



SERCOMOSA

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2020**



la empresa de servicios
urbanos de Molina de Segura

Datos relevantes 2020

Cifra de Negocio
24.202.311,13 €

Recogida
papel-cartón
+3,7%

Recogida
residuos
industriales
-3,4%

Recogida
enseres
+14,7%

Recogida fracción
resto
+7,1%

Agua
distribuida
+3,7%

Reducción
siniestralidad
52,38%

Recogida
envases ligeros
+18,8%

Abonados
32.626
+0,8%

Plantilla con
discapacidad
7%

Empleados
361
-3,2%

Consumo medio
agua l/hab/día
145

Rendimiento
técnico de red
91,49%

Jardines
mantenidos
122

Puntos
de alumbrado
público
21.126

Análisis realizados
calidad aguas
(RD 140/2003)
4.849

Usuarios
Ecoparque
8.910

Media mensual
perros acogidos
86

Tn CO₂_{eq}
emitido
2.091
-17,4%

Nº de centros
limpiados
115

Metros pintados
señalización
horizontal
26.711



Índice

1

Datos Relevantes 2020

2

Carta del Presidente e informe del Director Gerente

3

Sobre Sercomosa

- Descripción general
 - Misión, visión y valores
 - Descripción de Servicios
 - Magnitud de los servicios
 - Plantilla
 - Gobierno
 - Estructura organizativa
 - Marco Económico
 - Certificaciones
-

4

Líneas estratégicas

- Estudio de Materialidad
 - Líneas Estratégicas RSC 2019-2021
 - Estrategia ODS
-

5

Actuaciones relevantes 2020

- Covid 19
- ODS3 La lucha contra la Covid 19
- ODS16 Transparencia, Ética y Diálogo
- ODS11 Tecnología Sostenible Urbana
- ODS9 Digitalización
- ODS13 Lucha contra el Cambio Climático
- OD6 Agua de Calidad
- ODS7 Energías Sostenibles
- ODS8 Nuestro Personal
- ODS5 Compromiso con la Igualdad
- ODS17 Alianzas
- ODS1 Tarifa Social

Carta del Presidente

Como presidente del Consejo de Administración tengo la grata oportunidad de dar a conocer la Memoria Anual de Sostenibilidad de la empresa mixta que gestiona los Servicios Urbanos de Molina de Segura, Sercomosa, la cual, un año más, ha sido redactada de acuerdo con los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad, y con el propósito de poder medir e informar mejor sobre su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde Sercomosa tenemos el firme compromiso de mejorar continuamente nuestra gestión y dar respuesta a los desafíos a los que se enfrenta la sociedad, tratando de satisfacer las necesidades y expectativas que nuestros grupos de interés tienen depositados en nosotros. Y todo ello, desde la transparencia en la gestión, la eficiencia y la sostenibilidad, lo que la convierte, hoy en día, en la empresa de la que toda la ciudadanía molinense puede sentirse orgullosa.

El año 2020 pasará a la historia como el de la crisis sanitaria mundial del coronavirus y el de los efectos que ha tenido, a escala global y local, en todos los sectores económicos y servicios públicos, pero, sobre todo, en la vida de las personas. En el ámbito local, el Ayuntamiento de Molina de Segura, a través de Sercomosa y del resto de la estructura municipal, tuvo que afrontar un año no planificado y dar respuesta a una situación extraordinaria sin precedentes, poniendo al servicio de la ciudad y de sus vecinos y vecinas todos los recursos disponibles para tratar de vencer a la pandemia, manteniendo el pulso vital y económico.

Las circunstancias de extraordinaria complejidad e incertidumbre que aún estamos viviendo en estos momentos dejan poco espacio para el análisis retrospectivo. La prioridad es hacer frente a la grave crisis sanitaria causada por la pandemia generada por la Covid-19 y, al tiempo, responder a la profunda crisis social y económica que ha inducido de forma tan súbita, con la mirada puesta en el futuro. Son momentos para actuar con determinación y con rigor, con sentido de la responsabilidad y visión de largo plazo. Por ello, ante la crítica situación creada por la pandemia, Sercomosa ha emprendido desde el inicio de esta crisis un amplio paquete de medidas para proteger la salud y la seguridad de todo su personal, asegurando al mismo tiempo la continuidad de sus servicios, algunos de ellos esenciales para la vida en comunidad.

Animo a que lean nuestra Memoria de Sostenibilidad 2020 y conozcan las actuaciones más relevantes que hemos llevado a cabo a lo largo de este año.

Eliseo García Cantó
Alcalde – Presidente de Sercomosa



Informe del Director Gerente



El 2020 ha sido un año de grandes desafíos y cambios importantes en la manera en que vivimos, trabajamos y gestionamos los servicios básicos. La crisis provocada por la COVID-19 ha planteado un nuevo escenario mundial y una amenaza para la humanidad que ha desencadenado la peor crisis sanitaria, social y económica de este siglo. Una de las principales evidencias de este 2020 es que la transformación digital ha sido una pieza clave en la gestión de la pandemia. Las soluciones tecnológicas nos han permitido adaptar la manera de trabajar al contexto actual de aislamiento y distanciamiento. En Sercomosa las soluciones propuestas en el confinamiento como la

puesta en marcha del Centro Contacta que mantuvo el contacto diario con todos los clientes de la empresa a través del canal telefónico, e-mails, web, pasarela de pagos..., para poder realizar todas las operaciones que habitualmente se hacían presencialmente. Pero no es menos cierto que este año duro, raro y difícil, nos ha permitido reafirmarnos en que la verdadera fuerza de la transformación en la que está inmersa la compañía son las personas que formamos parte de este proyecto.

La crisis de la Covid-19 puso a prueba nuestra capacidad de reacción y de adaptación. Desde el primer momento, la principal preocupación de la empresa fue garantizar que el servicio de agua, abastecimiento y saneamiento, estuviese disponible para todos los ciudadanos del municipio y, a la vez, preservar la salud y la seguridad de nuestros empleados, los cuales siempre han demostrado que tienen una gran vocación de servicio público. Su disposición a desafiar los retos y no ponerse límites inspiró el movimiento #SercomosaPlantandoCaraalvirus y hoy podemos decir que, gracias a ese espíritu, hemos logrado dar respuesta a los problemas planteados, en nuestro ámbito de actuación, a uno de los mayores desafíos a los que se ha enfrentado la humanidad.

Durante los meses de confinamiento domiciliario, Sercomosa realizó los servicios esenciales de limpieza urbana, focalizando en las zonas de mayor uso ciudadano como entornos de supermercados, farmacias, zonas de paseo o residencias de ancianos, apostando en primer lugar y con el apoyo del Comité de empresa, por la prevención y salud de la plantilla, con medidas como el escalonamiento en los horarios de entrada para evitar aglomeraciones en los vestuarios, turnos adicionales información y formación específica sobre las nuevas normas. Exhaustiva desinfección de locales y vehículos, uso de mascarillas, fomento del distanciamiento social, medidas de protección para los trabajadores vulnerables por salud o condiciones familiares..., y gracias a todas estas medidas y a la responsabilidad de la plantilla de Sercomosa hemos conseguido no registrar ningún brote en la empresa. De igual forma, los servicios de recogida diaria de residuos funcionaron con absoluta normalidad a pesar de las circunstancias tan extraordinarias.

Informe del Director Gerente

En junio se incorporaron importantes refuerzos procedentes de la Bolsa de Inserción y del Sepe, con los que se inició un plan de choque en todos los barrios para recuperar los niveles de limpieza resentidos durante el confinamiento, al reforzar la desinfección en las zonas críticas anteriormente citadas. Asimismo, el Servicio de Parques y Jardines retomó la actividad habitual de mantenimiento de zonas verdes, que en esa época reclaman una gran intensidad de labores de siega. También se reabrió el Ecoparque con cita previa, cumpliendo con los protocolos aprobados por el Comité de Crisis, y se reforzó el Servicio de Recogida de Voluminosos para su reutilización o reciclaje llegando a registrarse un aumento del 15% con respecto a 2019, en concreto, se recogieron 973 Tn.

En 2020, a pesar del impacto producido por la pandemia de COVID-19, la compañía ha mantenido el nivel de actividad económica, descendiendo en apenas 0,84% la cifra de negocio con respecto a 2019, y un 14,84% en resultados antes de impuestos. Aun así, el ritmo de inversiones ha aumentado más de un 16% con respecto a 2019, con la cifra de 1.634.475 €, aplicadas en renovación de equipos de RSU, contenedores y barredoras.

Durante este año también hemos estado trabajando la hoja de ruta del desarrollo sostenible de la compañía mediante un proceso de cocreación interno para acercarnos más a la ciudadanía y ser más ágiles, y al mismo tiempo, prepararnos para la crisis estructural que supone el cambio climático que ya está afectando nuestra región. Es una iniciativa que contribuye al desarrollo sostenible, y a la vez, permite reforzar la posición de la compañía como referente nacional en la gestión de los servicios públicos y potenciar nuestros valores: el talento, el diálogo, la innovación, la responsabilidad, el compromiso con la comunidad y la excelencia. Los nuevos retos necesitarán nuevos

recursos e impulsos de todos los profesionales. Nosotros, a través de la transformación y la innovación, estamos preparados.

No quiero despedirme sin agradecer al Consejo de Administración, el apoyo y confianza mostrado con nuestro Comité de Dirección para gestionar con eficacia este año tan difícil. Y mucho menos sin tener un recuerdo para todas las personas que a lo largo de estos meses han luchado y han podido superar la enfermedad, y muy especialmente, para quienes han sufrido la pérdida de seres queridos como consecuencia de esta pandemia.

Francisco Aguado
Director Gerente de Sercomosa

Somos la Empresa de Servicios Urbanos de Molina de Segura

Ofrecemos la práctica totalidad de servicios públicos del municipio de Molina de Segura, que incluyen Distribución del Agua de Consumo, Saneamiento, Recogida Selectiva de Residuos, Limpieza Viaria, Conservación de parques y jardines, Mantenimiento del Alumbrado Público, Señalización Viaria, Limpieza de Edificios, Eco-parque, Centro Zoonosanitario y Piscina Santiago Vidal.



Un modelo de gestión público-privado con visión de futuro

Somos una sociedad de economía mixta, participada un 51,04% por el Ayuntamiento de Molina de Segura y un 48,27% por Acciona Agua y un 0,69% de Autocartera, donde se pone en valor el modelo de gestión público-privado que es un referente en nuestra Región de Murcia.

Nuestro modelo de gestión empresarial Innovador, Social y Sostenible, basado en la transformación Digital, posee visión a largo plazo, fortaleciendo la economía local y la implicación social, lo cual repercute directamente en la ciudadanía y las generaciones futuras del municipio.

Misión, visión y valores



MISIÓN

La gestión eficiente de los Servicios Urbanos y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de Molina de Segura. Liderando en nuestro sector el desarrollo de soluciones y tecnologías que trasladen la experiencia acumulada y generen valor a nuestros grupos de interés.



VISIÓN

Ser referente a nivel nacional en la gestión público-privada de los Servicios Urbanos en situación de escasez de un recurso tan necesario como el agua y en la estrategia de la lucha contra el cambio climático.



VALORES

Excelencia en la prestación de los servicios urbanos.
Profesionalidad y ética de sus trabajadores y proveedores.
Innovación orientada a la mejora continua de los procesos y servicios.
Compromiso con la igualdad de sexos.
Fomento del diálogo y el compromiso con los grupos de interés.
Valoración especial de la orientación al cliente, la iniciativa, el trabajo en equipo y la flexibilidad de adaptación de sus trabajadores.
Fomento de la Seguridad y Salud en el Trabajo por encima de cualquier otro aspecto.
Desarrollo de gestión sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Servicios Urbanos



Abastecimiento y distribución de agua de consumo



El abastecimiento en Baja de Molina de Segura comienza en las tomas de la Mancomunidad de Canales del Taibilla, que son los puntos de entrega de Agua de Consumo a las infraestructuras municipales (Redes, Estaciones de Bombeo, y Depósitos de distribución) gestionadas por Sercomosa.



Alcantarillado y Pluviales

Mantenimiento y conservación de las infraestructuras de saneamiento y evacuación de aguas pluviales: Redes de Alcantarillado, Colectores de Saneamiento, Estaciones de Bombeo, y Colectores de Aguas Pluviales, para garantizar su correcto funcionamiento.



Recogida Selectiva Urbana (RSU)



Recogida selectiva de las fracciones de residuos domésticos urbanos e Industriales.

Resto

Envases Ligeros

Papel Cartón

Enseres

Ecoparque



Centro de recepción y almacenamiento selectivo temporal de los residuos depositados por los ciudadanos, que complementa la recogida selectiva en la vía pública.



Limpieza Viaria



Limpieza, mantenimiento y conservación de los espacios públicos urbanos.



Conservación de Parques y Jardines



Conservación, limpieza y mantenimiento de espacios verdes públicos.



Alumbrado público



Mantenimiento preventivo y correctivo de toda la red de alumbrado público.



SAI (Servicio de Atención Inmediata)



Servicio de acción inmediata ante incidencias en el entorno urbano (señales, mobiliario urbano, etc.).



Señalización Viaria



Mantenimiento, instalación y pintado de señalización viaria vertical y horizontal.



Limpieza de Edificios



Limpieza de todas las dependencias municipales:

Centros de educación infantil y primaria, centros municipales, centros sociales y centros deportivos.



Centro Zoosanitario



Recogida de perros y mantenimiento del Centro Zoosanitario Municipal, siguiendo las directrices de la inspección veterinaria municipal.



Piscina Municipal Santiago Vidal



Oferta al ciudadano de gran variedad de actividades acuáticas.



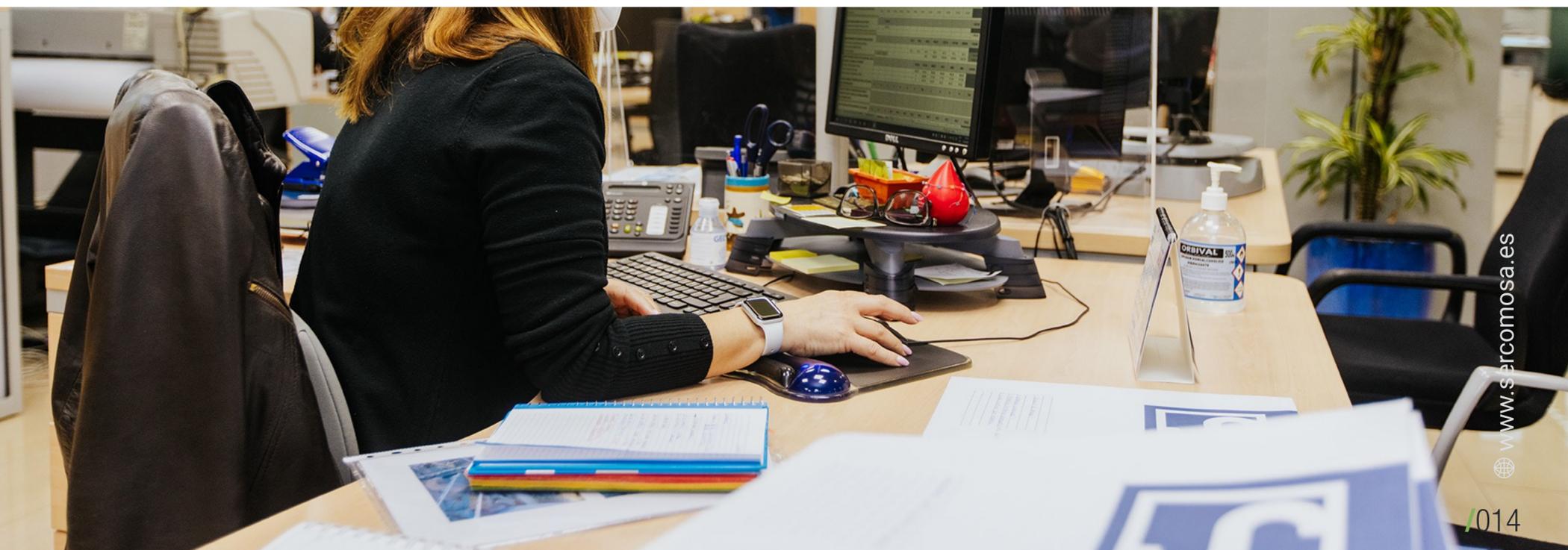
Facility Services



Además de servicios municipales, Sercomosa ofrece a empresas y particulares los siguientes servicios:

- Limpieza de edificios y locales: Oficinas, fábricas, comunidades, cristaleras, parking, naves industriales, etc.
- Limpieza de exteriores: Patios, recintos, viales, etc.
- Recogida de residuos: Contenedores y autocompactadores.
- Jardinería: Ejecución de zonas verdes, mantenimiento y riego, tratamientos, podas, instalación de parques infantiles, etc.
- Alumbrado exterior: Realización y mantenimiento de instalaciones.
- Vaciado de fosas sépticas: Transporte a gestión final de Residuos No Peligrosos domésticos e industriales.
- Desatascos y limpieza de redes.
- Limpieza y desinfección de depósitos de agua de consumo en comunidades de vecinos, industrias, etc.
- Búsqueda de fugas interiores: Método electroacústico, correlación, permalog, inspección con cámara TV.
- Señalización: Pintado de señalización vial en aparcamientos y viales e instalación de señalización vertical.

Empresas
y particulares



Nuestras cifras 2020



AGUA DE CONSUMO	
Abonados (nº):	32.626
Domésticos	32.041
Industriales	228
Municipales	357
Agua de Consumo comprada en alta a MCT (m ³)	5.171.561
Consumo Doméstico (l/hab/día)	145
Rendimiento técnico de la red (%)	91,49
Longitud red de abastecimiento (km)	564
Sectores hidráulicos de agua de consumo (nº)	345



INSTALACIONES AGUA DE CONSUMO	
Depósitos agua de consumo (nº)	16
Estaciones de bombeo (nº)	19
Depósitos agua de consumo con telecontrol (nº)	15
Capacidad total de los Depósitos (m ³)	31.209



CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA	
Total de Análisis de laboratorio (nº):	4.849
Exámenes organolépticos	4.056
Análisis de control	224
Análisis grifo consumidor	100
Determinaciones de legionela	332
Análisis de trihalometanos	56
Análisis de metales pesados + impermeabilizantes	21
Análisis completos	47
Determinaciones de Radiactividad	13
Controles diarios de la desinfección (nº)	14.683



SANEAMIENTO	
Abonados (nº)	28.567
Longitud Red de Saneamiento (km Alcantarillado + Pluviales)	422
Sectores de Alcantarillado (nº)	52
Imbornales (nº)	1.664



INSTALACIONES ALCANTARILLADO	
Estaciones de Bombeo (nº)	18



GESTIÓN DE EBARS PRINCIPALES	EBAR La Ermita	EBAR El Romeral	EBAR Molina Norte
Caudal bombeado (m³/día)	15.500	1.343	3.024
Bombas de impulsión	3 Uds. de 315 kW	3 Uds. de 155 kW	3 Uds. de 18,5 kW
Longitud impulsión (m)	8.719	5.115	2.755



RECOGIDA SELECTIVA EN MOLINA DE SEGURA

FRACCIÓN	Tn/año	Kg/hab/día	Evolución respecto año anterior
Resto	27.998	1,049	7,05 %
Envases Ligeros	1.530	0,057	18,76 %
Papel - Cartón	1.243	0,047	3,66 %
Enseres	973	0,036	14,71 %
Industriales	2.394	-	-3,39 %



CONTENEDORES URBANOS

Fracción	Nº	Volumen Total (litros)
Resto	2.419	3.019.000
Envases Ligeros	893	1.193.000
Papel-Cartón	332	764.000

ECOPARQUE USUARIOS

8.910



ECOPARQUE RESIDUOS RECEPCIONADOS (tn)

Peligrosos	101
No Peligrosos	1.141



LIMPIEZA VIARIA

Sectores (nº)	51
Superficie total limpiada (km²)	281



CONSERVACIÓN DE PARQUES Y JARDINES (nº)	
Jardines y Redondas	122
Viales con arbolado	18
Fuentes públicas	4
Áreas de juego infantiles	54
Programadores y estaciones telecontrol con telemando	50
Espacios naturales	18



ELEMENTOS DE ALUMBRADO (nº)	
Puntos de luz	21.126
Centros de mando	270
Sectores de alumbrado	24



ACTUACIONES DE ALUMBRADO (nº)	
Averías e incidencias	2.353
Averías resueltas en menos de 24 h	669



SEÑALIZACIONES	
Pintado horizontal superficie (m ²)	12.923
Pintado horizontal línea blanca (m)	23.269
Pintado horizontal línea amarilla (m)	3.442
Señales verticales (ud.)	1.331



LIMPIEZA DE EDIFICIOS	
Total Centros Gestionados (nº)	115
Centros Municipales	90
Centros de Sercomosa	5
Otros Clientes	20



CENTRO ZOOSANITARIO	
Perros recogidos (abandonados o extraviados)	152
Perros adoptados	87
Perros devueltos a sus propietarios	79

Como consecuencia de la pandemia por Covid 19, las instalaciones de la Piscina Municipal Santiago Vidal permanecieron cerradas al público desde marzo de 2020. Por lo tanto, no se dispone de datos de gestión para este período.



Plantilla



	Hombres	Mujeres	Total
Contratos	224	137	361
Contrato indefinido	184	93	277
Contrato temporal	40	44	84
Empleados/as con jornada completa	197	70	267
Contrato jornada parcial	27	67	94

AREA	JEFA MUJER	JEFE HOMBRE	RT MUJER	RT HOMBRE	TOTAL	OPERARIO/ PERSONAL APOYO MUJER	OPERARIO/ PERSONAL APOYO HOMBRE	ADMON. MUJER	ADMON. HOMBRE	TOTAL ÁREA
CICLO DEL AGUA		1	1	3	5	5	25	1		36
ENTORNO URBANO		1		3	4	5	130	1		140
FACILITY SERVICES		1	1		2	99	32			133
CRM		1	1		2			6	2	10
CAL., SOST., Y PREV.		1	2	3	6		6	2		14
ÁREA FINANCIERA		1	1	2	4			6	3	13
LICITACIÓN	1				1			3	1	5
GERENCIA COMUNICACIÓN		1	1		2					2
RRHH	1			1	2			2		4
TIC'S	1			1	2				2	4
TOTAL	3	7	7	13	30	109	193	21	8	361

Gobierno

Corresponde al Consejo de Administración la toma de decisiones en el ámbito económico, social, ambiental y de buen gobierno. Siendo el Director Gerente a través del Comité de Dirección el encargado de llevarlo a efecto.



AYUNTAMIENTO DE
MOLINA DE SEGURA

5 Miembros



4 Miembros

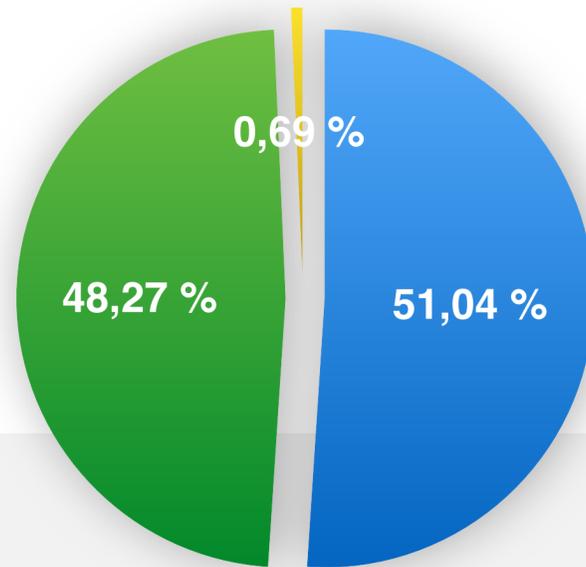
**CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN**

Estructura Organizativa

CEO
FRANCISCO AGUADO



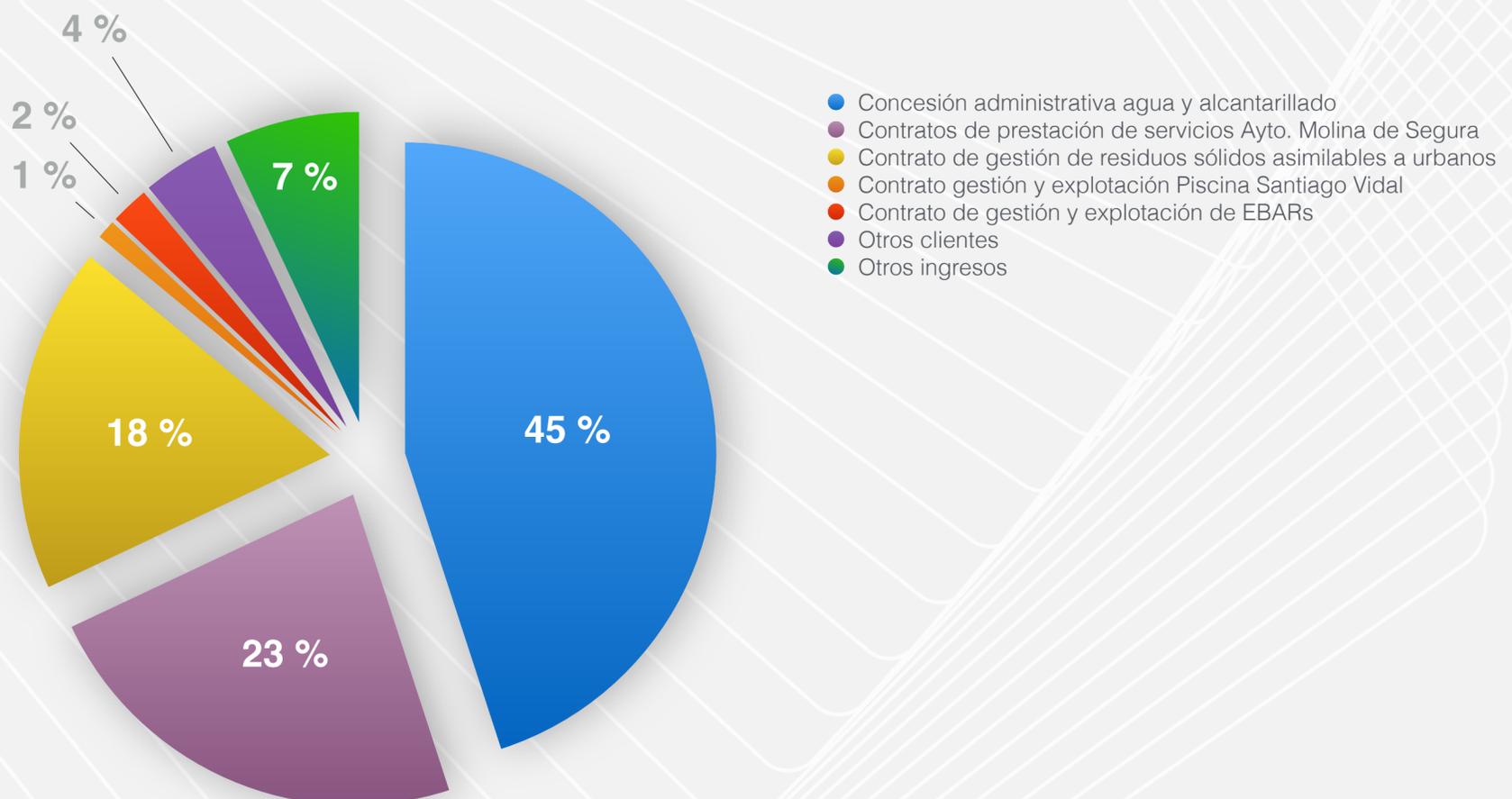
Marco Económico



DISTRIBUCIÓN DEL ACCIONARIADO DE SERCOMOSA

- Ayuntamiento Molina de Segura
- Acciona Agua y Servicios, S.L.
- Autocartera Sercomosa

	2020
Composición cifra de negocio por grandes operaciones	24.202.311,13 €
Concesión administrativa agua y alcantarillado	11.734.677,60 €
Contratos de prestación de servicios Ayto. Molina de Segura	5.877.270,80 €
Contrato de recogida de residuos sólidos asimilables a urbanos	4.649.533,08 €
Contrato de gestión y explotación de la Piscina Santiago Vidal	202.064,47 €
Contrato de gestión y explotación de EBARs	625.887,70 €
Otros clientes	1.112.877,48 €
Otros ingresos	1.860.409,93 €



Certificaciones

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

CERTIFICACIONES	INICIO
UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	2002
UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental	2006
OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	2014



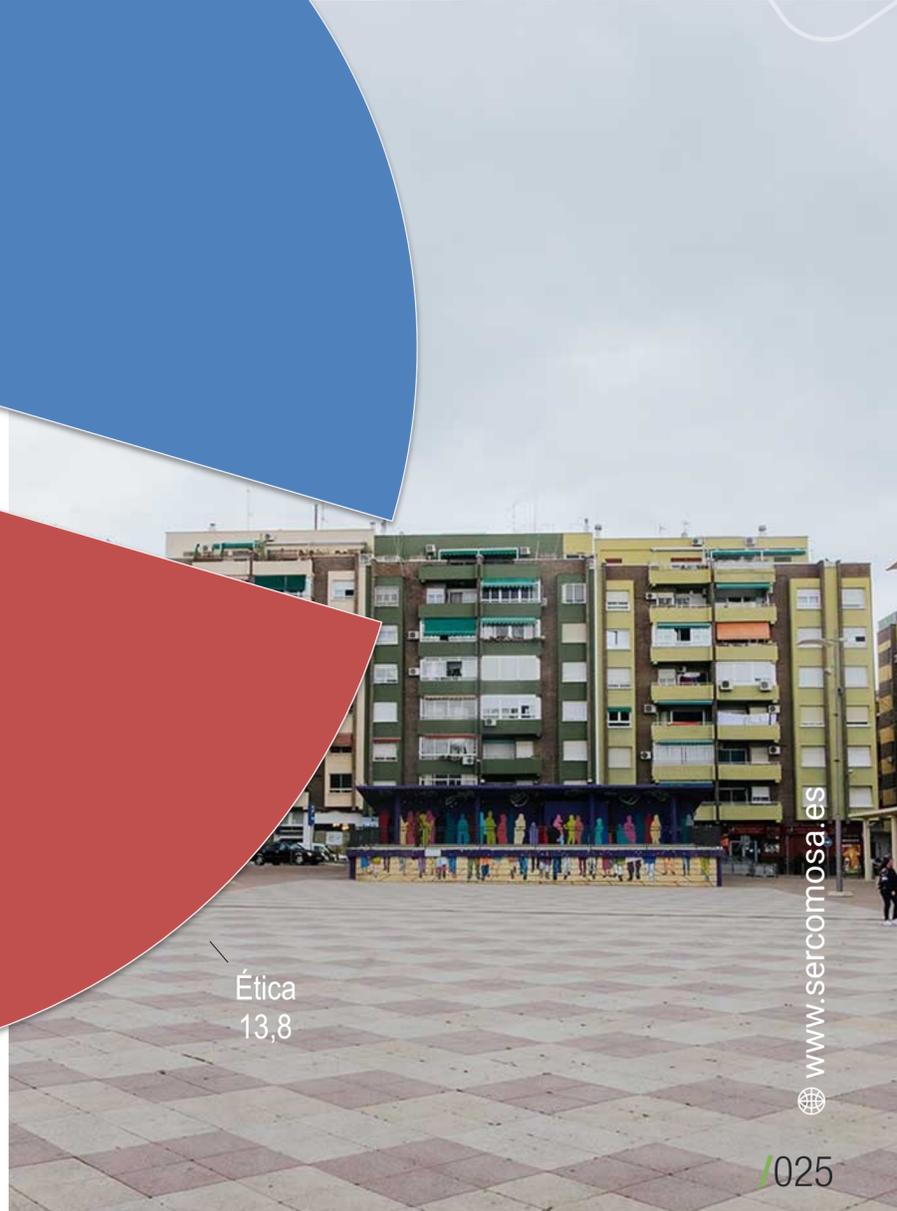
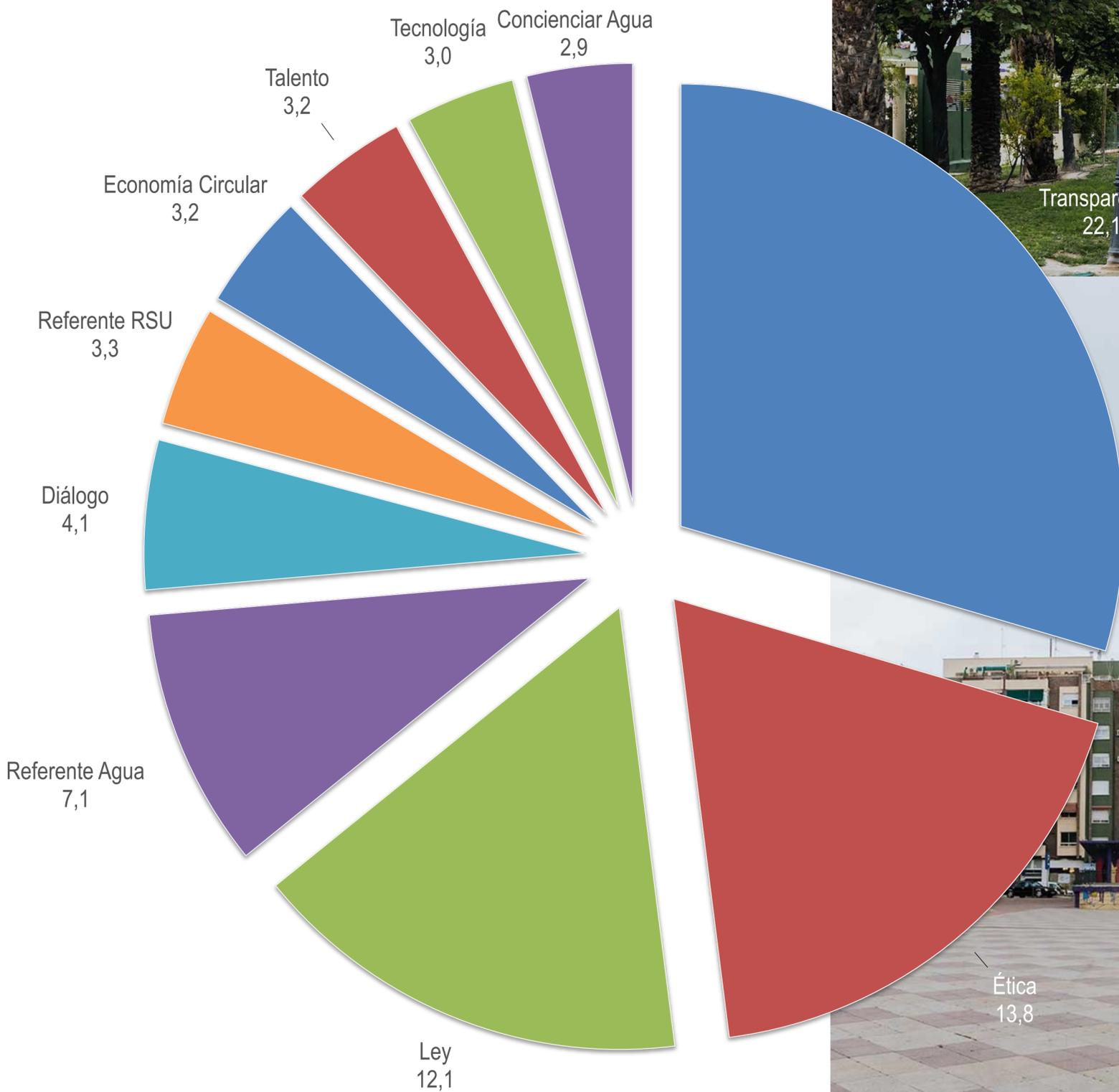
En 2020 nos certificamos con una nueva entidad: IVAC Instituto de Certificación, S.L., que realiza la auditoría externa anual de seguimiento de nuestros sistemas de gestión, con resultado favorable.



Estudio de Materialidad

En 2019 realizamos un estudio de Materialidad para identificar nuestros grupos de interés, conocer su opinión sobre sostenibilidad, mejorar la participación mutua con Sercomosa y servir para la toma de decisiones desde una perspectiva estratégica.

¿Qué quieren de Sercomosa nuestros Grupos de Interés?.



Líneas estratégicas RSC 2019-2021

A raíz de los resultados del Estudio de Materialidad, se elaboraron nuestras líneas de actuación estratégica en materia de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2019-2021, reflejadas en nuestros proyectos:

Nuestros Proyectos



A lo largo de la presente memoria, se detallan los avances que se han acometido en 2020 para cada uno de nuestros proyectos de mejora continua

Integración de los ODS en nuestra estrategia

Una de las principales apuestas de Sercomosa pasa por ser una empresa de referencia para el liderazgo de la Responsabilidad Social tanto en nuestro sector como en todo el municipio de Molina de Segura, y para lograrlo es fundamental seguir el camino marcado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La presente memoria se ha ordenado siguiendo la guía y el eje que establecen los ODS. Exponemos todos nuestros avances en Sostenibilidad acometidos durante

el año 2020, ordenados según los ODS a los que favorezca.

Dada la diversidad de los ámbitos que abarcan, los avances se centran en determinados ODS en los que nuestra actividad puede influir más, mientras que en otros ODS apenas incidimos. No obstante los 17 Objetivos se tienen en cuenta en todas nuestras decisiones empresariales.



COVID-19

Este año 2020 Sercomosa, como el resto de la población mundial, se ha visto totalmente influida por la situación sanitaria provocada por el virus Covid 19 a todos los niveles y departamentos. El sector de servicios municipales no puede interrumpirse durante un escenario así; y es en situaciones como esta cuando la aportación de una empresa como Sercomosa va más allá del mero cumplimiento de planificaciones y demuestra el compromiso ineludible que mantiene con la sociedad de nuestro municipio.

En el desarrollo de la Memoria abordaremos las actuaciones más relevantes que hemos llevado a cabo en la lucha contra el virus, tanto dentro de la organización (Planes de contingencia, reuniones con los Comités de Prevención,...), como a través de servicios para la defensa de la salud de los ciudadanos de Molina de Segura (aplicaciones de limpieza y desinfección en la vía pública, la limpieza y recogida de residuos en residencias de mayores,...).



3 SALUD Y BIENESTAR



ODS3 - La lucha contra la COVID-19

Medidas excepcionales adoptadas por nuestros Servicios Urbanos en la lucha contra la pandemia.



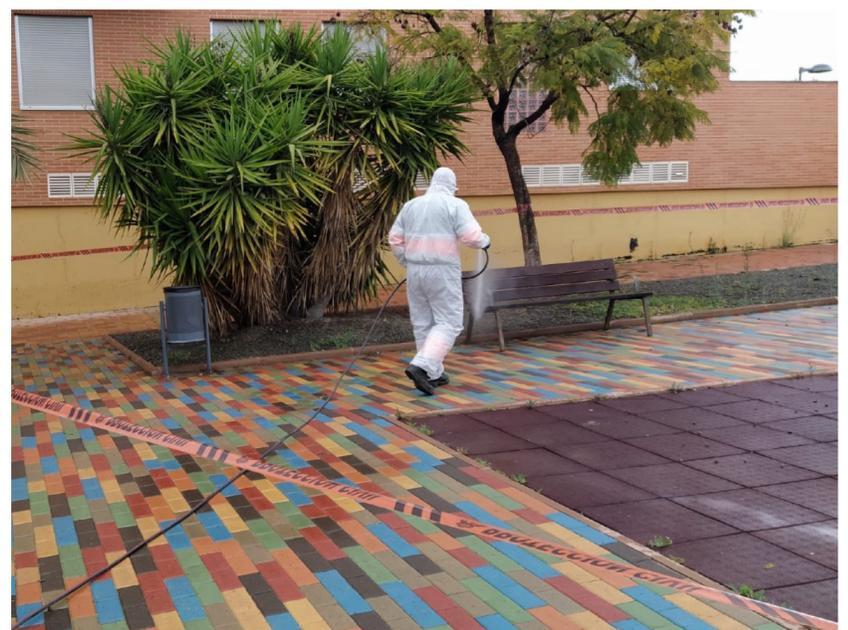
LIMPIEZA VIARIA

Desde el inicio de la pandemia hasta el final del periodo se establecieron frecuencias de desinfección con biocida en todos los barrios, pedanías y urbanizaciones, limpiando mediante baldeo y pistolas de agua a presión por parte de equipos de barredoras y personal a pie. Se desinfecta asfalto y aceras, así como todos los elementos de las calles susceptibles de ser tocados por la ciudadanía. Especial atención se presta en centros críticos tales como el Hospital, Residencias de Mayores, Centros de Salud, y Centros Covid.



CONSERVACIÓN DE PARQUES Y JARDINES

Desde el inicio del estado de alarma hasta la clausura de los jardines a mediados de abril, se realizaron desinfecciones con biocida en todos los parques y jardines del municipio con una frecuencia semanal, desinfectando todos el mobiliario urbano y los elementos que los componen.



OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO “CONTACTA”

Durante las peores fases de la pandemia esta oficina se cerró al público de forma presencial. Se adaptaron todos los canales de atención a distancia, potenciando el servicio telefónico y optimizando la digitalización.



LIMPIEZA DE EDIFICIOS

Durante los meses más duros de la pandemia se produjo el cierre de centros educativos y otros centros municipales y se aplicó un ERTE aprobado expresamente por la Autoridad Laboral competente a 81 empleados/as de la plantilla.

Una vez se recuperó la actividad de dichos centros se aplicaron refuerzos de limpieza e higienización.



ECOPARQUE

Durante el estado de alarma al comienzo de la pandemia esta instalación se cerró al público. Tras la primera fase se reabrió pudiendo hacer uso de ella mediante cita previa durante un mes. Se establecieron medidas de higienización diarias de todas las instalaciones.

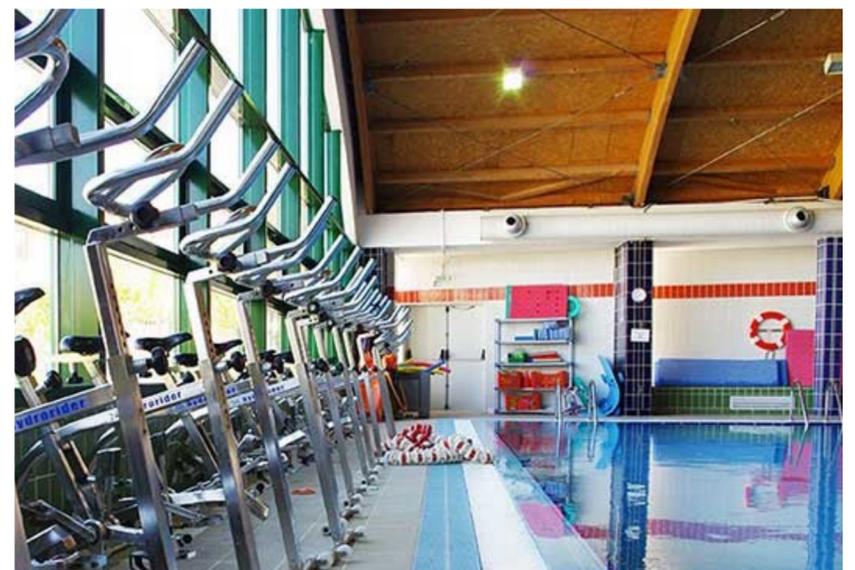


PLAN DE CONTINGENCIA PREVENCIÓN CONTAGIOS COVID-19: ECOPARQUE MUNICIPAL DE MOLINA DE SEGURA

 <p>No olvide solicitar su Cita Previa mediante el número de teléfono 628 31 23 37</p>	 <p>Horario de atención prioritario para mayores de 65 años. De lunes a viernes: 9:00 a 13:00 / 17:30 a 20:00 Sábados: 10:00 a 13:00 (sábados de julio y agosto cerrado)</p>
 <p>Aforo limitado a un usuario y/o acompañante.</p>	 <p>Acceda a las instalaciones provisto de mascarilla de protección obligatoria la cual se mantendrá en todo momento.</p>
 <p>Disponemos de dispensadores de geles hidroalcohólicos y/o desinfectantes con actividad virucida.</p>	 <p>Se respetará en todo momento la distancia de seguridad interpersonal de dos metros.</p>
 <p>El operario le indicará los puntos de descarga de los residuos. En caso de que no pueda depositarlos en el interior de los contenedores los dejará en la zona más próxima a éstos.</p>	 <p>El intercambio de documentación será desde la ventanilla de la caseta de control. Les suministramos guantes de plástico.</p>
 <p>Tareas de limpieza y desinfección diaria de toda la instalación con una frecuencia mínima de 2 veces al día.</p>	<h2>PROTÉGETE PROTÉGENOS</h2>

PISCINA

La Piscina Municipal Santiago Vidal fue clausurada al público. A cierre de año 2020 el centro continúa sin actividad y la totalidad de la plantilla del centro se mantiene en situación de ERTE prorrogado y acogido según la normativa vigente.



ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE CONSUMO

Sercomosa tomó las medidas necesarias para garantizar el suministro continuo de agua en hospitales y residencias durante el confinamiento.

ESCUCHAR
ENTREVISTA
A ANTONIO
PÉREZ

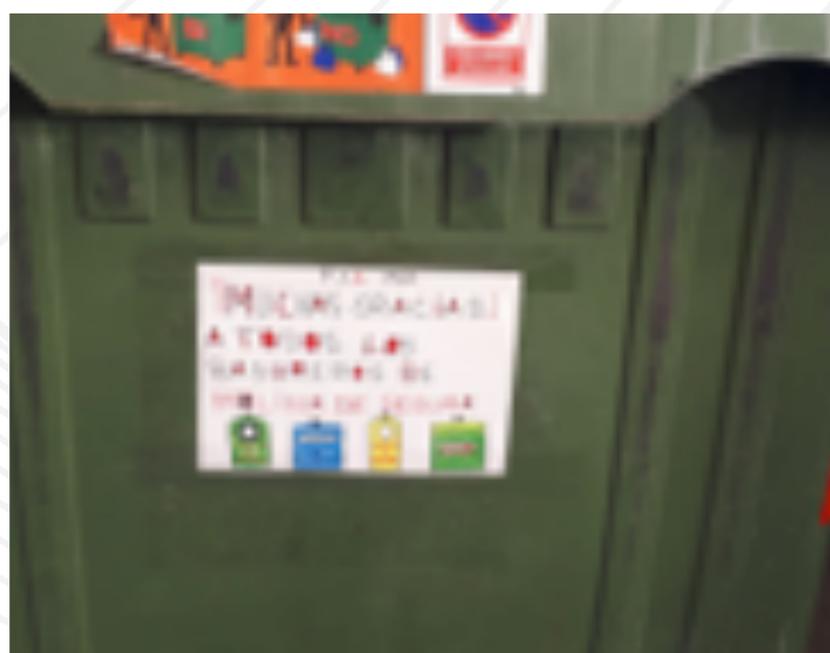
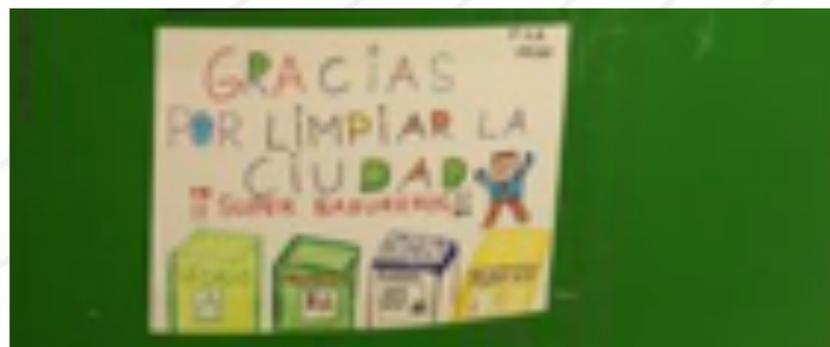


REDES SOCIALES

Durante todo el año, y especialmente durante los periodos más duros de la pandemia se han dirigido a la población mensajes de apoyo e información importante de medidas para paliar la acción del virus.



Lucha contra el COVID-19. Nuestra recompensa



Cabe destacar la valentía e implicación de todos los empleados/as que han trabajado en primera línea en beneficio de todos y todas durante la situación de COVID-19.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



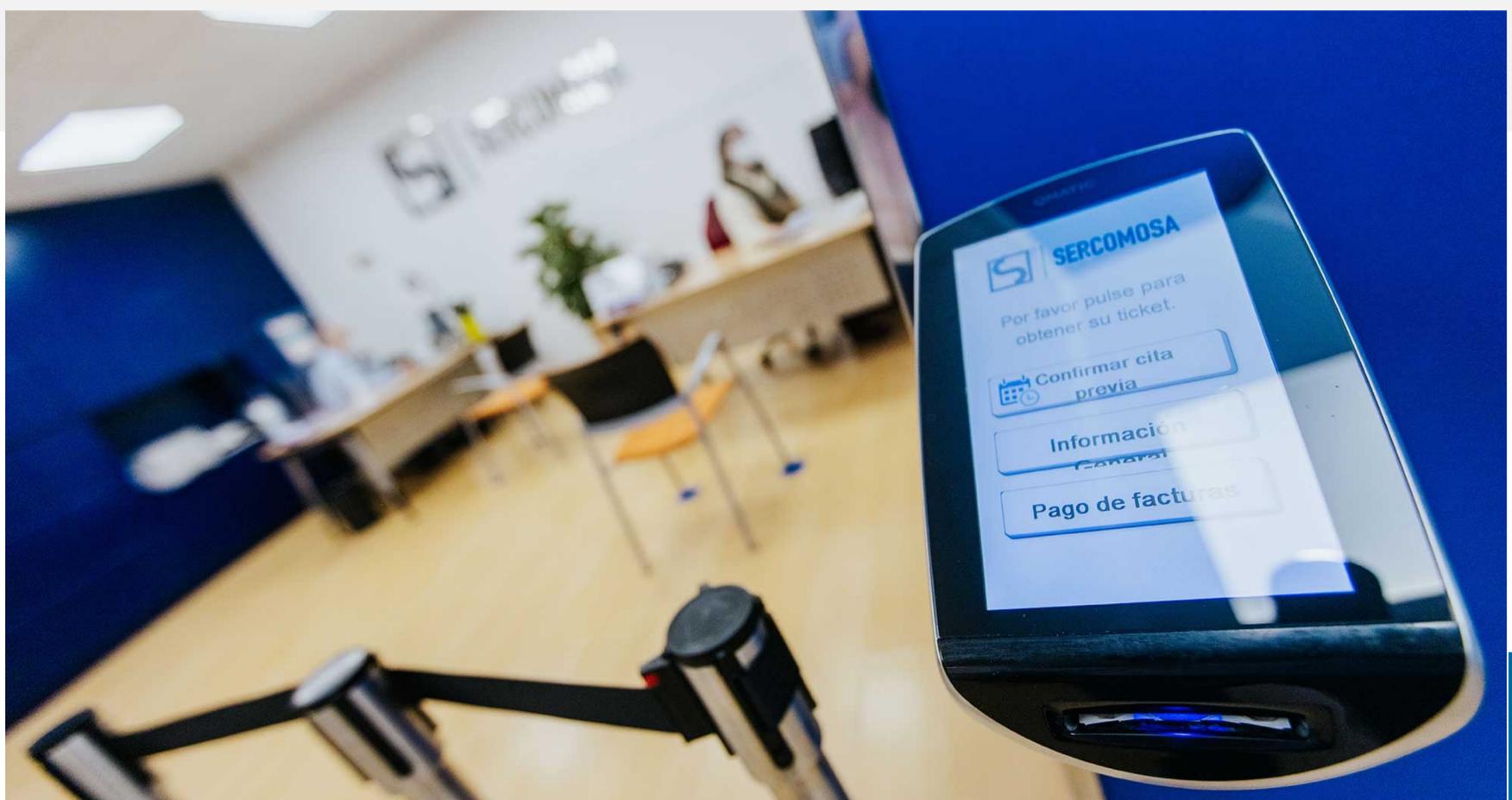
ODS16 - TRANSPARENCIA, ÉTICA Y DIÁLOGO

PROYECTO CONTACTA

Implantamos un modelo de CRM (Customer Relationship Management) para la gestión de nuestras relaciones con los ciudadanos de Molina de Segura y clientes que engloba a toda la organización. El objetivo principal es poner en valor la relación entre Sercomosa y los ciudadanos, buscando fortalecer la satisfacción del cliente, disponer de información de nuestra relación con los grupos de interés y ser más eficaces y eficientes en nuestros plazos de respuesta.

- Mejoramos la imagen de nuestro Centro Contacta para la atención presencial del cliente.
- Aplicamos las mejores tecnologías para la asistencia al ciudadano.
- Digitalizamos todos los procesos de entrada de información a través de todos los medios disponibles (atención presencial, telefónica, correo electrónico, etc.).
- Mejoramos procedimientos, simplificándolos, creando o suprimiendo aquellos que fuese preciso.
- Reorganizamos y fortalecimos las estructuras de recursos humanos necesarias.

Analizando la información de los diferentes inputs que llegan a la empresa desde el exterior podemos establecer estrategias de mejora continua y adelantarnos a los requerimientos de nuestros grupos de interés.



CUIDA MOLINA

Una app puesta a disposición de la ciudadanía por Sercomosa y el Ayuntamiento de Molina de Segura para

que el ciudadano pueda notificar avisos de incidencias en la vía pública y comprobar su resolución.

TOTAL INCIDENCIAS	2.487
Incidencias solucionadas	2.379
Incidencias pendientes	5
Incidencias no válidas	103

COMPLIANCE

El fin de nuestro Programa de Cumplimiento es asegurar la conducta ética, la transparencia y la honestidad que deben guiar a toda la organización de Sercomosa, a través de la definición de las Políticas Internas que identifiquen los riesgos en la gestión empresarial y que pudieran derivar en delitos en materia penal.

Medidas y controles adoptados en 2020:

- Elaboración de un protocolo de actuación frente a los reguladores e inspecciones, designando los perfiles de puesto que tienen autorización para ello.
- Remisión de la Política Anticorrupción a los Responsables de Departamento.
- Inclusión del Código Ético de Sercomosa en Pliegos de Cláusulas Administrativas, al objeto de que los proveedores se alineen con los valores de la organización.
- Formación del Consejo de Administración en materia de Compliance Penal.

- Formación en materia de protección de datos personales al departamento de atención al cliente y al Responsable de Prevención de Riesgos Laborales.

- Remisión a todos los trabajadores/as de fichas informativas con consejos del buen uso de dispositivos electrónicos y sobre protección de datos.

- Certificados de inexistencia de delitos sexuales para trabajadores/as con contacto con menores de edad, lo que minimiza riesgos penales de nuestra evaluación de riesgos.

- Elaboración de ficha por el órgano de Compliance para los trabajadores/as de limpieza sobre el delito contra la intimidad y revelación de secretos.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



ODS11 - TECNOLOGÍA SOSTENIBLE URBANA

Proyecto Sercomosa Referente en la recogida selectiva de residuos

RENOVACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS DE RSU

Fases de Renovación de la Flota

Fase 1 (2019):

- 2 camiones recolectores bilaterales, normativa de emisiones Euro VI.
- 67 Contenedores para Fracción Resto.
- 53 Contenedores para Envases Ligeros.
- 38 Contenedores para Papel-Cartón.

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

Fase 2 (2019):

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

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

Fase 3 (2020):

- 2 camiones recolectores bilaterales propulsados a Gas Natural Comprimido.
- 2 camiones recolectores de carga trasera propulsados a Gas Natural Comprimido.
- 1 vehículo ligero eléctrico.
- 1 sistema lavacontenedores bilateral.
- 129 contenedores para fracción-resto
- 97 contenedores para envases ligeros.

Se implanta en Molina de Segura en los Barrios de Fátima (al completo), San José y San Antonio y en las urbanizaciones de la Quinta, Los olivos y los Conejos.

Descripción de los equipos adquiridos:

Camiones de recogida selectiva bilateral:

Un sistema innovador, pionero en la Región de Murcia que mediante un brazo-pluma robotizado, permite a nuestros camiones de recogida:

- Recoger los contenedores a derecha o izquierda.
- Control de pesaje de cada contenedor.
- Reducción de las emisiones atmosféricas (Se estima una reducción de 64,80 Toneladas de CO2 al año).
- Menor emisión de ruidos.

Sistema lavacontenedores bilateral

Realiza el lavado interno y externo de los contenedores bilaterales utilizando sistemas que combinan agua a presión y cepillado.

Contenedores de recogida selectiva bilateral:

- Imagen más actual, estéticamente más amables con el entorno urbano.
- Mayor volumen, menos puntos de contenerización en las calles.
- Metálicos, más robustos y duraderos.
- Totalmente reciclables al final de su vida útil.
- Diseños y dimensiones de las bocas de entrada del residuo que fomentan el reciclaje.

Camiones de menor tamaño de carga trasera:

Con un tamaño más reducido para barrios de calles estrechas. Cuentan con las mejores tecnologías y son propulsados con GNC.

Vehículo eléctrico:

Furgoneta destinada a realizar servicios diversos en la vía pública.





9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



ODS9 - DIGITALIZACIÓN

Proyecto
Sercomosa
Digital

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES: PROYECTO CONTACTA

En Sercomosa se ha dado un especial foco de atención al modelo de atención al cliente modernizando su sistema a través de una herramienta de Contact Center dotada de agentes que canalizan todos los inputs en modo eventos para su posterior procesamiento y seguimiento en la organización. (Más información en página 35).

SISTEMA DE PAGO ONLINE Y ANÁLISIS DE MEJORAS EN LA OFICINA VIRTUAL DEL PORTAL DE FACTURACIÓN PARA CONTEMPLAR ESTADO DE LAS FACTURAS

Para acercar al usuario a la atención al cliente de manera telemática, se implantó la pasarela de pago online vía web. Se desarrolló dentro de la sección Paga tus facturas donde a través de un canal seguro, el usuario puede abonar sus facturas de manera rápida y sencilla.

SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS INTELIGENTES : PROYECTO “QMATIC ORCHESTRA”

El proyecto para la gestión de colas inteligentes se implanta en el Centro Contacta para mejorar el servicio al cliente, eliminarle tiempos de espera innecesarios y mejorar la calidad de la atención que recibe.

CITA PREVIA ONLINE



En una primera fase vino a desarrollarse para cubrir la demanda de atención al usuario de forma ordenada evitando el contacto social a causa de la pandemia. Así pues, se desarrolló vía web un mecanismo de agenda donde se incluyeron los servicios, horas disponibles y centros para la atención demandada.

En una segunda fase, este servicio quedó desarrollado dentro del proyecto “Qmatic Orchestra”.

SISTEMA DATA CENTER CLOUD



El modelo cloud ha sido fundamental durante la primera ola de la pandemia para poder desplegar rápidamente soluciones de sistemas on premise y permitir el

teletrabajo. En Sercomosa se ha optado por este modelo de Data Center como sistema réplica de entorno físico a virtual.

MEJORA DEL SISTEMA WORKFLOW DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

La comunicación de aprobaciones de documentos se ha migrado a una plataforma más flexible, sencilla y ágil.

MÁS AVANCES EN DIGITALIZACIÓN

Otros avances en digitalización comentados en otros apartados de la presente memoria (Más información en página 56):

Modelo Hidráulico de Abastecimiento de Agua de Consumo

Proyecto control de presiones en la red: instalación de automatismos de presión día/noche en la red.

Digitalización de los procesos de control de Calidad del Agua de Consumo.

Presentación de la implantación de la aplicación SAP Business One como caso de éxito.
https://www.sercomosa.es/wp-content/uploads/2020/07/SECOMOSA-VERSION_EN.mp4





13 ACCIÓN POR EL CLIMA



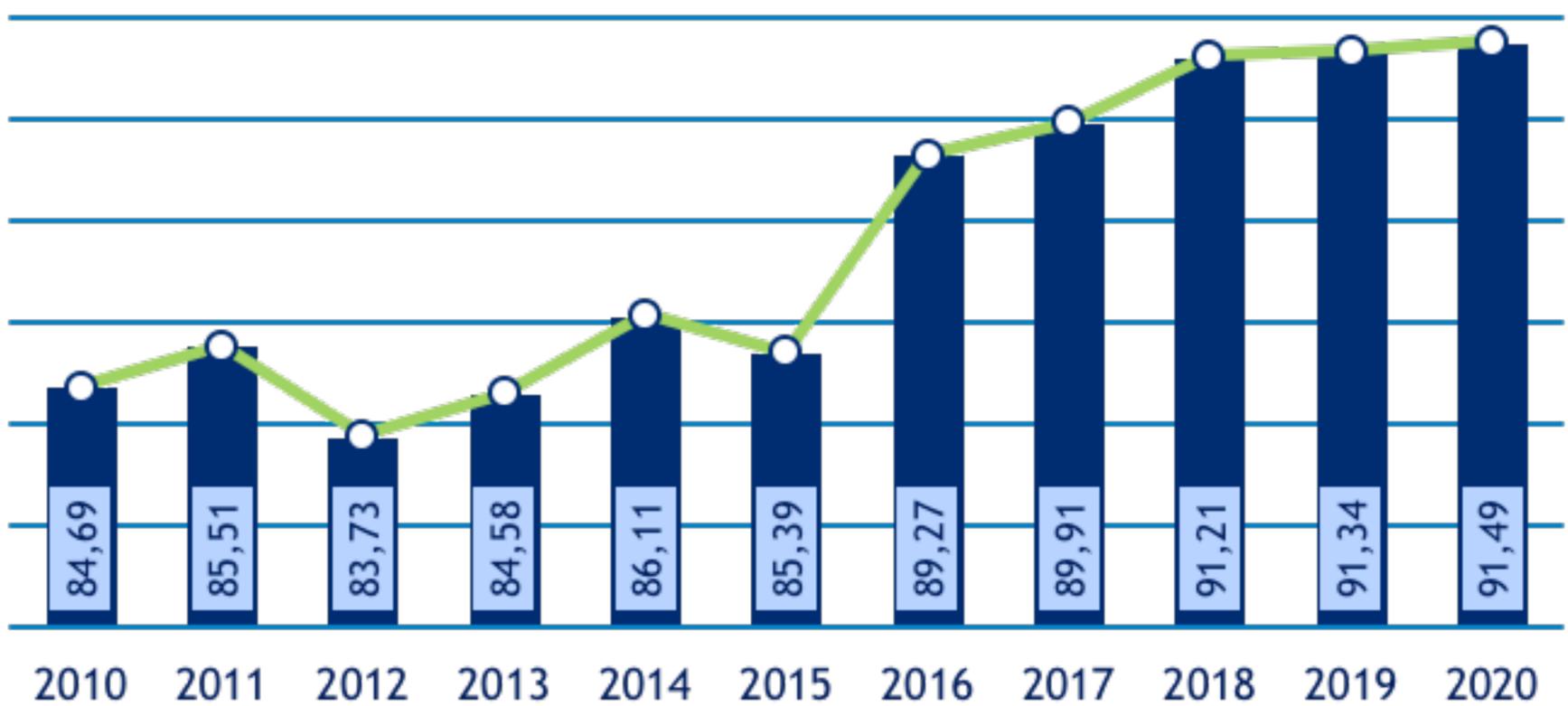
ODS13 - LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



AGUA

Rendimiento hidráulico de red

91,49 %



CONSUMO DEL MUNICIPIO

	2018	2019	2020
Agua de Consumo comprada en Alta a MCT (m ³)	4.882.152	5.003.602	5.171.561

	2018	2019	2020
Agua consumida por el Ayuntamiento de Molina (m ³)	158.647	160.389	128.981

	2018	2019	2020
Consumo Doméstico (l/hab/día)	137	138	145

CONSUMO PRÓPIO

	2018	2019	2020
Consumo de agua de Servicios Municipales (Limpieza Viaria, lavado de contenedores y limpiezas de saneamiento) (m ³)	8.486	7.629	5.076

	2018	2019	2020
Consumo de Agua total de Instalaciones de Sercomosa (m ³)	6.733	8.383	5.274

	2018	2019	2020
Agua reutilizada en riego verde (m ³)	2.006	1.902	1.545

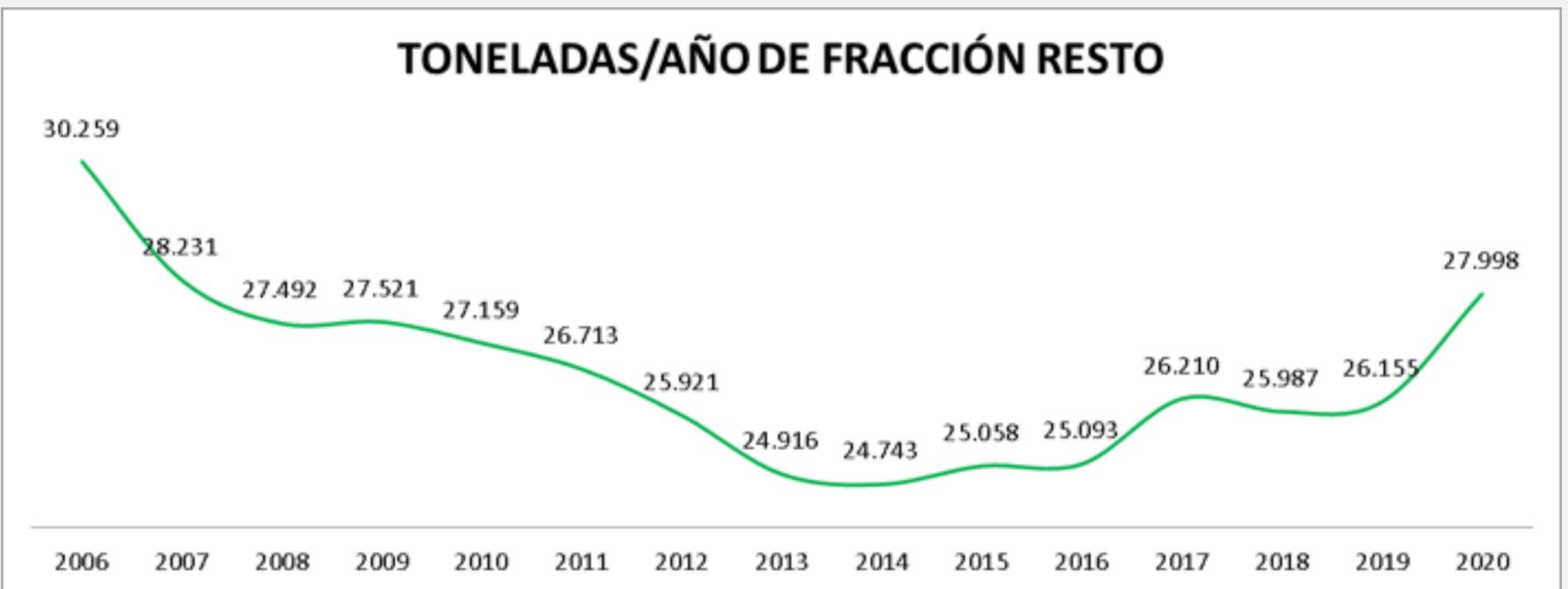


RESIDUOS

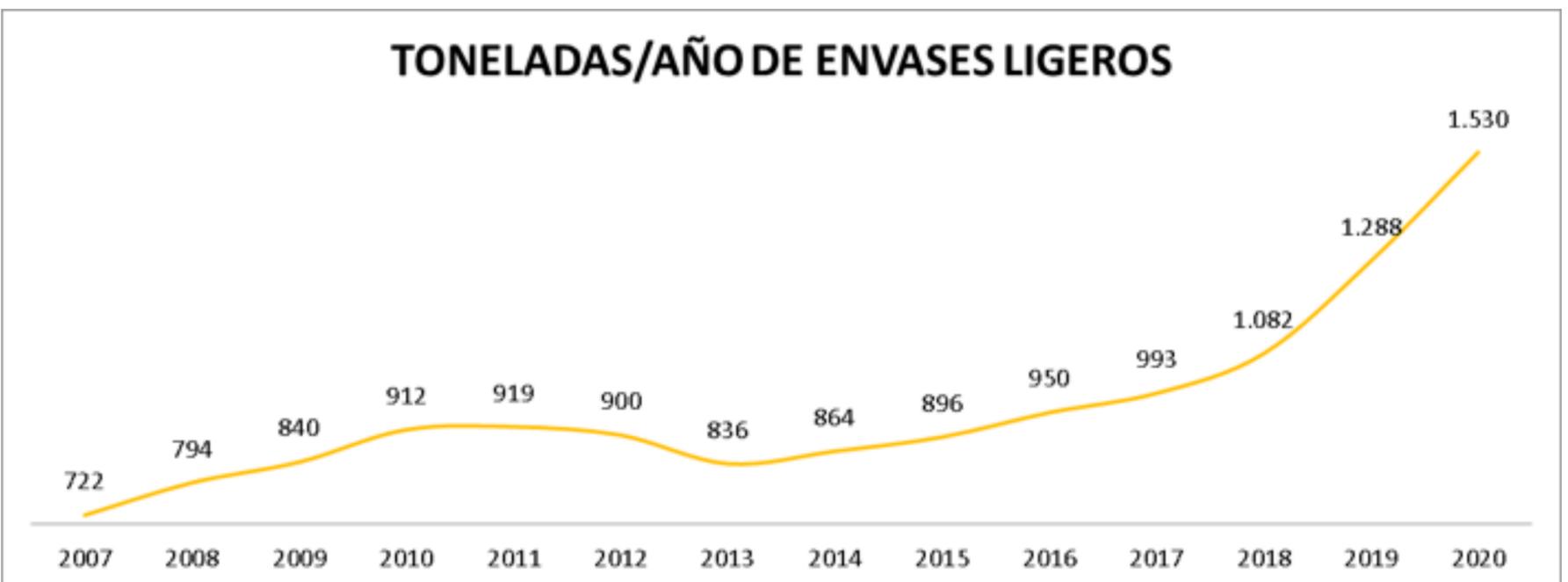
RESIDUOS DEL MUNICIPIO

	CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS (tn)		
	2018	2019	2020
Resto	25.987	26.155	27.998
Envases ligeros	1.082	1.288	1.530
Papel-Cartón	988	1.199	1.243
Enseres	717	848	973
Industriales	2.421	2.478	2.394

	RESIDUOS POR PERSONA (kg / hab / día)		
	2018	2019	2020
Resto	1,003	0,953	1,049
Envases ligeros	0,042	0,047	0,057
Papel-Cartón	0,038	0,037	0,047
Enseres	0,028	0,030	0,036



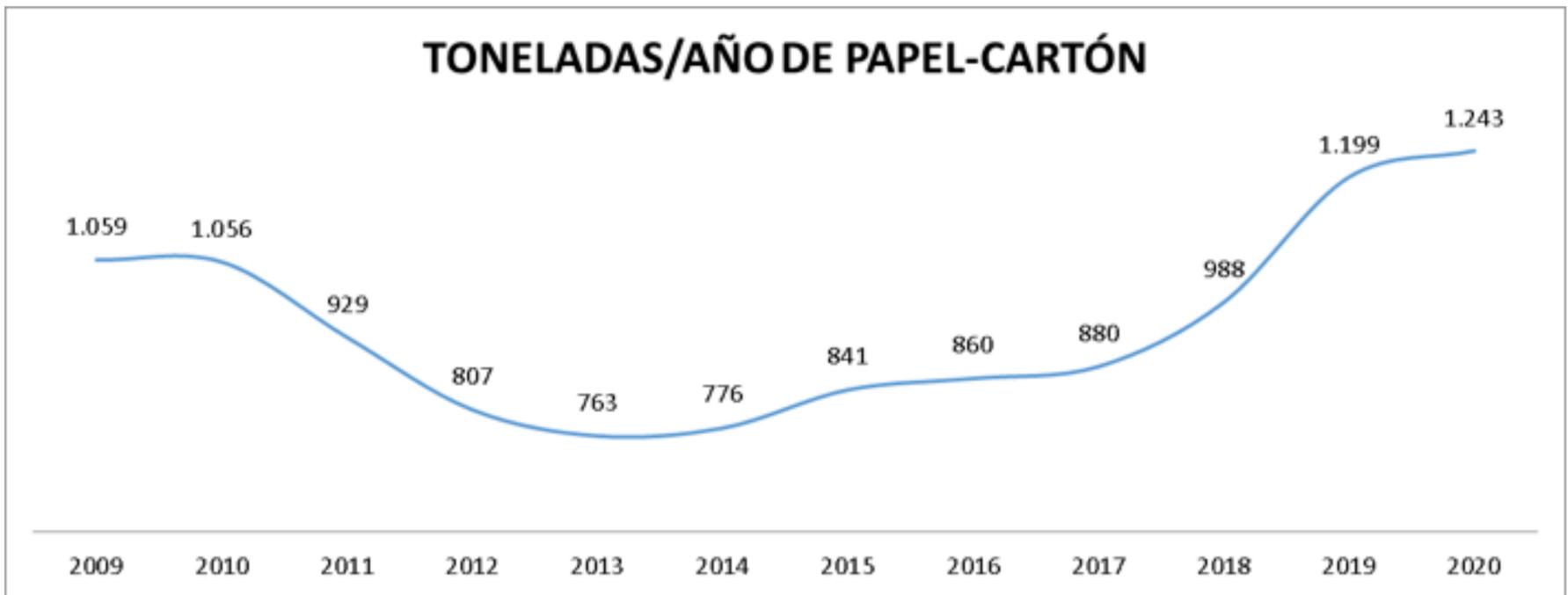
Evolución 19-20 : **7,05%**



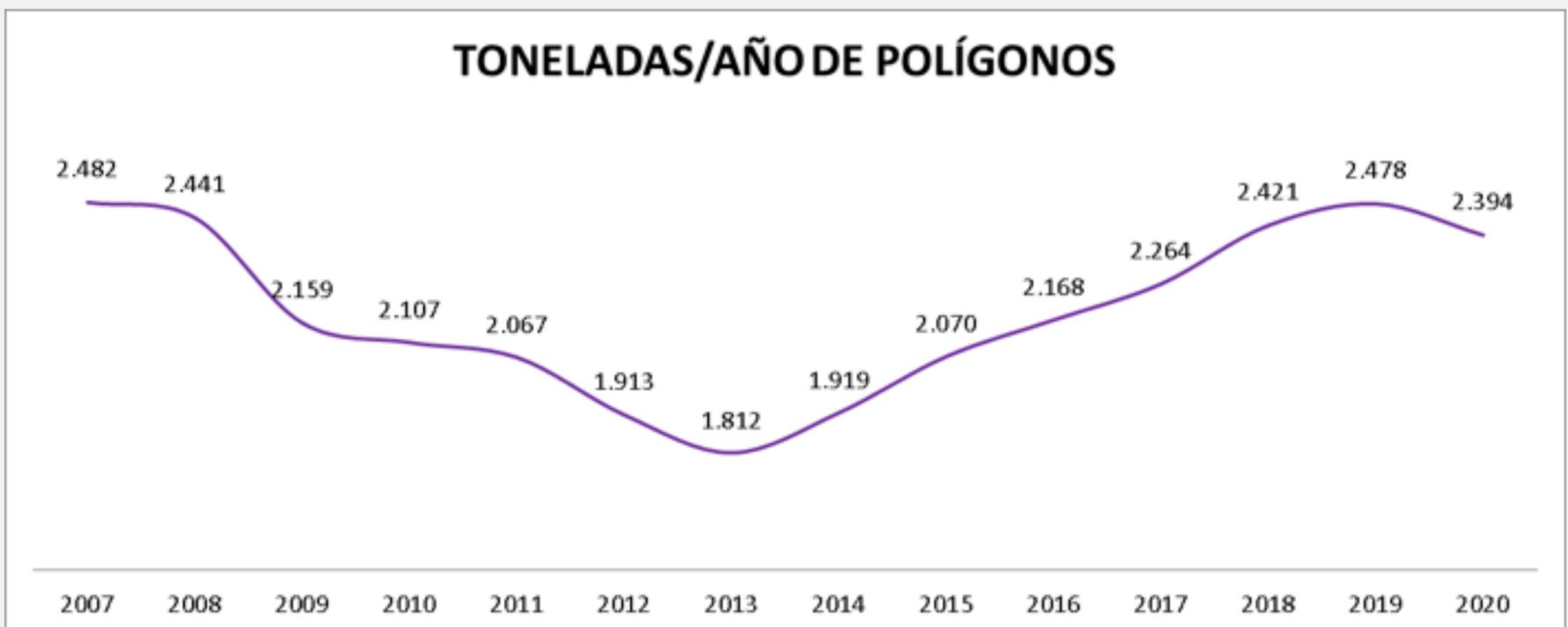
Evolución 19-20 : **18,76%**

% de impropios en
Envases ligeros:

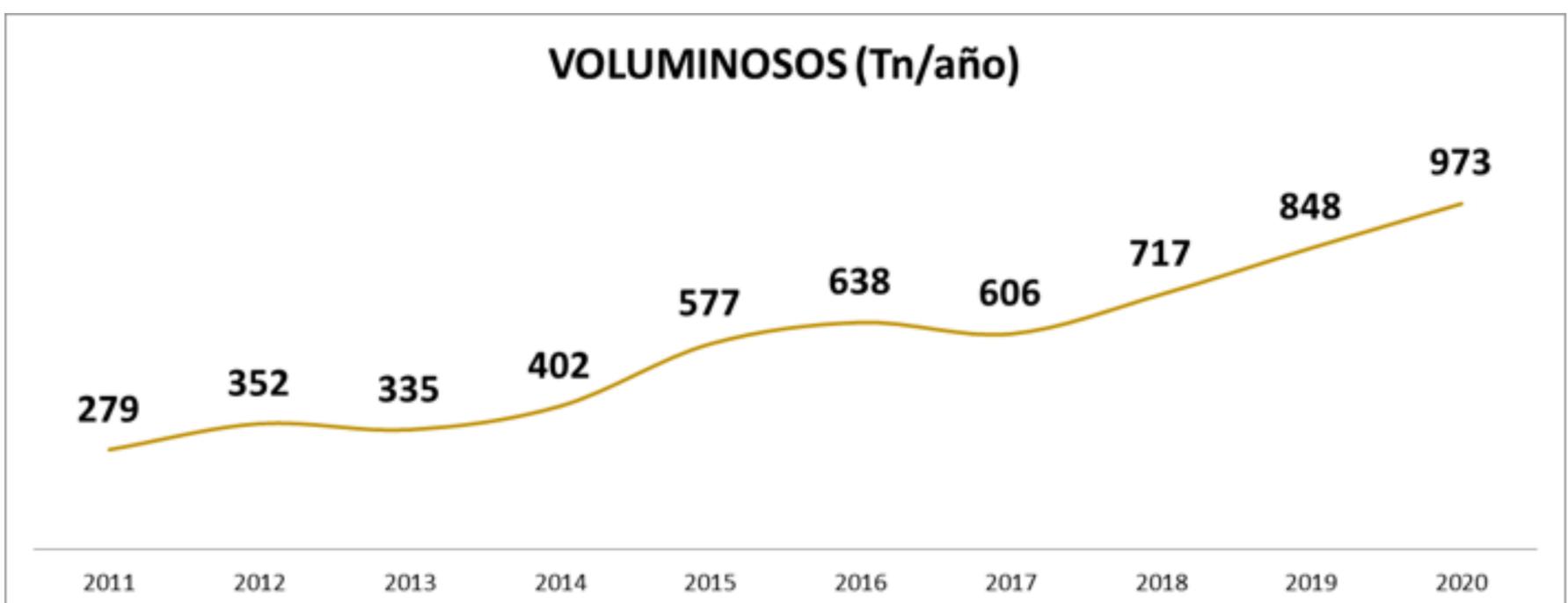
2018	2019	2020
28,92 %	22,49 %	25,41 %



Evolución 19-20 : **3,66%**



Evolución 19-20 : **-3,39%**



Evolución 19-20 : **14,71%**

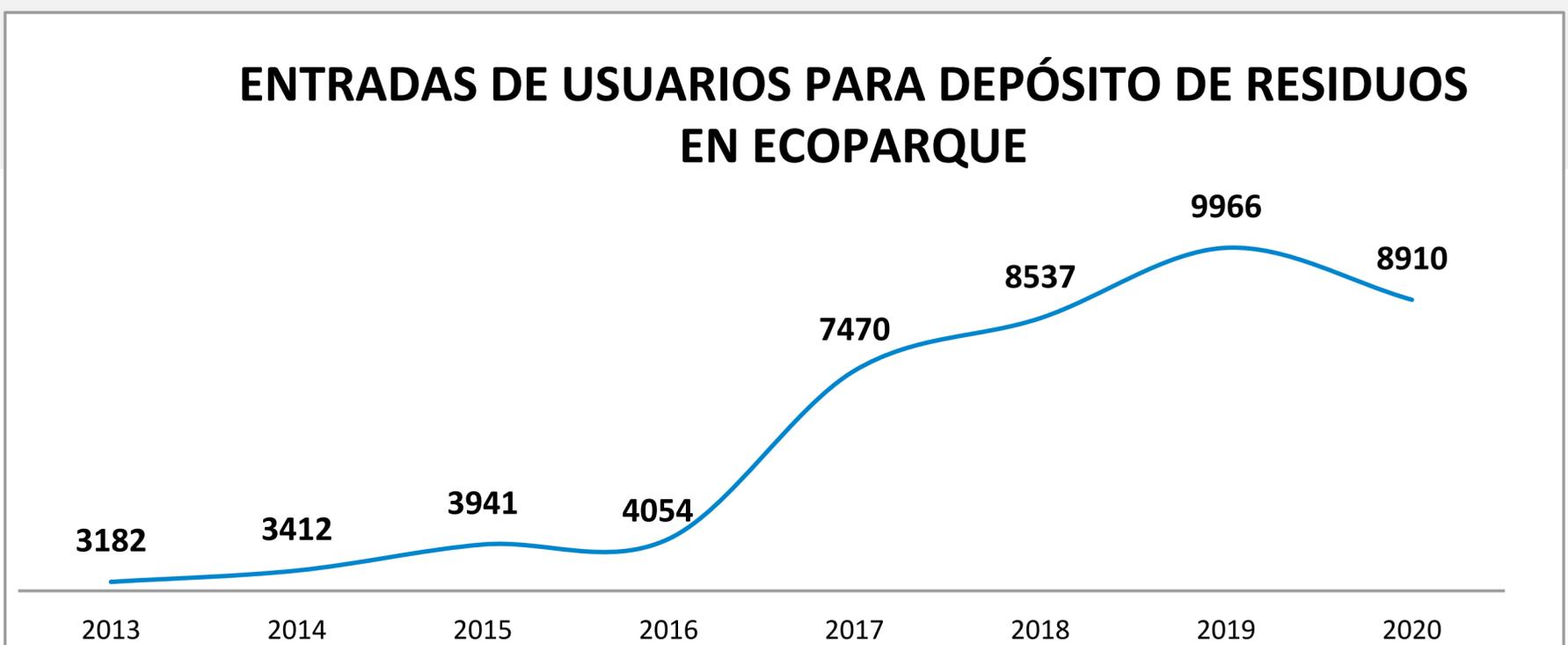
RESIDUOS DE LIMPIEZA DE MOLINA DE SEGURA (tn)	2018	2019	2020
Limpieza viaria	988	943	761
Mercados	253	286	242

RESIDUOS DE PODAS DE MOLINA DE SEGURA (tn)	2018	2019	2020
Podas jardines	348	315	306

RESIDUOS DE SANEAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA (tn)	2018	2019	2020
Desbastes	80,5	53,1	57,5
Arenas	35,1	29,8	19,7
Lodos de Alcantarillado	49,1	45,5	38,6



RESIDUOS ECOPARQUE (tn)			
	2018	2019	2020
Maderas	988	943	761
Enseres	253	286	242
Escombros	97,3	117,6	136,8
Metales	69,0	77,6	87
Podas	1570,9	1608,5	704
Pinturas	21,0	30,5	63
Envases Contaminados	47,0	51,0	48
Aceites Automoción	1,4	1,5	2,5
Pilas	1,8	2,1	1,5
RAEEs	2,5	2,1	2,5
Vidrios	1,3	0,8	0,6
Ropa Usada	147,0	162,2	68,1
Aceites Domésticos	3,1	27,2	24,3



ENERGÍA

PUNTOS DE LUZ DE MOLINA DE SEGURA	UDS.
Vapor de sodio	18.822
LED	1.168
Fluorescentes	567
Mercurio con halogenuros metálicos	347
Vapor de mercurio	222

CONSUMO DE COMBUSTIBLE	2018	2019	2020
Gasóleo A (l)	427.591	457.210	466.107
Gasolina (l)	1.028	8.145	10.084
Gasóleo C (l)	5.732	59.926	7.619
Gas Propano (kg)	24.219	25.149	8.486
GNC (kg)	-	-	3.661

RENOVACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS A COMBUSTIBLES MENOS CONTAMINANTES

En 2020 hemos adquirido los siguientes vehículos de energías limpias:

- 2 camiones recolectores bilaterales propulsados a Gas Natural Comprimido.
- 2 camiones recolectores de carga trasera propulsados a Gas Natural Comprimido.
- 1 vehículo ligero eléctrico.

ADQUISICIÓN DE SOPLADORES ELÉCTRICOS

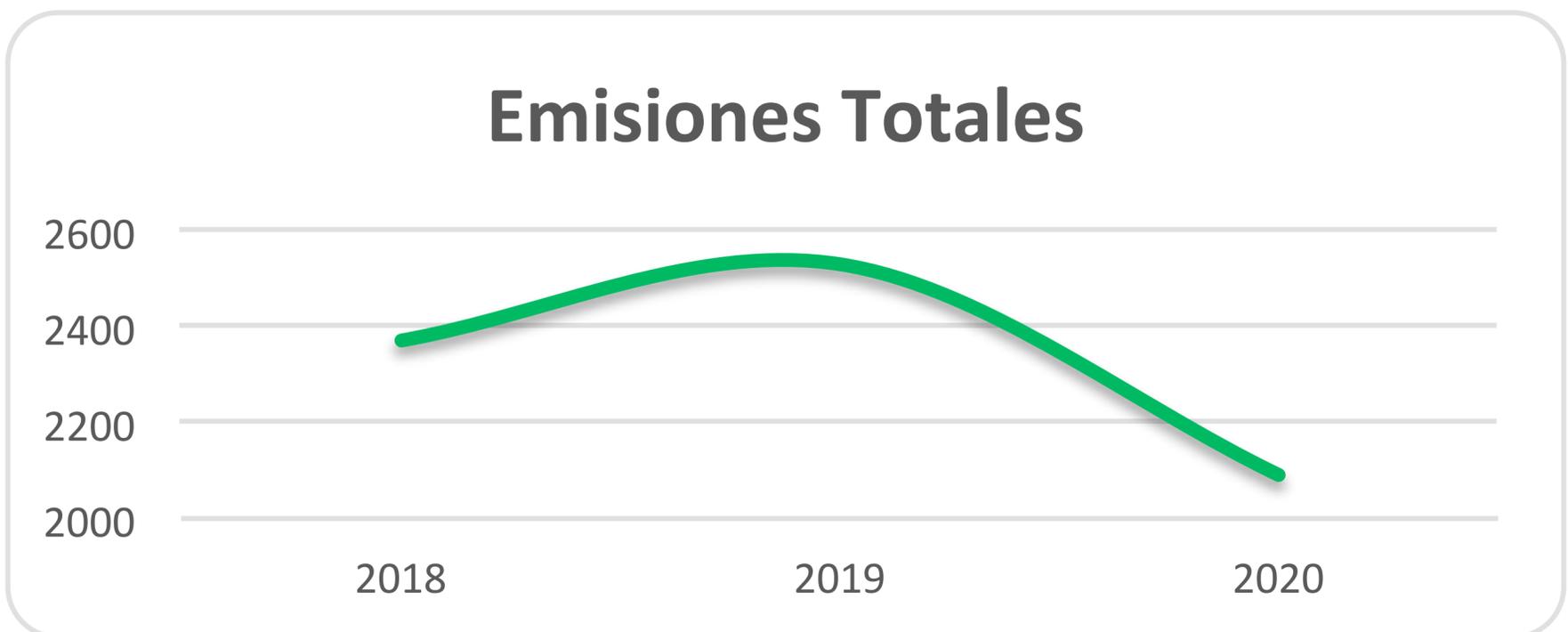
En 2020 se han adquirido 3 sopladores eléctricos más para el Servicio de Jardinería. El total de sopladores por servicio es el siguiente:

SERVICIO	ELÉCTRICOS	COMBUSTIÓN	TOTAL	%ELÉCTRICOS
Jardinería	8	7	15	53 %
Limpieza Viária	7	8	15	47 %
Limpieza Edificios		2	2	0 %
SAI		1	1	0 %
Total	15	18	33	45 %

HUELLA DE CARBONO

EMISIONS DE GEI's (tn CO2-e)			Evolución 18-20
2018	2019	2020	
2371,65	2529,88	2090,69	-11,8 %

El total de emisiones de Sercomosa ha descendido un 11,8% respecto al año 2018 y un 17,4% respecto a 2019.



439 tn de CO2eq menos que en 2019

En resumen, las principales reducciones y factores que las han producido son:

- **Emisiones Indirectas (-24% respecto 2018):**
Aumento de los porcentajes de energías renovables de las distribuidoras.
Contratación del 100% de energías renovables a final de año 2020.
- **Emisiones Móviles (+7% respecto 2018):**
Aumentan las rutas de RSU.
Planta más lejana para los residuos industriales de polígonos.
Aumento de residuos domésticos a causa del estado de alarma.
- **Emisiones Fijas (-39% respecto 2018):**
Las calderas de la Piscina Municipal Santiago Vidal y Centro Logístico han descendido notablemente su actividad a causa de la pandemia.
- **Emisiones Fugitivas (-90% respecto 2018):**
Mejoras en el mantenimiento y renovación de equipos de refrigeración.

BIODIVERSIDAD

CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS NATURALES

La Dirección Técnica y coordinación dependen directamente del Ayuntamiento de Molina de Segura.

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

CONCIENCIACIÓN

COLABORAMOS CON LA CAMPAÑA “MOLINA, PIENSA CON LOS PULMONES, RECICLA 2020”

Sercomosa colabora con esta campaña promovida por el Ayuntamiento de Molina de Segura, junto con la CARM, la FMRM y Ecoembes. Esta iniciativa busca concienciar, formar e informar sobre la recogida selectiva de residuos, el cuidado del medio ambiente y la calidad del aire.



PARTICIPACIÓN EN LA “DECLARACIÓN CONJUNTA PARA PROMOVER EL ACCESO AL SANEAMIENTO PARA TODOS EN EUROPA”

Lamentablemente, 10 millones de personas carecen todavía de unos servicios seguros de saneamiento en la UE. Esta iniciativa hace un llamamiento a la Comisión Europea para que aproveche la oportunidad de la revisión de la Directiva de Tratamiento de Aguas Residuales, adoptada en 1991, para incluir disposiciones legales que

aseguren el mejor acceso posible a los servicios de saneamiento para todos los ciudadanos en Europa, en línea con lo establecido por el Derecho Humano al Saneamiento.



CONCIENCIACIÓN HACIA EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE URBANO A TRAVÉS DE RRSS

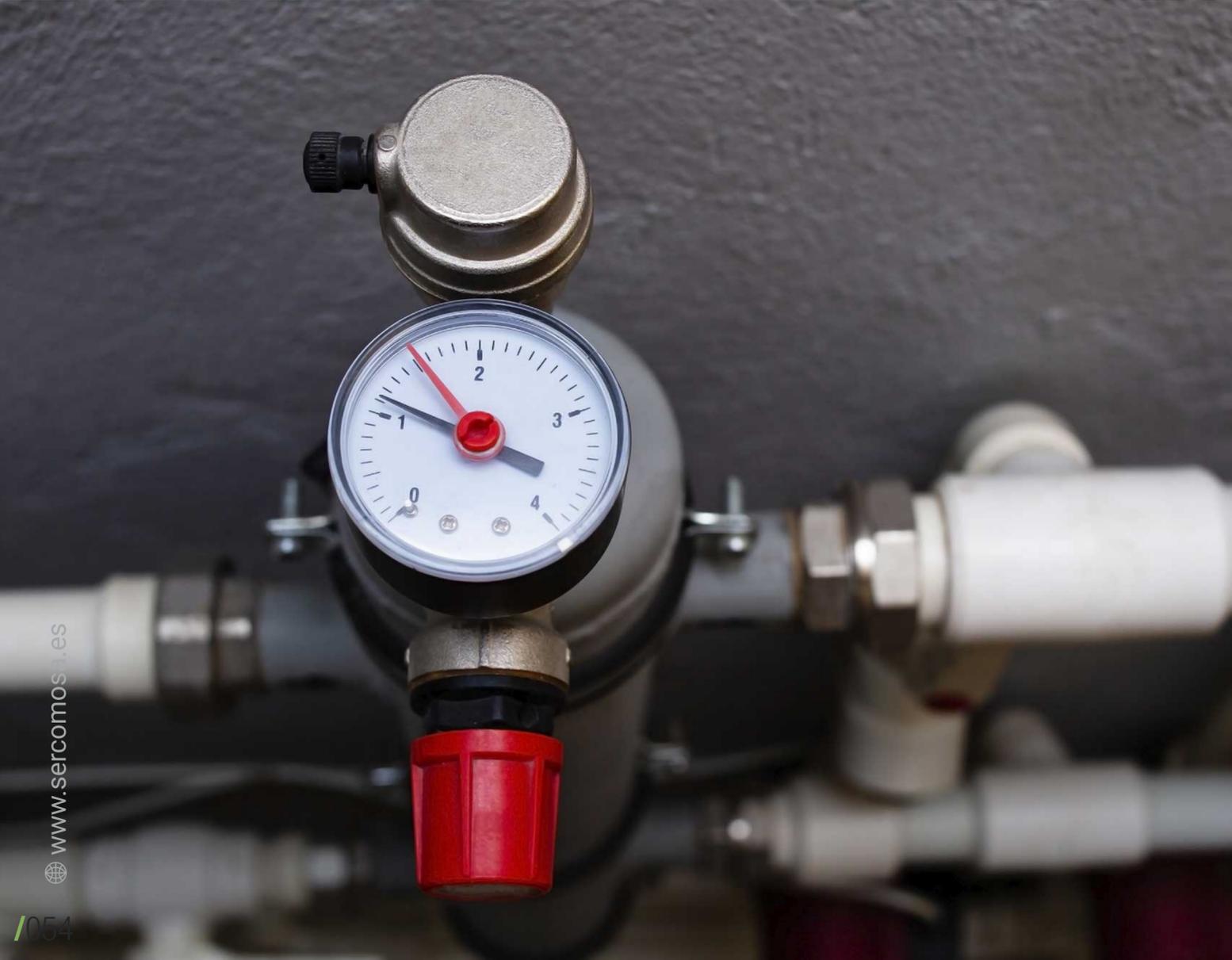


RESPONSABLE DE ECONOMÍA CIRCULAR

Se ha creado la figura de Responsable de Economía Circular, con la función de analizar, gestionar y mejorar la dimensión medioambiental de todos los procesos de Sercomosa.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



ODS6 - AGUA DE CALIDAD

Proyecto
Sercomosa
Referente en el
Sector del Agua

RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO - 91,49%

El rendimiento técnico de la red se mantiene en niveles altos, presentando un aumento constante año a año, gracias a:

Adecuada política y toma de decisiones en la gestión de la información mediante herramientas digitales.

Inversión continua en:
Tecnología.
Renovación de redes e instalaciones (Obras de Canon).
Renovación de contadores.

Recursos humanos adecuados, suficientes, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

EL EFECTO DE LA COVID-19 EN EL AGUA DE CONSUMO



TIPOS DE USO	VOLUMEN REGISTRADO (M3)		
	2019	2020	Var (%)
Doméstico	3.727.619	3.943.266	+5,79
Industrial	673.185	659.170	-2,08
Municipales	160.389	128.981	-19,58
TOTAL	4.561.193	4.731.417	+3,73

Incremento en el consumo Doméstico por:

El confinamiento domiciliario y las restricciones a los desplazamientos provocados por el Covid 19.
Crecimiento vegetativo.
Climatología propicia al consumo.

La caída del consumo industrial y municipal por:

El cierre de determinadas actividades o industrias como consecuencia del Covid 19.
Cierre durante varios meses de Colegios y Dependencias Municipales "No Esenciales", así como de actividades deportivas.

PROYECTO MODELO HIDRÁULICO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO



Basado en ArcGIS y Epanet, este modelo ha abierto numerosas oportunidades para la utilización del inventario de redes para:

- Identificar problemas
- Optimizar la utilización de los activos.
- Mejorar el servicio a los usuarios.

Además, a raíz de la crisis sanitaria de la Covid 19, evolucionamos la herramienta del polígono de corte, detectando automáticamente si en las redes afectadas por el corte de suministro existe algún abonado considerado “esencial” con el fin de tomar medidas necesarias y no perjudicar más su situación.

PROYECTO CONTROL DE PRESIONES EN LA RED: INSTALACIÓN DE AUTOMATISMOS DE PRESIÓN DÍA/NOCHE EN LA RED

En 2019 y 2020 se instalan automatismos de presión día/noche en la red de abastecimiento. El principal objetivo es reducir el número de roturas que se producen en horario nocturno mediante la bajada de presión en horario de bajo consumo.

PLAN DE EMERGENCIAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO PARA MOLINA DE SEGURA

Quedan definidos los procedimientos a seguir en todas las actuaciones del personal de Sercomosa en caso de emergencia. Se definen:

- Tipos de emergencias.
- Metodologías de prevención.
- Clasificación de posibles riesgos
- Planes de intervención para cada emergencia
- Priorización de emergencias
- Medidas de urgencia.
- Plan de gestión de crisis.

Se contemplan las siguientes emergencias:

- Averías.
- Inundaciones.
- Sequías.
- Emergencia Sanitaria.
- Incendios.

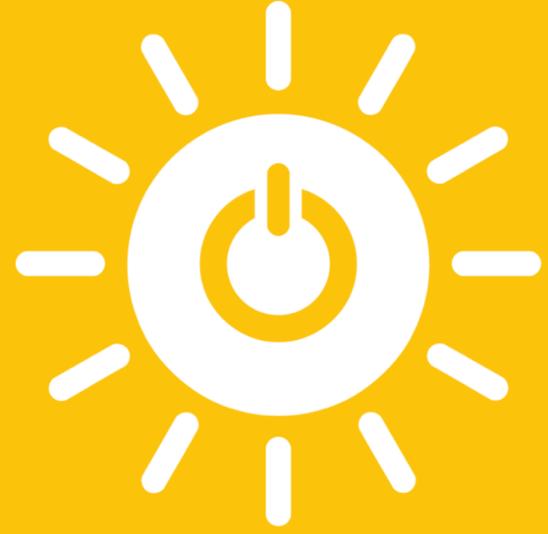
Este plan se elabora en virtud del acuerdo de transferencia de Know-How con Acciona

DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO

Aplicación de diseño interno MOVILAB. Los datos son descargados de forma automática y procesados en la aplicación PASINAC, validados posteriormente y subidos al ministerio de Sanidad (SINAC).

- Se dispone de los datos en tiempo real
- Reducción de tiempos.
- Eliminación del consumo de papel.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



ODS7 - ENERGÍAS SOSTENIBLES

CONTRATACIÓN DEL 100% DE ENERGÍA RENOVABLE

A finales de 2020 se licita públicamente el suministro de la totalidad de energía eléctrica de Sercomosa, contratando el 100% procedente de energías renovables. Esta energía se aplica a todas nuestras instalaciones así como a las instalaciones de las redes de agua de consumo y de saneamiento.

Con esta medida se espera reducir aproximadamente un 50% de la totalidad de las emisiones de Sercomosa, resultados que se manifestarán definitivamente en el periodo 2021.





8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS8 - NUESTRO PERSONAL

Proyecto
Sercomosa
Talento

Acciones preventivas frente a la exposición al SARS-COV-2

EVALUACIONES DE RIESGOS FRENTE A LA COVID-19

- Evaluación de Riesgos de la Empresa frente a la Covid-19
- Elaboración de Fichas Informativas de todos los puestos de trabajo frente al Covi-19
- Evaluaciones de riesgos específicas de todo el personal especialmente sensible a la Covid-19

VIGILANCIA DE LA SALUD

Reconocimientos médicos al personal especialmente sensible por Covid-19

PLAN DE CONTINGENCIAS FRENTE AL COVID-19

Se han realizado en 3 revisiones de este plan, en función de la evolución y la nueva información de que se ha ido disponiendo sobre el coronavirus.

CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

- Se ha mantenido informada a toda la organización acerca del estado de la pandemia y las medidas adoptadas en Sercomosa en todo momento.
- Creación del “Gabinete de Seguimiento: protocolo de actuaciones covid19”, integrado por miembros de la dirección, miembros de los distintos comités de seguridad y salud, y delegados de prevención. Estando representadas en él todas las actividades desarrolladas por Sercomosa.

ACONDICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y CENTROS DE TRABAJOS

Convertir las instalaciones en lugares de trabajo seguros frente a la Covid 19:

- Instalación de mamparas.
- Dispensadores de geles hidroalcohólicos.
- Papeleras con tapa.
- Cartelería con información de las pautas de actuación, obligaciones y aforos máximos en cada estancia.
- Alfombras desinfectantes.
- Intensificación de la limpieza y desinfección.
- Limpieza y desinfección periódica de los sistemas de climatización y ventilación.
- Dotación a todo el personal de disoluciones desinfectantes para manos y herramientas y útiles de uso común.



DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN FRENTE A LA COVID-19

- Mascarillas quirúrgicas y FFP2 (en función del nivel de riesgo existente en cada momento y según recomendaciones de las autoridades) a todos los trabajadores/as para su uso obligatorio.
- Guantes frente a riesgos biológicos y químicos.
- Monos de protección frente a riesgos biológicos y químicos.
- Batas desechables de un solo uso.
- Gafas y/o pantallas faciales antiproyecciones.

ESTUDIO Y TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS COVID-19

- Se crea la figura del COVID MANAGER, con el objeto de llevar la coordinación y gestión de las medidas y actuaciones frente a la Covid 19 de la empresa, se encarga de llevar el registro y seguimiento de las incidencias Covid 19 de todo el personal de Sercomosa.
- Se nombran RESPONSABLES COVID de cada área o departamento con el fin de reportar datos y trabajar en coordinación con el Covid Manager.
- Se elabora PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ante posibles casos Covid 19 durante la jornada de laboral.

CONTRATOS TEMPORALES DE REFUERZO POR COVID-19

Un total de 53 contratos eventuales de refuerzo de marzo a diciembre, distribuidos del siguiente modo:

- SAI: 2
- Ecoparque: 2
- Jardinería: 7
- L. Viaria: 8
- RSU: 7
- L. Edificios: 27



Gestión de ERTE's a causa del COVID-19

PISCINA MUNICIPAL SANTIAGO VIDAL

14 de marzo de 2020, a raíz del cierre de todas las actividades deportivas, se realizó un ERTE para los monitores/as, afectando a la totalidad de la plantilla del centro, 9 personas. A fechas de elaboración del presente documento, se mantiene prorrogado y acogido a la normativa que sobre las prórrogas de los ERTE's se han ido publicando por el gobierno.

LIMPIEZA DE EDIFICIOS

30 de marzo de 2020, a raíz de la suspensión del contrato de limpieza que nos comunicó el Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura, ante el cierre de los colegios y centros municipales. Afectó a 79 empleados/as, quedando en activo tan solo 39 empleados/as que prestaban servicios en otros clientes distintos del Ayuntamiento. Este ERTE fue aprobado expresamente por la Autoridad Laboral competente y fue objeto de inspección laboral por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sin irregularidades. Tuvo una duración de 84 días.

Como medida de apoyo a los afectados, las necesidades de contratación de otros servicios se cubrieron con personal que estaba en el ERTE (Jardinería, Limpieza Viaria y RSU), promoviendo especialmente la incorporación de mujeres.

TWEETS DE ÁNIMO, HOMENAJE Y GRATITUD A LOS TRABAJADORES QUE HAN TRABAJADO EN PRIMERA LÍNEA CONTRA LA COVID-19



Entrevista en el periódico regional a nuestro compañero



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

Damos por concluido el I Plan de Gestión del Talento, que se inició en 2019. En este proyecto 3 compañeros identificados como alto potencial para la empresa se han incorporado a sus nuevos puestos de trabajo de mayor responsabilidad. Destacamos que la apuesta, alineada con el II Plan de Igualdad, ha llevado a dos mujeres a cargos de responsabilidad técnica.

SINIESTRALIDAD

SINIESTRALIDAD	Accidente de trabajo		Enfermedad Profesional
	En Jornada	In itinere	
Con Baja	6	4	0
Sin Baja	24	0	1

NUEVA SALA DE PRIMEROS AUXILIOS

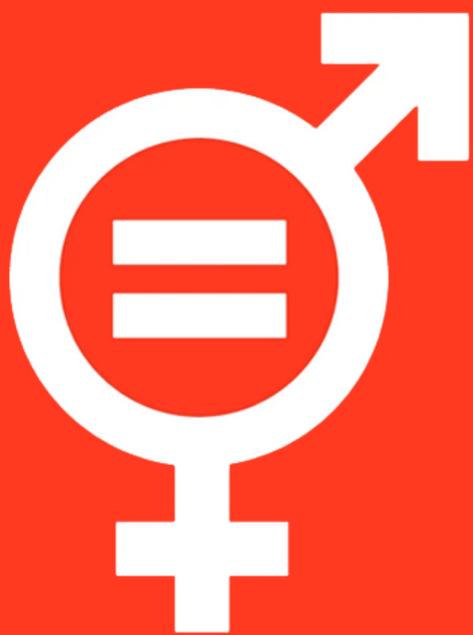
Se acondiciona una sala para la práctica de los primeros auxilios para que se puedan tratar a los trabajadores que sufran accidentes laborales o se encuentren mal.



INTEGRACIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Contamos con un 7% de la plantilla con discapacidad.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



ODS5 - COMPROMISO CON LA IGUALDAD

IGUALDAD

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación queda patente en nuestro empeño por erradicar la brecha salarial en Sercomosa. Según los estudios en la materia, la brecha se provoca básicamente por la adscripción por sexos a los distintos niveles retributivos establecidos en los convenios

colectivos, lo que determina la adscripción de porcentajes de mujeres inferiores a los hombres en las bandas salariales de menor cuantía anual establecidas en la empresa.

PERSONAS ORDENADAS POR CONVENIO COLECTIVO APLICADO	SALARIO MEDIO ANUAL	MUJERES	HOMBRES
AGUA Y OFICINA	31.064,02 €	28	58
LIMPIEZA DE EDIFICIOS	15.614,98 €	84	31
RSU, LIMPIEZA VIARIA, ALCANTARILLADO	31.621, 82 €	4	96
OBRAS PÚBLICAS	23.255, 97 €	0	5
ALUMBRADO	24.609, 44 €	0	6
JARDINERÍA	19.865,09 €	1	24
PISCINA	15.351, 13 €	5	2

El 36% de nuestra plantilla son mujeres.

En el 2020, se realizan las siguientes actuaciones laborales de apoyo a la mujer:

- Consolidación de 2 mujeres de proyecto TEDI en un ascenso al cuerpo técnico de la empresa.
- Incorporación durante el período vacacional de 2 mujeres a Limpieza Viaria y 1 mujer a Jardinería.
- Incorporación al área técnica de 1 mujer en el área de Facility Services, complementando la figura de 1 encargado (hombre).

CERTIFICADO DE PREVENCIÓN CASOS DE ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

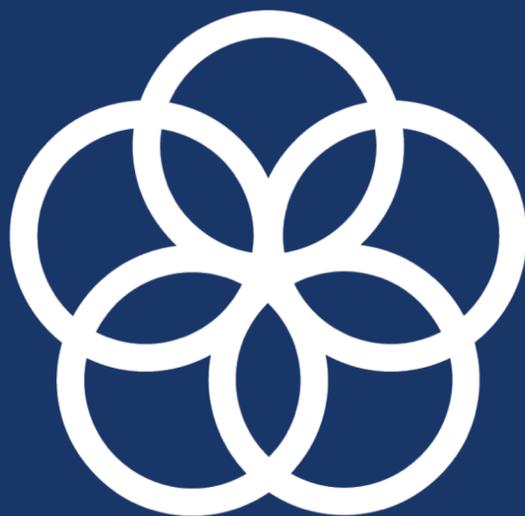
Cualtis S.L.U., en calidad de Servicio de Prevención Ajeno, otorga a Sercomosa el certificado al establecer procedimientos específicos y adoptar medidas preventivas al respecto.



• Registrado en el Departamento de Administración de CUALTIS •



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ODS17 - ALIANZAS

COLABORAMOS Y TRABAJAMOS CON



FUNDACIÓN DE ESTUDIOS MÉDICOS (FEM)

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.

Entre las actividades que se han desarrollado en el año 2020 se encuentran:

- Cursos de divulgación biosanitaria.
- Seminarios de orientación científica para jóvenes investigadores.
- Cursos de verano en colaboración con la Universidad del Mar.

Colaboración económica.



ATENEO VILLA DE MOLINA

Actividades culturales en centros municipales como el Mudem, biblioteca Salvador Aguilar tanto de debate como artísticas y literarias. También se realizan ciclos de cine y otro tipo de actividades para gente joven como programas de radio o música joven.

Colaboración económica.



ADIXMUR

Asociación de Dislexia y otras dificultades de aprendizaje de la Región de Murcia.

Colaboración económica.



CRUZ ROJA

Forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyo fin es aliviar el dolor humano mediante atenciones inmediatas de acuerdo a cada situación en particular.

Realización de prácticas laborales del curso para la inserción laboral de la mujer en el mercado laboral, acogiendo en prácticas a 4 alumnas y tutorizando el proceso desde Facility Services.



AFESMO

Entidad sin ánimo de lucro que nace como Asociación de Familiares y Personas con problemas de Salud Mental.

Realización de prácticas del curso de limpieza de 4 alumnos/as con objetivo de inserción laboral, tutorizadas desde Facility Services.



ASOCIACIÓN IM NOVA

Ofrece un espacio de desarrollo formativo y profesional para personas vulnerables desarrollando cursos formativos para dotar a estas personas de capacitación profesional y los conocimientos necesarios para su plena integración en el mercado de trabajo.

Colaboramos con esta asociación que nos realiza trabajos de impresión, imprenta y diseño de imagen.

Nos realiza trabajos de impresión y diseño de imagen.



TRAPEROS DE EMAÚS

Realizan multitud de actividades para luchar contra toda forma de exclusión, discriminaciones sociales, raciales, políticas, económicas, religiosas, filosóficas, étnicas y otras; y obrar por el reconocimiento y el ejercicio efectivo de los derechos de los más desfavorecidos.

Realizan por subcontratación los trabajos de recogida urbana de papel-cartón y enseres, y la gestión de residuos voluminosos y RAEE's.



AMIAB

Entidad Nacional de Economía Social declarada de Utilidad Pública que promueve la empleabilidad de las personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social, generando oportunidades laborales.

Realizan por subcontratación los trabajos de reparación de contenedores.



ASOCIACIÓN PROTECTORA DE ANIMALES MOLINA DE SEGURA (APAMS)

Organización creada para ayudar a los animales del Centro Zoosanitario de Molina de Segura.

Coordinación para la gestión conjunta del Centro Zoosanitario.



PROYECTO ABRAHAM

Asociación sin ánimo de lucro cuya misión es ayudar a aquellas personas más vulnerables que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social ya sea económica, educativa o cultural, para que consigan su plena inclusión, contribuyendo así a una sociedad más justa, solidaria y sostenible, todo ello a través de actividades vinculadas a la gestión integral de los residuos.

Gestionan los residuos de ropa y juguetes usados tanto del Ecoparque como la generada por Sercomosa.



proyecto
abraham

ASOCIACIÓN CAMERUNESA DE MURCIA (ACM)

Sus objetivos son la integración de todos los cameruneses, la colaboración con otras asociaciones y con las administraciones públicas, la presentación de la cultura africana, ser un puente entre España y Camerun y dar a conocer sus recursos naturales, económicos y turísticos.

Aportamos colchones en buen estado del Ecoparque Municipal.



ASOCIACIÓN CAMERUNESA

FEDERACIÓN DE MOROS Y CRISTIANOS

Organización de actividades relacionadas con fiestas de moros y cristianos en el municipio.

Colaboración económica.



FEDERACIÓN DE MOROS Y CRISTIANOS
MOLINA DE SEGURA

ASOCIACIÓN COMISIÓN DE FIESTAS DE LA PURÍSIMA

Las Fiestas Patronales de El Llano para rendir culto a su patrona, la Inmaculada Concepción.

Colaboración económica.



ESTAMOS ALIADOS CON



AYUNTAMIENTO DE
MOLINA DE SEGURA



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE PARQUES Y
JARDINES PÚBLICOS



1 FIN DE LA POBREZA



ODS1 - TARIFA SOCIAL

En las actuales tarifas municipales para el abastecimiento de agua de consumo (BORM nº 301 de 31 de diciembre de 2013), el Ayuntamiento de Molina de Segura dispone de una dotación anual de carácter social de 100.000,00 €, con el fin de atender a aquellas familias con dificultad económica que carezcan de recursos económicos, y por tanto no puedan atender sus necesidades más básicas. Esta dotación es aplicada a través de la Concejalía de Bienestar Social en formato de bonificaciones dirigidas a estos sectores más necesitados.

Por otra parte, en 2020 el número de abonados con bonificaciones en su tarifa fueron los siguientes:

- 749 bonificaciones para familias numerosas.
- 757 bonificaciones para pensionistas.

COMPROMETIDOS CON MOLINA DE SEGUERA

