



SERCOMOSA



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2018



AYUNTAMIENTO DE
MOLINA DE SEGURA





1. PRESENTAMOS NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018	4
1.1. Carta de la Presidenta.....	5
1.2. Carta del Director Gerente	7
2. CONOCE SERCOMOSA	9
2.1. Quiénes somos	10
2.2. A qué nos dedicamos	17
2.3. Cómo nos organizamos.....	19
2.4. Nuestros reconocimientos y certificaciones	24
2.5. Nuestras alianzas	26
3. CREAMOS VALOR DE FORMA SOSTENIBLE	31
3.1. Principales logros 2018	32
3.2. Proyectos especiales	40
4. EL COMPROMISO DE SERCOMOSA CON LA SOSTENIBILIDAD	50
4.1. Diálogo permanente con nuestros grupos de interés.....	51
4.2. Qué temas son importantes para nosotros	53
4.3. Nuestra apuesta por los Objetivos para el Desarrollo Sostenible	56
5. NUESTRO MODELO DE GESTION RESPONSABLE	59
5.1. Buen gobierno y gestión ética en Sercomosa	60
Nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.....	62
Trabajamos con transparencia	66
5.2. Referentes en sostenibilidad ambiental	69
Servicios orientados hacia la economía circular	69
La gestión sostenible del ciclo del agua	69
Residuos y sostenibilidad	76
Liderando el cambio climático	84
Nuestro respeto a la Biodiversidad	90

5.3. Afianzando el bienestar de nuestro equipo humano	93
Empresa saludable y segura	93
Apostamos por el talento y la calidad en el empleo	103
Impulsamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación	112
5.4. Sercomosa de la mano de la sociedad	117
Nuestro compromiso con el uso racional de los recursos.....	117
Concienciamos sobre el ahorro de agua	121
5.5. Aseguramos un comportamiento respetuoso con los clientes	123
Buscamos la eficiencia en nuestros servicios	123
La mejora continua en las tecnologías utilizadas	128
5.6. Nuestro compromiso con las empresas suministradoras.....	135
 ANEXOS	
I. Perfil de la memoria	137
II. Índice GRI.....	138



1. PRESENTAMOS NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

1.1. Carta de la Presidenta

Somos conscientes de que apostar por la sostenibilidad es garantizar el futuro de Sercomosa, y para informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes, que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

El **Global Reporting Initiative (GRI)** es el marco universal de elaboración de memorias de sostenibilidad más conocido y reputado, que favorece la accesibilidad y la comparabilidad de la información y, por consiguiente, mejora la calidad de la información para que los grupos de interés tomen las decisiones pertinentes. Por ese motivo es el marco usado, no sólo en la presente memoria, sino también en las memorias de los anteriores años.

Esta tercera memoria de sostenibilidad que presentamos, a través de los estándares GRI, da respuesta al nuevo formato de presentación de memorias, obligatorio para todos los informes que se publiquen a partir del 1 de julio de 2018.

La elaboración de nuestro informe de sostenibilidad, de conformidad con los **Estándares GRI, opción Esencial**, aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas relevantes de Sercomosa, de los impactos relacionados y de cómo los gestionamos, situando la información en orden diferente respecto a los informes anteriores, basados en la Guía G4, pero no presenta cambios significativos en la lista de temas destacados con respecto a memorias anteriores.

Quiero destacar que este 2018 ha sido el punto de partida de una de las principales apuestas de Sercomosa: **liderar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, tanto en nuestro sector como en el municipio de Molina de Segura.

Sercomosa renueva así su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor alianza mundial de carácter público-privado en materia de sostenibilidad.

Para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad de Molina de Segura allí donde actuamos, hemos adoptado, este 2018, una serie de medidas nuevas gracias, fundamentalmente, a la mejora en la situación económica de SERCOMOSA. Dándo estabilidad a la plantilla; reduciendo la deuda en 6,4 millones; y obteniendo un resultado favorable de 3,7 millones de euros, frente a las pérdidas de más de 600.000 euros del ejercicio anterior. Con una generación de beneficios de un 13,88%.

Siguimos en la línea de consolidación de la empresa, con unos resultados positivos de más de 600.000 eur de beneficio neto, creando empleo de calidad

y **mejorando día a día la calidad de los servicios públicos** con nuevas inversiones en equipos.

Resultados excelentes en lo económico que ofrecen a futuro un escenario de estabilidad a la compañía y que servirán para conseguir el tercer objetivo, el de **mejorar los servicios públicos** que SERCOMOSA presta y que pretendemos conseguir con las medidas que estamos desarrollando.



Hemos renovado nuestro **Plan de Igualdad** de la empresa, dando cumplimiento al compromiso de Sercomosa con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Destacando que desde Sercomosa asumimos los principios y exigencias de la nueva legislación en materia de contratos del Sector Público, para lo cual contamos con un **portal web de transparencia**, cuyo objetivo es informar a la ciudadanía de la ejecución de los compromisos en materia de transparencia. También hemos empezado a trabajar en el desarrollo de un **Modelo de Prevención Penal o Programa de Cumplimiento**, que deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la empresa el próximo año 2019. Dentro de este compromiso, nos proponemos revisar el actual **Código Ético** de la empresa para incorporarlo, actualizado, al Programa de Cumplimiento que se está desarrollando.

Esther Clavero Mira

Alcaldesa – Presidenta de Sercomosa

1.2. Carta del Director Gerente

El 2018 ha sido un año rico en novedades e iniciativas empresariales, con una importante incidencia no sólo en la propia organización de Sercomosa, sino también en los servicios que prestamos en el municipio de Molina de Segura, afianzando un posicionamiento que nos permite continuar avanzando por el camino de ejercicios anteriores, como empresa socialmente responsable.

Apostamos por una política empresarial que se rija por 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 las personas trabajadoras y buscando siempre una mejora continua de sus condiciones de trabajo, tal y como se refleja en su sistema integrado de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, implantado en abril de este año. También contamos con un **Informe de Siniestralidad** que nos permite disponer de un diagnóstico previo en índices de siniestralidad para poder actuar en su prevención.

Como punto de partida, contamos con un **estudio de materialidad**, realizado en el año 2015 y que hemos empezado a actualizar este año, que ha formado parte del proceso de preparación del presente informe, facilitando, no solo la identificación de nuestros grupos de interés, sino también sus preocupaciones clave, lo que nos ha permitido identificar los temas relevantes o materiales sobre los que informar.

Hay dos logros alcanzados este 2018 de los que nos sentimos verdaderamente satisfechos: nuestro **proceso de digitalización** y nuestro **proceso de modernización**.

La necesidad de un modelo de negocio digital, ligado al plan estratégico de la dirección, es una de las principales apuestas de Sercomosa para los próximos años. Este reto nos lleva a realizar un análisis pormenorizado de nuestros servicios y así evaluar las diversas soluciones para lograr satisfacer las demandas de los clientes y del mercado en el que nos movemos (trazabilidad, tiempo de respuesta, historico de actuaciones, geolocalización de equipos, aseguramiento de la calidad en la cadena de suministros, etc...)

Dentro del proceso de digitalización de Sercomosa, también apostamos por la renovación de nuevos sistemas que permitirán optimizar tanto los procesos en la empresa, como los recursos disponibles.

En materia de Innovación, Sercomosa ha participado con Acciona Construcción en el marco del proyecto europeo 737884-STILORMADE que cuenta con cofinanciación de la Unión Europea dentro de la convocatoria Horizon 2020. Se trata de analizar el comportamiento de módulos fotovoltaicos para generación eléctrica como fuente de alimentación para farolas solares de alumbrado público.

además de los 60 proyectos desarrollados con una inversión de más de 600.000 €, mencionar el premio al proyecto LIFE SIAMEC en el Congreso YWP 2017, así como la participación en tres proyectos financiados por la Unión Europea, a través del programa LIFE, SIAMEC y ENRICH, y el H2020, MAGNITUDE.

Otra de las mejoras tecnologías hacia nuestros clientes, que ha tenido una gran aceptación, ha sido el **proceso de descentralización** de servicios municipales,



lo que refuerza nuestro planteamiento de la necesidad de seguir acercando los servicios a los distintos barrios, pedanías y urbanizaciones.

Concluyo agradeciendo a todas y cada una de las personas que han colaborado para que lo que hemos hecho haya sido posible: ser una empresa sostenible que cumple con su vocación de servicio en un mundo que evoluciona y demanda cambios continuos.

Adema, los resultados de este informe reflejan el espíritu de superación y mejora vigente en la empresa, así como una cultura que promueve valores que hacen que nos sintamos orgullosos de pertenecer a ella.

Francisco Aguado Jiménez

Director Gerente



2. CONOCE SERCOMOSA

2.1. Quiénes somos

Servicios Comunitarios de Molina S. A. es una empresa participada con capital público-privado, catalogada como gran empresa.

SERCOMOSA, es el nombre comercial bajo el cual desempeñamos nuestra actividad, destinada a satisfacer las demandas de nuestro principal cliente: El Ayuntamiento de Molina de Segura, y contamos con certificado del Registro de Marcas y Patentes para uso legítimo de nuestra marca en las actividades que desempeñamos.

El 18 de julio de 1.990 se funda la empresa con 14 socias/os/ trabajadoras/es 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 socias/os/trabajadoras/es.

Nuestra actividad empresarial 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 nuestra sede o Centro Logístico, no disponiendo de actividades fuera de España.

Nuestra sede principal se ubica en el Polígono Industrial La Estrella de Molina de Segura, denominada Centro Logístico. Se inauguró el 18 de noviembre de 2005 por el Alcalde de Molina de Segura, D. Eduardo Contreras Linares, y es la base de operaciones de la gran mayoría de servicios ofrecidos por SERCOMOSA.



El gran avance empresarial que hemos experimentado estos últimos años, ha hecho necesario la incorporación de infraestructuras que hacen más eficiente la actividad de la empresa, entre las que encontramos:

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



- **Centro Medioambiental:** Ubicado en Camino del Matadero s/n, junto al río Segura, y en cuya sede se encuentra el laboratorio de calidad de las aguas de consumo, aguas continentales (fuentes ornamentales, piscina, etc.), y aguas residuales (vertidos, riego agrícola y de parques y jardines públicos con aguas regeneradas).



- **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 Zoon sanitario 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.



PISCINA SANTIAGO VIDAL		
Número de plazas ofertadas	1.300	1.278
Número de plazas ocupadas	1.140	1.103
Porcentaje de ocupación	88%	87%

Tabla 1

Actualmente la distribución del accionariado de SERCOMOSA se compone de:

Ayuntamiento de Molina de Segura	3.839.883,84 €	51,04 % del Capital Social
Acciona Agua Servicios, S.L	3.631.334,96 €	48,27 % del Capital Social
Autocartera Sercomosa	81.109,00 €	0,69 % del Capital Social

Tabla 2

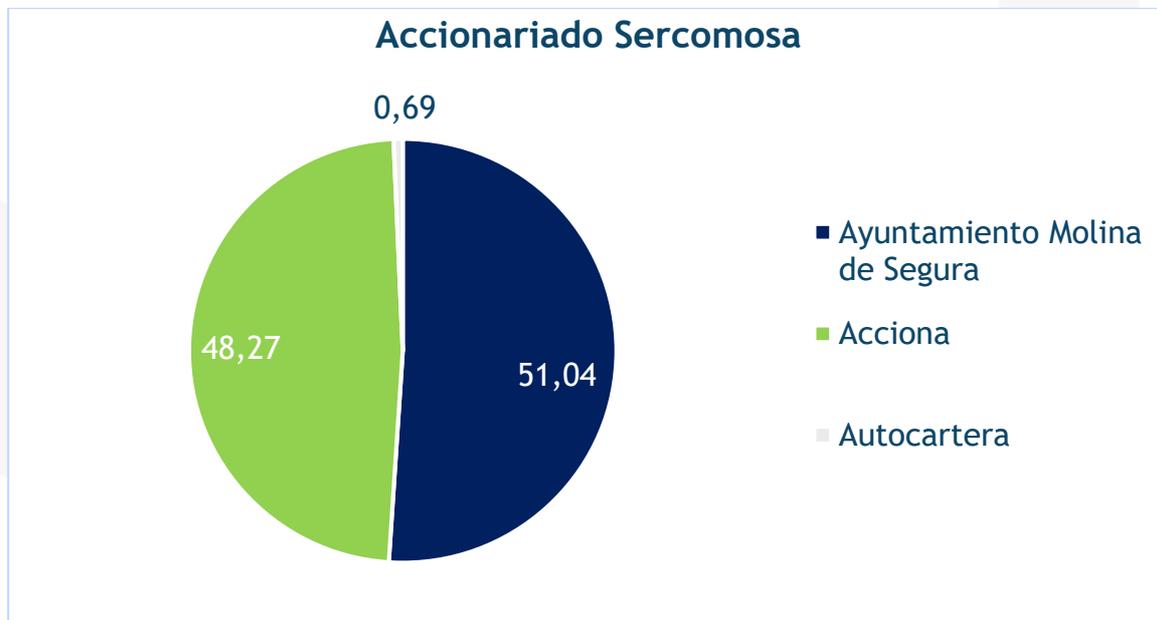


Tabla 3

2018 ha supuesto una mejora en la situación económica de SERCOMOSA. Resultados excelentes en lo económico que ofrecen a futuro un escenario de estabilidad a la compañía y que servirán para mejorar los servicios públicos que prestamos:

- ✓ El **importe neto de la cifra de negocios** de 2018 ha aumentado hasta los 24,48 millones de euros, un 2,33% más que el año pasado, y el resultado después de impuestos asciende a 614.188 euros.

- ✓ Este año se ha reducido la **deuda** en 6,4 millones, arrojando un resultado favorable de 3,7 millones de euros, frente a las pérdidas de más de 600.000 euros del ejercicio anterior.
- ✓ Generación de **beneficios** de un 13,88%, mientras que en el año 2015 y 2016 hubo pérdidas de -2,24% y -1,85% respectivamente.

Como garantía de gestión eficiente, Sercomosa refuerza su **capacidad de autofinanciación**, al aumentar las reservas en más de 300.000 euros, llegando los fondos propios a 11,29 millones de euros, necesarios para continuar con nuestro plan de inversiones, gracias a una distribución de beneficios que destina el 50% a reservas y el otro 50% a dividendos.

Los ingresos netos totales este año 2018 ascienden a 25.838.814,85 €, en base a estas cinco grandes operaciones

Composición cifra de negocio por grandes operaciones	24.486.828,31 €
Concesión administrativa agua y alcantarillado	11.051.162,09 €
Contratos de prestación de servicios Ayto. Molina de Segura	5.908.802,23 €
Contrato de recogida de residuos sólidos asimilables a urbanos	4.766.721,72 €
Contrato de gestión y explotación de la Piscina Santiago Vidal	385.344,95 €
Contrato de gestión y explotación de EBARs	618.570,61 €
Otros clientes	1.756.226,71 €
Otros ingresos	1.351.986,54 €
Otros ingresos de explotación	23.155,38 €
Imputación de subvenciones	30.882,00 €
Reversión deterioro créditos y provisiones	406.730,91 €
Ingresos excepcionales	592.571,95 €
Ingresos financieros	298.646,30 €

Tabla 4

Capitalización desglosada en términos de deuda y capital

Pasivo no corriente	7.005.989,55 €
Pasivo corriente	5.557.468,90 €
Fondos propios	11.730.429,80 €
Activos totales	24.293.888,25 €

Tabla 5

2.2. A qué nos dedicamos

La actividad de SERCOMOSA, prestación de servicios públicos, está destinada a satisfacer las demandas de nuestro principal cliente: el Ayuntamiento de Molina de Segura. Actualmente, gestionamos un total de 8 servicios públicos del término municipal de Molina de Segura:

Servicios urbanos de Molina de Segura

Ciclo integral del Agua, Recogida de Residuos Sólidos Urbanos, Limpieza Viaria, Mantenimiento de Jardines, Mantenimiento de Alumbrado Público & Señalización Viaria y Facility Services.

Entre las actividades que desarrollamos relativas a la prestación de servicios públicos, cabe destacar:

- 1 Abastecimiento y Distribución de Agua de Consumo
- 2 Alcantarillado y Pluviales
- 3 Gestión de EBARs de Esamur

- 4 Recogida de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)
- 5 Ecoparque
- 6 Limpieza Viaria
- 7 Limpieza de Edificios
- 8 Jardinería y Medio Natural
- 9 Alumbrado público
- 10 Señalización Viaria Horizontal y Vertical
- 11 Servicio de Actuación Inmediata (SAI)
- 12 Centro Zoonosanitario y recogida de perros
- 13 Gestión de la Piscina Municipal Santiago Vidal

La estrategia que utilizamos en nuestra actividad habitual, es decir, la prestación de servicios públicos, la enfocamos como gestión integral, con el fin de convertirnos en una empresa eficiente para este Ayuntamiento.

En base a este compromiso, tenemos establecidos los siguientes principios básicos de actuación:

- Concienciar y divulgar la política del Sistema Integrado de Gestión a todos los miembros de la organización, nuestros clientes y a todas las partes interesadas.
- Asegurar la satisfacción de nuestros grupos de interés situándolos siempre en el marco de todas nuestras actuaciones.
- Priorizar el papel del personal de la empresa como su principal activo, estableciendo el firme compromiso de prevenir daños y deterioros de su salud y adaptarse a cualquier riesgo al que puedan exponerse, sea cual sea su naturaleza o magnitud.
- El respeto al medio ambiente como principio de actuación inherente a todas nuestras actividades utilizando los recursos naturales, materias primas y energía que sean necesarios de una forma responsable.

- Adoptar las medidas necesarias para prevenir la contaminación, reduciendo y controlando la generación de contaminantes y residuos, así como el impacto que producen sobre el medio.
- Establecer los objetivos gestión y actuar siempre bajo el marco de la mejora continua de nuestro sistema integrado, buscando la máxima eficiencia de los servicios prestados.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la prestación de los servicios, así como aquellos otros requisitos que la organización suscriba.
- Integración del sistema de gestión como una parte fundamental en todas nuestras actividades, así como la implicación de todos y cada uno de los trabajadores garantizando su participación, formación e información necesaria para el desempeño de sus funciones.

2.3. Cómo nos organizamos

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

El Consejo de Administración confiere poderes generales al Director Gerente, y específicos a los Gerentes del Área Financiera y RR.HH. Por su parte, el Director Gerente, para la gestión de los servicios, autoriza al resto de miembros que componen el Consejo de Dirección, siendo el máximo órgano de gobierno informado de forma directa por el Director Gerente.

Composición del Consejo de Administración:



5 Miembros



4 Miembros

Miembros:

PRESIDENTA	Esther Clavero Mira, Alcaldesa Ayto. Molina de Segura	
SECRETARIO NO CONSEJERO	Joaquín García Alonso, Ayto. Molina de Segura	
ASISTENTES NO CONSEJEROS	INTERVENTOR	Juan Fco. Sánchez Martínez, Ayto. Molina de Segura
	DTOR. GERENTE	Francisco Aguado Jiménez, Sercomosa
VOCALES	Sonia Carrillo Mármol, Ayto. Molina de Segura Francisco Cano García, Ayto. Molina de Segura José de Haro González, Ayto. Molina de Segura Jaime León Jover Medina, Ayto. Molina de Segura Silvia Garcés Martínez, Acciona Alejandro Font Cañas, Acciona David Serrano Pérez, Acciona Arturo Albaladejo Ruiz, Acciona	

Tabla 6

Características:

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

Aprobación de las cuentas anuales

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

Las cuentas anuales del ejercicio 2018 han sido aprobadas por unanimidad y auditadas por expertos independientes con informe favorable.

Política de remuneración

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

No se recurre a consultores y la forma de determinar la remuneración se basa en el cumplimiento de aquellas políticas estratégicas generales: únicamente se remunera la asistencia a los Consejos.

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

Respecto al **nivel ejecutivo**, ejercido por el Director Gerente, quien, a su vez, delega en los miembros del Comité de Dirección, la responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales recae:

TEMAS ECONÓMICOS	Gerente del Área Financiera
TEMAS AMBIENTALES	Gerente de Medio Ambiente
TEMAS SOCIALES	Gerente de RR.HH.

Tabla 7

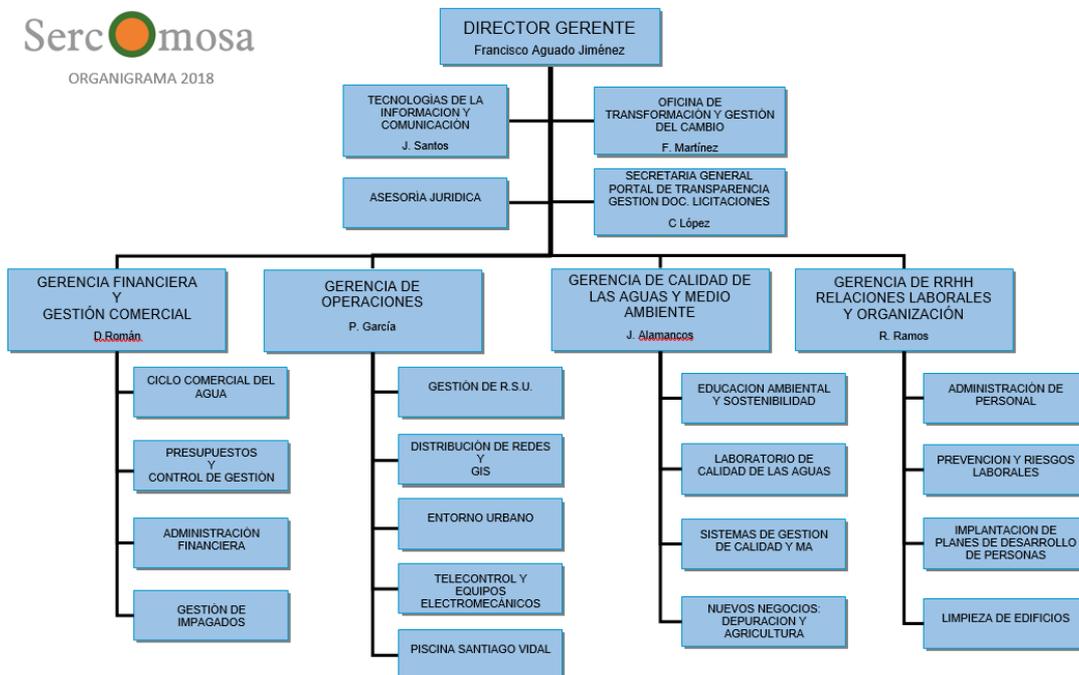


Tabla 8

Respecto a la **estructura laboral**, actualmente contamos con una plantilla de 375 trabajadoras/es, cuya estructura, desagregada por sexo, edad y nacionalidades, recogemos en los siguientes cuadros.

EMPLEO	Año 2017			Año 2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº total Empleadas/os	237	127	364	227	148	375
Empleadas/os con discapacidad	19	5	24	19	6	25
Empleadas/os con contrato indefinido	196	116	312	197	115	312
Empleadas/os con contrato temporal	41	11	52	30	33	63
Empleadas/os con jornada completa	194	57	251	183	66	249
Empleadas/os con jornada parcial	50	77	127	44	148	192

Tabla 9

EDAD	Año 2017			Año 2018		
	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres	total
Nº empleados < 30 años	17	3	20	17	8	25
Nº empleados de 30 – 50 años	118	54	172	116	77	193
Nº empleados > 50 años	109	77	186	94	63	157

Tabla 10

NACIONALIDADES	Año 2017			Año 2018		
	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres	total
española	235	126	361	225	147	372
europaea	0	0	0	0	0	0
extracomunitaria	2	1	3	2	1	3

Tabla 11

2.4. Nuestros reconocimientos y certificaciones

Somos conscientes de la importancia de la Calidad, el Medioambiente y la Prevención de Riesgos Laborales en la prestación de nuestros servicios, por lo que para ofrecer de manera sostenible y eficiente soluciones a las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés, hemos implantado en abril de 2018 un sistema integrado de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

En **materia medioambiental**, a finales de 2018, el laboratorio de Sercomosa se adaptó, mediante Auditoría de Certificación de ENAC, a la versión 2017 de la UNE-EN ISO/IEC 17025, pasando de la versión 2005 a la 2017, sin agotar el período transitorio de tres años para su adaptación. El resultado de la auditoría ha sido en general satisfactorio. Quedando pendientes de recibir el acuerdo de la Comisión de Acreditación para conocer el nuevo período de validez de la Acreditación.

Este año se han realizado por parte de ENAC, 3 auditorías de seguimiento (períodos de 18 meses) y una auditoría de reevaluación (ciclos de 4 años). En todas las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de SERCOMOSA, no se han producido desviaciones que pudieran haber puesto en peligro el mantenimiento del Sistema de Gestión Certificado/Acreditado por la organización:

UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos

Entidad Certificadora: **AENOR**

Fecha de Certificación: 12 de julio de 2002

Fecha última emisión certificado: 3 de septiembre de 2018

Fecha de expiración del certificado: 3 de septiembre de 2021

En el mes de julio realizamos la auditoria trienal de certificación.

UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental: Requisitos con orientación para su uso

Entidad Certificadora: **AENOR**

Fecha de Certificación: 27 de septiembre de 2006

Fecha última emisión certificado: 3 de septiembre de 2018

Fecha de expiración del certificado: 3 de septiembre de 2021

En el mes de julio realizamos la auditoria trienal de certificación.

OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Entidad Certificadora: **AENOR**

Fecha de Certificación: 6 de junio de 2014

Fecha última emisión certificado: 3 de septiembre de 2018

Fecha de expiración del certificado: 12 de marzo de 2021

En el mes de julio realizamos la auditoria trienal de certificación.

UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración

Entidad Acreditadora: **ENAC**

Fecha de Acreditación: 6 de septiembre de 2013

Fecha última auditoría: 27 de noviembre de 2018



Además, en el mes de noviembre, realizamos una **auditoría para la optimización energética de la infraestructura de alumbrado público** en Molina del Segura, que nos ha permitido mejorar el servicio y seguir trabajando para que molina de segura sea cada vez una ciudad más sostenible.

En materia de prevención de riesgos laborales, disponemos de un **Informe de Siniestralidad** del año 2018 (Código de verificación: CP19-2b806310-497b-11e9-bbc7-7590a751b30c URL de verificación: <https://www.ibermutuamur.es/veridoc>), a fin de disponer de un diagnóstico previo en índices de siniestralidad para poder actuar en su prevención.

Por último, cabe mencionar que en 2018 renovamos nuestro **Plan de Igualdad** de la empresa, dando cumplimiento al compromiso de Sercomosa con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

2.5. Nuestras alianzas

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.

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.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

- Principios de la Gobernanza del Agua de la OECD:** La Coalición Mundial para la Buena Gobernanza del Agua reúne a más de 130 defensores que apoyaron los Principios de la OECD sobre la Gobernanza del Agua. 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 OECD proporcionan los 12 puntos imprescindibles para que los gobiernos diseñen e implementen políticas de agua efectivas, eficientes e inclusivas, en una responsabilidad compartida con la gama más amplia de partes interesadas. Fueron desarrollados utilizando un enfoque de múltiples grupos de interés dentro de la Iniciativa de Gobernabilidad del Agua de la OECD y respaldado por Ministros en la reunión del Consejo Ministerial de la OECD el 4 de junio de 2015. Desde su adopción, los Principios han sido aprobados por 42 países y más de 140 grupos de interés.



- Declaración internacional del sector del agua urbana contra el “monstruo de las cloacas” promovida por AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento):** SERCOMOSA es firmante de

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

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.

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



 <p>PAPEL HIGIÉNICO HÚMEDO 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>DESECHABLES 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>BIODEGRADABLES Nada más lejos de la realidad. No solo porque contengan fibras sintéticas, sus ingredientes inhiben además la descomposición natural de la celulosa por microorganismos.</p>
<p>OCU-Compra Maestra 419 • noviembre 2016</p>  <p>LO QUE</p>	 <p>NO</p>	 <p>SE VE</p>

Además de estas iniciativas a las que nos suscribimos, también pertenecemos a asociaciones relacionadas con nuestro sector de actividad, así como otras relacionadas con nuestra estrategia empresarial en materia de Sostenibilidad, destacando como más relevantes:

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



3. CREAMOS VALOR DE FORMA SOSTENIBLE

3.1. Principales logros 2018

PROCESO DIGITALIZACION

La necesidad de un modelo de negocio digital, ligado al plan estratégico de la dirección, es una de las principales apuestas de Sercomosa para los próximos años.

En SERCOMOSA estamos convencidos de la necesidad de adoptar un modelo de negocio digital para ser palanca de progreso ante la actual evolución tecnológica del sector empresarial. Este reto nos lleva a realizar un análisis pormenorizado de nuestros servicios y así evaluar las diversas soluciones para lograr satisfacer las demandas de los clientes y del mercado en el que nos movemos.

Fruto de este compromiso, en el año 2017, aprobamos un plan director de sistemas, que actualizamos anualmente, en el que recojemos, no sólo la digitalización de la empresa, sino también la renovación de nuevos sistemas que permitirán optimizar tanto los procesos en la empresa, como los recursos disponibles. Dentro de nuestro proceso de digitalización, como logros alcanzados este 2018, encontramos, entre otros:

- **El portal de factura electrónica de Sercomosa.** Desde este portal, la ciudadanía podrá acceder a sus facturas para consultarlas y descargarlas.

PORTAL DE FACTURA ELECTRÓNICA

*nos renovamos
para ti*



■ **Plataforma de Licitación Electrónica.**

SERCOMOSA pasa a ser la primera empresa mixta de la Región de Murcia que ha puesto en marcha una Plataforma de Licitación Electrónica, con el objeto de facilitar y simplificar la realización de los trámites en materia de contratación pública, mejorando así la eficiencia, el ahorro de costes y la transparencia en la contratación pública.

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

En SERCOMOSA hemos entendido esta obligación legal como una oportunidad de mejora de los procedimientos internos a la vez que se obtienen beneficios inmediatos. Ejemplos de esto son:

- la eliminación del papel
- la reducción de los desplazamientos

- el ahorro de espacio físico para labores de archivo

Y es que el documento electrónico permite una mejor custodia, preservación e integridad, permitiendo el acceso a la documentación exclusivamente a las personas autorizadas para ello, consiguiendo un ahorro de tiempo en la gestión administrativa.

A partir de este momento, las empresas que quieran participar en los procesos de contratación pública en SERCOMOSA tendrán que presentar sus ofertas de forma totalmente electrónica a través de internet, en la dirección <http://licitaciones.sercomosa.es/>

PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA

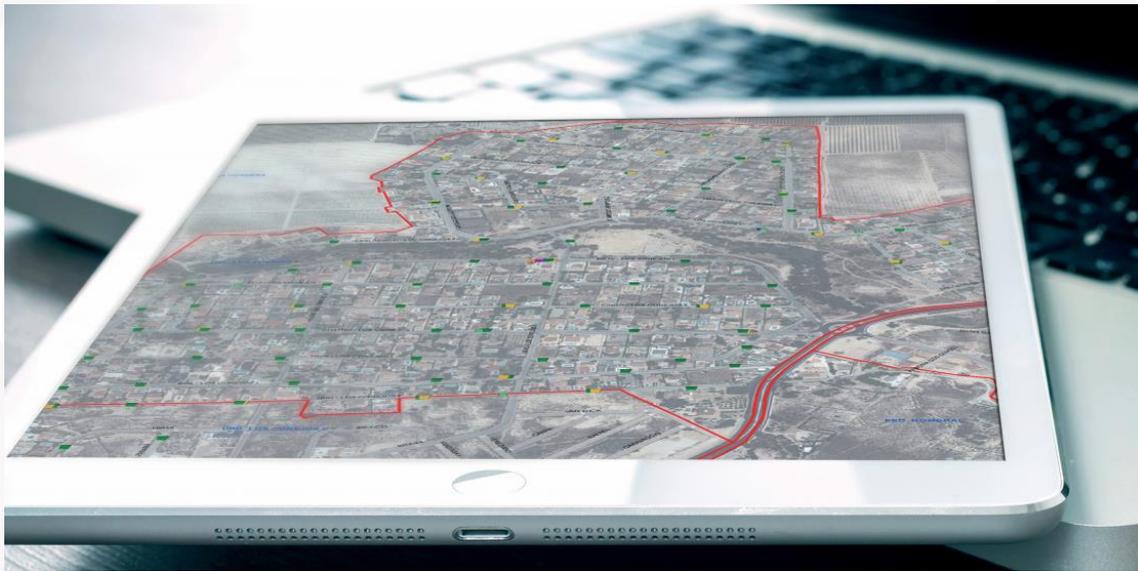
*nos renovamos
para ti*



- Incorporación de las **últimas tecnologías** disponibles en el mercado para este sector (software, equipos de detección y localización fugas, cámaras de tv para detección de averías y consumos no autorizados, registradores de caudal y presión, etc.). Como resultado de esta apuesta por la digitalización, hemos desarrollado:
- **Un Sistema de Información Geográfica**, que nos permite optimizar la toma de datos y gestión de la información, permitiendo el almacenamiento de datos en

una única geodatabase, que puede ser integrada con los demás sistemas corporativos.

Esta herramienta, si bien nace orientada al Abastecimiento de Agua de Consumo, Alcantarillado y Pluviales de Molina de Segura, tenemos intención de ampliarla, en los próximos años, al resto de servicios públicos gestionados en la ciudad, entre los que se encuentran la recogida de residuos, jardinería, alumbrado público o limpieza viaria, entre otros.



- **Una sectorización hidráulica de toda la red de abastecimiento**, para el control de los caudales distribuidos. Contamos con una cartografía detallada del trazado de las redes de alcantarillado y pluviales del municipio, formado por colectores, pozos de registro e instalaciones de bombeos.
- **Un sistema de Telecontrol y Telemando**, que permite un control de las instalaciones en tiempo real y anticipar las actuaciones y conservación y mantenimiento para evitar vertidos.



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

PROCESO DE MODERNIZACIÓN

Como hemos indicado anteriormente, y dentro del proceso de digitalización de Sercomosa, también apostamos por la renovación de nuevos sistemas que permitirán optimizar tanto los procesos en la empresa, como los recursos disponibles. Fruto de este compromiso, hemos desarrollado:

- **Nuestro compromiso con la calidad del agua**

En Sercomosa llevamos la gestión del agua potable y del de alcantarillado en Molina de Segura desde hace más de 17 años, realizando controles de calidad del agua para asegurar los abastecimientos a la población, como uno de nuestros principales y prioritarios compromisos.

En el año 2014, y como fruto de nuestra responsabilidad en el control de calidad del agua en redes de distribución, apostamos por tener equipos de multiparametrización en continuo.

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

Por ello, estamos desarrollando un sistema de monitorización de calidad del agua más riguroso, a través de un Plan Sanitario del Agua (PSA), que nos permita obtener datos de calidad del agua remotamente de forma autónoma cada 30 minutos, ahorrando en desplazamientos y personal, además de disponer de alarmas.

El objetivo es que estas estaciones multiparamétricas nos ayuden a la hora de tomar decisiones y gestionar el riesgo de nuestro abastecimiento, y que puedan estar implantadas a principios de 2019.

Un nuevo sistema de recogida de residuos sólidos urbanos (RSU) que incorpora una tecnología para la modernización de la planificación, gestión y control de los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria.

La renovación de la flota se está realizando de forma planificada, con la última tecnología en cuanto a más funcionalidades, articuladas para mejor maniobrabilidad, bajas emisiones y consumos mínimos de agua. Todo este sistema se acompañará de equipos de control para optimizar las rutas.



El proyecto cuenta con dos fases: La primera fase ha quedado completada el presente año, y ha conllevado la realización de una consultoría funcional para conseguir la mejor puesta en marcha de la Plataforma, que se desarrollará a finales de este año y el próximo 2019. Este año, en Sercomosa hemos trabajado en:

- Incorporar un sistema de recogida Bilateral, el primero en la Región de Murcia, con los nuevos contenedores metálicos integrados en el entorno urbano, mucho más amigables, silenciosos en la descarga, con posibilidad de colocarse en ambos lados de la calle y recogerse en el mismo sentido de circulación del camión.
- Anteproyecto de soterramiento de nuevos contenedores en distintos puntos de la ciudad, que complementará al sistema actual hidráulico, con los contenedores bilaterales.
- Renovar la señalización horizontal en las principales calles de Molina de Segura.



■ **Nuevas farolas sostenibles**

Como consecuencia de la auditoría para la optimización energética de la infraestructura de alumbrado público que hemos realizado en el mes de noviembre, hemos renovado 21.000 farolas con tecnología led y hemos puesto en marcha un sistema compuesto por 4 farolas alimentadas por energía solar fotovoltaica de última generación.

PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN

Otra de las mejoras tecnológicas hacia nuestros clientes, que ha tenido una gran aceptación, ha sido el proceso de descentralización de servicios municipales, lo que refuerza nuestro planteamiento de la necesidad de seguir acercando los servicios a los distintos barrios, pedanías y urbanizaciones.

3.2. Proyectos especiales

“AGUA DEL GRIFO”

A pesar de que disponemos de pocas quejas relacionadas con la calidad del agua (1 al mes aproximadamente) y de la exhaustiva labor que desarrollamos en garantizarla, creemos conveniente realizar campañas de concienciación sobre las ventajas del consumo de “agua del grifo”.

Este año hemos lanzado campañas para fomentar su consumo frente al agua embotellada en nuestro canal de twitter Sercomosa News, y estamos organizando la campaña “Yo bebo agua del grifo” a realizar el próximo año, coincidiendo con el día internacional del agua, donde se desarrollarán diferentes actividades para la población del municipio.

¿Sabías que por el precio de 1 litro de agua embotellada puedes beber unos 250 litros de agua del grifo?

¿Sabías que ...? Si una persona consume 1,5 litros de agua al día, y contando que cada botella de litro y medio suele contener aproximadamente la cantidad de 40,3 gramos de plástico, al año está generando 14,7 kg de residuos plásticos
#ReducePlástico con #AguadelGrifo



DIA MUNDIAL MEDIO AMBIENTE

el día 5 de junio nos sumamos, junto con el Ayuntamiento de Molina de Segura, a la conmemoración de las Naciones Unidas del Día Mundial del Medio Ambiente para aumentar la conciencia medioambiental, y fomentar la acción global en la protección del medio ambiente.

Realizamos una exhibición sobre la recogida selectiva de residuos, que, con el lema “Tú separas, nosotros recogemos, Todos reciclamos”, mostramos el funcionamiento de un importante eslabón en el proceso del reciclaje.

Dentro de esta acción, propusimos al público reflexionar sobre el impacto de nuestras acciones y hábitos en el medio ambiente, invitándoles a calcular su huella de carbono.



PREVENCIÓN DEL MOSQUITO TIGRE

Los mosquitos son probablemente la plaga de más notoriedad entre los artrópodos de interés en Salud Pública. Producen molestas picaduras y tienen mucha facilidad para colonizar cualquier masa de agua estancada, donde se reproducen en forma de larvas, antes de transformarse en el insecto volador que todos conocemos.

Las hembras de los mosquitos aprovechan las aguas estacadas para poner huevos. En cada puesta, el número de huevos oscila alrededor de los 200. De estos huevos saldrán las larvas, que más tarde se transformarán en pupas, de las cuales, a su vez, saldrán los mosquitos en estado adulto, dispuestos a picarnos con el fin de obtener el alimento necesario para realizar nuevas puestas.

Aunque el consistorio molinense realiza campañas de desinsectación contra mosquitos de forma continuada a lo largo de todo el año, para obtener unos resultados aún más satisfactorios es necesaria la colaboración ciudadana, con el fin de evitar la proliferación de estos insectos en el interior de las propiedades.

Desde el año 2017 colaboramos con el Ayuntamiento de Molina de Segura en la campaña de información contra el mosquito tigre. Las recomendaciones son las siguientes:

- 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, etc.
- 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.

El día 1 de noviembre, lanzamos una campaña específica para controlar al mosquito tigre en el cementerio.

Controlemos al mosquito tigre**Sigue estos consejos para evitarlos en el cementario**

Los cementerios son lugares con alto riesgo de presencia de mosquito tigre. Para evitar la cría de larvas de mosquito tigre, le rogamos que **retiren el agua estancada de los recipientes**, ya que son lugares de puesta de huevos del mosquito tigre.

**Evita las pequeñas acumulaciones de agua****Evitar colocar agua en pequeños recipientes como jardineras, floreros...**Hacer uso de las **esponjas empapables** para mantener la humedad.**gracias**T. 968 388 520
Inspeccionsanidad@molinadesegura.es**"MOLINA RESPIRA"**

Para mejorar la calidad del aire, colaboramos con El Ayuntamiento de Molina de Segura en la campaña #MolinaRespira, para fomentar la colaboración ciudadana en el reciclaje.

Con #MolinaRespira se pretende mostrar a la ciudadanía los beneficios que tiene el reciclaje para el medio ambiente, haciendo reflexionar sobre la importancia que tienen pequeños gestos como la separación selectiva para prevenir problemas ambientales a nivel local y global. Con cada envase que reciclamos

en el contenedor amarillo, contribuimos a mejorar la calidad del aire que respiramos, ya que reducimos emisiones de CO₂, además de ahorrar materias primas y energía.

Esta campaña se inició en el año 2017, si bien este año apostamos por dar más visibilidad a las acciones de sensibilización que desarrollamos, llevándolas a la calle y mostrando a la ciudadanía la importancia que tienen pequeños gestos, como la separación selectiva para prevenir problemas ambientales a nivel local y global.

Actividades de información y sensibilización en la calle, y un gran evento para aprender a reciclar y tomar conciencia de la importancia de nuestra colaboración para mejorar el medio ambiente, son las propuestas de esta campaña 2018.

Las propuestas se desarrollaron durante el mes de diciembre con dos acciones informativas en mercadillos y un gran evento educativo. Las dos acciones informativas de calle tuvieron lugar el sábado 1 de diciembre, en el Mercado Semanal del Parque de la Compañía, de 10.00 a 13.00 horas, y el jueves 27 de diciembre, en el Mercadillo de Artesanía de Navidad, en la Plaza de España, de 17.00 a 21.00 horas. Se instaló un punto informativo con ambientación, desde el que se interactuaba con el público con una serie de juegos y dinámicas en torno a la correcta separación de los residuos y a la relación entre reciclaje y calidad del aire.

El evento Molina Respira tuvo lugar el sábado 15 de diciembre, de 17.00 a 21.00 horas, en la Plaza de la Región Murciana y Paseo Rosales. Molina Respira constaba de diferentes espacios y actividades interactivas y de animación que pretendía concienciar a partir de la participación. Juegos de reciclaje, pintacaras, taller de instrumentos con materiales reciclados, fotomatón, taller de huerto en casa y un concierto con instrumentos musicales fabricados a partir de materiales reciclados, y más actividades para una jornada en familia donde el reciclaje fue un gran protagonista.

La campaña estuvo presente en la calle a través de la colocación de mupis y cartelería, también en radio y redes sociales.

Además de las acciones dirigidas al público en general, la campaña incluía una oferta de actividades de educación ambiental destinadas a asociaciones ciudadanas con las que se quería profundizar en mensajes como la reducción de emisiones de CO2, además del ahorro en materias primas y energía que supone el reciclaje y la importancia de realizar una correcta separación de los residuos y depositarlos en sus respectivos contenedores de recogida selectiva.

1 DICIEMBRE

Actividad Recicla y Respira. Acción de calle para aprender a reciclar y mejorar nuestro planeta

Lugar Mercado Semanal Molina de Segura

Hora 10,00 a 13,00 h.

15 DICIEMBRE

Actividad Concierto con instrumentos reciclados
Jam Session del reciclaje
Exposición de huerto urbano y taller de trasplante de plantas
Pintacaras
Fotomatón del reciclaje
Juegos del reciclaje
Show de magia

Lugar Paseo Rosales, Plaza de la Región Murciana, Molina de Segura

Hora 17,00 a 21,00 h.

27 DICIEMBRE

Actividad Recicla y Respira. Acción de calle para aprender a reciclar y mejorar nuestro planeta

Lugar Plaza de España Molina de Segura

Hora 17,00 a 21,00 h.

Molina RESPIRA

#MOLINARESPIRA

SOLO RESPIRAMOS AIRE. RECICLA CADA BOTELLA DE PLÁSTICO

SERCOMOSA SOLIDARIA

Este año 2018, y dentro de nuestra política en responsabilidad social corporativa, contemplamos mecanismos de acción social con los colectivos más desfavorecidos, cuyo objetivo es la equidad y la solidaridad social; así como acciones de patrocinio y mecenazgo que fomenten la cultura del municipio. Como políticas de acción social, en el año 2018 hemos desarrollado:

■ **Tarifa Social**

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

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

■ **Actividades gratuitas en la piscina**

Sercomosa ha firmado distintos convenios con asociaciones de Molina de Segura para facilitar y promover el acceso a la piscina de personas con discapacidad, como es el caso del convenio con ASTRADE Asociación para la atención de personas con trastornos generalizados del desarrollo



- **Recaudación benéfica a favor de AFADMOLINA**

El 14 de diciembre de 2018 se procedió a un reparto de flores de Pascua con recaudación benéfica a favor de AFADMOLINA (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias de Molina de Segura)



- **VI certamen de jóvenes intérpretes “VILLA DE MOLINA” 2018**

Colaboración prestada para hacer posible la realización de dicho acontecimiento musical



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

Apoyo económico a la Fundación de Estudios Médicos de Molina de Segura (FEM), cuya finalidad principal es divulgar la ciencia y la biomedicina y, en especial los hábitos saludables de vida y de alimentación, así como el estímulo de vocaciones científicas, ayudando, principalmente a los jóvenes, a superar las dificultades ocasionadas por condicionamientos sociales, familiares, de salud, etc. La extensa e intensa labor que viene realizando esta fundación sin ánimo de lucro, se puede consultar en:

- **Internet:** www.um.es/lafem,
- **Facebook:** [facebook/FemFundaciónEstudiosMedicos](https://www.facebook.com/FemFundaciónEstudiosMedicos),
- **Twitter:** [@FemMolinaSegura](https://twitter.com/FemMolinaSegura).



4. EL COMPROMISO DE SERCOMOSA CON LA SOSTENIBILIDAD

4.1. Diálogo permanente con nuestros grupos de interés

Para establecer un modelo de gestión con los grupos de interés, el primer paso que debemos dar, es la identificación de quienes pueden ser encuadrados dentro de ese modelo.

En este estado inicial, así como en todo el proceso posterior, debemos, cómo así hicimos, involucrar a los distintos departamentos de la organización; desde la alta dirección hasta administración, pasando por compras, recursos humanos, medio ambiente, calidad, prevención y producción.

En base a este compromiso, en el año 2015, llevamos a cabo un estudio de Materialidad con el objetivo de identificar aquellos aspectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que eran relevantes para nuestro negocio y que nos permitió identificar a nuestros grupos de interés de manera sistematizada, estudio que formó parte de nuestras Memorias de Sostenibilidad de 2016 y 2017.

Desde una perspectiva transversal, pudimos identificar todos aquellos grupos que puedan afectar o verse afectados por el desarrollo de nuestra actividad, la prestación de servicios. Realizamos 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:

La clasificación de nuestros grupos de interés, está basada 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, utilizamos 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 valoró y validó los grupos de interés para Sercomosa, incluyendo un criterio interno que pone de manifiesto que esta priorización se corresponde con la realidad del negocio.

Como la participación de los grupos de interés es un proceso en constante evolución, en octubre de 2018, y con la colaboración de la cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, iniciamos un proyecto más ambicioso en materia de RSC, que nos permita, entre otros, disponer de un nuevo esquema de participación de grupos de interés, replanteando el estudio de 2015, y que nos ha dado como resultado, los siguientes:

- Directivos
- Empleadas/os
- Clientes y Consumidores
- Proveedores y Contratas
- Sociedad (Sector Empresarial, Sector Educativo y Tercer Sector)

Tanto el estudio de 2015 como el de 2018 han formado parte del proceso de preparación del presente informe, facilitando, no solo la identificación de nuestros grupos de interés, sino también sus preocupaciones clave, que nos han ayudado a identificar los temas relevantes o materiales sobre los que informar.

4.2. Qué temas son importantes para nosotros

Sercomosa es una empresa con un impacto considerable en la sociedad y en el medio ambiente. Con una plantilla de 375 trabajadores, se ha hecho necesario marcar como línea estratégica la sostenibilidad, dentro del marco de la responsabilidad social.

Gracias al esfuerzo de toda la plantilla, confianza de los clientes, compromiso de directivas/os y respeto por el medio ambiente, se consigue la calidad de los servicios, y de ello deriva la relación activa con nuestros grupos de interés.

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 los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) que aparecen reseñados en el estándar GRI 101: Fundamentos.

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

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

En el año 2015, llevamos a cabo un estudio de Materialidad con el objetivo de identificar aquellos aspectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que eran relevantes para nuestro negocio y que, por tanto, formaron parte de nuestras Memorias de Sostenibilidad de 2016 y 2017.

Este estudio identificó 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 fueron priorizados en función de su alineamiento con la estrategia de la empresa.

Para la priorización de los asuntos materiales se analizaron 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 valoró y validó los asuntos materiales para la entidad, incluyendo un criterio interno que puso de manifiesto que esta priorización se correspondía con la realidad del negocio. De este modo, se determinaron los contenidos relevantes que debía incluir la Memoria de Sostenibilidad 2017.

Ahora bien, como la materialidad es un proceso en constante evolución, en octubre de 2018, y con la colaboración de la cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, iniciamos un proyecto más ambicioso en materia de RSC, que nos ha permitido disponer de un nuevo estudio de materialidad, replanteando el estudio de 2015, y que nos ha dado como resultado, los siguientes temas relevantes o materiales sobre los que informar

Práctica o aspecto valorado	% atribución	
	1º	Transparencia
2º	Ética	13,8
3º	Ley	12,1
4º	Referente Agua	7,1
5º	Diálogo	4,1
6º	Referente RSU	3,3
7º	Eco. circular	3,2
8º	Talento	3,2
9º	Tecnología	3,0
10º	Concienciar agua	2,9

Tabla 12

Tanto el estudio de 2015 como el de 2018 han formado parte del proceso de preparación del presente informe, incorporando, además, otros temas relevantes para este informe, fruto de un análisis de información sectorial, tendencias empresariales, inquietudes sociales y estándares internacionales, dando como resultado las siguientes preocupaciones y temas clave sobre los que informar en la presente memoria de 2018:

Gestión Ética
Cumplimiento Normativo
Transparencia
Economía Circular
Cambio Climático
Biodiversidad
Prevención de Riesgos Laborales
Talento y calidad en el empleo
Formación
Igualdad de oportunidades y no discriminación
Uso racional de los recursos
Concienciación sobre el ahorro de agua
Eficiencia en nuestros servicios
Mejora continua en las tecnologías utilizadas
Empresas suministradoras

Tabla 13

4.3. Nuestra apuesta por los Objetivos para el Desarrollo Sostenible

Sostenible

En el año 2016 entraron en vigor los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, pautas para la Agenda de desarrollo, en donde el papel de las empresas emerge como factor determinante para poder alcanzarlos.

La Agenda 2030 ha situado por primera vez al sector privado como agente clave de desarrollo y coloca sus aportaciones al desarrollo sostenible al mismo nivel que las realizadas por los estados y la sociedad civil. Son 17 objetivos y 169 metas que persiguen básicamente tres cosas:

- Acabar con la pobreza extrema
- Luchar contra la desigualdad y la injusticia
- Combatir el cambio climático



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

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

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

Nuestro compromiso se refleja en las estrategias, modelos, productos, cadenas de suministro, alianzas y operaciones empresariales, con el fin de elevar el nivel y escalar el impacto de las acciones. En el Anexo I del presente informe, índice GRI, hemos realizado una conexión con aquellos aspectos vinculados con los ODS, identificado sobre qué objetivos y metas tenemos capacidad de influencia y así realizar actividades y operaciones para contribuir al desarrollo sostenible. Esta conexión GRI-ODS que realizamos en nuestra memoria 2018, es un primer paso para Sercomosa, y no el último, ya que deseamos profundizar en nuestras acciones y avanzar en una estrategia empresarial basada en los ODS.

5. NUESTRO MODELO DE GESTION RESPONSABLE

5.1. Buen gobierno y gestión ética en Sercomosa

Desde Sercomosa trabajamos siendo conscientes 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.

Por ello, tenemos definidas nuestra Misión, Visión y Valores, habiendo sido formados todas las personas trabajadoras en su contenido e implicaciones en el día a día.

Esta información también está recogida en el “Manual del Empleado/o” que se entrega a las nuevas contrataciones.

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.

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.

Nuestro compromiso con el cumplimiento normativo

Sercomosa considera el buen gobierno como un triángulo, donde en cada uno de los extremos se sitúan: por una parte, el cumplimiento normativo; por otra parte, la dirección y el control; y en el centro estaría la ética.

La última reforma del Código Penal ha introducido por primera vez la responsabilidad en materia penal de todas las empresas por los delitos cometidos en su seno, tanto de los administradores, como de directivos y personas trabajadoras, estableciendo un **Modelo de Prevención Penal o Programa de Cumplimiento**.

Para dar cumplimiento a esta obligación, desde Sercomosa hemos empezado a trabajar en el desarrollo de un Programa de Cumplimiento, que deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la empresa el próximo año 2019. Las líneas generales del Programa de Cumplimiento en el que estamos trabajando serían las siguientes:

- ✓ Revisar el actual **Código Ético** de la empresa para incorporarlo, actualizado, al Programa de Cumplimiento que se está desarrollando. el Código Ético deberá establecer los valores de honestidad, excelencia, responsabilidad social y respecto al cliente, con los que estamos comprometidos.
- ✓ Recoger las **conductas** que deben guiar a toda la organización de Sercomosa: desde su Consejo de Administración a cualquier empleado de la empresa, a través de la definición de las Políticas internas que identifiquen los riesgos en la gestión empresarial y que pudieran derivar delitos en materia penal.
- ✓ Incorporar la figura del **Compliance Officer** (Oficial de Cumplimiento) para realizar las funciones de supervisión y vigilancia del cumplimiento legal y normativo de la empresa.
Este Compliance Officer deberá ser un órgano unipersonal, designado por el Consejo de administración, para garantizar el cumplimiento del Código Ético y sus Políticas internas.
Debido a su cargo estará obligado a operar bajo los criterios de independencia y equidad, preservar la confidencialidad de todos los datos y las actuaciones llevadas a cabo y realizar el seguimiento de todas aquellas actuaciones que pudiesen considerarse contrarias a las normas diseñadas por Sercomosa y las legalmente establecidas.
- ✓ **Canal de Denuncias.** Se desarrollará un canal de denuncias y en caso de que exista un conflicto intereses, la persona mediadora será el Compliance Officer.

Junto con el Programa de Cumplimiento en el que estamos trabajando, Sercomosa se halla en proceso de elaboración de planes de comunicación sobre **anticorrupción** a los miembros de la empresa, socios de negocio o a otras personas identificadas como personas de alto riesgo para casos de corrupción. Aunque no dispone actualmente de procedimientos de evaluación de riesgos de la empresa en materia de corrupción, si existen políticas de obligado cumplimiento (controles, protocolos de justificación de gasto, sistema de

aprobación de gastos de representación, ...) como avance de las políticas de control en los siguientes aspectos:

- prácticas de soborno
- pagos por facilitación
- fraude
- extorsión
- colusión
- blanqueo de capitales
- ofrecimiento o recepción de regalos, préstamos, honorarios, recompensas u otras ventajas para inducir a hacer algo deshonesto, ilegal o que represente un abuso de la confianza
- malversación
- tráfico de influencias
- abuso de poder
- enriquecimiento ilícito
- encubrimiento y obstrucción a la justicia

Para garantizar el cumplimiento normativo, en Sercomosa hemos identificado la normativa existente en las áreas más significativas de la empresa, tal y como se desarrolla en los siguientes apartados, relativos a materia laboral, prevención de riesgos laborales e Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, entre otros.

En **el ámbito medioambiental**, hemos identificado la normativa en materia de agua, energía, emisiones y residuos existente, tanto a nivel industrial, como regional y nacional

MATERIA	A nivel industrial	A nivel regional	A nivel nacional
Agua	R.D. 2060/2008	Decreto 58/1992 Decreto 66/2001, de 14 de septiembre, por el que se regula la formación continuada obligatoria de los manipuladores de alimentos.	Orden de 28 de julio de 1974 (Pliego Prescripciones Técnicas generales tuberías) Orden de 15 de septiembre de 1986 (Pliego Prescripciones Técnicas generales tuberías para saneamiento) R.D. 1054/2002 R.D. 140/2003 R.D. 865/2003 R.D. 742/2013 R.D. 314/2016 R.D. 902/2018
Energía	R.D. 842/2002 R.D. 1027/2007		R.D. 56/2016
Emisiones		Ley 37/2003 Ley 4/2009	R. D 1367/2007 R. D. 2060/2008
Efluentes y residuos			R.D. 849/1986 R.D. 1620/2007 R.D. 1290/2012 Orden MAM/304/2002 Ley 16/2002 Ley 10/1998

Tabla 14

En el ámbito de la **protección de datos**, y tras la promulgación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Sercomosa se ha adaptado a la nueva normativa, ampliando la protección a los nuevos derechos contemplados en la ley. Tiene establecidas y difundidas unas normas de seguridad de protección de datos para el personal, con unas cláusulas específicas en función del servicio.

Para cumplir estrictamente la normativa, Sercomosa ha adecuado la documentación técnica (referida a la política interna sobre protección de datos y seguridad de la información) y los procedimientos, y ha creado la figura del delegado de protección de datos.

Trabajamos con transparencia

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.

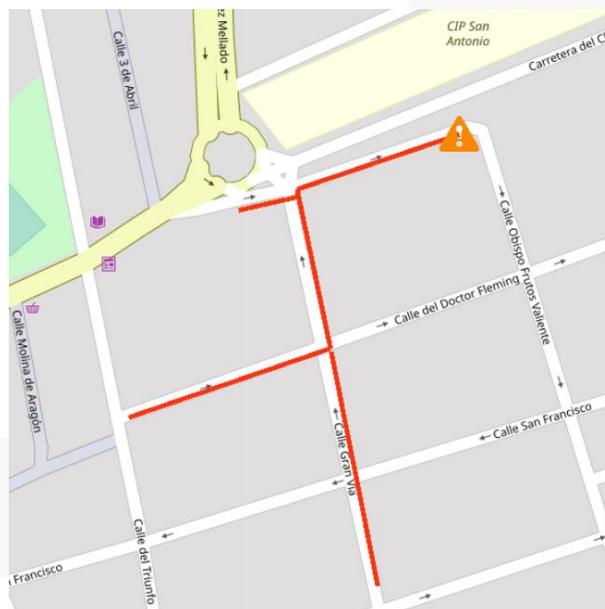
Desde Sercomosa asumimos los principios y exigencias de la nueva gestión pública, configurando una Administración cercana a la ciudadanía, ágil y diligente, apostando por la transparencia y el buen gobierno en nuestra gestión. Para ello, Sercomosa cuenta con un **portal web de transparencia**, cuyo objetivo es informar a la ciudadanía de la ejecución de los compromisos en materia de transparencia.



Fruto de su compromiso con una gestión transparente, el 18 de junio de 2018 se crea **SERCOMOSA NEWS** (@SercomosaN) canal de twitter que difunde publicaciones relativas al medioambiente, agua, entorno urbano, así como campañas informativas, que garantiza una información actualizada del desempeño de la empresa.



Otro de los canales de relación de Sercomosa con la ciudadanía es la sección de cortes de agua vía web, **“Incidencias de Suministro”**, que desde el mes de agosto de 2018 permite a la ciudadanía consultar los cortes de agua de última hora. Gracias a este servicio, los usuarios de Sercomosa podrán conocer la última hora de los cortes programados y de las incidencias de suministro.



También, dentro de la apuesta de Sercomosa por una gestión transparente, se ha creado **“Cuida Molina”**, servicio del Ayuntamiento de Molina de Segura y Sercomosa que permite a la ciudadanía notificar avisos de incidencias en la vía pública, en todo el término municipal. Con Cuida Molina, se activa la colaboración ciudadana para mantener y mejorar la ciudad. Comunicar avisos sobre:

- roturas en la red de agua
- estado de un contenedor
- limpieza en una calle o jardín
- caídas de señales de tráfico
- apagados en las luminarias.



Además, la ciudadanía podrá revisar en Cuida Molina si sus incidencias están resueltas o en proceso.



5.2. Referentes en sostenibilidad ambiental

Servicios orientados hacia la economía circular

La gestión sostenible del ciclo del agua

En SERCOMOSA gestionamos el servicio de abastecimiento de agua de consumo, así como el Servicio Municipal de Alcantarillado y Pluviales de Molina de Segura, desde hace más de 20 años, todo ello bajo unos exhaustivos parámetros de calidad total y un profundo respeto por el medio ambiente

AGUA DE CONSUMO	2017	2018
Nº de Abonados	31.710	31.949
Domésticos	31.150	31.523
Industriales	238	238
Municipales	322	188
M3 Agua Potable Comprada en Alta a MCT		4.882.152
Rendimiento de Red	89,91%	91,21%
Nº Depósitos Agua Potable	16	16
Número de Estaciones de Bombeo	20	20
Nº Depósitos Agua Potable con Telecontrol	25	25
Capacidad de los Depósitos M3		31.063
Longitud Red de Abastecimiento	552,5	563
Dotación Doméstica (Litros Domésticos / Habitante / Día)		137

Tabla 15

SANEAMIENTO	2017	2018
Número de Usuarios	27.815	29.193
Longitud Red Saneamiento (Km.)	414,8	428
Sectores de Limpieza y Mantenimiento	42	42
Inventario de Imbornales	1.560	1.560
Número de Estaciones de Bombeo	18	18
Estaciones Telecontrol y Telemando	17	17

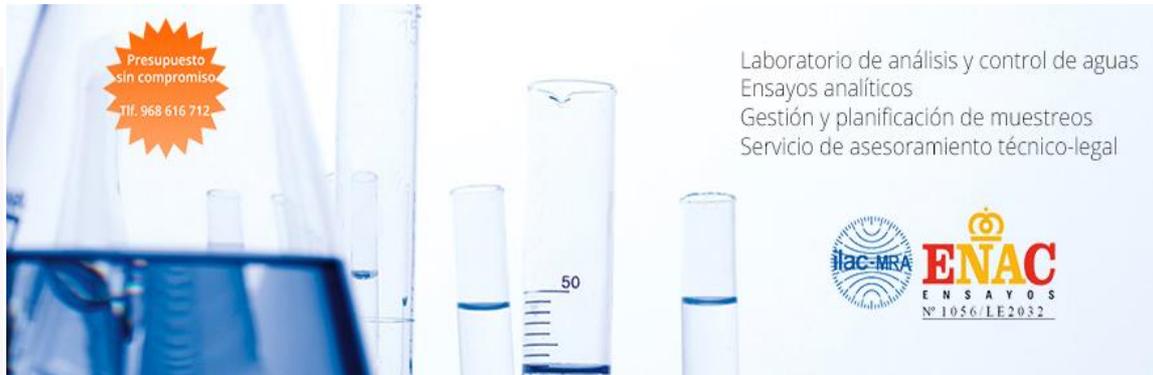
Tabla 16

AGUA DE CONSUMO

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

Para el adecuado control de la calidad del agua suministrada, en SERCOMOSA realizamos continuos análisis, tanto en puntos de la propia red como en nuestro Laboratorio Acreditado por la ENAC, para comprobar el estado del agua y de esta forma garantizar la máxima calidad en el grifo del consumidor.

El agua que nos llega a través del grifo pasa por controles exhaustivos para garantizar su calidad. En SERCOMOSA se llevan a cabo anualmente, de media, 3.734 analíticas del agua de la red de abastecimiento



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

Dentro del **Plan de Control y Vigilancia Sanitario del Agua de Consumo** en el municipio de Molina de Segura, hemos analizado, de forma programada, un total de 3.819 muestras de agua, y hemos realizado el control diario de la desinfección en depósitos y redes de distribución, con un total de 14.965 controles.

Las determinaciones analíticas incluyen los parámetros físico-químicos y microbiológicos establecidos por el R.D 140/2003, y los correspondientes al control de radiactividad contemplados en el Anexo X del R.D. 314/2016.

Organoléptico	3.156
Análisis de control	207
Análisis completo	42
Trihalometanos	41
Radiactividad	13
Legionella	234
Complementarios	126
Control diario de la desinfección	14.965

Tabla 17

Junto con las anteriores determinaciones analíticas realizadas in-situ y en el laboratorio, y para un mayor aseguramiento de la calidad, en Sercomosa disponemos de un **sistema de monitorización multiparamétrica**, con unidades remotas de control que se hallan instaladas en distintos puntos de la red de distribución, las cuales nos informan en tiempo real de parámetros tales como: Cloro Residual Libre, pH, Temperatura, Turbidez, Conductividad Eléctrica y Potencial Redox.

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

Por ello, en Sercomosa utilizamos las últimas tecnologías disponibles en el mercado para este sector (software, equipos de detección y localización fugas,

cámaras de tv para detección de averías y consumos no autorizados, registradores de caudal y presión, etc.). Esto nos permite, en primer lugar, una muy elevada garantía de continuidad del servicio que ofrecemos a la ciudadanía, así como disponer de una **ratio de rendimiento técnico de nuestras redes por encima del 85%**.

SERCOMOSA gestiona 560.453,55 metros de red de abastecimiento

Por otro lado, SERCOMOSA facilita información a sus clientes sobre posibles excesos de consumo no deseados con el fin de que, de forma precoz, se puedan resolver las causas que los originan. Del mismo modo colaboramos con las comunidades de vecinos para resolver casos de consumos no deseados en sus instalaciones interiores.

La implantación del Sistema de Información Geográfica de SERCOMOSA, utilizando tecnología ArcGIS de ESRI, nos permite visualizar y gestionar en tiempo real sobre un mapa de posicionamiento, las redes de abastecimiento de agua de consumo, manteniendo así una monitorización constante de estas redes y permitiendo asociarles programas para su simulación, mejora y mantenimiento de actualización inmediata. Con la implantación de esta tecnología, hemos conseguido optimizar la toma de datos y gestión de la información, permitiendo el almacenamiento de datos en una única geodatabase que puede ser integrada con los demás sistemas corporativos de forma que se pueda prestar un servicio mejor y más ágil a la ciudadanía.

ALCANTARILLADO

Respecto a la prestación del Servicio de Alcantarillado y Pluviales de Molina de Segura, desde Sercomosa realizamos una serie de actividades de conservación y mantenimiento para garantizar la calidad del servicio:

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

Contamos con una **cartografía** detallada del trazado de las redes de alcantarillado y pluviales del municipio formado por colectores, pozos de registro e instalaciones de bombeos. En la actualidad, gestionamos 375.817,57 metros de red de alcantarillado y 51.230,45 metros de red de pluviales.

El compromiso de SERCOMOSA con el Medio Ambiente, exige que la limpieza y estanqueidad de toda la red de alcantarillado y pluviales sean objetivos principales como garantía de una buena gestión del servicio municipal y evitar que las aguas residuales contaminen el subsuelo. El **sistema de Telecontrol y Telemando** implantado en la empresa permite un control de las instalaciones en tiempo real y anticipar las actuaciones y conservación y mantenimiento para evitar vertidos.

SERCOMOSA ha realizado 2.126 limpiezas de imbornales de la red de saneamiento

En cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1290/2012, En Sercomosa tenemos implementado un sistema de cuantificación y aforo de alivios de las instalaciones de bombeo de las **aguas residuales** que gestionamos. El agua residual discurre por la red de alcantarillado hacia tres grandes Estaciones de

Bombeo de Aguas Residuales gestionadas para ESAMUR, Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales de la Región de Murcia, través del Canon Regional de Saneamiento, y que impulsan el agua hasta la Depuradora Norte de Campotejar, estos bombeos son:

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

DEPURACIÓN	2017	2018
Estación Bombeo Aguas Residuales La Ermita		
Caudal Bombeado m3/día	15.500m3	15.500m3
Bombeo	3 Bombas de 315 CV	3 Bombas de 315 CV
Longitud Impulsión	9.214 m.	9.214 m.
Estación Bombeo Aguas Residuales El Romeral		
Caudal Bombeado m3/día	1.343 m3	1.343 m3
Bombeo	3 Bombas de 155 CV	3 Bombas de 155 CV
Longitud Impulsión	5.537 m.	5.537 m.

Tabla 18

SERVICIO DE SANEAMIENTO	2017	2018
Número de Usuario	27.815	27.815
Sectores de Limpieza y Mantenimiento	42	42
Inventario de Imbornales	1.560	1.560
Número de Estaciones de Bombeo	18	18
Estaciones Telecontrol y Telemando	17	17
Longitud de la Red de Saneamiento (km)	414,8	414,8

Tabla 19

Nuestro compromiso con una gestión sostenible del ciclo del agua, también nos impulsa a realizar una labor de concienciación sobre La **huella hídrica o huella de agua** entre la población de Molina de Segura. Prueba de ello, son las campañas que realizamos a través de nuestro twitter Sercomosa news, entre otras:

La #huellahídrica o huella de agua es la cantidad de agua necesaria para elaborar un producto o desarrollar una actividad.

Curiosidades... ¿Sabías que la "huella de agua" de una taza de café en la cadena de producción requiere 140 litros?

Curiosidades... ¿Sabías que la "huella de agua" correspondiente a la fabricación de unos vaqueros es de 10.850 litros?

Residuos y sostenibilidad

En SERCOMOSA realizamos el servicio de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos e Industriales Asimilables a Urbanos en el municipio de Molina de Segura, con la excepción del servicio de recogida de vidrio que no está dentro de nuestras competencias.

Nuestro objetivo es facilitar a la ciudadanía el depósito y selección de sus residuos domésticos, para poder realizar una recogida y transporte eficiente a plantas de tratamiento externas donde se le dé un final adecuado a cada tipo de residuo. Así, con la colaboración de los ciudadanos, todos conseguimos mejorar progresivamente la selección de nuestros residuos, preservar nuestro medio ambiente urbano y aprovechar lo que sobra mediante compromisos de reutilización, reciclaje y valorización tan importantes para nuestra sociedad

RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS 2018	
Envases ligeros	
Kg/habitante/día	0,040
Capacidad contenedor/habitante	17,89 Litros/habitante
Papel Cartón	
Kg/habitante/día	0,036
Capacidad contenedor/habitante	14,28 Litros/habitante
Fracción resto	
Kg/habitante/día	0.967
Capacidad contenedor/habitante	45,18 Litros/habitante

Tabla 20

RESIDUOS RECOGIDOS 2018	
RESIDUOS URBANOS (TN)	
Envases Ligeros	1082
Papel-Cartón	988
Voluminosos	717
Fracción Resto	25.987
RESIDUOS INDUSTRIALES (TN)	
Envases Ligeros	270
Fracción Resto	2150

Tabla 21

Por eso es tan importante separar los residuos en origen, en nuestros hogares, y utilizar correctamente cada tipo de contenedor de las calles y el **Ecoparque Municipal**. El Ecoparque es un centro de recepción y almacenamiento selectivo y gratuito de residuos domésticos que no pueden depositarse en los contenedores de la vía urbana, con objeto de ampliar la recogida selectiva de todos los tipos de residuos del municipio. Objetivos de nuestro Ecoparque Municipal:

- Ofrecer al ciudadano una alternativa sencilla para los residuos que por sus características no pueden ser depositados en los contenedores de la vía pública.
- Conseguir un tratamiento adecuado para cada residuo dando prioridad a la reutilización, reciclado y valorización antes que la eliminación en vertederos.
- Aprovechar aquellos materiales que pueden ser reciclados directamente para fines ambientales y sociales.

- Evitar el vertido incontrolado de los residuos de gran tamaño.
- Servir de punto de información y formación medioambiental a la ciudadanía, contando con aulas medioambientales en las propias instalaciones.

Respecto a la **recogida de Papel Cartón**, Sercomosa la gestiona a través de la subcontrata Traperos de Emaús, que realiza el servicio de recogida de los 283 contenedores destinados para este residuo. Esta empresa también realiza los servicios de recogida puerta a puerta del cartón depositado en los puntos de la ruta de los comercios, y de los Centros Públicos Oficiales.



En SERCOMOSA ofrecemos también los servicios de **Recogida Selectiva de Residuos a Empresas y Particulares**, garantizando la Gestión de los Residuos desde su recogida hasta su tratamiento final: recogida de contenedores, instalación y recogida de Auto-Compactadores, etc.

Los **puntos de contenerización** se encuentran distribuidos en todo el municipio de Molina de Segura tanto en el casco urbano, como en pedanías, urbanizaciones, campo, huerta y polígonos industriales.

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

Tabla 22

A continuación le indicamos CÓMO PUEDE DESPRENDERSE DE SUS RESIDUOS:		
Deposite la basura utilizando bolsas cerradas en el CONTENEDOR VERDE		
Sea responsable y respete a sus vecinos. No saque la basura fuera del horario establecido (de 20:00 a 22:00 h)		
SELECCIÓN DE CONTENEDORES		
RESIDUO	CONTENEDOR	DIBUJO
BASURA (Fracción Resto)	Contenedor VERDE	
ENVASES LIGEROS (envases de plástico, latas, briks, etc.)	Contenedor AMARILLO	
PAPEL - CARTÓN	Contenedor AZUL	
ENSERES	Llevar a Ecoparque	
	Recogida a domicilio llamando al teléfono 968 87 11 16	

Nuestro compromiso con una gestión sostenible de los residuos nos lleva a ofrecer a la ciudadanía algunas **recomendaciones** al respecto, entre otras:

CONTENEDOR DE ENVASES

SI

ENVASES DE PLÁSTICO

ENVASES TIPO BRICK

ENVASES DE METAL

CORCHO DE EMBALAJE

NO

Desde Sercomosa también realizamos una labor de concienciación entre la población de Molina de Segura sobre productos no aptos para desechar por el inodoro a través de nuestro twitter Sercomosa news, entre otras campañas:

No arrojes al váter [#ToallitasHúmedas](#)

Colabora con el medio ambiente y [#PonunaPapeleraentuBaño](#)

Además del servicio de recogida selectiva de residuos sólidos urbanos e industriales asimilables a urbanos, en Sercomosa también gestionamos el **servicio de limpieza viaria y de edificios** en el término municipal de Molina de Segura.

Para ello contamos con un amplio parque de maquinaria compuesto por barredoras, fregadoras, camiones de baldeo, sin olvidar también a los *recursos humanos* que realizan la limpieza manual.

Realizamos nuestra labor bajo el prisma de atención al usuario, la calidad del servicio, el profundo respeto al medio ambiente y el compromiso con la seguridad y salud de nuestros trabajadores y trabajadoras, así como aquellas terceras personas que puedan verse afectadas por el desarrollo de nuestras actividades de limpieza.

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

También se oferta este servicio, con nuestra experiencia y profesionalidad, para empresas y particulares para ejecución de limpieza de:

- urbanizaciones
- garajes

- parking
- patios
- recintos
- naves industriales
- ... y todos aquellos recintos donde puedan emplearse nuestra maquinaria y sistema de limpieza

LIMPIEZA VARIADA	2017	2018
Número de Sectores	51	51
Km de tratamiento de limpieza	24.477	26,114
Porcentaje limpieza manual	29%	30%
Porcentaje limpieza mecánica	71 %	70%
Superficie total de los sectores	285 km2	275

Tabla 23

Respecto a la limpieza de edificios, Sercomosa gestiona la limpieza del interior de todas las dependencias municipales pertenecientes al Excmo. ayuntamiento de Molina de Segura, así como los *centros escolares de infantil y primaria*, totalizando más de noventa instalaciones independientes.

La limpieza de un centro es un conjunto de normas y acciones aplicadas a las distintas áreas del mismo, de forma periódica y continuada, con el fin de higienizar las zonas de posibles gérmenes y bacterias depositadas en el suelo, ambiente, paredes y toda clase de superficies. para ello, se emplearán, útiles, equipos y productos adecuados.

Resalta, dentro de este mercado tan competitivo del sector de la limpieza de edificios, por la calidad y seriedad en el servicio prestado, garantizadas por la

profesionalidad e integración de nuestros trabajadores y trabajadoras en los objetivos de la empresa, que aseguran el cumplimiento de las expectativas de los clientes más exigentes.

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

LIMPIEZA DE EDIFICIOS	2017	2018
Centros Municipales		
Colegio Públicos	22	22
Centros Municipales	32	32
Centros Sociales	31	31
Centros Deportivos	4	4
Conserjerías	13	13
<i>Total Centros Municipales</i>	102	102
Otros Clientes	32	32

Tabla 24

Liderando el cambio climático

El compromiso de Sercomosa en la lucha contra el cambio climático, va referido tanto a la **huella de carbono** de la empresa, como a la huella de carbono de los servicios que prestamos. Para ello, estamos trabajando en la medición de la totalidad de **gases de efecto invernadero (GEI)** emitidos por efecto directo e indirecto.

La hoja de ruta de Sercomosa contra el cambio climático recoge, en una primera fase, la adhesión de la empresa a las iniciativas, tanto públicas como privadas, existentes en materia de cambio climático. En una segunda fase, realizaremos un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que deberán contener, como mínimo, las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2. Posteriormente, pasaremos a medir el impacto ambiental de nuestros servicios a través de un análisis de Ciclo de Vida.

Fruto de este compromiso en la lucha contra el cambio climático, desde Sercomosa hemos apostado por dos líneas que consideramos prioritarias:

- ✓ El ahorro de energía eléctrica
- ✓ La disminución del uso de combustibles fósiles

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.

Consumo energético	Energía 2018		Energía 2017	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Generals (oficina, piscine, ecoparque y almacenes)	499.617	1.799	488.068	1.757
Estaciones de bombeo de agua potable y depósito de agua	927.537	3.501	978.652	3.523
Estaciones de bombeos de aguas residuales gestionadas Sercomosa	215.332	775	274.814	989
Estaciones bombeo aguas rsiduales gestionadas ESAMUR (ermita, romerla, colector norte)	2.287.716	8.236	2.293.092	8.255
Totales	3.975.202	14.310,7	4.034.626	14.525

Tabla 25

SERCOMOSA no dispone de consumo energético externo.

El consumo directo y total de combustible de fuente no renovable corresponde a energía eléctrica, gasoil y gasolina de vehículos y gasoil de calefacción: **30.256 Gigajulios**.

En cuanto a la energía eléctrica suministrada por Iberdrola (14.310,7 GJ), 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 del total suministrado **5.151,86 GJ de energía tienen su origen en fuentes renovables**.

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 2018 se consumió un total de 3.975.202 kWh. frente a los 4.034.626 kWh. del ejercicio 2017, lo que implica una reducción de 59.424 kWh. (- 1,48 %). Lo que supone que se ha producido un ligero descenso 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 mantenimiento predictivo y preventivo electromecánico 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 en €/ G.J. de la energía durante el ejercicio 2018 se ha reducido en un 0,68 % con respecto al 2017.**

Otro aspecto a tener en cuenta sobre nuestra lucha contra el cambio climático, sería el **proceso de modernización de nuestra flota**, que comenzamos en julio de 2018, invirtiendo 4,5 millones de euros para renovar la flota de recogida de basura y limpieza. La renovación de la flota se está realizando de forma planificada, con la última tecnología en cuanto a más funcionalidades, articuladas para mejor maniobrabilidad, bajas emisiones y consumos mínimos de agua. Todo este sistema se acompañará de equipos de control para optimizar las rutas.

Por otra parte, y fruto de la auditoría para la optimización energética de la infraestructura de alumbrado público en Molina de Segura que realizamos en el mes de noviembre, disponemos en el municipio de unas nuevas farolas sostenibles: **farolas con tecnología led y farolas fotovoltaicas** de última generación. Hemos renovado 21.000 farolas con tecnología led y hemos puesto en marcha un sistema compuesto por 4 farolas alimentadas por energía solar fotovoltaica, que iluminan las inmediaciones de la biblioteca municipal de Molina de Segura.

El sol ilumina las noches en Molina de Segura

Se trata de un nuevo modelo de farola de elevadas prestaciones y diseño contemporáneo que utiliza la radiación solar capturada durante el día para cubrir su consumo eléctrico durante la noche. Ha formado parte del proyecto STILORMADE, financiado por la Unión Europea en el marco del Programa HORIZONTE 2020 para el impulso de la investigación y la innovación según el Acuerdo de Cesión Nº 737884.

El principal objetivo del proyecto STILORMADE es el desarrollo de nuevas tecnologías de diseño y fabricación de módulos fotovoltaicos que permitan reducir los costes de producción asociados. Las ventajas son muy notables cuando se emplean en diseños especiales, con características físicas y eléctricas específicas del uso al que van destinados. Así pues, las aplicaciones más propicias corresponden a las tecnologías fotovoltaicas integradas en edificación, iluminación y mobiliario urbano. En todas ellas, la geometría de los elementos portantes y las altas exigencias estéticas obligan a los fabricantes a adoptar diseños y acabados que suelen encarecer de modo significativo los procesos de fabricación.



El proyecto STILORMADE ha logrado reducir estos costes entorno a un 30%, mejorando la viabilidad económica, las prestaciones técnicas y el valor estético de las instalaciones. La Universidad de Viena (TUW) y el fabricante francés de módulos fotovoltaicos S'TILE son los principales socios tecnológicos del proyecto y los máximos artífices de sus logros en materia de innovación.

En el ámbito de la iluminación urbana, la demostración práctica de los objetivos alcanzados en el proyecto STILORMADE se materializa en la instalación de dos modelos avanzados de farola solar, con módulos fotovoltaicos circulares, en distintos lugares de España, Austria e Israel. En España se demuestra el modelo TULIPÁN, diseñado por el fabricante SIARQ para ACCIONA Construcción. En Austria e Israel se instalará el diseño desarrollado por el socio israelí DST, de características semejantes al anterior. La instalación de Molina de Segura es uno de los demostradores españoles. Otros del mismo producto se ubicarán en: el hotel “Calvia Beach The Plaza” de la cadena Meliá en Mallorca, la fábrica de Renault de Valladolid, las instalaciones de la empresa Cosentino en Almería y el acceso a un camino rural en Tudela de Duero.

El modelo TULIPÁN de farola solar se caracteriza por un cuidado diseño orientado a la integración natural de un módulo fotovoltaico circular, de 1 m de diámetro y 107 W de potencia, sobre un báculo de 6 m de altura. Su carácter híbrido le permite trabajar en dos modos de operación: a partir de la energía solar generada por el módulo y posteriormente almacenada en las baterías; y mediante conexión a la red de distribución pública en periodos de escasa producción solar. El acertado dimensionado de los componentes le proporciona una noche completa de autonomía con el aporte exclusivo de la energía solar captada durante el día. Las lámparas utilizadas son de tecnología LED, ofreciendo las máximas prestaciones lumínicas con un consumo energético mínimo.

En el campo de la edificación la demostración consiste en dos instalaciones fotovoltaicas integradas en edificios reales, una en Barcelona y otra en la ciudad francesa de Montpellier: los elementos de sombreado de vidrio fotovoltaico, instalados en la sede de ACCIONA de Barcelona, contribuye a la reducción de la factura eléctrica del edificio, al tiempo que mejora las condiciones de confort térmico y lumínico en el interior; la cubierta de vidrio fotovoltaico del recién rehabilitado Mercado de Le Halles de Montpellier, reproduce fielmente el antiguo

diseño del mercado con sus 958 paneles, generando a partir de una fuente renovable gran parte de la energía consumida en el recinto.

El proyecto STILORMADE cuenta con un presupuesto total de 3,85 millones de euros, de los cuales 2,8 millones de euros han sido financiados por la Comisión Europea. El consorcio agrupa a distintas empresas y organismos, de varios países, que asumen distinto rol en la cadena de valor de los productos desarrollados: S'TILE (Francia) y Universidad de Viena (Austria), a cargo del desarrollo tecnológico, y ACCIONA Construcción (España) y DST (Israel) a cargo de las actividades industriales. El proyecto STILORMADE concluirá en marzo de 2019. El resultado de sus demostraciones estará disponible a consulta en la página web de la Comisión Europea:

www.cordis.europa.eu/result/rcn/231653_es

ALUMBRADO PÚBLICO	2017	2018
Puntos de Luz	20.216	20.596
Centros de Mando	266	271
Sectores de Alumbrado	24	24

Tabla 26

Nuestro respeto a la Biodiversidad

En SERCOMOSA realizamos la conservación y mantenimiento de 119 **jardines** y rotondas del municipio de Molina de Segura, manteniendo además las **fuentes ornamentales** que se encuentran en su interior, así como las rotondas y podas en diferentes sectores del casco urbano.

JARDINERÍA	2017	2018
Número jardines y Redondas	119	119
Viales con arbolado (poda)	18	18
Medio Natural (espacios concretos)	18	18
Fuentes Públicas	4	4
Áreas de juego infantiles	54	54
Control programación Riego: Programadores y Estaciones Telecontrol con Telemando (Uds.)	50	50

Tabla 27

Disponemos de un amplio conocimiento del sector sobre:

- Diseño, construcción y mantenimiento de espacios verdes.
- Especies arbóreas
- Tratamientos fitosanitarios
- Abonado
- Poda de formación y poda general (árboles, arbustos, palmeras, etc.)
- Xerojardinería, fomentando el uso de plantas autóctonas para conseguir espacios verdes sostenibles, con un consumo de agua acorde con las condiciones climatológicas.
- Sistemas de riego programados, automatizados, telecontrolados y telemandados.
- Instalación, conservación y mantenimiento de mobiliario urbano y juegos infantiles

La amplia experiencia en la realización de todas estas actividades se oferta también para zonas privadas como comunidades de vecinos, recintos de empresas y clientes particulares. Como muestra de nuestro respeto a la Biodiversidad podemos señalar:

- ✓ El uso eficiente del agua:
 - utilización de agua regenerada
 - aplicación de la tecnología de telecontrol a los sistemas de riego
 - aplicación de la tecnología de telemando a los sistemas de riego
- ✓ limitaciones en el uso de especies vegetales
- ✓ la optimización del uso de fitosanitarios
- ✓ la optimización del uso de abonos
- ✓ el empleo de flora autóctona

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



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

¿Sabías que ...? Durante el mes de agosto se recogieron 34 [#perros](#) de la vía pública en [#MolinadeSegura](#), 10 más que el año pasado y fueron trasladados al Centro Zoonosanitario Municipal [#EnVacacionesSiempreContigo](#) [#NoLoAbandones](#) [#EsunMiembrodeTuFamilia](#)

Han encontrado este perro en el Parque de la Compañía esta mañana y no lleva [#microchip](#). [@Sercomosa](#) lo traslada al centro zoonosanitario. Comparte por favor.

5.3. Afianzando el bienestar de nuestro equipo humano

Empresa saludable y segura

Conscientes de nuestra responsabilidad, en lo que a la Prevención de Riesgos Laborales se refiere, desde SERCOMOSA hemos venido promoviendo diferentes iniciativas orientadas a su mejora continua y aportando los medios necesarios, no sólo para garantizar la seguridad de la plantilla, 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.

El objetivo principal es lograr que los procesos de trabajo, instalaciones, máquinas, y elementos de trabajo, tanto humanos como materiales, tengan, en todo momento de su operación diaria, un NIVEL DE SEGURIDAD suficiente como para evitar que se produzcan situaciones que puedan afectar la integridad física de los medios, humanos y materiales, que intervengan en la actividad desarrollada, tanto en nuestras propias instalaciones, como en las de otras empresas en las que se realiza nuestra actividad como contratistas.

En Sercomosa disponemos de un Plan de prevención en riesgos laborales, donde se recogen todas las actividades preventivas, cuya gestión se realiza en

la modalidad de servicio de prevención ajeno, a través del concierto de todas las especialidades: seguridad industrial, higiene, ergonomía y psicología en el trabajo, y medicina en el trabajo. Internamente, disponemos de un área de prevención de riesgos con un responsable técnico que coordina las actividades preventivas con el asesoramiento del servicio de prevención ajeno.

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

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

Para Sercomosa el papel del personal de la empresa es su principal activo, por lo que presta una mayor atención a aquellas personas trabajadoras con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad. Por ello, tenemos identificadas las actividades más expuestas sobre las que realizar una labor preventiva más exhaustiva, como serían:

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

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

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

También disponemos de delegados de prevención en las áreas de alumbrado público, jardinería e instalaciones deportivas acuáticas



La **formación en materia de PRL** de Sercomosa viene definida y contenida, y por tanto auditada, en la instrucción técnica complementaria (ITC) de formación, que tiene por objeto la regulación de la formación profesional mínima en materia de seguridad y salud laboral que deben poseer con carácter obligatorio los trabajadores/as que desempeñan su trabajo habitual en el centro de trabajo.

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

AÑO 2018	mujeres		hombres		TOTALES	% de asistencia por sexos	
tipología	Horas	Asistentes	Horas	Asistentes	Total horas	% Mujeres	% Hombres
PRL	132	38	212	50	344	43,18	56,82
INTERNA PRL	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 28

El compromiso de Sercomosa en luchar contra la siniestralidad laboral dentro de su área de actuación, se materializa en el **Informe de Siniestralidad del año 2018**, a fin de disponer de un diagnóstico previo en índices de siniestralidad para poder actuar en su prevención.

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

Distribución de los procesos desglosados por género

	Accidente de Trabajo								Enf. Profesional			
	En jornada laboral				In itinere							
	Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Con Baja	13	5	0	0	2	1	1	0	1	2	0	0
De 1 a 15 días	11	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
De 16 a 30 días	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 31 a 45 días	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de 46 días	0	2	0	0	2	0	0	0	1	2	0	0
Sin Baja	28	14	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0

Por tramos de duración
Tabla 29

	Accidente de Trabajo								Enf. Profesional			
	En jornada laboral				In itinere							
	Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Leve	13	5	0	0	2	1	1	0	1	2	0	0
Grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Por nivel de gravedad
Tabla 30

	Accidente de Trabajo										Enfermedad Profesional					
	En jornada laboral						<i>In itinere</i>									
	Procesos		Recaídas		Total		Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Jornadas perdidas hasta el 31/12/2018	128	207	0	0	128	207	258	4	13	0	232	144	0	0	232	144
Jornadas perdidas hasta el 18/03/2019	128	207	0	0	128	207	258	4	13	0	232	144	0	0	232	144

Por jornadas perdidas

Tabla 31

	Accidente de Trabajo										Enfermedad Profesional					
	En jornada laboral						<i>In itinere</i>									
	Procesos		Recaídas		Total		Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Duración media hasta el 31/12/2018	9,85	41,40	0,00	0,00	9,85	41,40	129,00	4,00	13,00	0,00	232,00	72,00	0,00	0,00	232,00	72,00
Duración media hasta el 18/03/2019	9,85	41,40	0,00	0,00	9,85	41,40	129,00	4,00	13,00	0,00	232,00	72,00	0,00	0,00	232,00	72,00

Por duración media (en días)

Tabla 32

Análisis de la siniestralidad

Los datos y gráficos que se recogen a continuación se refieren, exclusivamente, a los procesos de baja en los que se dispone del Parte de Accidente aportado por la empresa.

Lugar donde se produjo el accidente

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
En el centro de trabajo	17	80,95%
Desplazamiento	0	0,00%
Al ir o al volver del trabajo	3	14,29%
En otro centro de trabajo	1	4,76%

Tabla 33

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
32 - Esguinces y torceduras	6	28,57%
11 - Lesiones superficiales y cuerpos extraños en los ojos	4	19,05%
19 - Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	3	14,29%
21 - Fracturas cerradas	2	9,52%
12 - Heridas abiertas	2	9,52%
69 - Otros tipos de quemaduras, escaldaduras y congelación	1	4,76%
999 - Otras lesiones especificadas no incluidas en otros apartados	1	4,76%
0		
31 - Dislocaciones y subluxaciones	1	4,76%

Tipo de lesión producida en el accidente

Tabla 34

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
71 - Sobre esfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	5	23,81%
42 - Choque o golpe contra un objeto - que cae o se desprende	3	14,29%
32 - Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra un objeto inmóvil	3	14,29%
31 - Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	3	14,29%
16 - Contacto con sustancias peligrosas - a través de la piel y de los ojos	2	9,52%
81 - Mordeduras, arañazos	1	4,76%
43 - Choque o golpe contra un objeto - en balanceo o giro	1	4,76%
45 - Colisión con un objeto, vehículo o persona - trabajador en movimiento	1	4,76%
99 - Otros Contacto no codificado en la presente clasificación	1	4,76%
51 - Contacto con un Agente material cortante - cuchillo, hoja, etc.	1	4,76%

Forma en que se produjo el accidente

Tabla 35

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
62 - Pierna, incluida la rodilla	4	19,05%
64 - Pie	3	14,29%
53 - Mano	3	14,29%
63 - Tobillo		
41 - Caja torácica, costillas, incluidos omoplatos y articulaciones	2	9,52%
61 - Cadera y articulación de la cadera	2	9,52%
13 - Ojo(s)	1	4,76%
99 - Otras partes del cuerpo afectadas, no mencionadas anteriormente	1	4,76%
39 - Espalda, otras partes no mencionadas anteriormente	1	4,76%
21 - Cuello, incluida la columna y las vértebras cervicales	1	4,76%
55 - Muñeca	1	4,76%

Parte del cuerpo lesionada en el accidente

Tabla 36

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
12 - Vehículos terrestres - sin especificar	3	14,29%
01 - Edificios, superficies al mismo nivel (interior o exterior, fijas o móviles,	3	14,29%
14 - Materiales, objetos, productos, elementos constitutivos de máquina o de	3	14,29%
15 - Sustancias químicas, explosivas, radioactivas, biológicas - sin especificar	2	9,52%
99 - Otros agentes materiales no citados en esta clasificación	2	9,52%
0	2	9,52%
02 - Edificios, construcciones, superficies en altura (interior o exterior) - sin	1	4,76%
10 - Máquinas y equipos fijos - sin especificar	1	4,76%
20 - Fenómenos físicos y elementos naturales - sin especificar	1	4,76%
11 - Dispositivos de traslado, transporte y almacenamiento - sin especificar	1	4,76%
07 - Herramientas mecánicas sostenidas o guiadas con las manos - sin	1	4,76%
Otros	1	4,76%

Agente material causante del accidente

Tabla 37

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
922 - Limpiadores de vehículos, ventanas y personal de limpieza a mano	8	38,10%
921 - Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos	3	14,29%
970 - Peones de las industrias manufactureras	2	9,52%
722 - Fontaneros e instaladores de tuberías		
960 - Peones de la construcción y de la minería	1	4,76%
312 - Técnicos de las ciencias físicas, químicas, medioambientales y de las	1	4,76%
951 - Peones agrícolas	1	4,76%
944 - Recogedores de residuos, clasificadores de desechos, barrenderos y	1	4,76%
583 - Supervisores de mantenimiento y limpieza de edificios, conserjes y	1	4,76%
430 - Otros empleados administrativos sin tareas de atención al público	1	4,76%

Ocupación

Tabla 38

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
100 - Contrato indefinido sin clave específica: A tiempo completo	7	33,33%
501 - Contrato duración determinada por OBRA O SERVICIO a tiempo parcial	5	23,81%
401 - Contrato duración determinada por OBRA O SERVICIO a tiempo	3	14,29%
402 - Contrato EVENTUAL por circunstancias de la producción tiempo		
200 - Contrato indefinido sin clave específica: A tiempo parcial	1	4,76%
502 - Contrato EVENTUAL por circunstancias de la producción tiempo parcial	1	4,76%
189 - Contrato indefinido por conversión de un contrato temporal a tiempo	1	4,76%
289 - Contrato indefinido por conversión de un contrato temporal a tiempo	1	4,76%

Tipo de Contrato

Tabla 39

Descripción	Nº Casos	Porcentaje
Menor de 21 años	0	0,00%
Entre 21 y 30 años	3	14,29%
Entre 31 y 40 años	3	14,29%
Entre 41 y 50 años	8	38,10%
Entre 51 y 60 años	6	28,57%
Mayor de 60 años	1	4,76%

Edad y sexo de los accidentados

Tabla 40

Apostamos por el talento y la calidad en el empleo

La salida de la crisis ha redibujado el perfil de las personas pobres. La proporción de quienes se encuentran en estas circunstancias (tienen más de 16 años y un nivel de estudios medio o alto) ha pasado del 30% de 2008 al 35,8% de 2017. Si a los que tienen estudios superiores se suman los que han superado bachillerato o formación profesional la cifra de personas que viven en esta situación supera los de 2,7 millones.

El fuerte compromiso de Sercomosa con la incorporación laboral de este grupo de exclusión se materializa en el **PROGRAMA DE PRÁCTICAS** de la empresa: mediante los distintos convenios de prácticas suscritos con diversas entidades públicas y privadas, SERCOMOSA proporciona experiencia laboral para los estudiantes de grados de Formación Profesional y universitarios.

Además, colaboramos en los programas dirigidos a jóvenes alumnos/as que abandonaron el itinerario formativo sin obtener titulación básica y que a través de estos programas se orientan de nuevo para la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, proporcionando además un nivel de capacitación profesional a través del desarrollo de las prácticas laborales en nuestra empresa.

Respecto a la apuesta de Sercomosa por la **calidad en el empleo**, disponemos de una gestión integral de los recursos humanos en la empresa, basada en dos pilares estratégicos:

✓ **Compromiso de cumplimiento de la legalidad vigente.**

En este sentido, apostamos por un diálogo permanente y enriquecedor con los representantes de los trabajadores que garantiza la paz social.

✓ **Atención permanente a nuestros empleados y empleadas.**

Mantenemos una gestión basada en una atención personalizada a TODOS sus empleados y empleadas que constituyen el mayor activo de SERCOMOSA, promoviendo políticas de conciliación de la vida personal y laboral.

Estructura de Sercomosa por áreas

AREA	Hombres	Mujeres	Total	% Hombres	% Mujeres
SECRETARÍA GENERAL Y LICITACIÓN PÚBLICA					
Responsable funcional		1	1		
Personal administrativo		3	3		
OFICINA DE TRANSFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO					
Responsable funcional	1		1		
TECNOLOGÍA DE LA INFORAMCIÓN Y LA COMUNICACIÓN					
Responsable funcional		1	1		
Personal técnico	3		3		
TOTAL	4	5	9		
AREA	Hombres	Mujeres	Total	% Hombres	% Mujeres
ÁREA FINANCIERA Y CICLO COMERCIAL DEL AGUA					
Gerente de área financiera y ciclo comercial del agua	1		1		
Dpto. Administración financiera y control de gestión	2		2		
Dpto. Ciclo comercial del agua y gestión de deuda		2	2		
Lectura de contadores	4	2	6		
Personal administrativo	3	4	7		
Dpto. Administración económica					
Compras	1		1		

Gestión de vehículos		1	1		
ÁREA DE OPERACIONES					
Gerente de área de operaciones	1		1		
GIS y nuevos desarrollos	1		1		
GIS	2		2		
Distribución y conservación de redes	1		1		
Encargados conservación y mantenimiento	2		2		
<i>Operarios/as</i>	13		13		
Encargados gestión de agua no registrada (A.N.R)	2		2		
<i>Operarios/as</i>	5		5		
Encargado de saneamiento	1		1		
<i>Operarios/as</i>	11		11		
Personal administrativo		1	1		
Recogida selectiva de residuos (R.S.U.)	1		1		
Encargados RSU	2		2		
<i>Operarios/as</i>	35		35		
Personal administrativo		1	1		
Dpto. Entorno urbano	1		1		
Limpieza viaria y centro zoon sanitario	1		1		
<i>Operarios/as CZ</i>	2		2		
Encargados limpieza viaria	2		2		
<i>Operarios/as</i>	36		36		
Encargado de mantenimiento de jardines	1		1		
<i>Operarios/as</i>	18		18		
Señalización y SAI					
<i>Operarios/as</i>	4		4		
Dpto. Telecontrol y alumbrado público	1		1		
Encargado telecontrol y telemando y mantenimiento electromecánico	1		1		
<i>Operarios/as</i>	1		1		

Encargado alumbrado público	1		1		
<i>Operarios/as</i>	5		5		
Personal administrativo	2	3	5		
Piscina Santiago Vidal	1		1		
Personal de piscina	3	5	8		
ÁREA DE CALIDAD DE AGUAS Y MEDIO AMBIENTE					
Gerente de área de calidad de aguas y MA	1		1		
Responsable de calidad de aguas y laboratorio		1	1		
Personal administrativo		1	1		
Personal de laboratorio	1	1	2		
<i>Operarios/as calidad de aguas</i>	2		2		
Dpto. Sistema integral de calidad y medio ambiente	1		1		
Dpto. Educación ambiental y sostenibilidad					
Dpto. Desarrollo de negocio, depuración y agricultura					
Encargado	1		1		
<i>Operarios/as control de vertidos</i>	1		1		
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS					
Gerente de área de RRHH		1	1		
Dpto. RRHH, NOMINAS Y ATENCIÓN AL EMPLEADO	1	1	2		
Dpto. Prevención de riesgos Laborales		3	3		
Encargados/as de limpieza de edificios	1	1	2		
<i>Operarios/as limpieza</i>	56	110	166		
TOTAL					

Tabla 41

ALTA DIRECCIÓN COMITÉ DE DIRECCIÓN	Hombres	Mujeres	Total	% Hombres	% Mujeres
DIRECTOR GERENTE	1	0	1		
GERENTE DE ÁREA FINANCIERA Y CICLO COMERCIAL DEL AGUA	1	0	1		
GERENTE DE ÁREA DE OPERACIONES	1	0	1		
GERENTE DE ÁREA DE CALIDAD DE AGUAS Y MEDIO AMBIENTE	1	0	1		
GERENTE DE ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	0	1	1		
RESPONSABLE FUNCIONAL DE OFICINA DE TRANSFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	1	0	1		
RESPONSABLE FUNCIONAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORAMCIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0	1	1		
TOTAL	5	2	7		

Estructura de Sercomosa por nivel de responsabilidad

Tabla 42

Fruto de esta política interna encontramos el **“Manual de Acogida”** al nuevo empleado y empleada, cuyo objetivo es garantizar, dentro del proceso de incorporación, que el nuevo empleado y empleada dispongan del conocimiento y apoyo necesario que permitan una integración en la empresa con éxito.

Actualmente, el Manual se encuentra en proceso de renovación, con la idea de incorporar las nuevas actualizaciones del código ético y el plan de igualdad de oportunidades, así como el protocolo de acoso laboral, que incluye el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, o la existencia de una cafetería social, entre otras medidas de conciliación en la empresa.

La Integración de este sistema de gestión como una parte fundamental en todas nuestras actividades, va de la mano de la implicación de todas y cada una de las

personas trabajadoras, garantizando su participación, formación e información necesaria para el desempeño de sus funciones.

Como consecuencia de ello, **no existe rotación significativa de personal** en la empresa, por lo que la antigüedad en la organización es alta:

Plantilla Sercomosa	Hombres	Mujeres	Total
AÑO 2018			
Empleada/o<30	17	8	25
Empleada/o30-50	116	77	193
Empleada/o>50	94	63	218
Total empleadas/os	227	148	375
NUEVAS CONTRATACIONES			
Empleada/o<30	5	4	9
Empleada/o30-50	1	8	9
Empleada/o>50	7	3	10
ANTIGÜEDAD MEDIA	13,28	12,52	13,4
Empleadas/os abandonaron la empresa (baja voluntaria)	0	0	0

Tabla 43

MOTIVO	Mujer	Hombre	Total	% Mujeres	% Hombres
MATERNIDAD/PATERNIDAD	7	8	15	46,6	53,3
REDUCCIÓN DE JORNADA	1	0	1		
EXCEDENCIA/ ADAPTACIONES HORARIAS	4	0	4		
TOTAL	12	8			

Tabla 44

Otra consecuencia es que todos los empleados y empleadas que han tenido **derecho a permiso parental/reducción jornada/excedencia** se han acogido a su derecho y han regresado al trabajo después de disfrutarlo

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

Los **beneficios para los empleados y empleadas a tiempo completo**, se dan igual a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lo que las personas trabajadoras a media jornada tienen los mismos derechos que las personas contratadas a tiempo completo. Es más, en aplicación de la propia normativa laboral, se establece una discriminación positiva en favor de los empleados y empleadas a tiempo parcial y temporal para ocupar puestos de trabajo indefinidos y a jornada completa.

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

- Convenio colectivo de trabajo para las Industrias de Captación, Distribución, Depuración y Gestión de Aguas Potables y Residuales de la Comunidad Autónoma Región de Murcia.
- Convenio Colectivo para la Industria Siderometalúrgica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Convenio colectivo estatal de jardinería.
- Convenio colectivo de limpieza de edificios y locales de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Convenio colectivo para las Industrias del Sector de Construcción y Obras Públicas de la Región de Murcia.
- Convenio colectivo general del sector de Mantenimiento y Conservación de Instalaciones Acuáticas.
- Convenio colectivo de trabajo para las empresas y trabajadores de la actividad de limpieza pública de la Región de Murcia.

El programa de formación en SERCOMOSA

Contamos con un programa anual de formación para todos los empleados/as que trata de mantener y fomentar el talento interno de la organización. Este programa es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa, siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional y la capacitación para contribuir a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.

Este plan de formación cumple con una doble finalidad:

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

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

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

¿Cómo se planifica la formación en Sercomosa?

La gerencia de recursos humanos realiza el modelo soporte del programa de formación anual. En el mencionado plan se incorporará:

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

A continuación, detallamos la media de horas de formación de los empleados y empleadas de Sercomosa desagregada por sexo, no disponiendo de la segregación por categoría laboral, variable a tener en cuenta en el siguiente ejercicio.

AÑO 2018	MUJERES		HOMBRES		Total horas	% de asistencia por sexos	
Horas tipología	Horas	Asistentes	Horas	Asistentes		% Mujeres	% Hombres
GENERAL	258	29	388	45	646	38,19	60,81
INTERNA GENERAL	--	--	75	3	75	0	100
PRL	132	38	212	50	344	43,18	56,82
INTERNA PRL	--	--	--	--	--	--	--
AUTODESARROLLO	20	6	11	4	31	60	40
CONSTRUCCIÓN FORMACIÓN INTERNA	--	--	444	74	444	0	100

Tabla 45

TOTAL (Nº de horas impartidas en el programa enero a agosto 2018)	410	73	1130	176	1540	29,32%	70,68%
--	-----	----	------	-----	------	--------	--------

Impulsamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación

Nuestro ámbito laboral es eminentemente local y nuestra actual plantilla es muy estable, dado que arrojamamos un dato de antigüedad media en el colectivo de mujeres de 12.52 años y en el caso de los hombres de 13.28 años. Por lo tanto, Sercomosa no presenta niveles relevantes de empleados/as que haga necesario incorporar **medidas de adaptación cultural**.

No obstante, si hay un incremento y trato diferenciado en aquellos supuestos de **personas con discapacidad** y que han supuesto medidas concretas:

- ✓ 4 adaptaciones específicas de puesto de trabajo.
- ✓ 3 reasignaciones laborales, adaptando condiciones físicas a puestos de trabajo de grupo profesional distinto.
- ✓ Formación financiada por la empresa mediante los Permisos Individuales de Formación y/o horas de formación de 2 empleados/as que han aprendido y

obtenido la formación profesional en lenguaje de signos, ya que actualmente tenemos 4 personas con esta discapacidad.

Dando cumplimiento al compromiso de Sercomosa con la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**, en 2008 elaboramos nuestro I Plan de Igualdad de la empresa, realizando sucesivas renovaciones, la última en 2018, que culminarán en 2019 con la evaluación del diagnóstico de situación.

Las medidas del Plan de Igualdad de Sercomosa relativas al eje de formación, de conciliación y corresponsabilidad y de Prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo, son las medidas de mayor expansión en la empresa, y pasamos a detallarlas a continuación:

3.Formación: Medidas

Incluir en el Plan de formación anual, cursos o módulos formativos específicos en materia de igualdad de oportunidades y prevención de la discriminación, especialmente dirigidos a mandos que gestionan equipos en la empresa. Esta formación podrá impartirse en modalidad online o presencial.

Contemplar la inclusión de un módulo o “píldora” de sensibilización en materia de igualdad en las acciones formativas que realizan los trabajadores con carácter obligatorio o voluntario a los efectos de reforzar la sensibilización de la plantilla.

Garantizar el acceso en igualdad de condiciones de hombres y mujeres a la formación impartida por la empresa, con el fin de favorecer su adaptabilidad a los requisitos de los puestos de trabajo, mejorando su empleabilidad y trayectoria profesional.

Concretar el alcance de medidas formativas específicas orientadas a potenciar el acceso de un mayor número de mujeres a cursos relacionados con materias más técnicas (aunque no estén adscritas expresamente a su puesto de trabajo como trabajos en altura, conducción y manejo de máquinas, carné tipo C...) que tradicionalmente han sido realizados por hombres y que permitan su acceso a los niveles o áreas con mayor infrarrepresentación.

Realizar un mayor seguimiento sobre el tipo de acciones formativas impartidas, desagregados por género, que permitan valorar adecuadamente el nivel de participación y satisfacción en los procesos formativos de mujeres y hombres.

Valorar un mayor refuerzo de las acciones formativas online o a distancia para garantizar que las personas que se encuentren ejerciendo derechos de conciliación puedan acceder a la formación necesaria para el desarrollo de su actividad, incluyendo formación específica en materia de igualdad.

5. Ordenación del tiempo de trabajo. Conciliación y corresponsabilidad: Medidas

Garantizar que todo el personal es conocedor de las medidas de conciliación que existen en la empresa a disposición de la plantilla a través de acciones informativas y de divulgación, especialmente en las áreas de trabajo donde pueden existir mayores dificultades de acceso a información.

Considerar la puesta en marcha de campañas de información y sensibilización en materia de reparto de responsabilidades entre mujeres y hombres y disfrute de los derechos de conciliación, que promuevan el ejercicio indistinto por hombres y mujeres (corresponsabilidad).

Garantizar el respeto al ejercicio de los derechos de conciliación de cualquier trabajador o trabajadora de conformidad con la normativa vigente, sin que pueda mediar ninguna conducta discriminatoria vinculada a la aplicación de estas medidas (p.e: obstáculos para promocionar).

Procurar en lo posible, la aplicación de las medidas necesarias orientadas a lograr la correcta ordenación del tiempo de trabajo de manera que se favorezcan las condiciones que permitan la conciliación de la vida laboral y familiar sin menoscabo de la productividad y de las necesidades derivadas de la atención al cliente.

7. Prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo: Medidas

Aumentar la difusión del protocolo de acoso, de aplicación, haciendo más visible su contenido a las trabajadoras y trabajadores de la entidad a través de acciones informativas y de sensibilización concretas.

Garantizar que los responsables de RR. HH, RLT y mandoén adecuadamente sensibilizados y formados en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación queda patente también en nuestro empeño por erradicar la **brecha salarial** en Sercomosa. Somos conscientes de que la brecha salarial está integrada por más elementos que una diferencia retributiva entre compañeras/os de trabajo de distinto sexo. Si únicamente se tratase de esa diferencia, se podría catalogar como una discriminación salarial directa perseguida por ley.

Según los estudios en la materia, la brecha se provoca básicamente por la adscripción por sexos a los distintos niveles retributivos establecidos en los convenios colectivos, lo que determina la adscripción de porcentajes de mujeres inferiores a los hombres en las bandas salariales de menor cuantía anual establecidas en la empresa.

Con el fin de poder estudiar la realidad de la brecha salarial, hemos realizado un estudio retributivo teniendo en cuenta la adscripción de mujeres y hombres a los distintos convenios colectivos, dado que entre categoría laboral igual el salario no presenta ninguna diferencia.

CONVENIO APLICADO	SALARIO MEDIO ANUAL	% MUJERES	% HOMBRES
Limpieza edificios y locales	15.807,11 €	68,71	31,29
Jardinería, obras, siderometalurgia, mantto piscinas	16.520,00 €	14,29	85,71
Agua	20.044,43 €	30,77	69,23
RSU	24.151,28 €	1,18	98,82

Tabla 46

5.4. Sercomosa de la mano de la sociedad

Nuestro compromiso con el uso racional de los recursos

El compromiso de Sercomosa con el uso racional de los recursos nos lleva a concienciar a la sociedad del municipio no solo sobre la correcta gestión de los residuos y reciclaje, sino también sobre el uso racional de los servicios prestados. Difícilmente podremos usar racionalmente los recursos sin una concienciación social que nos respalde.

El **Ecoparque municipal**, detallado en el apartado de sostenibilidad ambiental, no solo es un centro de recepción y almacenamiento selectivo y gratuito de residuos domésticos, que no pueden depositarse en los contenedores de la vía urbana, sino que también es un centro de formación e información ambiental en materia de residuos dirigido a la ciudadanía. Frecuentemente se realizan visitas de colegios e institutos donde se les enseña la recogida, el tratamiento y el final que reciben los residuos generados por la sociedad.

No sólo a través de folletos en papel, sino también a través de Sercomosa news, canal de twitter con campañas informativas y publicaciones relevantes, se difunde y potencia el uso del Ecoparque en todo el municipio:

Curiosidades... En 2025 tendremos que reciclar el 55% de nuestros #residuos urbanos y en 2035, el máximo de #residuos que llegue a la planta de tratamiento NO podrá superar el 10% Recuerda: Reduce. Reutiliza. Recicla #CuidaMolina. #DesarrolloSostenible

No arrojes al váter #ToallitasHúmedas. Colabora con el medio ambiente y #PonunaPapeleraentuBaño

¿Sabías que ...? El coste de retirar un #chicle de la vía pública cuesta 7 veces su valor en el kiosko. No lo tires al suelo. Deposítalo en la papelera

¿Sabías que...? En 2017 los ciudadanos de #MolinadeSegura depositaron en #Ecoparque 2.527 litros de #aceite usado de cocina equivalente al volumen de 10 bañeras. Se han evitado problemas ambientales, incidencias en red saneamiento y en depuradora. Utiliza el #Ecoparque

En 2017 se depositaron en el #Ecoparque un total de 1000 toneladas de #escombros, equivalente a 44 camiones bañera de gran tonelaje. Con ello se ha contribuido a la protección del Medio Ambiente. Por un desarrollo sostenible: Utiliza el #Ecoparque

También entendemos que el **consumo responsable** es otro medio de concienciación sobre la correcta gestión de los residuos y reciclaje. Por ello, difundimos, a través de Sercomosa News, la labor emprendida por los traperos de Emaús, empresa colaboradora nuestra, para la gestión de enseres, papel y cartón.

Datos acumulados a 22 de noviembre. Semana Europea de Prevención de Residuos. #EWWR2018 #ReutilizaMásTiraMenos #ReuseMoreThrowLess #EWWR

**2018 DATOS ACUMULADOS
A JUEVES 22 NOV**
Peso Artículos Vendidos (kg)

Ropa	162
Muebles	710
A. Electricos	160
Otros Artículos	515
Peso Total	1307

Peso Artículos Recogidos (kg)

Ropa	30
Muebles	1615
A. Electricos	2025
Otros Artículos	2175
Peso Total	5845

**“Contra el
Cambio
Climático...
yo reutilizo
¿y tú?”**

Tiendas que
participan: 3
Centro de
Preparación para
la Reutilización: 1
Nº Clientes
atendidos: 525

Calcula, la cantidad de CO2 que has evitado con tu compra de segunda mano.

Conoce TODAS las repercusiones positivas de tu consumo responsable



Tabla 47

Como hemos comentado anteriormente, **concienciar sobre el buen uso de los servicios públicos** es parte también del compromiso de Sercomosa con el uso racional de los recursos.

Para concienciar sobre el buen uso de los servicios públicos, realizamos campañas, principalmente a través de nuestro canal de twitter Sercomosa News, con mensajes dirigidos al “ciudadano ejemplar”, **#NOasíNO**, **#amarillochillón**, ...

normas básicas del Ciudadano Ejemplar: Deposita la #basura a partir de las 20h. Recoge lo que tu #perro ensucia. Tu chicle, a la papelera. Utiliza el #Ecoparque. Llama al servicio de recogida gratuita enseres 606205000. Descarga gratis #app #CuidaMolina

¡No te adelantes! Saca la basura a su hora. De 20:00 a 22:00 horas. No molestes con malos olores y #cuidaelmedioambiente

¡Recuerda! Al #contenedoramarillo. envases de plástico. Latas. Tetrabricks. Bolsas. corcho blanco #Envases #CuidaMolina

#CuidaMolina #NOasíNO. El contenedor verde NO es para las #podas. Utiliza el #Ecoparque. Ayúdanos a gestionarlas adecuadamente

#CuidaMolina #NOasíNO. No molestes al #amarillochillón

El #contenedoramarillo no es del plástico, es de envases ligeros. Recicla



Ayuntamiento de Molina de Segura
Concejalía de Vías Públicas

Serc mosa

DISPONIBLE EN



Consíguelo en el



NO MOLESTES AL AMARILLO CHILLÓN



El contenedor amarillo **NO** es el del **PLÁSTICO**,
es de **ENVASES LIGEROS**

#CuidaMolina #NOasíNO. No deposites el cartón en la vía pública. Utiliza el contenedor azul



#CuidaMolina #NOasíNO. No utilices el contenedor verde para las #podas. Utiliza el Ecoparque #PuntoLimpio #MolinadeSegura

Ayúdanos a gestionarlas adecuadamente #CuidaMolina #NOasíNO

No deposites tu colchón en la vía pública. Utiliza el servicio municipal GRATUITO de recogida a domicilio de enseres. #CuidaMolina #NOasíNO

Tu mascota no merece que la abandones. Sus cacas tampoco. ¡Recógelas!

Concienciamos sobre el ahorro de agua

La dotación de agua en Molina de Segura es muy alta, entran en juego variables específicas del municipio como la existencia de zonas residenciales, campos de golf, piscinas, huertos, numerosas zonas de chalets...

Por ello, dentro de nuestro municipio, juega un papel importante la sensibilización de la ciudadanía en el ahorro del agua. Ese es el objetivo de las campañas de

concienciación sobre el ahorro de agua que lanzamos periódicamente, como, por ejemplo:

News! El consumo medio doméstico de #agua se sitúa en #MolinadeSegura en 140 litros por habitante y día, entre un 15 y 18 % por debajo de la media nacional en poblaciones de menos de 100.000 habitantes

Otro cauce que utilizamos para activar la colaboración ciudadana en el mantenimiento y mejora de la ciudad, comprometiéndola con un uso responsable del agua, es la plataforma web **CUIDA MOLINA**.

Cuida Molina es un servicio del Ayuntamiento de Molina de Segura y Sercomosa que permite a la ciudadanía notificar avisos de incidencias en la vía pública, en todo el término municipal, sobre:

- roturas en la red de agua
- estado de un contenedor
- limpieza en una calle o jardín
- caídas de señales de tráfico
- apagados en las luminarias.

La ciudadanía podrá revisar si sus incidencias están resueltas o en proceso. En cada uno de ellos se muestra la descripción por colores de los avisos:

- Amarillo: En curso (se procede a revisar el aviso)
- Verde: Solucionado (el aviso está terminado)
- Rojo: No autorizado (el aviso ha sido rechazado)

Principales logros alcanzados con el uso de esta plataforma:

- 258 averías localizadas y reparadas
- 147 roturas interiores detectadas y comunicadas a abonados
- 746 cartas de exceso enviadas a abonados

Este año también hemos estrenado una sección de cortes de agua vía web: **INCIDENCIAS DE SUMINISTRO**. La ciudadanía dispone de este servicio para saber cómo está su zona y consultar los cortes de agua de última hora:

- cortes programados
- incidencia suministro

5.5. Aseguramos un comportamiento respetuoso con los clientes

Buscamos la eficiencia en nuestros servicios

Desde Sercomosa somos conscientes de que la “**tarifa agua**” es un estigma. Nuestros dos grandes caballos de batalla son:

- por una parte, **la calidad del agua**. Es habitual confundir calidad con sabor, y el sabor del agua de nuestra zona es un problema estructural independiente de la calidad de la misma.
- por otra parte, **el precio del agua**. Nuestra tarifa del agua no guarda proporción con el consumo prestado: es la tarifa más barata y el mayor consumo (120l. frente a 100l. en el municipio de Murcia).

No obstante, nos satisface disponer de pocas quejas relacionadas con la calidad del agua (1 al mes) 18 reclamaciones en 2018 (cerradas)

Para asegurar la calidad del #agua de consumo, recuerda la importancia de realizar el mantenimiento de los depósitos e instalaciones interiores de tu vivienda o comunidad. Llámanos y te informaremos sin compromiso 968 642 628

Por todo ello, se ha llevado a cabo una **evaluación de las necesidades del municipio** para determinar la conveniencia de infraestructuras y otros servicios a través de KPI's y estudios comparativos con otros municipios para determinar el alcance y calidad de las prestaciones.

Los Indicadores Clave de Desempeño o Medidor de Desempeño (Key Performance Indicator) que hemos utilizado son herramientas internas referida a las siguientes áreas:

- Operaciones
- Clientes
- Financiero
- RR.HH.
- Calidad aguas

También hemos llevado a cabo una **encuesta para valorar los servicios** municipales prestados por sercomosa en Molina de Segura y poder comparar los resultados con los de otra encuesta realizada en 2014.

La finalidad de este sondeo de opinión sobre el funcionamiento de los principales servicios municipales ha sido el mejorar y continuar con unos servicios públicos de calidad.

La encuesta muestra una mejora, respecto al sondeo realizado hace 4 años, en la opinión que tienen los vecinos y vecinas en cuanto a la prestación de servicios como el de recogida de basura, limpieza de calles, arreglo de jardines y otros aspectos, como horarios, atención al público, número de contenedores, etc”.

La encuesta desarrollada se ha centrado especialmente en los siguientes **objetivos**:

- Comprobar el grado de conocimiento que los vecinos de Molina de Segura tienen de los servicios municipales más significativos, con el objetivo de propiciar actuaciones de mayor calidad en relación con los mismos.
- Conocer la valoración que estos mismos ciudadanos tienen de los distintos servicios que presta SERCOMOSA, tales como recogida de basura, limpieza de calles, jardinería o suministro de agua, etc.
- Analizar la evaluación que los ciudadanos hacen de la actuación de SERCOMOSA y de los propios servicios prestados.

A grandes rasgos, podemos concluir que el **resultado** ha sido altamente positivo, destacando los aspectos siguientes:

- La Piscina Santiago Vidal es el servicio más valorado después de la Recogida de Residuos
- Excelente acogida del proceso de descentralización de servicios municipales, lo que refuerza nuestro planteamiento de la necesidad de seguir acercando los servicios a los distintos barrios, pedanías y urbanizaciones.

El estudio se ha llevado a cabo del 25 de abril al 14 de mayo de 2018, mediante encuesta con cuestionario estructurado a una muestra representativa de la población objetivo. La encuesta ha sido telefónica, asistida por ordenador, en el ámbito del municipio de Molina de Segura, entre una población de ambos sexos, de 18 y más años, empadronada en el ámbito de estudio. La muestra ha sido de 800 entrevistas repartidas de forma proporcional por estratos correspondientes a las distintas zonas del municipio, previa selección aleatoria de teléfonos-hogares entre todos los registrados en la Base General de Teléfonos.

Resultados del sondeo

1. Cuando se le ha preguntado a las personas entrevistadas sobre las prestación de servicios (agua, recogida de residuos, limpieza de calles, etc.) que realiza el Ayuntamiento, mayoritariamente hacen una valoración muy positiva de la prestación de estos servicios, siendo valorada esta prestación como “muy bien” o “bien” por el 71,4% de los entrevistados. Si se compara con el Estudio realizado en 2014, se constata que crece la valoración positiva (“muy bien” o “bien”) en 11,3 puntos, mientras que desciende la negativa (“mal” o “muy mal”) en 3,8 puntos porcentuales.
2. Respecto a los servicios gestionados por Sercomosa, estos tienen una calificación mínima de “aprobado” y con un grado de desviación bajo (las diferencias entre calificaciones altas y bajas son relativamente pequeñas).
3. Por otro lado, a una gran mayoría de los ciudadanos (83,6%) le parece “muy bien” o “bien” la descentralización de servicios municipales que ha llevado a cabo el Ayuntamiento de Molina de Segura, a través de la apertura de oficinas en El Llano de Molina, La Ribera, La Alcayna o Altorreal.
4. Mientras que el 67,6% indica que hay suficientes contenedores para el reciclaje (papel-cartón, envases y vidrio), uno de cada tres considera que debe aumentarse el número de estos contenedores, lo que supone una disminución, en casi tres puntos porcentuales, respecto de los que indicaban la insuficiencia en 2014. Son los vecinos del Casco Urbano (75,9%) y las Pedanías (65,2%), los que consideran que los contenedores para el reciclaje son suficientes, sin embargo, para la mayoría de los vecinos de las Urbanizaciones no lo considera de esta forma ya que un 50,7% considera que son insuficientes.
5. Cuando se les ha preguntado sobre si consideran que el soterramiento de los contenedores es la mejor solución, han contestado de forma positiva el 64,8% frente al 51,8% que lo indicaron en 2014. Sólo un exiguo 5,4% de los mismos,

porcentaje 2,6 puntos menos que en 2014, considera que es una solución peor que la de los contenedores móviles de superficie.

6. Menos de la mitad de los ciudadanos de Molina de Segura (45,6%) considera que los contenedores de basura están suficientemente limpios. No obstante, se ha producido una substancial mejora de la percepción de los vecinos en relación con 2014, cuando la valoración positiva únicamente era del 24%. Pero no hay que soslayar que casi uno de cada cuatro vecinos considera que los contenedores de basura “están sucios”, por lo que se debe colegir la necesidad de una atención especial hacia este tema. La valoración más positiva de la limpieza de los contenedores de basura se produce en las Pedanías, con un 59,6% de entrevistados que considera que los contenedores están suficientemente limpios, mientras que en el Casco urbano este porcentaje desciende al 47,1% y en las Urbanizaciones al 35,8%.

7. Aunque en la percepción de la frecuencia con la que se limpian las calles se ha mejorado un poco respecto de 2014, solamente un 8% de los vecinos de Molina de Segura considera que las calles se limpian en su zona con “muchísima” frecuencia. Si a este porcentaje sumamos el 36,1% que considera que se limpia con “bastante” frecuencia, constatamos que menos de la mitad de los ciudadanos (44,1%) mantienen una valoración positiva sobre la frecuencia de la limpieza de las calles. Por el contrario, el 54,1% de los entrevistados considera que las calles de su zona se limpian con “poca” o “ninguna” frecuencia. Los vecinos de las Urbanizaciones son los que tienen una visión más negativa sobre la frecuencia de la limpieza de las calles: un 65,1% considera que las calles de su zona se limpian con “poca” o “ninguna” frecuencia. En las Pedanías la valoración es un poco menos negativa, al descender este porcentaje al 59,5%, mientras que en el Casco urbano el mismo desciende todavía más, situándose en el 48,8%.

8. Una gran mayoría de los vecinos (71,3%), mayor en 8 puntos porcentuales a los que lo hacían en 2014, declara que la prestación de determinados servicios

(recogida de basura, limpieza de calles, arreglo de jardines, etc.) no supone ningún tipo de molestias, ya que ni tan siquiera se enteran del desarrollo de estas tareas. Exclusivamente un 3,4% de los entrevistados (3 puntos menos que en 2014) señalan que la prestación de estos servicios “son muy molestos continuamente”, y sólo el 7,2% que “son bastante molestos con frecuencia” (3,4 puntos menos que en 2014).

9. Respecto de las cuatro características analizadas en relación con el agua potable (olor, color, sabor y presión), las valoraciones medias son mejores ahora que en 2014. El “sabor del agua”, elemento prioritario en la percepción de la calidad, como ya sucedió en 2014, sigue sin alcanzar una valoración media positiva en la opinión de los entrevistados (4,1 en una escala 1-10). Por el contrario, la “presión del agua” consigue la valoración media más alta: 7,6. Por su parte, el “color” y el “olor” del agua tienen valoraciones medias por encima de seis: 6,6 y 6,1, respectivamente.

10. Un 60,5% de los vecinos de Molina de Segura ha contactado con la empresa Sercomosa, de forma presencial o a través del teléfono, y uno de cada tres de estos ciudadanos subraya que ha sido “muy bien” atendido. Por su parte, un 59,1% declara haber sido “bien” atendido, porcentaje éste que se ha incrementado desde 2014 en 9 puntos porcentuales. Finalmente, son muy pocos, prácticamente nadie, los que consideran que el trato ha sido “muy malo” (0,8%) y sólo un 2,7% quienes lo califican de “malo”.

La mejora continua en las tecnologías utilizadas

OFICINA VIRTUAL

Nuestro compromiso con el uso de los recursos disponibles y un mayor respeto al medio ambiente aconsejan reducir en lo posible el uso de papel y en consecuencia reducir toda la energía precisa para su producción y gestión

El **buzón de sugerencias virtual**, anclado en la página web de sercomosa, es otra consecuencia del proceso de digitalización por el que apuesta sercomosa

“INCIDENCIAS DE SUMINISTRO”

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



Este visor web nos permite 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.

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

De hecho, si bien nace orientada al Abastecimiento de Agua de Consumo, Alcantarillado y Pluviales, la intención es ampliar la plataforma al resto de

servicios públicos gestionados en la ciudad, entre los que se encuentran la recogida de residuos, jardinería, alumbrado público o limpieza viaria, entre otros.

Esta herramienta se complementa con una toma de datos realizada por técnicos directamente en campo.

“DESCENTRALIZACIÓN”

Otra de las mejoras tecnologías hacia nuestros clientes, que ha tenido una gran aceptación, ha sido el proceso de descentralización de servicios municipales, lo que refuerza nuestro planteamiento de la necesidad de seguir acercando los servicios a los distintos barrios, pedanías y urbanizaciones.

Tienes a tu disposición la Oficina de Atención al Público en Urbanización #Altorreal para solicitudes de altas y bajas de suministro de agua, registro general de documentos e información general de los servicios municipales. Acércate y actualiza tus datos

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Solicitudes de altas, bajas de suministro.
- Cambios de titularidad en contrato y domiciliación bancaria.
- Actualización de datos personales para facturación.
- Registro general de documentos.
- Información general de los servicios municipales:
Agua de consumo, alcantarillado, recogida selectiva de residuos, recogida de enseres, limpieza viaria, Ecoparque, parques y jardines, alumbrado público, señalización viaria.

Y recuerda:
Recogemos GRATIS tus muebles, electrodomésticos usados y enseres voluminosos, EN TU CASA.
Llama al 606 205 000

DESCENTRALIZACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

Molina de Segura 2018

Tu Ayuntamiento más cerca de ti

**NUEVO PUNTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
ZONA URBANIZACIONES**
Avda. Reino de Murcia, 56
Altoreal // Molina de Segura
Tlf.: 968 388 563
De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

Otro de los avances, quizás el más importante, que hemos abordado este año, ha sido un **nuevo sistema de recogida de residuos sólidos urbanos (RSU)** que incorpora una tecnología para la modernización de la planificación, gestión y control de sus servicios de recogida de residuos y limpieza viaria.

Para ello, hemos contado con una inversión de 4,5 millones que nos permitirá renovar la flota de recogida de basura y limpieza.

El proyecto cuenta con dos fases- La primera fase ha quedado completada el presente año, y ha conllevado la realización de una consultoría funcional para conseguir la mejor puesta en marcha de la Plataforma, que se desarrollará a finales de este año y el próximo 2019. Esta consultoría nos ha permitido

contemplar toda la trazabilidad de los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria, el equipamiento de carritos de barrido manual, la gestión de rutas en los recolectores con ayuda a la conducción, incidencias, etc.

Gracias a esta plataforma, que recopilará en tiempo real todos los datos del servicio, además de planificar rutas y turnos de trabajo, hacer un seguimiento individualizado de cada elemento fijo y móvil y evaluar cada una de las tareas, así como su cumplimiento en todo el municipio y en cada una de sus zonas, SERCOMOSA podrá conocer con precisión el funcionamiento de manera detallada y global de los servicios, lo que conllevará en una mejor planificación y optimización de su actividad, y el ahorro de costes y emisiones contaminantes.

Así, comenzamos la renovación de la flota de forma planificada (dos equipos para diciembre) con la última tecnología, en cuanto a más funcionalidades, articuladas para mejor maniobrabilidad, bajas emisiones y consumos mínimos de agua.

Sercomosa incorpora un sistema de recogida Bilateral, el primero en la Región de Murcia, con los nuevos contenedores metálicos integrados en el entorno urbano, mucho más amigables, silenciosos en la descarga, con posibilidad de colocarse en ambos lados de la calle y recogerse en el mismo sentido de circulación del camión.

Además, se está trabajando en un anteproyecto de soterramiento de nuevos contenedores en distintos puntos de la ciudad, que complementará al sistema actual hidráulico, con los contenedores bilaterales.

También se han incrementado las frecuencias en la limpieza de las aceras con equipos hidrolimpiadores. De hecho, tanto en viaria como en recogida de residuos ya se licitaron equipos de control de flota para optimizar rutas, aumentar la eficiencia operativa, y conocer en tiempo real su ubicación para hacer refuerzos puntuales con mayor respuesta. Para ello, se ha contratado una barredora eléctrica que esperamos tenerla disponible para el año 2019.

Además, en julio de 2018, se comenzó a renovar la señalización horizontal en las principales calles de Molina de Segura.

SEÑALIZACIONES	2017	2018
M2 pintado horizontal	11.683	12726
Metro lineal pintado horizontal línea blanca (10 cm)	5.358	298
Metro lineal pintado horizontal línea blanca (15 cm)	9.402	21106,5
Número de señales verticales (Uds.)	1.042	1488
Metro lineal pintado horizontal línea amarilla	-----	6685

Tabla 48

Ecoparques o punto limpio.

La idea es fomentar su uso, ya que solo lo conoce el 60% de los encuestados, a través de campañas (flyers, imanes, charlas en colegios, etc). Además, se está trabajando para poner en marcha un Ecopunto (ecoparque móvil) para que el ciudadano particular deposite pequeñas cantidades de residuos que se generan en los hogares y, de esta forma, contribuir a cuidar nuestro entorno, mediante la recogida selectiva. En él se podrán depositar residuos domiciliarios, como juguetes, pilas, fluorescentes, radiografías, etc. Con una ubicación rotativa en diferentes barrios de la ciudad, urbanizaciones y pedanías, programada según calendario, podrá ofrecer bonificaciones a los usuarios.

Alumbrado público

El sistema de alumbrado público se revisará en orden a:

- aumentar los puntos de alumbrado
- revisar las zonas de ahorro que están apagadas actualmente
- comenzar a utilizar farolas sostenibles:
 - 21.000 farolas con tecnología led
 - 4 farolas fotovoltaicas de última generación

Jardinería

Hemos empezado a estudiar el rediseño de los actuales jardines, con el objeto de fomentar su uso como puntos de encuentro amigables, de interrelación ciudadana, contacto con la naturaleza y ocio, todo ello a través de la integración paisajística adaptada al entorno urbano específico de cada barrio y la selección de especies arbustivas autóctonas.

Además, también se está estudiando la posibilidad de crear jardines temáticos, como lectura, ciencias, deporte, etc.

La mejora continua en las tecnologías utilizadas

Podemos destacar entre todas estas medidas, por su importancia, las siguientes:

- ✓ soterramiento de contenedores en distintos puntos del casco urbano
- ✓ renovación parcial de la flota de camiones
- ✓ nuevo sistema de recogida pionero en la Región de Murcia que causará muchas menos molestias a los ciudadanos, y que se acompañará de equipos de control para optimizar las rutas

- ✓ aumento de frecuencia en la limpieza de aceras
- ✓ rediseño de los actuales jardines para adaptarlos al entorno
- ✓ campañas de concienciación

5.6. Nuestro compromiso con las empresas suministradoras

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, hemos ido cambiando los procedimientos de contratación de Sercomosa para adaptarnos a la nueva legislación.

Hemos asumido los principios y exigencias de la nueva gestión pública, configurando una Administración cercana a la ciudadanía, ágil y diligente, y apostando por la transparencia y el buen gobierno en nuestra gestión. La información está disponible a través de nuestro Portal web de Transparencia en:

- Contratos Menores
- Contratación Pública

En septiembre de 2018, hemos puesto en marcha una Plataforma de Licitación Electrónica, con el objeto de facilitar y simplificar la realización de los trámites en

materia de contratación pública, mejorando así la eficiencia, el ahorro de costes y la transparencia en la contratación pública.

A partir de este momento, las empresas que quieran participar en los procesos de contratación pública en SERCOMOSA tendrán que presentar sus ofertas de forma totalmente electrónica a través de internet, en la dirección <http://licitaciones.sercomosa.es/>

Adicionalmente, para cualquier duda o aclaración sobre el proyecto que SERCOMOSA ha puesto en marcha, los ciudadanos y empresas podrán contactar con SERCOMOSA en el número de teléfono 968 642 628 o a través del correo electrónico licitaciones@sercomosa.es

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

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

ANEXO I. Perfil de la memoria

Nos satisface presentar la memoria de sostenibilidad 2018 de Servicios Comunitarios de Molina S. A. Nuestro ciclo de presentación de memorias es anual, por lo que nuestra última memoria fue en el año 2017.

El período de información es de enero a diciembre 2018, coincidiendo con el año fiscal de la empresa.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, situando la información en orden diferente respecto a los informes 2016 y 2017 basados en la Guía G.4 del GRI.

El Índice de contenidos GRI está recogido en el Anexo II del presente informe. Sercomosa dispone de verificaciones internas periódicas del contenido de esta memoria a través de procesos internos de gestión en áreas económicas, sociales, ambientales y de integridad, siendo utilizados como herramientas de gestión de riesgo en la toma de decisiones.

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

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

Para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria, pueden dirigirse a: José Manuel Alamancos Cerdán, Telf.: 34-968 642 628, C/ Del Sol, Parcelas 4 y 5, Polígono Industrial La Estrella, 30500 Molina de Segura (Murcia) España mediambiente@sercomosa.es o a www.sercomosa.es

ANEXO II. Índice de contenidos GRI

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

GRI ESTANDAR	Descripción	Páginas	Relación con ODS	Verificación Externa
GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES				
GRI 101 Fundamentos 2016 (no requiere divulgación de información)				
GRI 102 Contenidos generales 2016				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	10		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	10,11,12,14,17,18,19		
102-3	Ubicación de la sede social	10		
102-4	Ubicación de las operaciones	10,11,12,13,14		
102-5	Propiedad y forma jurídica	10,15,19,20,21,22,23		
102-6	Mercados servidos	10,16,17,18		
102-7	Tamaño de la organización	19,20,22,23		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	22,23,103,104,105,106,107,108	8	
102-9	Cadena de suministro	10,135,136		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos		
102-11	Principio o enfoque de precaución	61,62		
102-12	Iniciativas externas que la organización	26,27,28,29,30		

	n suscribe o adopta			
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	30		
2. Estrategia				
102-14	Declaración del máximo responsable	5,6,7,8		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	5,6,7,8,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49		
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	53,54,55,56,57,58,60,61,62	16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	60,61,62,63,64,65,66,67,68	16	
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobierno	15,19,20,21,22,23		
102-19	Delegación de autoridad	19,20,21,22		
102-20	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	19,20,21,22		
102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	No aplica	16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19,20,21,22	5, 16	
102-23	Presidente del máximo	19,20,21,22	16	

	órgano de gobierno			
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	19,20,21,22	5, 16	
102-25	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	No aplica	16	
102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	No aplica		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	No aplica	4	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No aplica		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	19,20,21,22	16	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	No aplica		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	No aplica		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la	19,20,21,22		

	elaboración de informes de sostenibilidad			
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	No aplica		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No aplica		
102-35	Políticas de remuneración	21		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	21		
102-37	Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración	No aplica	16	
102-38	Ratio de compensación total anual	No aplica		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No aplica		
5. Participación de los Grupos de interés				
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	51,52		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	109,110	8	
102-42	Identificación y selección de Grupos de Interés	51,52		
102-43	Enfoque para la participación de los	51,52		

	Grupos de Interés			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	53,54,55,56,57,58		
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	Servicios Comunitarios de Molina S. A.		
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	53,54,55,56,57,58		
102-47	Aspectos materiales identificados	53,54,55,56,57,58		
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	137 (Anexo I)		
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	137 (Anexo I)		
102-50	Periodo cubierto por el informe	137 (Anexo I)		
102-51	Fecha del informe anterior	137 (Anexo I)		
102-52	Ciclo de presentación del informe	137 (Anexo I)		
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	137 (Anexo I)		
102-54	Declaración de elaboración del informe	137 (Anexo I)		

	de conformidad con los Estándares GRI			
102-55	Índice de contenidos GRI	138 (Anexo II)		
102-56	Verificación externa	137 (Anexo I)		
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016				
Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe	24,25,26,53,54,55,56,57,58,60,61,62,63,64,65,66,67,68	1,5,8,12,13,14,15,16		

Temas materiales	Enfoque de gestión/contenidos específicos	Páginas	Relación con ODS	Verificación Externa
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
GRI Estándares 200: 2016				
201: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	15,16,17,18,19		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	15,16,17	2,5,7,8,9,13	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	84,85,86,87,88,89,90	2,5,7,8,9,13	

205: ANTICORRUPCIÓN				
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	62,63,64		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	No disponible		
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
GRI Estándares 300: 2016				
301: MATERIALES				
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	76,77,78,79,80,81,82,83,117,118,119,120,121,131,132,133		
301-2	Insumos reciclados	77,78,79,82		8,12
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	79		8,12
302: ENERGÍA				
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	84,85,86,87,88,89,90		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	84,85,86,87,90		
302-2	Consumo energético fuera de la organización	84,85,86,87,90		7,8,12,13
302-3	Intensidad energética	84,85,86,87,90		7,8,12,13
302-4	Reducción del consumo energético	84,85,86,87,90		7,8,12,13
303: AGUA				
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	69,70,71,72,73,74,75,76,121,122,123		
303-1	Extracción de agua por fuente	69,70,73		6,8,12
303-3	Agua reciclada y reutilizada	75		6,8,12
304: BIODIVERSIDAD				

103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	90,91,92,93	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	90,91,92,93	6,14,15
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	91,92	6,14,15
305: EMISIONES			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	84,85,86,87,88,89,90	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84,85,86,87,88,89,90	3,12,13,14,15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84,85,86,87,88,89,90	3,12,13,14,15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	84,85,86,87,88,89,90	3,12,13,14,15
306: EFLUENTES Y RESIDUOS			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,121,122,123	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,	3,6,12,13,14,15
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	70,71,72,73,74,75	3,6,12,13,14,15
307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	60,61,62,63,64,65,66,67,68	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	inexistente	12,13,14,15,16
DIMENSIÓN SOCIAL			
GRI Estándares 400: 2016			

401: EMPLEO			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	103,104,105,106,107,108,109,110,111	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	108	5,8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	109	5,8
401-3	Permiso parental	108	5,8
402: RELACIONES TRABAJADOR/EMPRESA			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	103,104	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	109	8
403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	93,94,95,96,97,98,99,100,101,102	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	95	3,8
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	97,98,99,100,101,102	3,8

403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	97,98,99,100,101,102	3,8
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	97,98,99,100,101,102	3,8
404: FORMACIÓN Y ENSAÑANZA			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	95,96, 110,111,112	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	96,112	4,5,8
405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	112,113,114,115,116,117	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22,23,104,105,106,107	5,8,10
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	117	5,8,10
406: NO DISCRIMINACIÓN			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	112,113,114,115,116	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	inexistentes	5,8,16
413: COMUNIDADES LOCALES			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,123,124,125,126,127,128	

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,123,124,125,126,127,128	1,2
416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	24,25,26, 69,70,71,72,73,74,75,76	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	69,70,71,72,73,74,75,76	16
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	inexistentes	16
419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
103-1,103-2,103-3	Enfoque de gestión específico	60,61,62,63,64,65,66,67,68	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	inexistente	16