte	No Aplica (impactos no significativos)	Generación malos olores Ruidos

8 | SercOmosa

# COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

## 8 | 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.

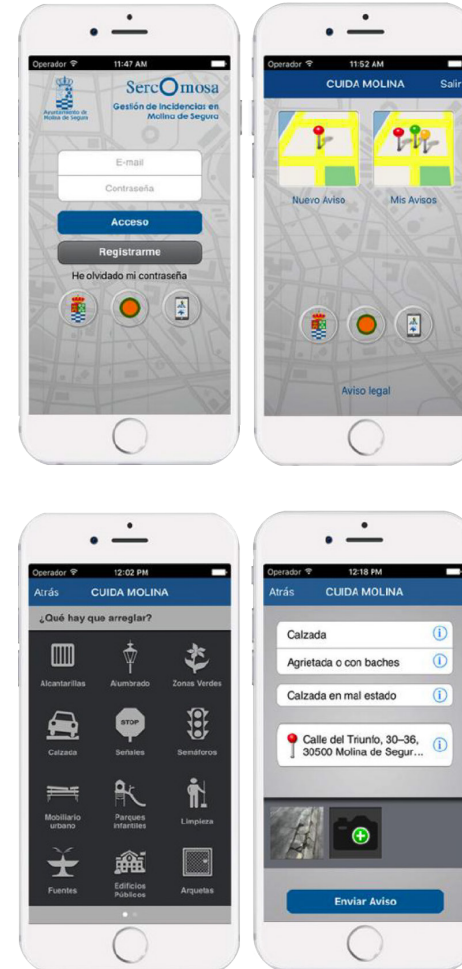
La actividad de SERCOMOSA no solo se limita a buscar la excelencia en la prestación del servicio de abastecimiento de agua. Su compromiso va mucho más allá con la puesta en marcha y desarrollo de acciones formativas, medioambientales y solidarias.

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.

### Innovación y RSC: una visión participativa

La innovación social en SERCOMOSA ha ido desarrollando nuevas formas de organización e interacción social que buscan responder a demandas sociales mediante el desarrollo de tecnologías que ayudan a resolver problemas sociales o satisfacer necesidades sociales. Asimismo, Sercomosa continúa trabajando en su apuesta más innovadora socialmente, la App “Cuida Molina”, que permite atender de manera fácil, sencilla y directa las incidencias de la vía pública que sean detectadas por la ciudadanía. Un pionero 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.

De esta manera, SERCOMOSA continúa impulsando su modelo de gestión basado en 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.**



La innovación junto con la tecnología son objetivos fuertes en SERCOMOSA para un crecimiento sostenible enfocado a la mejora del medio ambiente.

El espíritu de innovación como una herramienta eficiente para colocar al ciudadano en el centro, hoy parece más necesario que nunca, pues, en definitiva, SERCOMOSA busca satisfacer demandas de los ciudadanos. Así pues, y una vez más se da a conocer uno de sus principales proyectos, el Portal de Facturación Electrónica, puesto a disposición a través de la Oficina Virtual:

<https://portal.sercomosa.es/clientes/>

Durante el 2017 se han emitido 14.635 facturas electrónicas lo que produce un ahorro de 147 Kg de papel.

## Nuestras acciones de concienciación

Se presenta la campaña de concienciación “Lo que no se ve” 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. También se refuerza con una campaña de sensibilización a los ciudadanos sobre limpieza en la vía pública y recogida de residuos “SERCOMOSA te recuerda”.

¿SE PUEDEN TIRAR TOALLITAS HÚMEDAS AL WC?



**LO QUE NO SE VE**



**PON UNA PAPELERA EN TU BAÑO**

**Serc**o**mosa**



Ayuntamiento de Molina de Segura  
Concejalía de Vía Pública y Servicios Municipales



Ayuntamiento de Molina de Segura  
Concejalía de Vía Pública y Servicios Municipales

**TRES MENTIRAS HABITUALES**  
Las toallitas húmedas WC analizadas incluyen en su etiquetado al menos uno de los siguientes mensajes.

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

020-Congrés-Madrid-18-noviembre-2016 www.800.010

**LO QUE**



**NO**



**SE VE**





**Serc**o**mosa**



Ayuntamiento de Molina de Segura  
Concejalía de Vías Públicas

Serc **o**mosa

Disponible en

Google Play

Disponible en

App Store



Gestión de Incidencias en  
Molina de Segura

#### Sercomosa te recuerda:

- Deposita tu basura a partir de las **20:00 horas**. Siempre dentro del contenedor y con bolsa.
- **Separa** en casa y reciclarás adecuadamente tus residuos.
- Recoge lo que tu **perro** ensucia.
- Tu **chicle** es muy difícil de eliminar. Usa papeleras o contenedores.
- Utiliza el **ecoparque**. Nosotros nos ocuparemos de gestionar tus residuos.
- Recogemos tus **enseres** gratuitamente en tu casa. Teléfono 606 205 000
- Descarga gratis la **App Cuida Molina** y participa en el cuidado de tu municipio.



- Deposita tu basura a partir de las **20:00 horas**.
- Siempre dentro del **contenedor** y con **bolsa**.
- **Separa** en casa y reciclarás adecuadamente tus residuos.



*Contribuyamos con la sostenibilidad del Medio Ambiente.  
Gracias por tu colaboración.*

## 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 hemos seguido colaborando con los servicios de Bienestar Social, informando 225 expedientes y manteniendo reunión con 219 abonados.

En todos los casos se sigue el criterio adoptado por los trabajadores sociales, conocedores de la situación económica de las familias y que, previo informe emitido por Gestión Comercial de Abonados de la deuda actualizada, hacen una propuesta de aplazamiento de pago en pequeños plazos o condonación de parte o totalidad de la deuda.

Es de destacar que 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. Siguiendo estos criterios se ha condonado deuda a 155 familias por 51.427,06€ y se han realizado 104 acuerdos de pago a largo plazo.

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 1.112 abonados.

A lo largo del año se han realizado 2.146 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:

2.084	Cartas de corte (certificadas)
2.881	Cartas de aviso de deuda
2.269.755,41€	Importe reclamado
1.250.747,39€	Importe cobrado
643	Cortes realizados
443	Reposiciones
418	Acuerdos de pago
279.192€	Importe acordado
198.616€	Importe cobrado acuerdos

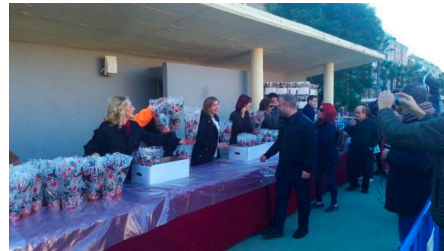
Así mismo, Sercomosa ha participado en otras iniciativas con carácter internacional, regional y local:

“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.



## Reconocimientos y colaboraciones

“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.



Implicados con las Asociaciones Labor Viva y Afesmo.



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.



968 64 53 87

**La Salud Mental es cosa de todos**

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 recibe en 2017 por parte de Ibermutuamur reconocimiento por haber acreditado su compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores. Bonus 2012-2013-2014.

**ibermutuamur** **Diploma Bonus**  
 Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 274  
 Sistema de incentivos para empresas que contribuyan a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral

En atención a la singular implicación en la prevención de los riesgos laborales **Ibermutuamur otorga el presente diploma de reconocimiento a:**

**SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.A.**  
 CIF: A30243976

Su acreditado compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores le ha llevado a registrar unos ratios sensiblemente más favorables que los obtenidos como media en su sector de actividad durante el ejercicio 2014 lo que, adicionalmente, le ha permitido acceder a los beneficios previstos en el Real Decreto 404/2010, según Resolución de Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, de fecha 05/12/2016, emitida previo informe de esta Mutua.

En Madrid a 1 de marzo de 2017  
 D. Heraclio Corrales Romeo  
 Director General

Cod CNAE	Actividad
41	Construcción de edificios
43	Actividades de construcción especializada
81	Servicios a edificios y actividades de jardinería

La cátedra de la RSC de la Región de Murcia otorga el Diploma de participación a SERCOMOSA en el libro "Historias de la RSC de la Región de Murcia"



Colaboración en las jornadas del Día Mundial del Consumidor.



Participación en campaña "Tienes tigres en casa" sobre el mosquito tigre

**¿TIENES TIGRES EN CASA?**

Puede que seas, sin saberlo, un **CRIADOR de MOSQUITOS TIGRE**

**¿QUÉ ES EL MOSQUITO TIGRE?**

Es un **mosquito** que ha venido desde Asia hasta nuestra Región y se ha establecido en ella. Sus hembras se alimentan de sangre.

más información  
[www.murciasalud.es](http://www.murciasalud.es)  
[www.mosquitoalert.com](http://www.mosquitoalert.com)

MOSQUITO ALERT

**¿CÓMO EVITAR QUE SE REPRODUZCA?**

Surge de larvas que viven en **pequeños acúmulos de agua** estancada al menos una semana. Si evitamos estos criaderos evitaremos la aparición de mosquitos.

- Evita recipientes que puedan acumular agua, como  **cubos, bidones, platos de macetas, etc.**
- Elimina el agua acumulada en objetos o vacíala semanalmente: **jarrones, ceniceros, piscinas de plástico, bebederos, neumáticos...**
- Tapa herméticamente, con tapa o tela mosquitera, los **depósitos de agua.**
- Mantén los niveles de cloro en tu **estanque, balsa o piscina.**
- Pon en tu estanque o fuente de jardín **peces ornamentales, que se comen las larvas.**
- Limpia regularmente las **canaletas de tejados y terrazas.**
- No provoques encharcamientos** con tus vertidos o riegos.
- Si te pica un **mosquito tigre** en casa, es probable que lo hayas criado tú mismo, ya que sólo suelen volar unas decenas de metros del lugar donde nacieron.

Pican preferentemente al atardecer y al amanecer, y sobre todo en las partes más cercanas al suelo, como las piernas y los pies.

El Ayuntamiento de Molina de Segura realiza **periódicamente, en espacios públicos, tratamientos preventivos contra larvas y adultos.**

## 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.

## Atención a los usuarios

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 31.397 abonados del municipio de Molina de Segura que cuenta con 70.344 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 uno 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 2017 se han registrado un total de 135 reclamaciones, de las cuales han sido estimadas 17. Se han obtenido acuerdos de conformidad de 15 expedientes, que reclamaban inicialmente la cantidad de 80.563,97 €, obteniendo una rebaja media sobre estas peticiones del 72,7%, que ha supuesto una indemnización total de 22.005,86 €.

Se han tramitado 14 expedientes sancionadores, facturando 26.048,08 euros por este concepto, referentes a los Expedientes de Fraude de Agua, hay actualmente 7 Procedimientos Judiciales en curso contra Sercomosa, y han finalizado por sentencia firme 5 procedimientos.

Calidad del agua: Durante el año 2017 se llevaron a cabo los programas de Control y Vigilancia de las aguas aprobados por Sanidad que se detallan en la siguiente tabla adjunta:

### DIFERENTES TIPOS DE ANALITICAS REALIZADAS T.M. DE MOLINA DE SEGURA / DATOS AÑO 2017

MATRIZ AGUA DE CONSUMO	DEPÓSITOS	REDES
E. ORGANOLÉPTICO	1.495	1.743
A. CONTROL	65	59
LEGIONELLA	30	204
GRIFO DEL CONSUMIDOR		36
TRIHALOMETANOS		41
METALES PESADOS	6	15
COMPLETOS	15	12
RADIOACTIVIDAD		12
CONTROL DE LA DESINFECCIÓN	5.840	9.125

MATRIZ AGUA DE CONSUMO	FUENTES DE BEBER
CONTROL DESINFECCION	288
LEGIONELLA	36

MATRIZ AGUA RESIDUAL	RIEGO VERDE
P.T.M. MOLINA DE SEGURA	96
P.T.M. ALTORREAL	96
P.T.M. TIERRA CALIDA	96
	<b>288</b>

MATRIZ AGUA CONTINENTAL	PISCINA S. VIDAL
CONTROL PERIÓDICO	48
CONTROL RUTINA	1.460

MATRIZ AGUA CONTINENTAL	FUENTES ORNAMENTALES
F. O PARQUE DE LA COMPAÑÍA	12
F.O. ROTONDA AYUNTAMIENTO	12
F.O.REGIÓN MURCIANA	12
F.O. PENSIONISTA	12
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

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

# ANEXOS

Anexo I: perfil de la memoria

Anexo II: índice GRI

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

Anexo IV: informe de verificación

# ANEXO I

## 9 | PERFIL DE LA MEMORIA

### **Periodo objeto de la memoria**

Los datos e indicadores recogidos en esta memoria corresponden al periodo 2017.

### **Edición**

II Memoria de Sostenibilidad GRI (G4) de SERCOMOSA.

### **Ciclo de presentación de memorias**

Anual

### **Contacto para temas de contenido**

comunicación-rsc@sercomosa.es

www.sercomosa.es

Tlf: 34-968642628

C/ Del Sol, Parcelas 4 y 5,

Polígono Industrial La Estrella, 30500

Molina de Segura (Mucia) España

### **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)

# ANEXO II

## 10 | ÍNDICE GRI

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
<b>1   Contenidos Básicos Generales</b>			
<b>1.1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1		Declaración Resp. Principal	
<b>1.2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3		Nombre de la organización	
G4-4		Marcas, Productos, Servicios	
G4-5		Localización Sede	
G4-6		Países donde Opera	
G4-7		Naturaleza de la Propiedad	
G4-8		Mercados que sirve	
G4-9		Tamaño de la Organización	
G4-10		Empleados	
G4-11		Empleados con convenio	
G4-12		Cadena de Suministro	
G4-13		Cambios del Periodo	Ha habido cambio accionarial al comprar como utocartera la participación del 3º accionista y se ha realizado un acuerdo transaccional para transar las diferencias entre los socios tras la demanda y arbitraje.
G4-14		Enfoque de Precaución	
G4-15		Iniciativas que aprueba	
G4-16		Pertenencia a asociaciones	
<b>1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
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	
G4-19		Aspectos Materiales	
G4-20		Cobertura de Aspectos	
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	
G4-23		Cambios de Alcance	
<b>1.4 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24		Lista Grupos de Interés	
G4-25		Determinación Grupos Int.	
G4-26		Enfoque Part. Grupos Int.	
G4-27		Problemática Grupos Int.	
<b>1.5 PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28		Periodo Objeto de Memoria	
G4-29		Fecha Última Memoria	



Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
G4-30		Ciclo de Presentación Mem.	
G4-31		Punto de Contacto	
G4-32		Índice y Op. de Conformidad	
G4-33		Verificación	

## 1.6 GOBIERNO

G4-34 Estructura de Gobierno

## 1.7 ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 Códigos de Conducta

## 2 | Contenidos Básicos Específicos

### 2.1 ENFOQUE DE GESTIÓN GENERAL

G4-DMA Enfoque de gestión general

### 2.2 DIMENSIÓN ECONÓMICA

G4-DMA Enfoque de gestión

#### 2.2.1 ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 Valor económico generado y distribuido

G4-EC2 Riesgos derivadas del cambio climático

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 G4-11.

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

#### 2.2.2 ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

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

#### 2.2.3 ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DIRECTAS

G4-EC7 Impacto de inversiones en infraestructuras o activos

G4-EC8 Impactos económicos indirectos y significativos

#### 2.2.4 ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 Porcentaje de gasto en proveedores locales

### 2.3 DIMENSIÓN AMBIENTAL

G4-DMA Enfoque de gestión

#### 2.3.1 ASPECTO: ENERGÍA

G4-EN3 Consumo energético interno

G4-EN4 Consumo energético externo

No aplica. SERCOMOSA no dispone de datos externos para informar.

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
G4-EN5		Impactos económicos indirectos y significativos	
G4-EN6		Reducción del consumo energético	
G4-EN7		Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	

#### 2.3.2 ASPECTO: AGUA

G4-EN8 Captación total de agua según la fuente

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

#### 2.3.3 ASPECTO: EMISIONES

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero

G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía

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

G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono

G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas

No aplica. No se dispone actualmente de los datos. Se están preparando para analizar en 2017

#### 2.3.4 ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

G4-EN23 Peso total de los residuos

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

#### 2.3.5 ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental

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

#### 2.3.6 ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 Valor monetario de multas por incumplimiento de legislación ambiental

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
<b>2.3.7 ASPECTO: TRANSPORTE</b>			
G4-EN30		Impactos ambientales significativos del transporte de productos y materiales utilizados para actividades de la organización así como transporte de empleados	
<b>2.3.8 ASPECTO: GENERAL</b>			
G4-EN31		Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	
<b>2.3.9 ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-EN32		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	
G4-EN33		Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro	No aplica. No existen impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro
<b>2.4 DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<b>2.4.1 i. Prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
G4-DMA		Enfoque de gestión	
<b>2.4.1.1 ASPECTO: EMPLEO</b>			
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	
<b>2.4.1.2 ASPECTO: RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>			
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.
<b>2.4.1.3 ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-LA5		Trabajadores en comités de seguridad y salud	
G4-LA6		Tasa de absentismo y enfermedades profesionales	
G4-LA7		Trabajadores con profesión o riesgo elevado de enfermedad	
G4-LA8		Acuerdos formales con sindicatos de seguridad y salud	No existen acuerdos. SERCOMOSA cumple con la normativa laboral y PRL
<b>2.4.1.4 ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G4-LA9		Horas de capacitación anual por empleado	
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.

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
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.
<b>2.4.1.5 ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-LA12		Composición órganos de gobierno y desglose de plantilla	
<b>2.4.1.6 ASPECTO: IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES</b>			
G4-LA13		Relación entre salario base de hombres y mujeres	
<b>2.4.2 ii. Derechos Humanos</b>			
G4-DMA		Enfoque de gestión	
<b>2.4.2.1 ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
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.
<b>2.4.2.2 ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
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.
<b>2.4.2.3 ASPECTO: TRABAJO FORZOSO</b>			
G4-HR6		Identificación de centros y proveedores con riesgo significativo de episodios de trabajo forzado y medidas adoptadas.	No se han identificado incidencias.
<b>2.4.3 iii. Sociedad</b>			
G4-DMA		Enfoque de gestión	
<b>2.4.3.1 ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
G4-SO1		Centros con programas, evaluación de impactos y participación de la comunidad local	
G4-SO2		Centros de operaciones con efectos negativos sobre las comunidades locales	
<b>2.4.3.2 ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>			
G4-SO3		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-SO4		Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	
G4-SO5		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se ha identificado incidente de corrupción.
<b>2.4.3.3 ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>			

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁG / RESPUESTA DIRECTA
G4-SO6		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.

#### 2.4.3.4 ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8		Valor de Sanciones por incumplimiento legislación	No existen sanciones en la empresa por incumplimiento de la legislación
--------	--	---	---

#### 2.4.3.5 ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO

G4-SO11		Número de reclamaciones sobre impactos sociales	
---------	--	---	--

#### 2.4.4 iv. Responsabilidad sobre el producto

G4-DMA		Enfoque de gestión	
--------	--	--------------------	--

#### 2.4.4.1 ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1		Porcentaje de productos y servicios evaluados en materia de seguridad y salud	
--------	--	---	--

G4-PR2		Número de incidentes derivados del incumplimiento de normativa hacia seguridad y salud	En el año 2017 la empresa ha sido sancionada por la Autoridad Laboral por dos infracciones administrativas en un accidente con baja leve ocurrido en el mes de julio de 2017 (la cantidad de la sanción es de 2.046€ + 2.046€ = 4.092€). Esta infracción se encuentra recurrida por parte de Sercomosa.
--------	--	--	---

#### 2.4.4.2 ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

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.
--------	--	---	---

#### 2.4.4.3 ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9		Costo de las multas por incumplimiento de normativa y legislación relativas al suministro y uso de servicios	Cuantía sanción administrativa por accidente 4.092€. Esta infracción se encuentra recurrida por parte de Sercomosa.
--------	--	--	---

# ANEXO III

## 11 | 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
Normas Laborales	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
	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

## INFORME DE RSC

Julio 2018

La Cátedra de RSC ha realizado a petición de Servicios Comunitarios de Molina S.A. (SERCOMOSA) la comprobación independiente del Documento "Memoria de Sostenibilidad SERCOMOSA 2017". El alcance 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 del entorno social y el análisis medioambiental.

Sobre la base de este análisis, se considera que el Documento "Memoria de Sostenibilidad SERCOMOSA 2017" contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado siguiendo de forma global los principios inspiradores recogidos en 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.

# ANEXO IV

## 11 | INFORME DE VERIFICACIÓN

