



SERCOMOSA

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EJERCICIO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3	CUESTIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS	107
DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO.....	4	CUESTIONES SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO.....	111
Políticas respecto a cuestiones ma, sociales, ddhh, corrupción y soborno, personal, igualdad, no discriminación, discapacidad y accesibilidad	23	CUESTIONES SOBRE SOCIEDAD	119
Resultados de las políticas e indicadores clave	25	Compromisos con el desarrollo sostenible.....	120
Principales riesgos (respecto a las cuestiones del einf)	31	Subcontratación y proveedores.....	137
Marco de reporting utilizado	34	Consumidores	142
CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES	36	Información fiscal	145
Contaminación.....	41	Anexos.....	146
Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	43		
Uso sostenible de los recursos.....	48		
Cambio climático	55		
Protección de la biodiversidad.....	60		
CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL.....	62		
Empleo.....	63		
Organización del trabajo.....	74		
Seguridad y salud.....	78		
Relaciones sociales.....	88		
Formación.....	91		
Accesibilidad universal	94		
Igualdad.....	95		

INTRODUCCIÓN

Servicios Comunitarios de Molina, S.A. (Sercomosa), es una empresa de Servicios Urbanos de Molina de Segura (Murcia), de economía público privada, creada en el año 1990. Contando en la actualidad con una plantilla de 334 trabajadores y un total de las partidas del activo superior a 20.000.000 de euros.

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) forma parte del Informe de Gestión del ejercicio 2021 de Sercomosa, el cual da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. La información recogida se complementa con la Memoria de Sostenibilidad 2021, que recopila todos los avances acometidos en materia económica, social y medioambiental.

Para la elaboración del EINF se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se han definido los contenidos sobre la base de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), en su modalidad GRI seleccionados.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF aplica a Sercomosa en su primer año de reporting, y facilita la información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno. Al igual que las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para Sercomosa en la ejecución de sus actividades, y siguiendo los criterios de materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y su estructura, y los mercados en los que opera

Sercomosa (Servicios Comunitarios de Molina, S.A.), es una sociedad de economía mixta, participada un 51,396% por el Ayuntamiento de Molina de Segura y un 49,604% por Acciona Agua, donde se pone en valor el modelo de gestión público-privado referente en nuestra Región de Murcia.

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 de Alumbrado público, Señalización Viaria, Limpieza de Edificios, Ecoparque, Centro Zoonosanitario y Piscina Santiago Vidal.

Molina de Segura es el cuarto municipio en importancia de la Región de Murcia, con 71.890 habitantes y una extensión de 169 km². Su diversidad de zonas cuenta con el núcleo urbano de Molina de Segura, grandes urbanizaciones, pedanías, campo, huerta, y grandes polígonos industriales. Algunos de sus servicios privados a empresas se llevan a cabo también en municipios limítrofes dentro de la Región de Murcia.

El Ayuntamiento de Molina de Segura es el principal cliente de Sercomosa, siendo toda la ciudadanía y el tejido empresarial los que reciben los servicios municipales ofertados.



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.

La compañía desarrolla una política de gestión orientada sus grupos de interés, consciente de que el diálogo y la comunicación permiten conocer las expectativas de los colectivos y con ello alcanzar la excelencia en la prestación de servicios, la apuesta por la innovación y el talento de equipo de profesionales.

Nuestra sede se encuentra en C/ Sol, Parc. 4 y5, Polígono Industrial La Estrella, Molina de Segura, Murcia.

LOS SERVICIOS URBANOS QUE OFRECEMOS



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. Las fracciones que recogemos son resto y envases ligeros. Hasta el mes de enero a octubre de 2021, el servicio de RSU también retiraba las fracciones de papel-cartón y 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.



Limpeza Viaria

Limpeza mecánica y manual de los espacios públicos urbanos.



Conservación de parques y jardines

Conservación, limpieza y mantenimiento espacios verdes públicos.



Alumbrado público

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



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.



Limpieza de Edificios

Limpieza de todas las dependencias municipales: Centros de educación infantil y primaria, centros municipales, centros sociales y centros deportivos.



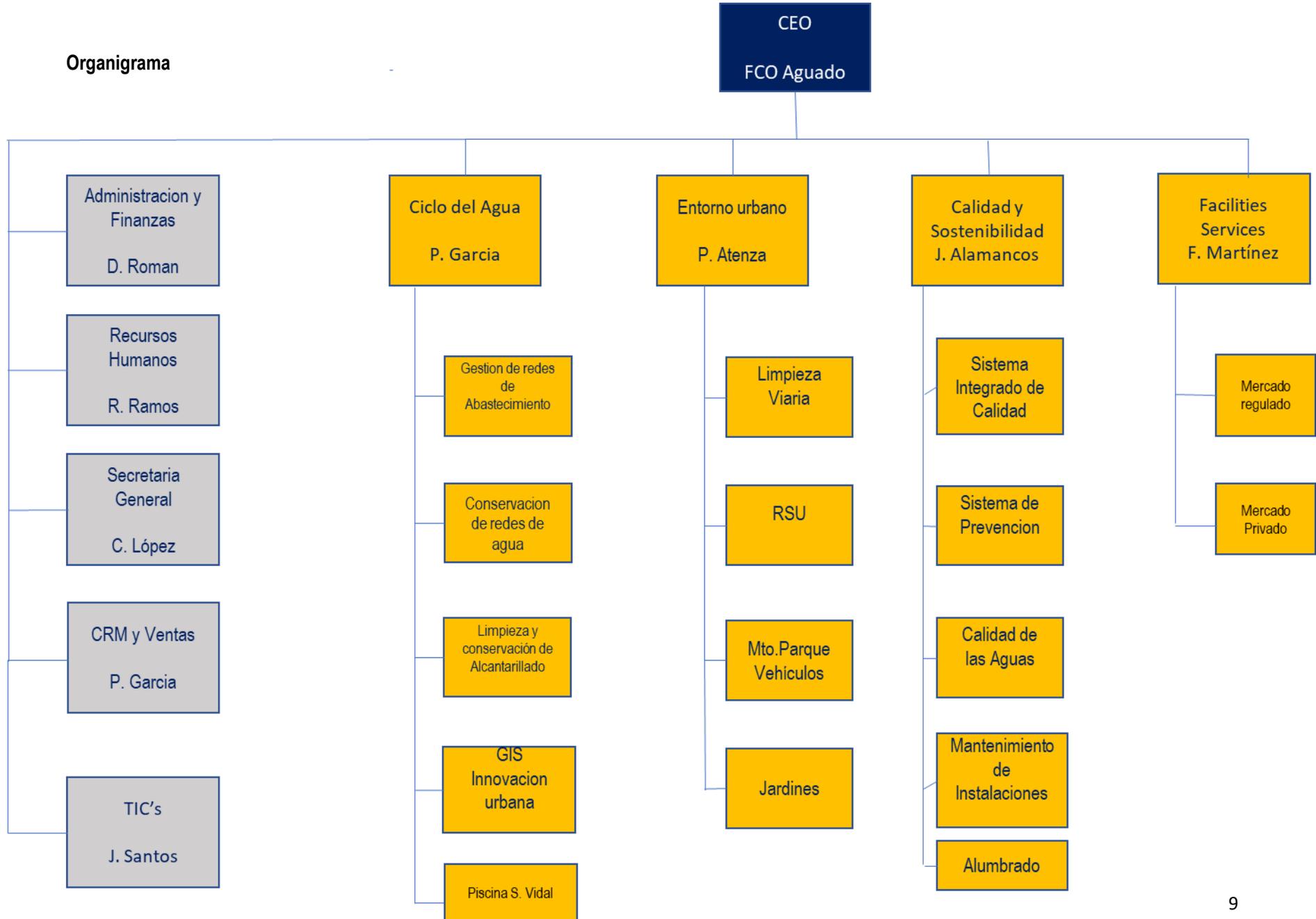
Facility Services

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

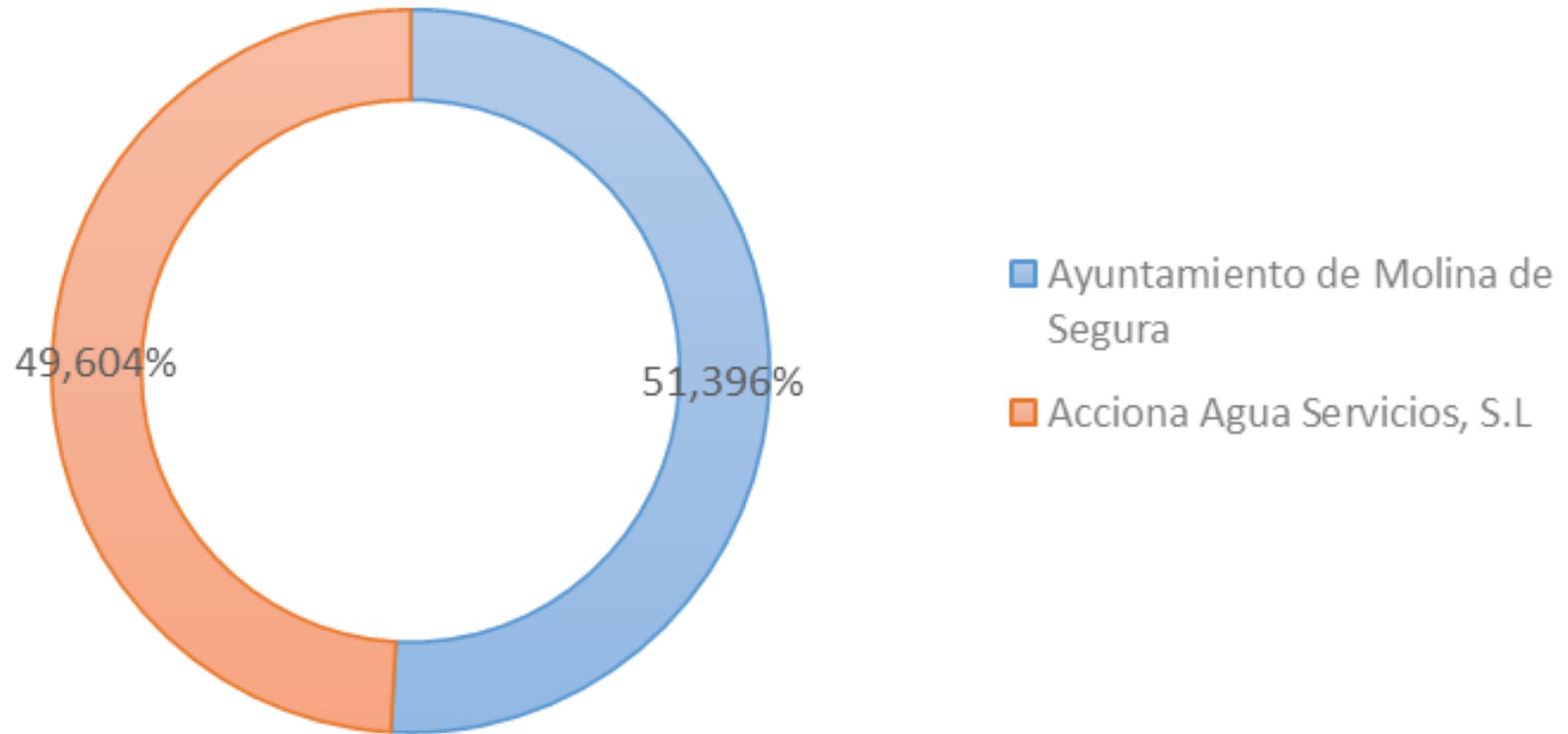
- Limpieza de edificios y locales: Oficinas, fábricas, comunidades, cristaleras, parking, naves industriales, etc.
- Limpieza de exteriores: Patios, recintos, viales, etc.
- Recogida de residuos: Contenedores y autocompactadores.
- Jardinería: Ejecución de zonas verdes, mantenimiento y riego, tratamientos,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

NUESTROS SERVICIOS PRIVADOS A EMPRESAS Y PARTICULARES

La gran diversidad de servicios que ofrecemos, la coordinación entre los diferentes departamentos, el personal especializado, las infraestructuras y equipamientos dotados con las últimas tecnologías, el respeto por el medio ambiente, la apuesta por la seguridad y salud de nuestros trabajadores, la rigurosidad en el cumplimiento legal y más de 20 años de experiencia en el sector, son algunas de las cualidades que nos avalan para asegurar la máxima calidad y garantía para nuestros clientes en todas las actividades que desarrollamos.

Organigrama


Distribución del Accionariado de Sercomosa



Consejo de Administración

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. El Consejo de Administración confiere poderes generales al Director Gerente, y específicos a los Jefes 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.

Algunas características específicas del Consejo de Administración son las siguientes:

- El Consejo de Administración ejerce sus acuerdos (votaciones) de forma independiente.
- Los estatutos establecen períodos de renovación del Órgano de Gobierno cada 4 años.
- Todos los miembros disponen de las mismas responsabilidades y compromisos. El Secretario del Consejo actúa como asesor jurídico y no desempeña la función de Consejero (no ejerce voto).
- Se compone de 9 hombres y 3 mujeres.
- No se encuentra afiliado a grupos sociales infrarrepresentados.
- Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales para designar y seleccionar a los miembros
- Quedan representados en el Consejo de Administración los siguientes grupos de interés: Sociedad, Trabajadores, Directivos y Clientes.

Aprobación de las cuentas anuales

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

Composición del Consejo de Administración



5 Miembros



4 Miembros

PRESIDENTE	Eliseo García Cantó Alcalde del 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	Manuel José Salvador Casado, Ayto. Molina de Segura	
	José de Haro González, Ayto. Molina de Segura	
	Fernando López Román, Ayto. Molina de Segura	
	David Velarde Trigueros, Ayto. Molina de Segura	
	Silvia Garcés Martínez, Acciona	
	Alejandro Font Cañas, Acciona	
	José Luis Lacal del Val, Acciona	
	Arturo Albaladejo Ruiz, Acciona	

Objetivos y Estrategias de la organización

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/as y proveedores.

Innovación orientada a la mejora continua de los procesos y servicios.

Fomento del diálogo y el compromiso con los grupos de interés.

Compromiso con la igualdad de mujeres y hombres.

Valoración especial de la orientación al cliente, la iniciativa, el trabajo en equipo, y la flexibilidad de adaptación de sus trabajadores/as.

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.

Líneas estratégicas RSC 2019-2021

En 2019 se realiza un estudio de materialidad que pone en escena la relevancia que tienen para todos los grupos de interés tres asuntos en particular, que deberán ser objeto de las principales líneas de actuación de Sercomosa y que son:

- Que la empresa sea **transparente** en su gestión.
- Cumplir la **ley**.
- Dirigir la empresa con **ética e integridad**.

Además de estos tres, que serán hacia los que la empresa deberá dirigir más esfuerzos de desarrollo y comunicación, existen otros que también han sido señalados por los Grupos de Interés de la empresa y que, por orden de prioridad, son los siguientes:

- Ser referente en la **gestión sostenible** del ciclo del agua.
- Tener una buena **comunicación y diálogo** con los distintos grupos de Interés.
- Ser referente en la **gestión sostenible** de la recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos y limpieza diaria.
- Impulsar y potenciar la **economía circular** en todos los servicios.
- Preocuparse por mejorar la **calidad en el trabajo** y tener los empleados con más **talento**.
- Buscar la **eficiencia** en los servicios prestados invirtiendo continuamente en las mejores tecnologías para su gestión y el aseguramiento de la calidad.
- **Concienciar** al público sobre el uso racional de los recursos, ahorro de agua.



Proyectos 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:

Sercomosa Transparente

El objetivo de este proyecto es que nuestros grupos de interés tengan la mejor percepción y la máxima información posible de todas nuestras actividades. Todos nuestros GI's han planteado la transparencia como su principal prioridad y requerimiento a Sercomosa.

Sercomosa Ética y Legal

Mejorar la política de ética de la empresa y la percepción de los grupos de interés.

Sercomosa Dialoga y Comunica

El Objetivo de este Proyecto es mejorar la percepción de nuestros Grupos de Interés sobre nuestras actividades y servicios, así como de nuestra manera de trabajar abierta, dialogante y transparente. Para ello se han habilitado diversas vías de comunicación e información, que detallamos a continuación.

Sercomosa Referente de la Gestión del Agua

El Abastecimiento de Agua de consumo y Alcantarillado es el servicio con mayor peso específico de Sercomosa. Nuestros Grupos de Interés han valorado importante que Sercomosa sea un referente en el Sector de la gestión del agua a todos los niveles.

Sercomosa Referente de la Recogida de Residuos Urbanos

Nuestros Grupos de Interés han considerado que Sercomosa debe ser una empresa referente en su gestión de la recogida selectiva de residuos urbanos. Hemos apostado por la implantación de las mejores tecnologías disponibles en el mercado para ofrecer la máxima calidad en la recogida selectiva de los residuos de Molina de Segura.

Sercomosa Digital

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.

Sercomosa Sostenible

La aceleración del cambio climático es un hecho evidente, constatado por la comunidad científica mundial. Hay numerosos indicadores que se pueden observar tanto a nivel global como en nuestro día a día. Un claro ejemplo en la Región de Murcia son los temporales (concretamente la Dana ocurrida en septiembre), la degradación del Mar Menor, las alarmas por altos niveles de contaminación, la desertificación, aparición de especies invasoras, y un largo etc.

Un objetivo primordial en la política de Sercomosa es la contribución a la lucha contra el cambio climático tratando de aplicar en todos sus servicios las bases del Desarrollo Sostenible y la Economía Circular.

Sercomosa Social

Tenemos un compromiso y una responsabilidad inherente con la sociedad Molinense y por lo tanto este objetivo es la implicación de Sercomosa en proyectos con las entidades sociales del municipio.

Sercomosa Talento

El objetivo de este Proyecto es contar en Sercomosa con un equipo humano con talento, saber identificarlo, potenciarlo y valorarlo adecuadamente.

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.

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.



Certificaciones

Disponemos de un sistema integrado de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 45.001:2018.

CERTIFICACIONES

INICIO

<i>UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad</i>	2002
<i>UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental</i>	2006
<i>ISO 45.001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Anteriormente OHSAS 18.001:2007)</i>	2014

En 2021 nos certificamos con la entidad IVAC, Instituto de Certificación, S.L., que realiza la auditoría externa anual de seguimiento de nuestros sistemas de gestión, con resultado favorable.

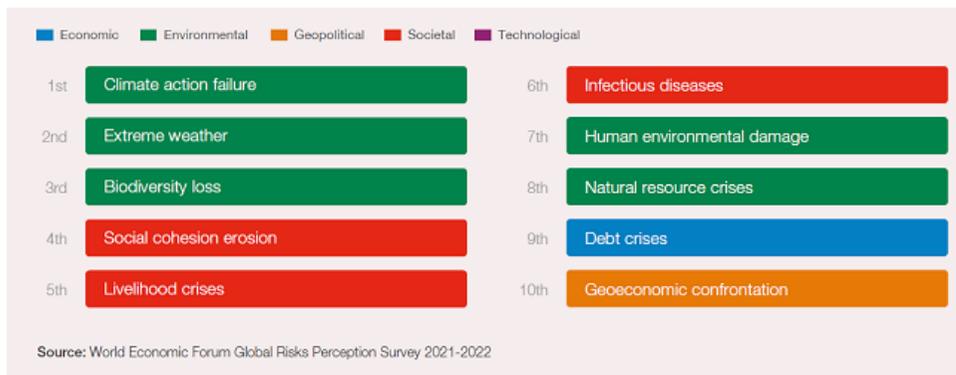
En el Anexo III se incluyen nuestras certificaciones en sistemas de gestión.



Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa

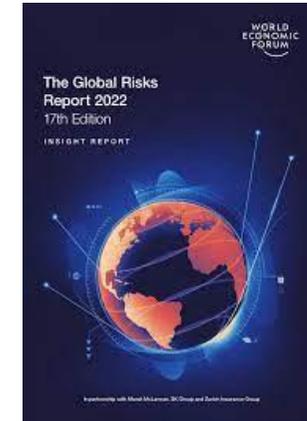
El Informe de Riesgos Globales 2022 (*The Global Risks Report 2022*) analiza los principales riesgos a nivel internacional con carácter anual y los clasifica en función del nivel de impacto y su grado de incertidumbre. Con carácter general, este informe anual se presenta a mediados de enero en el Foro Davos, que este año ha tenido que ser pospuesto hasta que mejore la situación pandémica.

En 2022, se han incorporado dos riesgos nuevos, con respecto a los identificados en años anteriores: las confrontaciones geoeconómicas y los daños para la salud humana de la contaminación. De esta forma, el catálogo se compone de un total de 37 riesgos globales agrupados en las categorías de riesgos económicos, medioambientales, geopolíticos, sociales y tecnológicos.



El informe 2022 clasifica y prioriza —según su grado de severidad— los siguientes diez riesgos:

1. Efectos del cambio climático
2. Meteorología extrema
3. Pérdida de la biodiversidad
4. Erosión de la cohesión social
5. Crisis de medios de subsistencia
6. Enfermedades infecciosas
7. Daños humanos al medio ambiente
8. Crisis de recursos naturales
9. Crisis de deuda
10. Confrontación geoeconómica



Es reseñable que cinco de ellos son de naturaleza medioambiental, y que tres de ellos se sitúan en los primeros puestos.

La crisis sanitaria mundial derivada de la pandemia de la COVID-19 ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. El sector del agua, pese a los impactos causados por la pandemia, ha mantenido su actividad garantizando un servicio esencial vinculado con la salubridad y la higiene de las personas.

El pacto social, basado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: la solidaridad con los colectivos más vulnerables, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, alineándose con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde.

Respuesta de Sercomosa ante la crisis de la COVID-19

La actuación de Sercomosa frente a la pandemia se ha guiado por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, el servicio de saneamiento, la recogida de residuos urbanos, limpieza viaria y alumbrado público (servicios esenciales) a la población, a la vez que asegurar la seguridad y salud de nuestros trabajadores.

Estos pilares se han contemplado siguiendo como criterios/objetivos: contribuir a contener la propagación de la enfermedad, teniendo un papel activo en la gestión de la pandemia y empatizar con clientes, proveedores y comunidades.

La anticipación de Sercomosa en la respuesta a la crisis de la COVID-19 ha permitido adaptarse a las nuevas circunstancias de una forma mucho más efectiva y ágil, garantizando siempre el suministro de los servicios esenciales. En este sentido, ha tenido protagonismo el comité de crisis integrado por la Dirección y los comités de prevención, creándose la figura del Covid Manager. Lo cual nos ha permitido a lo largo de la crisis disponer de planes de contingencia efectivos adaptados a su evolución.

A través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, el gobierno español determinó la obligatoriedad de no realizar cortes de suministro en las viviendas habituales hasta el 30 de septiembre de 2020. Con el objetivo de garantizar el suministro de agua a los consumidores en situación de vulnerabilidad, el 23 de diciembre de 2020 entró en vigor el Real decreto-ley 37/2020, a través del cual se indicó la obligatoriedad de no realizar cortes de suministro a las personas

consideradas en situación de vulnerabilidad mientras esté vigente el actual estado de alarma (hasta el 9 de mayo de 2021).

En diciembre de 2013 Sercomosa, con la aprobación municipal, adaptó la tarifa para abastecimiento de agua de consumo para dotarla anualmente 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.



Principio de materialidad

En marzo de 2019 se realiza un estudio de Materialidad para identificar nuestros distintos grupos de interés, conocer su opinión sobre los asuntos relacionados con la sostenibilidad, mejorar la sensación de participación que puedan tener los grupos en la empresa y servir para la toma de decisiones desde una perspectiva estratégica.

La metodología para realizar el Estudio de Materialidad fue la siguiente:

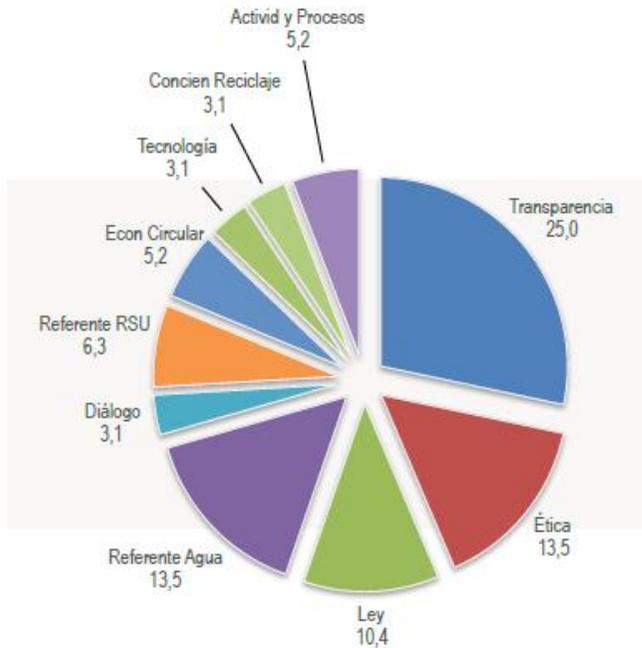
- Se identifican todos los grupos de interés relacionados con Sercomosa. Entre todos ellos, destacamos 5 principales:
 - Sociedad
 - Trabajadores
 - Directivos
 - Clientes
 - Proveedores
- Se elabora por parte del Equipo Directivo de Sercomosa un cuestionario estructurado online, seleccionando una configuración de ítems, los cuales son puntuados y priorizados por nuestros grupos de interés.
- El muestreo se realiza a 7 Directivos, 52 Trabajadores, 203 Clientes, 31 Proveedores y 16 Asociaciones Sociales.

¿Qué quieren de Sercomosa nuestros Grupos de Interés?

Esta es la priorización de asuntos de todos nuestros grupos de interés juntos

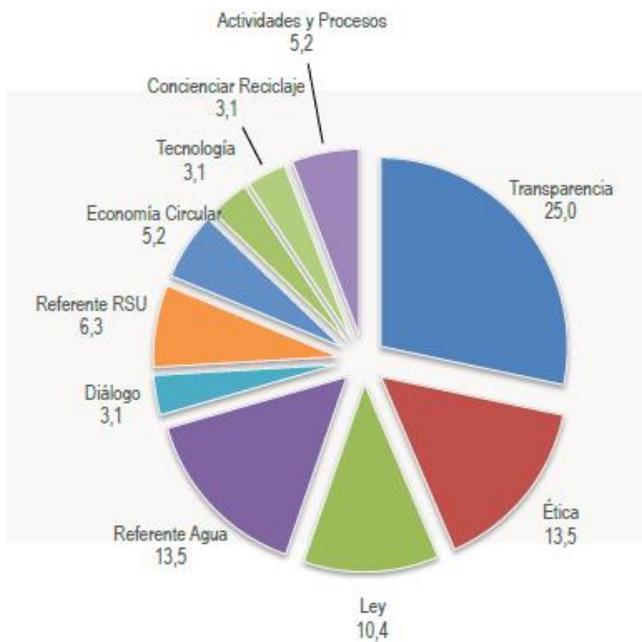
Casi la mitad de la importancia (48%) del general de Grupos de Interés, si se consideran en su conjunto, se otorga a la transparencia de la gestión, a la ética y la integridad y al cumplimiento de la ley.





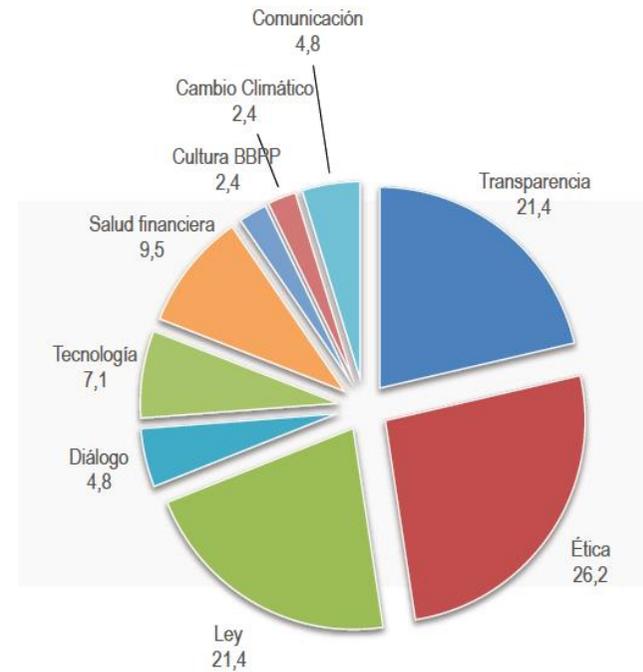
La Sociedad otorga más de la mitad de la importancia (52%) a la transparencia de la gestión, a la ética y la integridad y a convertirse en un referente en la gestión sostenible del agua

SOCIEDAD



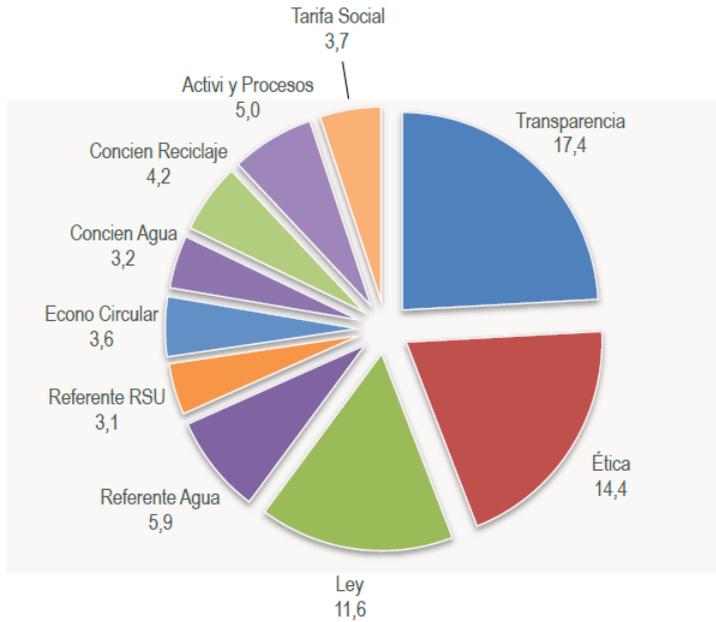
La mitad de la importancia para los Trabajadores/as (49%) recae en la transparencia de la gestión, en el cumplimiento de la ley, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa y en la preocupación por mejorar la calidad en el trabajo y tener los empleados/as con más talento

TRABAJADORES/AS



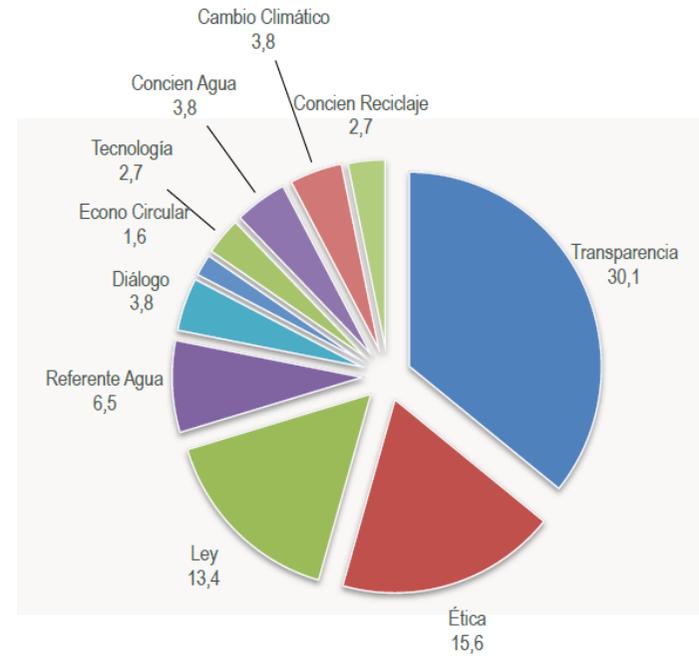
Casi el 70% de la importancia para los Directivos/as recae en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa, en la transparencia de su gestión y en el cumplimiento de la ley

DIRECTIVOS/AS



La mitad de la importancia para los Clientes (49,3%) recae en la transparencia de la gestión, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa, en el cumplimiento de la ley y en ser un referente en la gestión sostenible del agua

CLIENTES



Casi el 60% de la importancia para los Proveedores recae en la transparencia de la gestión, en la ética e integridad con que se debe dirigir la empresa y en el cumplimiento de la ley

PROVEEDORES

POLÍTICAS RESPECTO A CUESTIONES MA, SOCIALES, DDHH, CORRUPCIÓN Y SOBORNO, PERSONAL, IGUALDAD, NO DISCRIMINACIÓN, DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

Principios de gestión en materia Social

- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de relación, considerándolas en la determinación de riesgos y oportunidades y en el establecimiento de estrategias, planes y objetivos, orientados a aumentar su satisfacción y el valor compartido.
- Asegurar la calidad de productos y servicios, de tal forma que satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y otros grupos de relación, y que sean coherentes con las diversas necesidades del municipio.
- Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo con los principios establecidos en esta política.
- Desarrollar las actividades estableciendo como valor fundamental la seguridad y salud de las personas: plantilla, cliente, proveedores, contratistas, otros colaboradores y terceros.
- Garantizar una adecuada información y formación continua del personal, en desarrollo de la política preventiva, fomentando la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en materia de prevención.
- Evaluar las condiciones de trabajo de los distintos servicios estableciendo planes preventivos para eliminar o controlar los riesgos, así como prevenir los daños y el deterioro de la salud.
- Promover un entorno saludable e inclusivo, e implicarse en la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores.
- Integración de la prevención en todas y cada una de las actividades de la organización.

Principios de gestión en materia Medioambiental

- Proteger el medioambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño medioambiental de la organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal.
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, contribuyendo a la reducción de los impactos ambientales y la lucha contra el cambio climático.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental
- Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente y el diseño para mejorar el desempeño energético.

Principios de ética y cumplimiento

- Respeto por la legalidad y los valores éticos.
- Compromiso con los derechos humanos.
- Respeto a las personas.
- Igualdad efectiva.
- Cooperación y dedicación.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Uso y protección de activos.
- Imagen y reputación empresarial.
- Lealtad a la empresa y conflicto de intereses
- Medidas contra el soborno, el fraude y la corrupción.
- Prevención del blanqueo de capitales.
- Tratamiento de la información y del conocimiento. Protección de datos.
- Relaciones con los clientes
- Relaciones con proveedores, contratistas, socios y colaboradores.
- Respeto al medio ambiente.
- Compromiso con la sociedad.

RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS E INDICADORES CLAVE

AGUA DE CONSUMO	2018	2019	2020	2021
Abonados (nº):	32.041	32.366	32.626	32.940
Domésticos	31.475	31.785	32.041	32.357
Industriales	237	230	228	225
Municipales	329	351	357	358
Agua de Consumo comprada en alta a MCT (m³)	4.882.152	5.003.602	5.171.561	5.119.071
Consumo Doméstico (l/hab/día)	137	138	145	125
Rendimiento de la red (%)	91,21	91,34	91,49	90,72
Longitud red de abastecimiento (km)	563	563	564	564
Sectores hidráulicos de agua de consumo (nº)	310	337	345	352

INSTALACIONES AGUA DE CONSUMO	2019	2020	2021
Depósitos agua de consumo (nº)	15	16	16
Estaciones de bombeo (nº)	19	19	19
Depósitos agua de consumo con telecontrol (nº)	25	15	15
Capacidad total de los Depósitos (m³)	30.399	31.209	31.209

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA	2019	2020	2021
Total de Análisis de laboratorio (nº)	5.118	4.849	6.256
Exámenes organolépticos	4.300	4.056	5.432
Análisis de control	254	224	233
Análisis grifo consumidor	101	100	108
Determinaciones de legionela	331	332	347
Análisis de trihalometanos	40	56	51
Análisis de metales pesados + impermeabilizantes	30	21	27
Análisis completos	49	47	45
Determinaciones de Radiactividad	13	13	13
Controles de la desinfección (nº)	14.873	14.683	15.352

SANEAMIENTO	2018	2019	2020	2021
Abonados (nº)	28.122	28.342	28.567	28.874
Longitud Red de Saneamiento (km Alcantarillado + Pluviales)	420	422	422	423
Sectores de Alcantarillado (nº)	42	42	52	52
Imbornales (nº)	1.621	1.640	1664	1665

INSTALACIONES ALCANTARILLADO	2019	2020	2021
Estaciones de bombeo (nº)	18	18	18

GESTIÓN DE EBARS PRINCIPALES	EBAR La Ermita	EBAR El Romeral	EBAR Molina Norte
Caudal bombeado (m ³ /día)	15.500	1.839	3.024
Bombas de impulsión	3 Uds. de 315 kW	3 Uds. de 155 kW	3 Uds. de 18,5 kW
Longitud impulsión (m)	8.714	5.116	2.784

RECOGIDA SELECTIVA MOLINA DE SEGURA	Tn/año	Kg/hab/año	Evolución respecto año anterior
Resto	27.704	377	-1,05%
Envases Ligeros	1.658	23	8,42%
Industriales	2.574	-	7,51%

CONTENEDORES URBANOS	Nº	Volumen Total instalado (litros)
Resto	2.350	3.338.400
Envases Ligeros	833	1.443.400

	2018	2019	2020	2021
USUARIOS ECOPARQUE	8.537	9.966	8.910	11.397

LIMPIEZA VIARIA	2018	2019	2020	2021
Número de Sectores	51	51	51	51
Superficie total limpiada (km ²)	275	278	281	282

JARDINERÍA (nº)	2018	2019	2020	2021
Jardines y Redondas	119	119	122	121
Viales con arbolado	18	18	18	18
Fuentes públicas	4	4	4	4
Áreas de juego infantiles	54	54	54	61
Programadores y estaciones telecontrol con telemando	50	50	50	50
Espacios naturales	18	18	18	18

ELEMENTOS DE ALUMBRADO (nº)	2019	2020	2021
Puntos de luz	20.911	21.126	21.143
Centros de mando	269	270	270
Sectores de alumbrado	24	24	24

ACTUACIONES DE ALUMBRADO (nº)	2019	2020	2021
Averías e incidencias	1.810	2.353	2.464
Averías resueltas en menos de 24 h	542	669	699

LIMPIEZA DE EDIFICIOS	2018	2019	2020	2021
Total Centros Gestionados (nº)	117	112	115	110
Centros Municipales	89	90	90	90
Centros de Sercomosa	5	5	5	5
Otros Clientes	23	19	20	15

PRINCIPALES RIESGOS (RESPECTO A LAS CUESTIONES DEL EINF)

Gestión de Riesgos y Oportunidades

Anualmente se analiza por parte de la Dirección los posibles riesgos a los que se enfrenta Sercomosa para convertirlos en oportunidades de futuro.

En una primera fase se identifican todos los riesgos y oportunidades a los que pueda someterse Sercomosa, para anticiparse a ellos y mitigar o eliminar los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades resultantes para la compañía.

Una vez identificados, se analiza cada uno de ellos, cuantificándolos según los criterios de Magnitud, Probabilidad de Ocurrencia e Impacto. Mediante la combinación de estos tres parámetros establecemos un Nivel de Riesgo/Oportunidad que dará lugar al establecimiento de medidas de acción.

Una vez identificados los riesgos/oportunidades, cuantificados, establecido su nivel y determinado las acciones a acometer, se planifican las actuaciones a realizar, se establecen objetivos y se analizan las necesidades de recursos para llevarlos a cabo.

A continuación, se presenta el análisis DAFO de riesgos y oportunidades correspondiente al periodo 2021.

CUESTIONES EXTERNAS	
AMENAZAS	Dependencia de proveedores únicos: Compra de agua de consumo de Mancomunidad de los Canales del Taibilla, Estación Depuradora de Aguas Residuales Molina Norte, Cogersol
	Ciberataques al sistema informático y comunicaciones
	Competencia desleal en Facility Services por aplicación de convenios distintos al nuestro
	No sostenibilidad económica de la tarifa de agua y tasas de saneamiento, y eliminación de residuos urbanos (Dificultad para realizar importantes inversiones)
	Fuerte dependencia de clientes muy focalizados en el municipio de Molina de Segura
	Gestión de infraestructuras municipales vulnerables frente a inundaciones FALTA DE INVERISON
	Efectos del cambio climático al servicio de abastecimiento de agua
	Cambios legislativos que puedan afectar negativamente, tales como la nueva tarificación eléctrica
	Falta de sensibilización ambiental adecuada en el uso de los servicios públicos de retirada selectiva de residuos, alcantarillado (toallitas, etc.), parques y jardines (mobiliario urbano, residuos depositados) por parte de los ciudadanos.
	Emergencias ambientales provocadas por Sercomosa (Vertidos, contaminación atmosférica, ruidos, etc.)
	Posibilidad de futuras pandemias, acompañadas de crisis sanitaria, económica y social que requieren adecuadas medidas estratégicas.
	Recortes en los presupuesto municipales

CUESTIONES INTERNAS	
DEBILIDADES	Antigüedad de equipos electromecánicos en instalaciones de EBAP y EBAR que gestiona la organización
	Antigüedad en el sistema de automatización y control de las infraestructuras de agua y saneamiento (Telecontrol)
	Gran dependencia del consumo eléctrico en las instalaciones gestionadas y se necesitan fuentes alternativas de bajo coste
	Antigüedad del parque de contadores del agua de consumo
	Falta de flujo de información relevante para el sistema de Calidad
	Plantilla envejecida (Absentismo, etc.)
	Procedimiento de coordinación de actividades empresariales no digitalizado que precisa de gran cantidad de recursos humanos
	No se dispone de un único canal de entrada de datos de las actividades para el tratamiento de la información no financiera
	Instalaciones del Ecomarque Municipal infradimensionadas que dificultan su óptima explotación y atención al ciudadano
	Fuerte dependencia de combustibles fósiles por características del parque actual de vehículos
No disponer de instalaciones con capacidad suficiente para el parque de vehículos que permita la realización de las operaciones básicas de mantenimiento mecánico y limpieza realizados internamente.	

CUESTIONES EXTERNAS	
OPORTUNIDADES	Conciliación y flexibilidad laboral mediante teletrabajo
	Aumento de la oferta de servicios higiénico-sanitarios al disponer de Personal con formación reglamentaria y medios técnicos para la aplicación, tales como desinfecciones en el entorno urbano, etc.
	Aumento considerable de la obra pública de nuestro sector (agua, alumbrado, etc.) en el municipio de Molina de Segura: Reparaciones por DANA, presupuestos participativos, fondos europeos, etc.
	Segundo plan regional de saneamiento de nuestro municipio financiado con fondos europeos
	Fondos Next Generation para digitalización, automatización y control de procesos
	La aplicación del RD 553/2020 de gestión de residuos favorecerá la transparencia de las empresas del sector, evitando la competencia desleal

CUESTIONES INTERNAS	
FORTALEZAS	Plantilla con mucha experiencia en los servicios prestados
	Ser gestores del Servicio Municipal de Agua, Alcantarillado y Recogida de Residuos Urbanos
	Fuerte apoyo de la alta dirección en la transformación de los procesos (incorporación de nuevas tecnologías, eficiencia, digitalización, monitorización, etc.) y nuevos retos generados por la pandemia-Covid 19
	Contratos de larga duración con nuestro principal cliente, Ayuntamiento de Molina de Segura
	Gran capacidad de adaptación a los nuevos retos del sector provocados por la Covid 19
	Sistema implementado en la organización para el aseguramiento del cumplimiento ético y legal
	Disponibilidad de canales anónimos y confidenciales para el caso de acoso en el trabajo y denuncias por conductas inapropiadas
	Migración de la OHSAS 18.001: 2015 a la norma ISO 45.001:2018.
	Puesta en marcha del Proyecto Contacta.
	Resiliencia adquirida durante la pandemia para garantizar los servicios esenciales, que nos permitirá afrontar nuevas adversidades.

MARCO DE REPORTING UTILIZADO

Perfil del Estado de Información No Financiera

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) forma parte del Informe de Gestión del ejercicio 2021 de Sercomosa, el cual da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Índice de contenidos de la Ley 11/2018 está recogido en el Anexo I del presente informe.

Este es el primer EINF que publica Sercomosa, dado que cumple con los requisitos especificados por la Ley 11/2018 al contar en la actualidad con una plantilla de 334 trabajadores y un total de las partidas del activo superior a 20.000.000 de euros. El período de información de este EINF es de enero a diciembre de 2021, coincidiendo con el año fiscal de la empresa.

Para la elaboración del EINF se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se han definido los contenidos sobre la base de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), en su modalidad GRI seleccionados para aquellos requerimientos considerados materiales para la empresa.

El Índice de contenidos GRI está recogido en el Anexo II del presente informe.

Adicionalmente, este informe muestra nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y como contribuimos con cada uno de ellos durante el periodo 2021.

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. El informe cumple con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

La información financiera incluida en este informe coincide con los Estados Financieros Consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021 y deben de ser leídos junto con las Cuentas Anuales consolidadas 2021, que han sido objeto de una auditoría externa.

La información recogida se complementa con la Memoria de Sostenibilidad 2021, que recopila todos los avances acometidos en materia económica, social y medioambiental. Nuestro ciclo de presentación de memorias de sostenibilidad es anual, por lo que nuestra última memoria fue en el año 2020.

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 de sostenibilidad anteriores.

Para comprobar la fiabilidad de los datos y cumplir con los requisitos de la Ley 11/2018 Sercomosa ha recurrido a la verificación independiente externa del EINF por parte de Blázquez y Asociados Tributarios, S.L.

Como resultado del proceso de verificación, la presente Memoria contiene un Informe de Verificación Independiente que se puede consultar en el Anexo VIII del presente informe.

Para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria, pueden dirigirse a: Francisco Guirado Colomer, Telf.: 34-968 389418, C/ Del Sol, Parcelas 4 y 5, Polígono Industrial La Estrella, 30500 Molina de Segura (Murcia) España pacoguirado@sercomosa.es a www.sercomosa.es

Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa www.sercomosa.es

CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES

Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad

Los servicios municipales tienen un impacto directo, tanto positivo como negativo, sobre el medioambiente urbano en el que se opera. Sercomosa recoge y transporta residuos urbanos e industriales, gestiona las redes de agua y de saneamiento, se asegura de la calidad del agua de consumo, mantiene las zonas verdes, limpia las calles y un largo etc.

Política Medioambiental

En materia medioambiental, los principales compromisos de Sercomosa son:

- Proteger el medioambiente y prevenir la contaminación, respetar la biodiversidad y mejorar el desempeño medioambiental de la organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal.
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, contribuyendo a la reducción de los impactos ambientales y la lucha contra el cambio climático.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental
- Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente, y el diseño para mejorar el desempeño energético.

Impacto positivo

Los principales impactos positivos que nuestra actividad genera son:

- Ahorro de pérdidas de agua de consumo durante su distribución.
- Evitar la aparición de Legionella.
- Recogida selectiva separada de las distintas fracciones de residuos urbanos mediante rutas de recogida y Ecoparque.
- Eliminación de la suciedad de las calles.
- Minimización de los efectos de inundaciones.
- Mejora de la calidad del aire mediante la conservación de espacios verdes.
- Concienciación de la ciudadanía en materia medioambiental (ahorro de agua, clasificación y reciclaje, etc.).

Impacto negativo

Sin embargo, nuestra actividad también conlleva impactos negativos, para los cuales centramos nuestros esfuerzos en minimizar. Los principales son:

- Consumo de energía de las instalaciones de aguas de consumo y residuales.
- Contaminación atmosférica provocada por nuestra flota de vehículos.
- Generación de ruidos.
- Consumo de productos químicos y materias primas.
- Generación de residuos de nuestras distintas actividades.

Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Desde el año 2006 Sercomosa tiene implementado y certificado un sistema de gestión según la Norma UNE EN ISO 14.001, que enfoca todos los procesos de funcionamiento de la empresa en el ámbito del medioambiente para asegurar una correcta gestión acorde con el respeto a nuestro entorno. El sistema de gestión se encuentra integrado con las ISO 9.001:2015 y 45.001:2018.

En el Anexo III se puede consultar los certificados de nuestro sistema de gestión integrado.



Aplicamos la filosofía de la mejora continua en cada proceso que realizamos y nos basamos, en líneas generales, en los siguientes

- Establecer la organización y procedimientos que permitan la adecuada gestión en materia medioambiental.
- Identificar y eliminar/minimizar los impactos ambientales que nuestras distintas actividades producen en el medio, estableciendo acciones correctivas y siguiendo un sistema de control y verificación del cumplimiento de objetivos.
- Mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de nuestra organización.
- Establecer y determinar las condiciones que permitan el cumplir con los requisitos legales aplicables y los establecidos por la sociedad, el medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Desde el Área de Calidad, Sostenibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo se coordinan todas las actividades en materia medioambiental, aunque todos los servicios y todo el personal contribuye en mayor o menor medida a la mejora continua ambiental.

La Dirección promueve la continua aportación de medios materiales para lograr un control y verificación adecuada a sus actividades. Se dispone de los medios necesarios tanto humanos como materiales para garantizar que las tareas de verificación se llevan a cabo de forma correcta y controlada, desde el punto de vista Medioambiental.

Aplicación del principio de precaución

Análisis de riesgos ambientales

Anualmente se realiza un análisis general de riesgos, donde se incluyen con gran relevancia los riesgos ambientales. Se analiza su probabilidad e impacto, se priorizan y se planifican medidas de minimización y se realiza un seguimiento y evaluación de las actuaciones realizadas para verificar su efectividad.

Plan de Emergencias Ambientales

Para cada uno de nuestros servicios se evalúan las posibles situaciones de emergencias ambientales que podrían suceder. Este proceso está muy relacionado con el análisis de riesgos ambientales y lo que pretende es establecer las acciones a realizar y las responsabilidades ante una situación de emergencia ambiental, de forma que se intente reducir los posibles impactos tanto en el medio ambiente como en las personas e instalaciones que se encuentren bajo esta situación de riesgo. Comprende los procesos de identificación mitigación del impacto ambiental, realización de simulacros y análisis de resultados y mejoras.

Algunos ejemplos de posibles emergencias ambientales, de las cuales disponemos de procedimientos de actuación, son:

- Incendios.
- Derrames.
- Escapes de gas.
- Aparición de Legionella Pneumófila
- Pérdida o desaparición de residuos peligrosos.
- Mezclas de residuos peligrosos.
- Inundaciones.

Aspectos ambientales

La identificación, control y evaluación de los aspectos ambientales generados, así como la planificación y toma de medidas para reducción de impactos ambientales negativos asociados como consecuencia de su actividad, es un proceso integrado en todas las actividades que Sercomosa realiza.

El alcance incluye todos los impactos ambientales directos de las instalaciones y explotaciones de Sercomosa en situaciones tanto normales como anormales de funcionamiento y desde una perspectiva de ciclo de vida. Así, las etapas del ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida y la disposición final de los servicios. Se tienen también en cuenta aspectos ambientales indirectos producidos por agentes ajenos a Sercomosa, tales como el Ayuntamiento o la población de Molina de Segura, para los cuales Sercomosa pueda tener en mayor o menor medida influencia en su evolución e impacto.

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Disponemos de un seguro de responsabilidad civil para todas nuestras actividades e instalaciones, que cubre los posibles daños provocados por contaminación accidental medioambiental y cubren daños hasta una cuantía de 300.000 €

No se reflejan provisiones ambientales en las cuentas anuales de Sercomosa.

No se han recibido sanciones por motivos ambientales.

CONTAMINACIÓN

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

Algunas de las medidas adoptadas en el periodo 2021 para mitigación de la contaminación emitida a la atmósfera, tanto directa como indirectamente, son las siguientes:

Uso 100% de energía eléctrica de origen renovable

Las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico, incluyendo todas las instalaciones de bombeo tanto de agua de consumo como de aguas residuales, se han reducido a cero mediante esta medida.

Renovación de la flota de vehículos

Desde 2019 nuestra flota de vehículos se renueva con alternativas de consumo de energías limpias. Hasta 2021 se han adquirido 4 camiones de recogida urbana de residuos y 2 furgonetas propulsadas por GNC, y otros 3 vehículos eléctricos.

El plan de renovación a futuro tiene previsto continuar adquiriendo vehículos que reduzcan tanto la contaminación atmosférica como la generación de ruido.

Digitalización de los servicios de RSU y Limpieza Viaria

Disponemos de una plataforma de geolocalización de flotas y un sistema sensorización volumétrica de contenedores. Estas herramientas optimizan los rendimientos de las rutas de tal manera que se traduce en una gran disminución de las emisiones atmosféricas producidas.

Ventajas:

- Reducción del impacto de la huella de carbono y mejora de la calidad ambiental.
- Minimización de ruidos.

Disponemos de un inventario de los distintos elementos cartografiados y georreferenciados en GIS, y el software y hardware necesario para medir, procesar, representar, y comunicar en tiempo real la información de los contenedores dotados de sensores volumétricos (SV).

El sistema realiza las pesadas y envía los datos en tiempo real al centro de control (comunicación equipo GPS a través de GPRS con software de gestión).

La medición remota y en tiempo real del nivel de llenado de los Contenedores, los convierte en un elemento activo e inteligente.

Emisiones acústicas

De cara al ciudadano, los distintos servicios que ofrecemos producen distintos niveles de ruido. Con el fin de minimizar las molestias que se puedan ocasionar, preservar la salud de los ciudadanos e intentar crear entornos urbanos con menor emisiones acústicas, en Sercomosa adoptamos medidas preventivas tales como:

- Mejora y mantenimiento de la maquinaria y vehículos.
- Renovación continua de vehículos.
- Uso de vehículos y maquinaria con energías limpias que emiten menos ruidos (ej. Vehículos y sopladores eléctricos).
- Modificación de frecuencias y horarios para respetar horas de descanso.
- Formación continua e instrucciones a los operarios para reducir ruidos.
- Análisis pormenorizado de las posibles quejas recibidas por ruidos.

En caso de recibir quejas o reclamaciones relacionadas con la generación de ruidos, el Área de Calidad, Sostenibilidad y SST analiza cada caso y, si se considera necesario, se realiza un estudio de ruidos por parte de empresa especializada, adoptando las medidas necesarias resultantes de dicho estudio.

Contaminación Lumínica

Respecto a la contaminación lumínica, el impacto que producen los servicios en horario nocturno de Sercomosa no se considera material desde el punto de vista del medioambiente. Sercomosa gestiona el mantenimiento del alumbrado público, no entra entre sus funciones la decisión de instalación de la iluminación.

RESIDUOS POR PERSONA (kg/hab./día)	2018	2019	2020
Resto	1,003	0,953	1,049
Envases Ligeros	0,042	0,047	0,057

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

Recogida selectiva de residuos

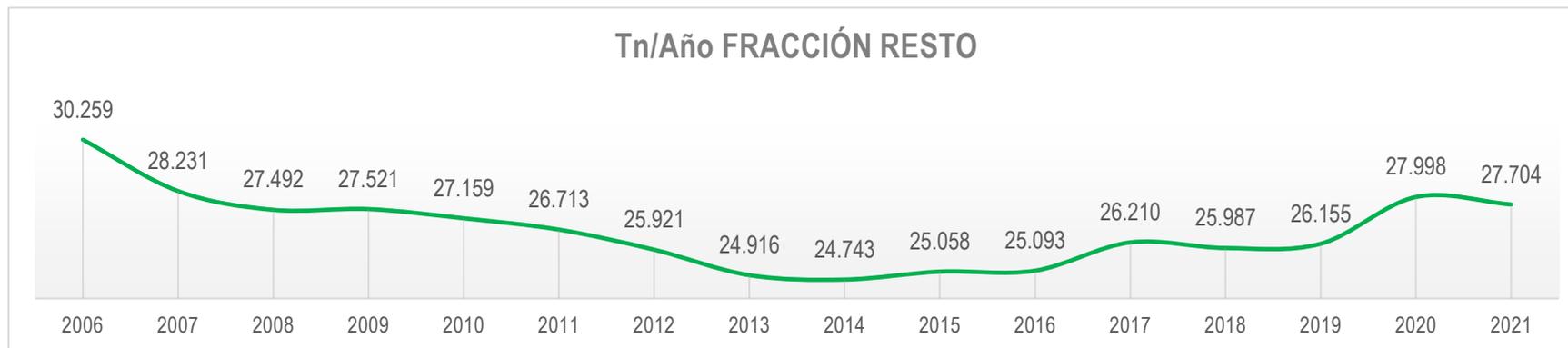
La Recogida de Residuos Urbanos se lleva a cabo de forma mecanizada en todo el municipio durante 365 días al año. Las principales tareas de este servicio son:

- Recogida de fracción resto.
- Recogida de envases ligeros.
- Recogida de residuos industriales asimilables a domésticos.
- Contenerización.
- Limpieza de contenedores.
- Mantenimiento de contenedores y soterrados.

Recientemente se ha incorporado al servicio nuevos vehículos para la Recogida de Residuos Bilateral y lateral. Un sistema innovador con la mejor tecnología disponible, siendo Molina de Segura pionera en su implantación en la Región de Murcia.

Toda la ciudad está contenerizada según las necesidades de cada calle, zona o sector. Entre todos los contenedores destacan los nuevos contenedores de la recogida tanto lateral como bilateral con nueva estética, más confortables para el ciudadano y con mayor capacidad.

RESIDUOS POR PERSONA (kg/hab./día)	2018	2019	2020	2021
Resto	1,003	0,953	1,049	1,033
Envases Ligeros	0,042	0,047	0,057	0,062



Ecoparque Municipal

Es el 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.

El uso del Ecoparque supone un ahorro de materias primas y energía, reutilizando y reciclando todo aquello que ya no se va a utilizar; porque se evita el impacto ambiental de los vertidos incontrolados de residuos a nuestro entorno y porque se reduce el volumen de basura que va al vertedero y, por tanto, el coste ambiental, energético y económico.



EL ECOPARQUE MUNICIPAL

Para todos aquellos residuos domésticos que no se depositan en los contenedores.

RESIDUOS ACEPTADOS

- Podas
- Muebles
- Maderas
- Electrodomésticos
- Escombros domiciliarios
- Metales
- Vidrio plano
- Plásticos no envase
- Lámparas y fluorescentes
- Aceites de automoción
- Ropa
- Juguetes
- Pinturas, disolventes y aerosoles
- Envases contaminados
- Medicamentos y radiografías
- Pilas y baterías
- Aparatos electrónicos y Cables

C/ José Cremades, s/n
Polígono Ind. El Tapiado
628 312 337

ECOPARQUE MUNICIPAL

Residuos Ecoparque (tn)	2018	2019	2020	2021
Madera	97,3	117,6	136,8	126,7
Enseres	69,0	77,6	87,0	88,4
Escombro	1570,9	1608,5	704,0	868,8
Metales	21,0	30,5	63,0	50,5
Podas	47,0	51,0	48,0	82,5
Tóner	0,6	0,5	0,3	0,4
Medicamentos	0,1	0,1	0,1	0,1
Radiografías	0,1	0,1	0,1	0,1
Restos de Pinturas, Tintas, Adhesivos...	1,4	1,5	2,5	3,0
Envases Contaminados	1,8	2,1	1,5	1,7
Aerosoles	0,2	0,2	0,1	0,0
Baterías de Plomo	1,2	0,0	0,3	0,1
Aceites de automoción	2,5	2,1	2,5	1,2
Pilas	1,3	0,8	0,6	0,6
RAEE	58,8	64,9	68,1	49,3
Tubos Fluorescentes y Lámparas	0,6	0,6	0,6	0,5
Vidrio	3,1	27,2	24,3	34,3
Ropa y Calzado usado	7,2	6,4	6,1	4,2
Aceites Usados Domésticos	0,2	2,3	0,6	0,4
Neumáticos usados		0,8	2,2	2,9
Plásticos	3,2	4,0	3,2	3,0

Gestión de los residuos producidos por Sercomosa

La gran variedad de actividades que Sercomosa acomete día a día produce a su vez una gran variedad de tipologías distintas de residuos. La filosofía de la compañía respecto a la gestión de residuos es el cumplimiento estricto de la legislación vigente y la aplicación de las bases de la Economía Circular.

Residuos producidos por Sercomosa (kg)	2020	2021
Escombros (170504)	1606170	9236160
Podas de jardines municipales (200201)	305880	374020
Desbastes de EBAR (190801)	57540	42200
Arenas de EBAR (190802)	19680	8540
Lodos de limpieza de cubas de alcantarillado (200304)	38560	34340
Metales (200140)	17710	6500
Aguas y Lodos con hidrocarburos (130507*)	3300	6700
Residuos peligrosos del taller	1533	675
Tóner (080318)	127	87
Tuberías de PVC y Polietileno (170203)	1023	1176
Envases vacíos de Plástico Contaminado (150110*)	470	863
Envases de Metal Contaminados (150110*)	545	690
Aerosoles (150111*)	34	44
Tuberías de fibrocemento (170605*)	21	66
Ropa contaminada con fibrocemento (170605*)	28	10
Tubos Fluorescentes y Lámparas (200121*)	203	186
Ropa y calzado usados (200110)	1210	402

Todos los residuos son analizados para buscar alternativas en las que no se produzcan, o se reduzca su aparición, o bien poder reutilizarlos. No obstante, una vez producidos, se destinan por medio de gestores autorizados, a un tratamiento final de reciclaje o la valoración.

La generación cero de residuos es una meta a futuro por parte la Dirección de la empresa. Para el próximo Plan estratégico se prevé establecer objetivos alineados con el Green Deal europeo y la Estrategia Española de Economía Circular



REDISEÑAR

ecodiseño para fabricar productos considerando criterios ambientales de tal forma que primen tanto la funcionalidad como la sostenibilidad



REDUCIR

disminuir la cantidad de productos que consumimos, o la de residuos que generamos



REUTILIZAR

volver a usar las cosas para el mismo fin u otro distinto al que fueron creadas. De esta forma se alarga su vida útil



REPARAR

hacer los cambios necesarios en un objeto para que vuelva a desarrollar la función para la que se creó



RENOVAR

actualizar las cosas antiguas o usadas para lograr que puedan volver a dar la función o servicio para la que fueron creadas



RECUPERAR

recoger materiales usados para someterlos de nuevo a operaciones industriales



RECICLAR

reintroducir materias residuales en procesos de producción de tal forma que sirvan como materias primas de nuevos productos

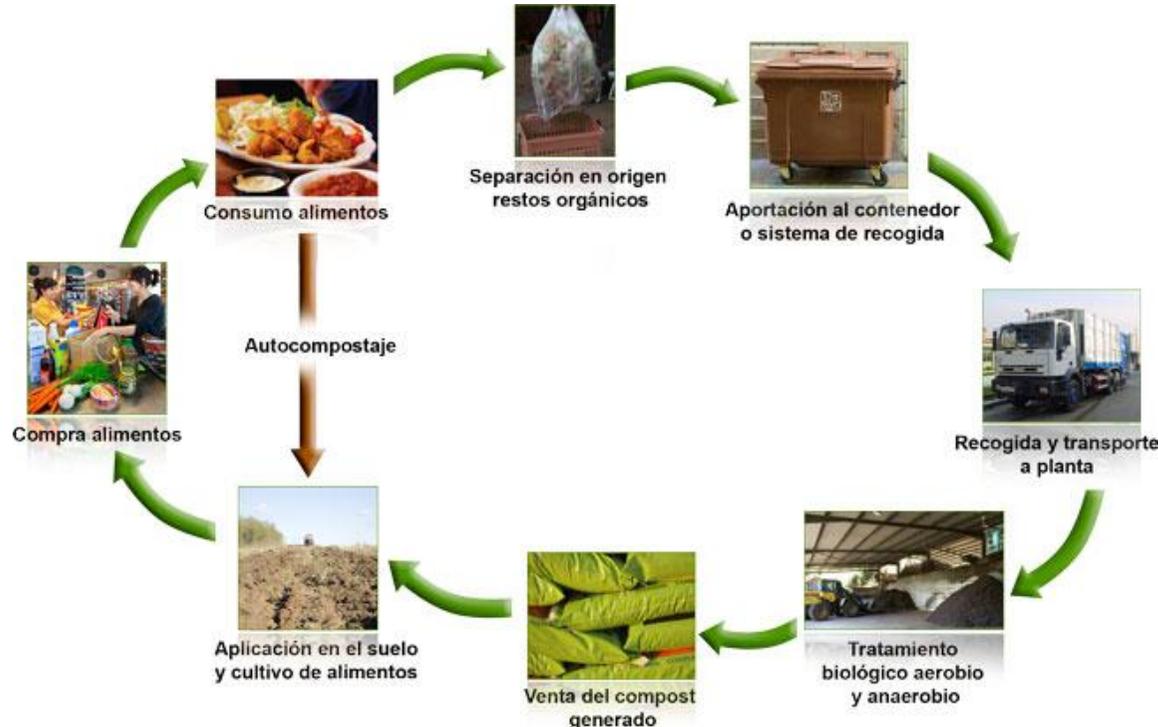
Fte: Madrid por la Economía Circular

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

Implantación del sistema de recogida de residuos orgánicos en el Municipio de Molina de Segura

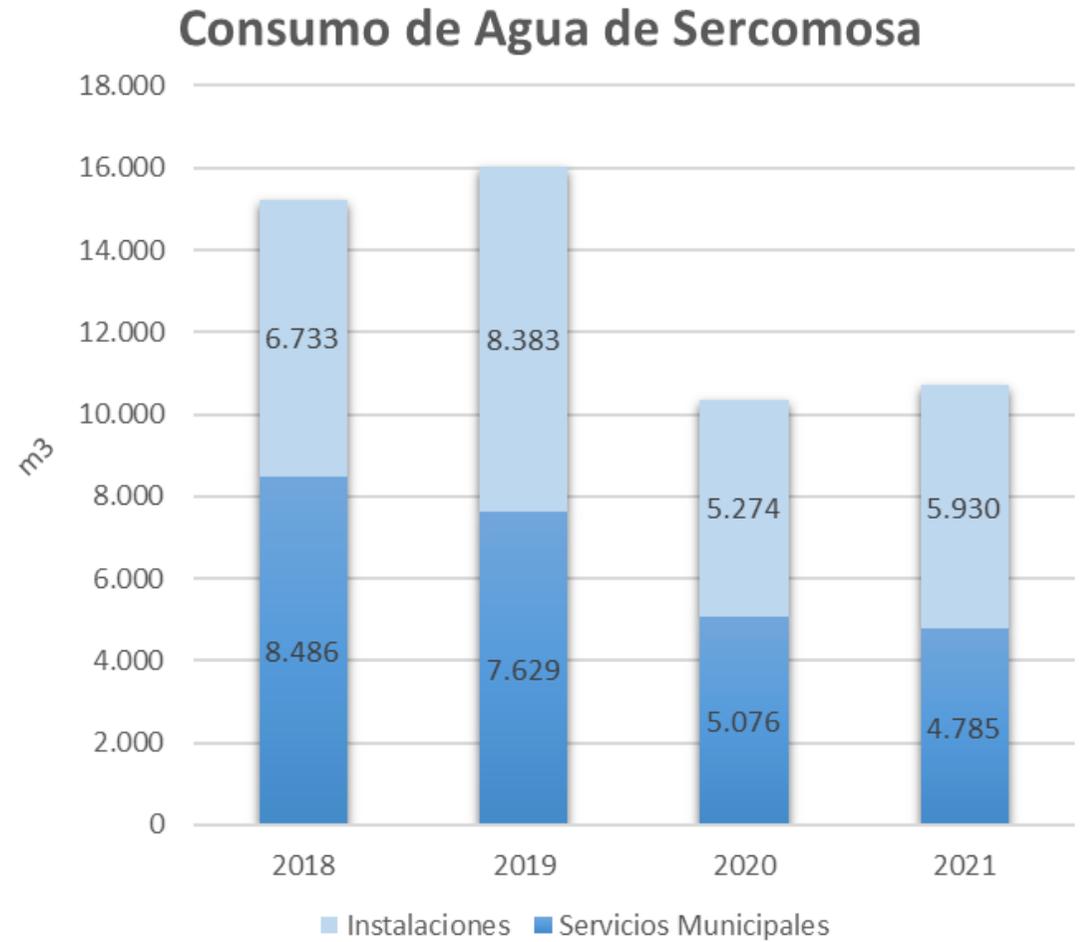
Actualmente se está trabajando en coordinación con el Ayuntamiento de Molina de Segura y La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el cumplimiento de las directrices establecidas por el MITECO para implantar la recogida de la fracción orgánica de los residuos domésticos en todo el territorio español.

El gobierno autonómico de Murcia está estudiando las posibilidades de tratamiento de este residuo a nivel regional enmarcado en el Proyecto Ley de Residuos. Acciona, con la colaboración de Sercomosa y el Ayto. de Molina de Segura inició en 2021 la elaboración de un estudio del servicio de recogida de la fracción orgánica.



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

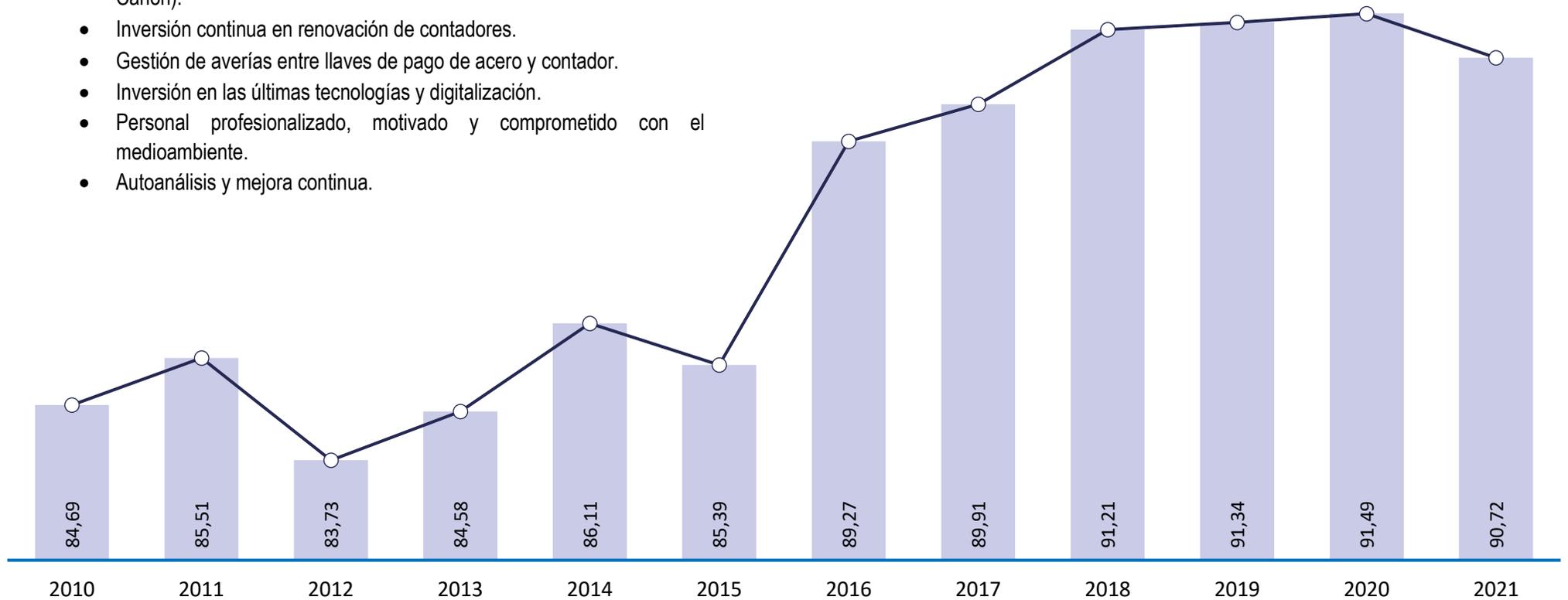


Rendimiento técnico de red

Año a año se mantiene un alto nivel de rendimiento en la red hidráulica de Molina de Segura, lo que supone un considerable ahorro de agua de consumo.

Este resultado es la suma de todos los esfuerzos realizados en:

- Búsqueda y reparación de fugas.
- Control de fraudes.
- Control y gestión de presiones en las redes.
- Inversión continua renovación de redes e instalaciones (Obras de Canon).
- Inversión continua en renovación de contadores.
- Gestión de averías entre llaves de pago de acero y contador.
- Inversión en las últimas tecnologías y digitalización.
- Personal profesionalizado, motivado y comprometido con el medioambiente.
- Autoanálisis y mejora continua.



Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Para reducir y controlar el consumo de materias primas y recursos, se analiza periódicamente por parte tanto de los departamentos que los consumen, como por parte de los departamentos de Compras y de Sostenibilidad. Las principales líneas de trabajo para mejora de eficiencia en recursos son:

- Digitalización progresiva de los datos de consumo.
- Análisis continuo de los usos de recursos.
- Buenas prácticas ambientales en compras. Exigencia de buenas prácticas ambientales en los procesos de contratación.
- Optimización de rutas y medios de transporte mediante análisis continuo y digitalización.
- Uso de las mejores tecnologías disponibles.
- Dosificación ajustada a las necesidades para productos químicos, desinfectantes, productos fitosanitarios, etc.

Las razones para escoger estos recursos como indicadores ambientales de los procesos de nuestras distintas actividades son que estos recursos, o bien se consumen en grandes cantidades, o bien pueden tener mayor impacto en el medio o bien dependen de las buenas prácticas ambientales de trabajadores de Sercomosa y/o proveedores. La gran flota de vehículos de Sercomosa consume grandes cantidades de combustible, un recurso muy importante de cara al consumo de materias primas y de emisiones atmosféricas. Los productos inertes para la construcción (áridos, cemento...) se consumen en grandes cantidades en las operaciones de reparación y renovación de redes de agua de consumo y de saneamiento. Productos químicos como los lubricantes, el hipoclorito sódico y los fitosanitarios son

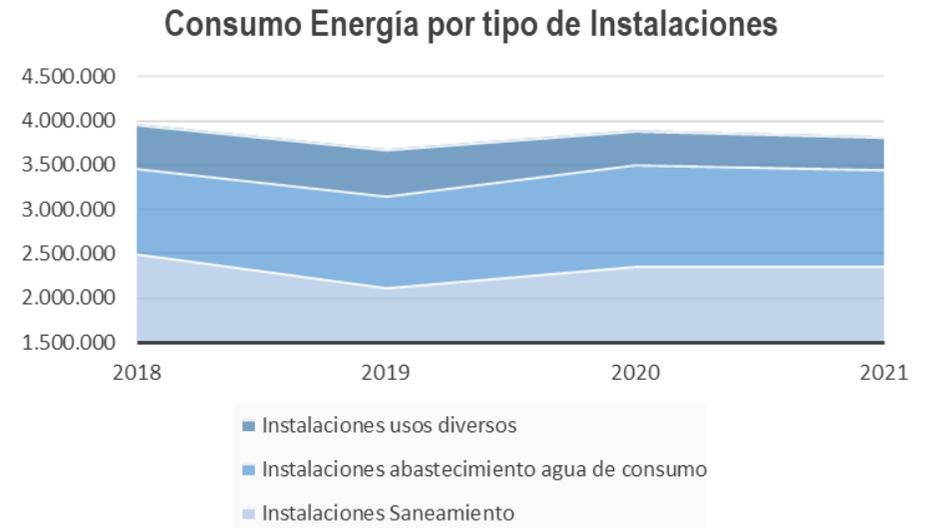
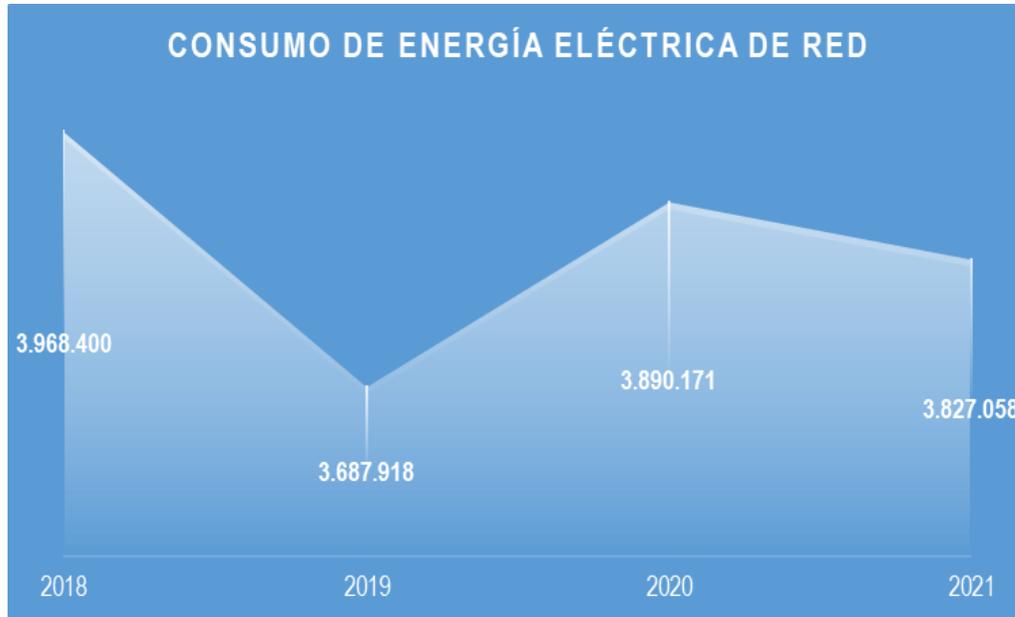
elementos muy complejos que, además de consumirse en grandes cantidades para los distintos servicios, pueden tener un efecto muy perjudicial en el medioambiente si no se utilizan con un control adecuado. El consumo de papel se controla, además de por ser una materia prima que afecta directamente a la biodiversidad, por ser un indicador de la formación e implicación de nuestro personal en materia ambiental.

A tener en cuenta que el 2020 fue un año muy singular en el caso de consumo de recursos debido a la situación con la Covid 19. El consumo de productos como el hipoclorito sódico se disparó al ser usado para desinfectar las calles y edificios del municipio, mientras que otros como el papel de oficina se redujo con motivo del teletrabajo. Los principales recursos que Sercomosa consume para realizar los servicios urbanos del municipio son:

Consumo de recursos		
	2020	2021
Gasóleo A (l)	466.107	411.067
Gasolina (l)	10.084	10.306
Gasóleo C (l)	7.619	2.900
Gas Propano (kg)	8.486	3.784
GNC (kg)	3.661	53.589
Lubricantes (l)	6.135	6.349
Áridos (tn)	4.421	4.321
Cemento (kg)	16.030	19.585
Hormigón (m3)	371	351
Hipoclorito sódico (l)	41.212	13.105
Papel de oficina (kg)	963	1.663

Consumo, directo e indirecto, de energía

En 2021 Sercomosa consumió 3.827.058 kWh de energía, de los cuales el 100% ha provenído de fuentes con garantías renovables (Ver Anexo IV).



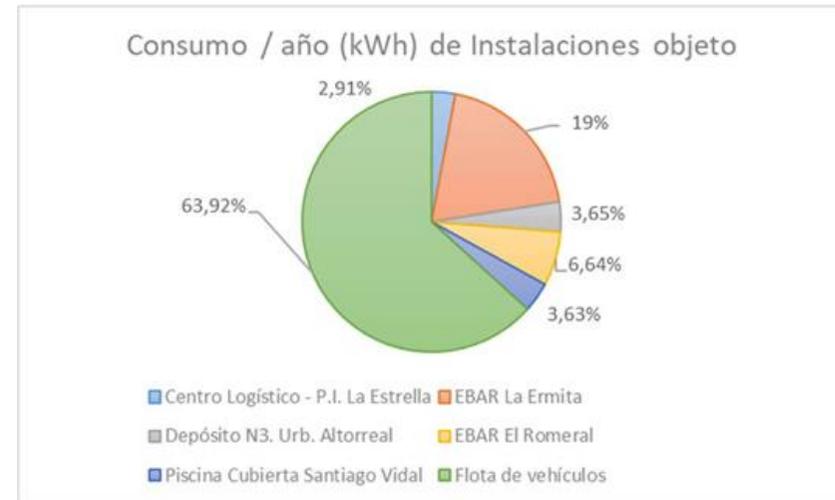
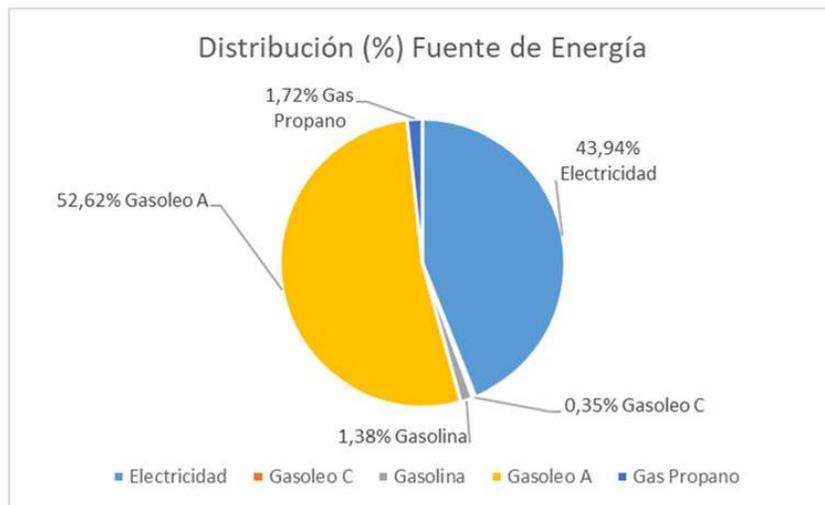
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

Auditoría Energética

Sercomosa, como empresa de servicios que demandan elevados consumos de energía, en cumplimiento del Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, realiza cada cuatro años la auditoría energética en los distintos centros de trabajo, por medio de un auditor externo cualificado.

El informe de la última auditoría de fecha 16 de marzo de 2021, analiza pormenorizadamente la energía consumida en las instalaciones de Sercomosa: Electricidad, Gasóleos A y C, Gasolina y Propano.

El consumo porcentualmente por Fuentes de Suministro, quedaron desglosados de la siguiente forma:



Medidas para reducir consumos de Energía Eléctrica

En cuanto a las instalaciones dependientes de la energía eléctrica, tal como se pudo observar en los gráficos de consumo horario medio mensual, el estudio concluyó que se encuentran optimizadas para funcionar en los periodos más económicos, con arranques de bombas muy bien programados. Este exhaustivo de optimización energética de las instalaciones, logra un gran ahorro económico, pues los equipos consumidores más grandes, arrancan en los periodos tarifarios de menor coste.

La energía eléctrica contratada procede 100% de fuentes renovables garantizadas y, por lo tanto, sus emisiones a la atmósfera se cuantifican en cero.

	kWh	tCO ₂
Energía Eléctrica consumida	3822122	0

En las oficinas centrales de Sercomosa, ubicadas en el P.I. La Estrella de Molina de Segura, se dispone de **una instalación fotovoltaica** de venta a red de 5 kW, conformada por un string compuesto por módulos fotovoltaicos ubicados en la fachada principal del edificio, así como otro string en la cubierta de la instalación.

La generación de esta instalación durante el año 2021 ha sido:

	kWh
Energía Eléctrica autoproducida exportada	6610

Medidas para reducir consumos de Combustibles Fósiles

En cuanto a los consumos de gasoil y gasolina correspondientes a la flota de vehículos y pequeña maquinaria empleada en distintos servicios, en el año 2021 se registraron los siguientes:

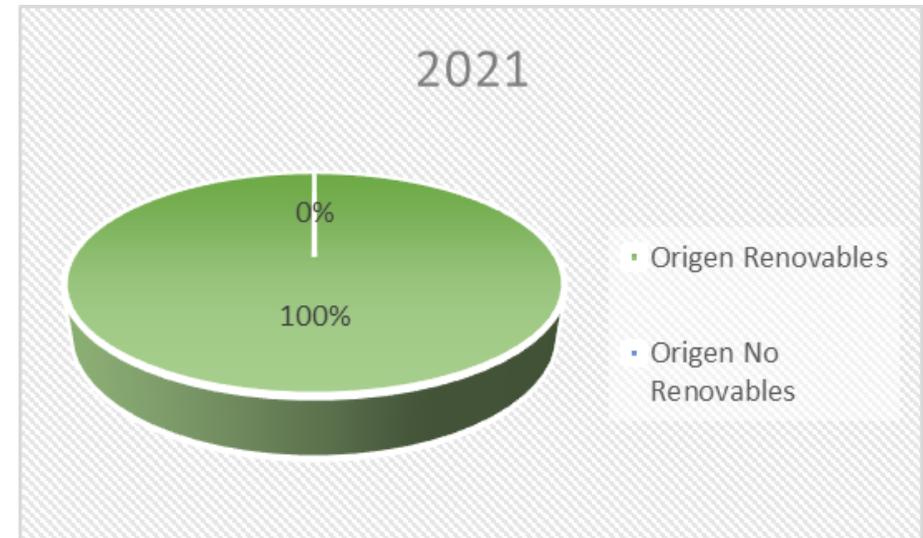
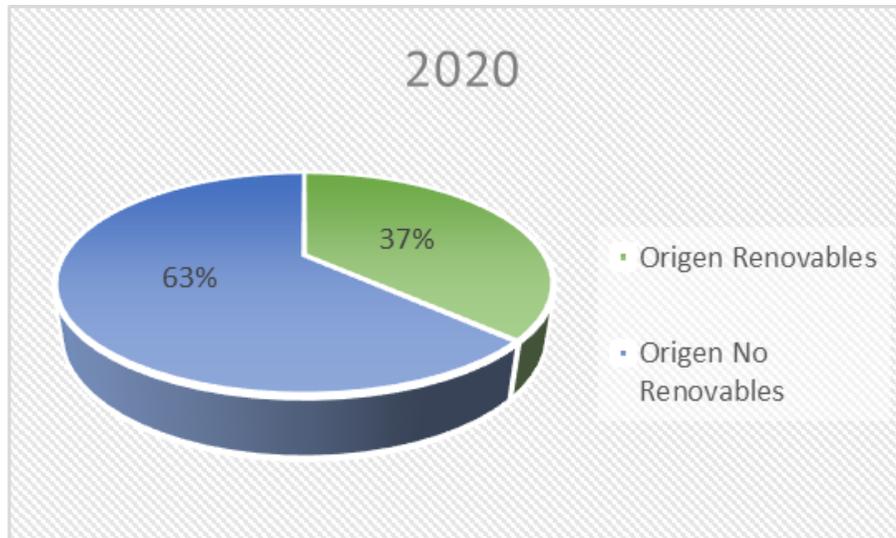
Combustible	Litros	kWh	tCO ₂
Gasoil	411067	4087527	1025
Gasolina	10306	91956	22
Total	421373	4179483	1047

Con lo cual, hemos reducido un 11,16% el consumo de combustibles fósiles, lo que equivale a una reducción de 132,71 tCO₂ con respecto al año 2020. Esta notable reducción se debe principalmente a la incorporación de nuevos camiones recolectores de RSU propulsados con GNC y vehículos ligeros eléctricos para la Limpieza viaria. Todo ello unido a la implantación de tecnología urbana sostenible a través del Proyecto Smart City de digitalización de dichos servicios, que nos permite la optimización de las rutas de recogida y limpieza.

Uso de energías renovables

Contratación del 100% de energía eléctrica de origen 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. El resultado sobre el total de emisiones de Sercomosa en 2021 ha sido notablemente positivo.



CAMBIO CLIMÁTICO

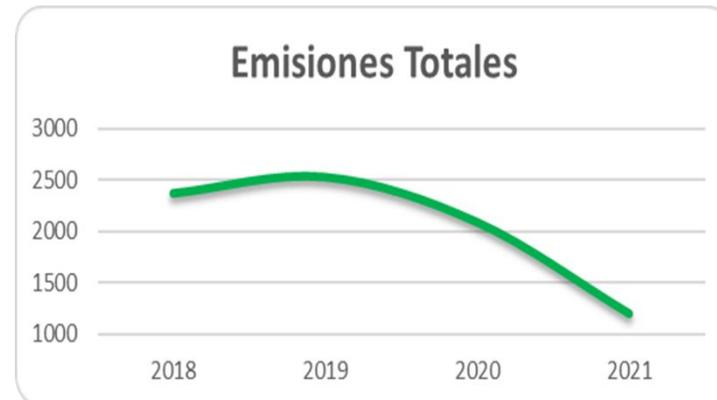
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce

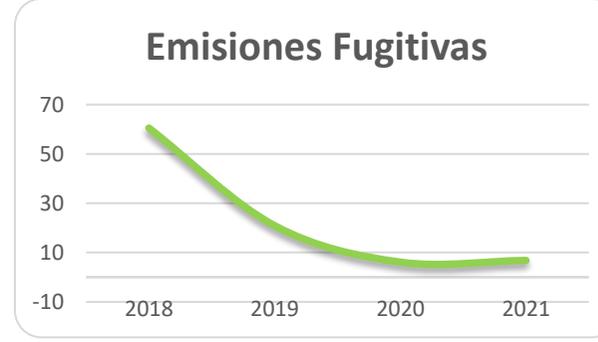
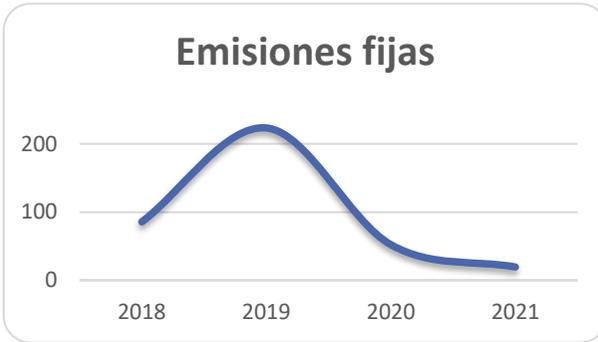
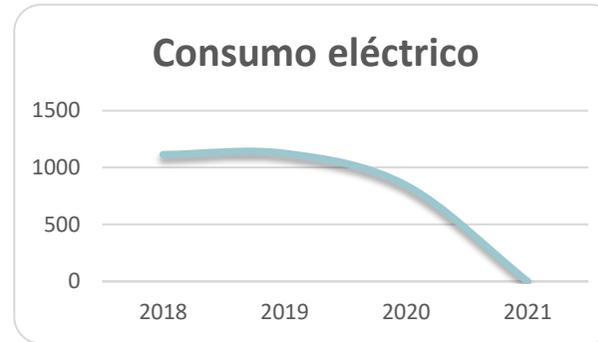
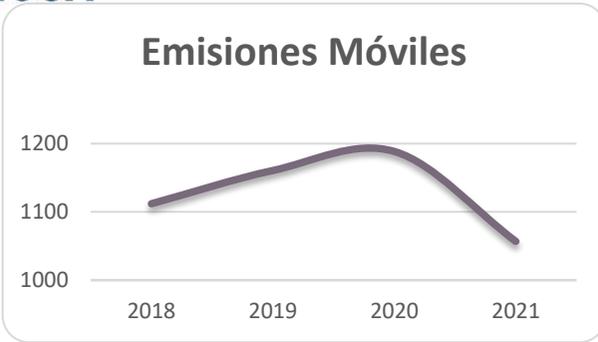
Huella de Carbono

Las emisiones GEI del último periodo se han reducido drásticamente en el periodo 2021. La reducción ha sido del 52,5% respecto a 2019 y ha supuesto la no emisión de 1.328 t de CO₂ a la atmósfera (Se toma de referencia el año 2019 dado que 2020 no se considera representativo por la Covid 19).

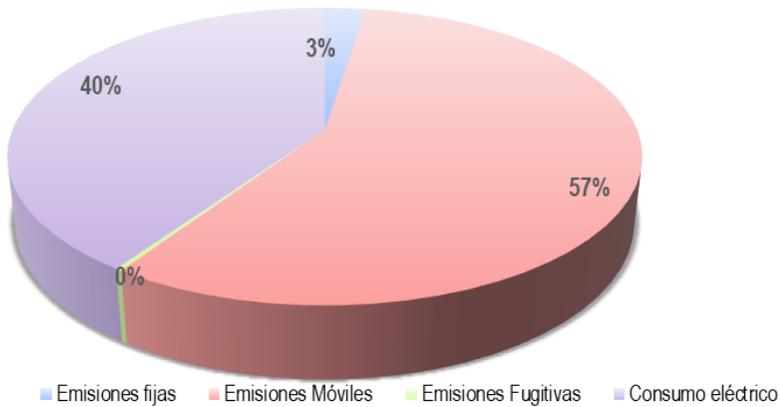
Las medidas que han propiciado esta reducción positiva son, fundamentalmente dos:

- La contratación del total del suministro de energía eléctrica procedente 100% de energías renovables.
- Sustitución paulatina del parque de vehículos a propulsión de combustibles menos contaminantes.

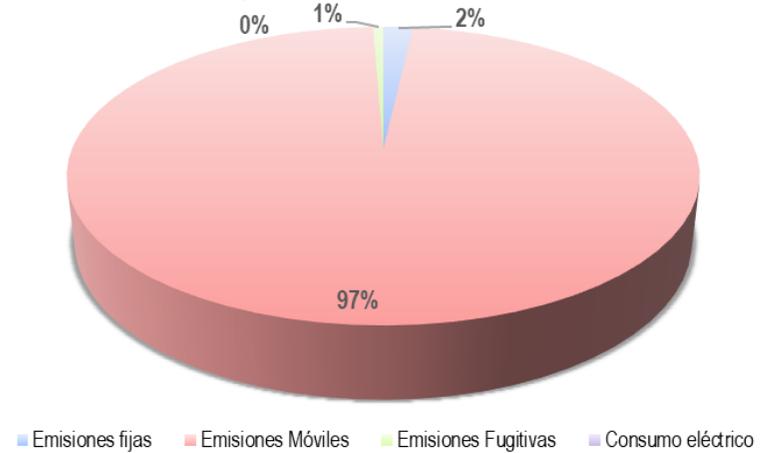




Proporción Emisiones 2020



Proporción Emisiones 2021



Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

La aceleración del cambio climático es un hecho evidente, constatado por la comunidad científica mundial. Hay numerosos indicadores que se pueden observar tanto a nivel global como en nuestro día a día. Un claro ejemplo en la Región de Murcia son los temporales (concretamente la Dana ocurrida en septiembre), la degradación del Mar Menor, las alarmas por altos niveles de contaminación, la desertificación, aparición de especies invasoras, y un largo etc.

Un objetivo primordial en la política de Sercomosa es la contribución a la lucha contra el cambio climático tratando de aplicar en todos sus servicios las bases del Desarrollo Sostenible y la Economía Circular

Incluidos en el análisis de Riesgos y Oportunidades que se realiza en Sercomosa se encuentran los riesgos ambientales producidos por el cambio climático. En el apartado *Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa* analizamos los riesgos climáticos a nivel global. A nivel local, los principales riesgos a los que Sercomosa se podría enfrentar son relacionados con el ciclo hidrológico: sequías y temporales.

El Ministerio para la Transición Ecológica advierte respecto al ciclo hidrológico que se contemplan “escenarios extremos” de disponibilidad de agua que redundarían en fenómenos tanto de sequía extrema como de aluvión de inundaciones

Según la agencia, el año 2021 fue el octavo año más cálido en España. El 2020 fue el más cálido en la península desde que hay registros, seguido por agosto de 2017, el sexto más cálido de todo el siglo XXI.

Sequías, desertización, desertificación

Las predicciones del IPCC apuntan a un aumento considerable de las sequías: por cada grado que aumente la temperatura veremos reducidas las lluvias un 4 por ciento, por lo que se predicen unas reducciones de entre un 5 a un 20 por ciento según la nuestra capacidad de reducir emisiones. La cuenca hidrográfica del río Segura en ocasiones ronda el 10 por ciento de su capacidad.

Hasta el momento no se han dado casos de necesidad de cortes de suministro de agua potable a la población.

Sercomosa contribuye principalmente con el paulatino aumento del rendimiento técnico hidráulico, medidas de eficiencia hidráulica y participación en campañas de concienciación a la población.

Temporales, lluvias torrenciales, DANA

En España hemos asistido en los últimos a eventos extremos en el Mediterráneo debido al efecto que han provocado grandes DANA al aproximarse al sur y este de la península.

En 2019 ocurre el fenómeno meteorológico DANA produce daños catastróficos en el Municipio de Molina de Segura. Mostramos un apartado especial donde exponemos los principales daños, las medidas que se adoptaron y los costes que supuso este claro ejemplo de que el cambio

climático nos afecta a todos a nivel global y se deben tomar medidas en consecuencia a todos los niveles.

Durante los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2019 se produjo el fenómeno meteorológico del temporal “DANA”. El primer día las precipitaciones acumuladas fueron de mayores de 200l/m² y originaron desbordamientos en ramblas, cañadas y también en zonas urbanas y residenciales, lo que originó cuantiosos desperfectos en infraestructuras, servicios, viviendas, enseres por inundaciones que se produjeron a todo lo largo del T.M de Molina de Segura. A este primer episodio, ya con fuertes daños originados, se le sumaron las precipitaciones del segundo día que volvieron a inundar las zonas ya afectadas, llegando incluso al desbordamiento del Río Segura a su paso por el T.M de Molina de Segura, que anegó toda la zona de huerta desde el Bº de Santa Rita hasta la Pedanía de la Torrealta y Ribera de Molina, donde se alcanzaron niveles de más de 2m de agua, inundando una superficie de más de 253,50Ha. La inundación se prolongó hasta el domingo 15 de septiembre.

Todo ello conllevó la necesidad de llevar a cabo actuaciones urgentes e imprescindibles de manera inmediata para garantizar la vida y seguridad de las personas y el funcionamiento de los servicios públicos esenciales. Los lugares donde se actuó se decidieron en colaboración y en coordinación con el Centro de Seguimiento del Plan de Emergencias (activado el miércoles 11 de septiembre) con Policía Local, Concejalía de Vía Pública del Ayuntamiento de Molina de Segura y demás equipos de emergencias existentes.

Muchas de las infraestructuras de abastecimiento de agua de consumo y saneamiento fueron afectadas muy gravemente, destacando principalmente la rotura total o parcial de los colectores generales de aguas residuales de Rambla de Las Canteras (Los Calderones), El Fenazar tramo Campotéjar

Alta y El Fenazar Campotéjar Baja. Otras numerosas tareas llevadas a cabo fueron la reposición de tapas, de conos, limpieza de redes colapsadas, limpieza de imbornales, extracción de agua en zonas inundadas, reconstrucción de viales y accesos y limpieza de viales por arrastres.



A raíz de esta situación tan extrema, se adoptaron medidas de adaptación para la posibilidad de ocurrencia a futuro, tales como:

- Elaboración del Plan de Emergencias de los servicios de Agua y Saneamiento para Molina de Segura, en el cual 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.
- Modificaciones en infraestructuras y aplicación de tecnologías en instalaciones vulnerables de la red de agua de consumo y saneamiento, que impidan su paralización por fenómenos extremos, evitando inundaciones y asegurando el suministro eléctrico.

Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin

Sercomosa dentro de sus líneas estratégicas de carácter medioambiental, viene adoptando diferentes medidas de lucha contra el cambio climático, entre las que destaca el uso racional de los recursos y su aportación a la economía circular, para poder contribuir con ello a la máxima reducción de nuestra huella de carbono.

Para ello, nos apoyamos en medidas de digitalización y telecontrol de los servicios, junto con tecnologías sostenibles. Que nos permiten avanzar en nuestra economía circular y en la reducción de los gases de efecto invernadero.

La organización se marca como objetivo prioritario la descarbonización progresiva de sus actividades, tal y como venimos haciendo a lo largo de estos últimos años.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

Según el quinto informe de la Perspectiva Mundial sobre la Diversidad Biológica de la ONU (2020), durante los diez años que han transcurrido desde la adopción del Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020, los gobiernos y la sociedad en su conjunto han tomado importantes medidas, a muchos niveles, para hacer frente a la crisis de la biodiversidad. Sin embargo, como también revela claramente el informe, no se han logrado las Metas de Aichi para la Diversidad Biológica y tampoco estamos en camino a alcanzar la Visión de la Diversidad Biológica para 2050.

Los servicios públicos que ofrece Sercomosa son eminentemente realizados en zona urbana, por lo que tienen menor impacto en la biosfera. No obstante, Sercomosa es consciente de la importancia de la preservación de la biodiversidad a nivel global y colabora reduciendo el impacto provocado en el medio, tal y como se explica en los distintos apartados del presente informe.

Conservación y mantenimiento de los espacios naturales de Molina de Segura

El Departamento Mantenimiento y Conservación de Parques y Jardines colabora con la el cuidado de los espacios naturales del municipio, aportando el personal especializado para tales actividades. La Dirección Técnica de los trabajos a realizar, así como su coordinación, dependen directamente de los Servicios Técnicos Municipales del Ayuntamiento de Molina de Segura.

Espacios naturales atendidos de Molina de Segura son:

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

CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL

EMPLEO

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
	< 30 años					
Jefe/a de Área / Dirección	0	0	0	0	0	0
Personal Técnico	0	0	0	0	0	0
Personal Operaciones	8	7	15	7	5	12
Administrativo/a	0	0	0	0	0	0
Total	8	7	15	7	5	12
	30 – 50 años					
Jefe/a de Área / Dirección	1	1	2	1	1	2
Personal Técnico	13	6	19	11	6	17
Personal Operaciones	101	37	138	90	22	112
Administrativo/a	2	7	9	2	6	8
Total	117	51	168	104	35	139
	> 50 años					
Jefe/a de Área / Dirección	5	2	7	5	2	7
Personal Técnico	14	1	15	15	1	16
Personal Operaciones	75	66	141	81	64	145
Administrativo/a	5	10	15	4	11	15
Total	99	79	178	105	78	183
Total	224	137	361	216	118	334

En este apartado, se presenta una foto fija respecto al número de personas que a 31 de diciembre prestan sus servicios en la empresa, así como del número de contratos labores vigentes a esa fecha.

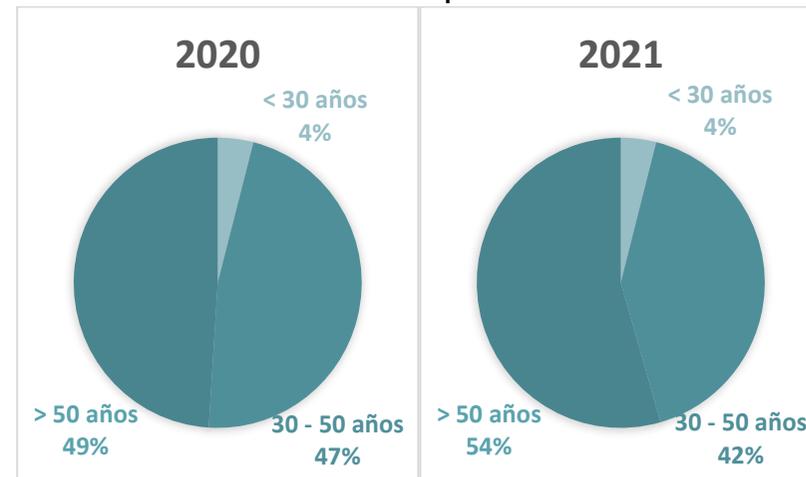
Se observa diferencia entre los datos de 2020 y 2021. Se debe a que en 2020 algunos trabajadores tienen varios contratos y durante 2021 estos contratos se fusionan, pasando de contratos temporales a indefinidos. Por lo tanto, en el periodo 2021 el número de contratos coincide exactamente con el número de personas.

En este sentido, destacamos que se ha completado la jornada a 17 empleados/as, abandonando la parcialidad, todo ello dentro del acuerdo y compromiso para la consecución de un empleo de calidad que ha sido el eje de acuerdo con los comités de empresa y que supone una apuesta decidida de promoción laboral para aquellas personas que parten de contratos laborales más precarios en lo referente a jornada laboral.

Distribución por sexo



Distribución por edad



Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

	2020	2021
Jornada completa		
Indefinido	236	248
Temporal	31	21
Total	267	269
Jornada parcial		
Indefinido	41	30
Temporal	53	35
Total	94	65
Total		
Indefinido	277	278
Temporal	84	56
Total	361	334

En este apartado, se presenta una foto fija respecto al número de personas que a 31 de diciembre prestan sus servicios en la empresa, así como del número de contratos labores vigentes a esa fecha.

Plantilla media y contratos medios.

El año 2021 ha seguido marcado por la incidencia del Covid-19. No obstante, la actividad empresarial de Sercomosa se ha mantenido al 100% al volver a abrirse al público la Piscina Municipal Santiago Vidal en el mes de septiembre, y finalizar de ese modo el ERTE iniciado en 2020 en dicha instalación.

No obstante, las distintas olas producidas en la pandemia, se ha traducido en una mayor actividad, básicamente por tres motivos:

- Los refuerzos realizados en los servicios de limpieza viaria, recogida de residuos, jardines y limpieza de edificios, para el mantenimiento de nivel de higiene adecuados que fueran una barrera para el virus.
- Los refuerzos de limpieza solicitados por nuestros clientes.

La contratación media indefinida en la empresa alcanza el 83.2% del total de la plantilla.

- Respecto a los contratos de mujeres, son 118 de las cuales 27 son contratos temporales y 91 indefinidos, lo que supone un 77.1% de empleo indefinido en las mujeres.
- Respecto a los contratos de hombres, son 216 de los cuales 29 son temporales y 187 indefinidos, arrojando un 86.6% de contratación indefinida.

Jubilaciones anticipadas

Dentro del objetivo de contingentar la plantilla, así como la reorganización eficiente de la estructura recogido en el Plan estratégico 2020-2023, durante el 2021 se han realizado 2 jubilaciones anticipadas que han supuesto la amortización de los dos puestos.

Contratos refuerzo Covid 19

Durante el 2021 Se realizaron 35 contratos de refuerzo por Covid 19. Dicha actividad se ha desplegado básicamente con contrataciones temporales, ampliaciones de contrato y horas complementarias en los contratos a tiempo parcial, y en menor medida, por las restricciones legales, mediante horas extraordinarias.

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.

Beneficios para los empleados y empleadas a tiempo completo

Los beneficios 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.

Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

2020			2021		
H	M	Total	H	M	Total
2	2	4	5	5	10

Por motivos de confidencialidad no se detalla el número de despidos ni por edad ni por clasificación profesional.

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

	Edad	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Género	Promedio Anual de Contratos	
					2020	2021
Jefe Área / Dirección	<30	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	Entre 30 y 50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	1,00	1,00
				Mujer	1,00	1,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	>50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	5,00	5,00
				Mujer	2,00	2,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
PROMEDIO ANUAL					9,00	9,00

Descripción Categoría	Edad	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Género	Promedio Anual de Contratos	
					2020	2021
Personal Técnico	<30	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	Entre 30 y 50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	13,83	12,08
				Mujer	6,00	6,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	>50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	11,33	10,92
				Mujer	1,67	1,00
			Jornada Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	3,42	4,00
				Mujer	0,00	0,00
PROMEDIO ANUAL					36,25	34,00

Descripción Categoría	Edad	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Género	Promedio Anual de Contratos	
					2020	2021
Personal Operaciones	<30	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	1,33	2,00
				Mujer	0,00	0,00
			Jornada Parcial	Hombre	1,92	0,67
				Mujer	0,00	0,00
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	2,25	1,42
				Mujer	0,67	1,25
			Jornada Parcial	Hombre	2,08	2,67
				Mujer	6,08	4,92
	Entre 30 y 50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	75,83	74,42
				Mujer	7,08	7,42
			Jornada Parcial	Hombre	7,67	3,75
				Mujer	11,50	6,08
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	10,33	9,42
				Mujer	1,92	2,67
			Jornada Parcial	Hombre	4,83	2,83
				Mujer	16,83	8,00
	>50	Indefinido	Jornada Completa	Hombre	56,92	62,33
				Mujer	26,58	32,75
			Jornada Parcial	Hombre	6,00	5,50
				Mujer	21,33	17,17
		Temporal	Jornada Completa	Hombre	4,33	3,67
				Mujer	1,00	3,08
			Jornada Parcial	Hombre	5,83	5,25
				Mujer	18,08	12,83
PROMEDIO ANUAL					290,42	270,08

Descripción Categoría	Edad	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Género	Promedio Anual de Contratos	
					2020	2021
Administrativo	<30	F-Fijo	Tiempo Completo	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
		T-Temporal	Tiempo Completo	Hombre	0,42	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	Entre 30 y 50	F-Fijo	Tiempo Completo	Hombre	1,00	1,17
				Mujer	6,83	5,08
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	1,00	1,00
		T-Temporal	Tiempo Completo	Hombre	0,58	0,83
				Mujer	0,00	0,00
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
	>50	F-Fijo	Tiempo Completo	Hombre	5,00	4,25
				Mujer	8,42	10,92
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,75	0,00
		T-Temporal	Tiempo Completo	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
			Tiempo Parcial	Hombre	0,00	0,00
				Mujer	0,00	0,00
PROMEDIO ANUAL					24,00	23,25

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor

	Edad	Género	Remuneración Media
Jefe/a de Área / Dirección	<30	Hombre	-
		Mujer	-
	Entre 30 y 50	Hombre	53.565,84 €
		Mujer	46.911,32 €
	>50	Hombre	64.390,66 €
		Mujer	65.646,30 €
Personal Técnico	<30	Hombre	-
		Mujer	-
	Entre 30 y 50	Hombre	41.257,27 €
		Mujer	33.697,65 €
	>50	Hombre	30.681,26 €
		Mujer	x
Personal Operaciones	<30	Hombre	18.565,99 €
		Mujer	12.127,02 €
	Entre 30 y 50	Hombre	27.804,14 €
		Mujer	14.569,46 €
	>50	Hombre	28.671,04 €
		Mujer	16.268,19 €
Administrativo/a	<30	Hombre	-
		Mujer	-
	Entre 30 y 50	Hombre	21.975,56 €
		Mujer	22.493,19 €
	>50	Hombre	31.359,40 €
		Mujer	25.743,25 €

Nota: Los datos marcados con una "x" no se aportan por derecho de confidencialidad.

Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

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.

El 35,3% de nuestra plantilla son mujeres.

La brecha salarial (Diferencia de remuneración de hombres sobre mujeres) por categoría profesional es la siguiente:

	2020	2021
Jefe/a de Área / Dirección	-2%	-2%
Personal Técnico	1%	0%
Personal Operaciones	45%	44%
Administrativo/a	11%	13%
Total	41%	36%

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

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.

Los miembros del Consejo de Administración constituyen la Alta Dirección de Sercomosa. En concepto de asistencia al Consejo de Administración los miembros perciben 90 euros. Durante el año 2021 el importe total abonado por este concepto ha sido de 12.814,57 euros, no devengándose otras retribuciones por ningún otro concepto. Al 31 de diciembre de 2021, no existen créditos o anticipos concedidos a los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad, ni tampoco planes de pensiones u otros contratos similares suscritos por la Sociedad a su favor.

Implantación de políticas de desconexión laboral

La situación sanitaria de 2021 respecto a la pandemia, ha permitido volver al 100% de trabajo presencial, aunque la irrupción de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, ha procedido a regular la desconexión en los términos recogidos en el artículo 18 de la citada Ley.

Se prevé negociar con los representantes de los trabajadores la forma en que se realiza el teletrabajo y el trabajo a distancia, todo ello en aras de favorecer la desconexión digital. También está previsto incluir en el Plan de Formación actividades para el refuerzo de la sensibilización en materia de desconexión digital.

Empleados con discapacidad

Sercomosa mantiene 20 contratos con empleados/as con discapacidad, lo que supone un 5.98 % respecto a la plantilla total a fecha 31 de diciembre de 2021. De esta manera cumplimos sobradamente con el porcentaje de discapacitados contratados exigidos legalmente (2%) de acuerdo a lo establecido en el artículo 49.1 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

La dirección de la compañía siempre ha promovido tiempos de trabajo que permitan la conciliación de la vida laboral y personal en aquellas actividades y procesos productivos en los que puede encajar.

Jornada Laboral

Como criterio general se utiliza la jornada intensiva, modelo organizativo que permite adaptar mejor los requerimientos personales al trabajo. Como dato se señala que el 85.32 % de la plantilla presta su trabajo en régimen de jornada continua. El 14.7% que lo hace en régimen de jornada partida, obedece a que se trata de trabajos que se realizan en las actividades de limpieza de edificios y monitores de piscina adaptados a horas de trabajo en distintos centros o actividades deportivas que se realizan a lo largo del día y que se organizan fundamentalmente con jornadas parciales (son 22 contrataciones supone el 44.9% del total de las jornadas partidas).

Compromiso de estudio de solicitudes de adaptación horaria

En este sentido, los empleados/as pueden solicitar la adaptación horaria ante el departamento de RRHH, y existiendo informe favorable del responsable directo en cuanto a la posibilidad organizativa de producirse, se aprueba. En este sentido, en 2021 se han solicitado 2 adaptaciones horarias por motivo de conciliación y se han aprobado ambas.

Medidas generales de ordenación del tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad

La compañía se compromete a:

- 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.
- 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.

Sistemas de Registro de Jornada Laboral

En cumplimiento de la Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, disponemos de sistemas digitales de registro de jornada laboral. Esta legislación busca asegurar el cumplimiento de los horarios en el trabajo, además de evitar abusos laborales y fraudes por parte de las empresas por no pagar o compensar las horas extras. Sercomosa reconocemos las ventajas de gestión que aporta.

La mayoría de trabajadores comienza y acaba su jornada laboral en alguna de las instalaciones principales de Sercomosa. Hay instalados en todas ellas equipos de reconocimiento facial y huella dactilar.

Nueva plataforma de registro de jornada laboral de Facility Services

El servicio con mayor número de personal y que trabaja fuera de nuestros centros es el de Facility Services. Para este servicio se ha innovado en materia tecnológica para que la movilidad del trabajador sea registrada, optando por un sistema web de check in check out accesible desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

En el año 2021 se ha realizado la implantación de una plataforma web REPASAT para la planificación y gestión de tareas operativas del servicio y registro y control de la jornada laboral con los siguientes objetivos:

- Gestión en tiempo real
- Planificación de trabajos de frecuencia repetitiva
- Planificación de trabajos puntuales
- Geolocalización de trabajos
- Implantación de sistema de movilidad a través de dispositivos móviles
- Control operativo en tiempo real
- Gestión de sustitución de personal
- Gestión de clientes: CRM
- Gestión y control de ejecución de contratos
- Informes por tipología de tareas: limpiezas ordinarias, limpiezas especiales, trabajos en altura, etc.
- Mejora de la comunicación ascendente – descendente
- Herramientas de gestión no presencial

Nº de horas de absentismo

	2020	2021
Horas de absentismo	54156	37365

La necesidad de cubrir las bajas provocadas por las situaciones de bajas médicas por infección Covid-19 y/o periodos de cuarentena por contactos estrechos. Hay que señalar que el índice de absentismo se situó en el 2021 en el 6.17%.

Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomento del ejercicio corresponsable de ambos progenitores o padres de adopción

Gestión de maternidad, paternidad y excedencias por cuidado de hijo

Durante el 2021 se ha gestionado 3 licencias de paternidad y 1 de maternidad, así como una excedencia con reserva de puesto por cuidado de un menor. Se ha adaptado el disfrute de dichos permisos a los requerimientos de los empleados/as con el fin de promover el acceso a las funciones de crianza de ambos progenitores. Todos los empleados/as se han incorporado a sus puestos de trabajo.

Algunas medidas de ordenación del tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad

- 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.

SEGURIDAD Y SALUD

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

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. Nuestro sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo incluye al 100% de las actividades y personal de Sercomosa.

ISO 45.001:2018

Trabajamos bajo el marco de gestión de la Norma ISO 45001:2018 para la gestión de la seguridad y Salud en el trabajo. Dicho sistema nos facilita la gestión de los riesgos y oportunidades en la prevención de las lesiones y los problemas de salud en el trabajo. Se ha implementado esta norma durante el año 2021, siendo la evolución de la OHSAS 18.001:2007, en la cual Sercomosa se ha certificado desde 2014.

EL objetivo de la implementación de la norma es mejorar el sistema de gestión para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable. Se trata pues de un enfoque proactivo destinado a prevenir el absentismo debido a las lesiones y mala salud de los trabajadores. Los requisitos contenidos en el estándar están orientados para integrarse dentro de los procesos de la organización y están integrados con los requisitos de la ISO 9001 e ISO 14001.

En el Anexo III se puede consultar los certificados de nuestro sistema de gestión integrado.



Procesos de identificación de peligros y riesgos

La identificación de los peligros es realizada por nuestro servicio de prevención ajeno, a través de Evaluaciones de Riesgos. Se trata de un proceso sometido a consideración y revisado continuamente. Además, se realizan evaluaciones periódicas de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios para detectar de forma continuada situaciones potencialmente peligrosas, teniendo en cuenta en particular el deterioro por el transcurso del tiempo de los elementos que integran la actividad productiva.

Igualmente se llevan a cabo evaluaciones con ocasión de adquisición de nuevos equipos de trabajo, de sustancias nocivas o peligrosas, de introducción de nuevas tecnologías, la modificación o acondicionamiento de los lugares de trabajo, el cambio de las condiciones de trabajo o la incorporación de un nuevo trabajador cuyas características personales o estado biológico conocido lo hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto de trabajo.

En lo que se refiere a las condiciones de trabajo de aspectos ergonómicos, se realizan intervenciones tratando de analizar las tareas, herramientas y modo de producción asociadas a una actividad laboral con el objetivo de evitar los accidentes y patologías laborales, disminuir la fatiga física y/o mental y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador, así como su rendimiento.

En cuanto a las condiciones de trabajo referentes a aspectos psicosociales, se realizan intervenciones encaminadas a la instauración de buenas relaciones humanas que contribuyan a crear un buen clima psicosocial.

La evaluación de riesgos es el proceso dirigido a estimar los riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. El empresario aplicará las medidas preventivas con arreglo a una serie de principios recogidos en el Artículo 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y que son los que siguen:

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos que no se hayan podido evitar
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Responsabilidades en materia de SST

Se tienen definidas las funciones y responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales para cada uno de los niveles jerárquicos de la organización. Cabe señalar que cuando se habla de obligaciones, responsabilidades y deberes se pretende mentalizar a todo el personal que la responsabilidad en materia de prevención va ligada a la responsabilidad que cada persona tiene en el desarrollo de su actividad, bien sea personalmente, bien sea con la colaboración de otras personas:

- Director Gerente: Es el máximo responsable de la Organización de la Prevención de Riesgos Laborales de Sercomosa y es el encargado de tomar decisiones estratégicas al Respecto.
- Jefes de Área: son los responsables de la prevención de riesgos en el ámbito de sus competencias y comprobarán, con el asesoramiento y colaboración del departamento de Prevención, que se aplique la planificación de prevención diseñada.
- Responsable de Departamento de Prevención de Riesgos Laborales: Es el representante de la Dirección en materia preventiva, llevando a cabo las actividades preventivas con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello a cada una de los servicios, procesos y departamentos de la empresa, así como a los trabajadores y a sus representantes.
- Responsables Departamentos: son quienes llevan a cabo las funciones de coordinación y aplicación de la prevención que se desempeñan dentro de sus respectivos servicios y/o procesos.
- Encargados: cumplir y hacer cumplir las instrucciones en materia de seguridad y salud de acuerdo con el Sistema de PRL, canalizando y

tramitando las sugerencias e inquietudes del personal a su cargo y llevando a cabo la gestión y el control de aquellas actividades que sean requeridas por el Responsable Técnico y/o Responsable de Departamento.

- Todos los trabajadores/as: participarán según sus competencias y según las previsiones de los programas específicos. Tienen la responsabilidad de velar por su propia seguridad y la seguridad de los demás compañeros.

Canales de comunicación para informar de peligros y riesgos

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

Se establecen mecanismos para la comunicación eficaz a los demás empleados sobre quiénes son sus representantes en materia de prevención y la posibilidad de ejercer sus derechos de participación en el SSGSST.

Cualquier trabajador de la Empresa, puede efectuar propuestas al Departamento de Prevención para la mejora de los niveles de protección en cuanto a la Seguridad y Salud de Sercomosa. Estas propuestas se pueden realizar a través de los Comités de Seguridad y Salud, delegados y/o los representantes de los trabajadores, y también a través del buzón de

sugerencias de la Empresa. Todos los trabajadores de la organización tienen, independientemente de su nivel jerárquico, la posibilidad de informar sobre situaciones peligrosas, de manera que puedan adoptarse las acciones para evitarlas, sin que por ello se tenga ningún tipo de represaría, existiendo un procedimiento específico de *actuación en caso de riesgo grave e inminente*.

Procedimientos para investigar incidentes laborales

Sercomosa investiga, analiza y registra las incidencias ocurridas durante la realización de sus procesos, achacables o no a fallos en el sistema de prevención de riesgos laborales, esto es:

- Incidentes
- Accidentes
- Enfermedades profesionales.
- Recomendaciones o requerimientos efectuados por organismos oficiales

Cuando a consecuencia de un accidente de trabajo en Sercomosa se haya producido un daño para la salud de los trabajadores, se realiza una investigación al respecto, a fin de detectar las causas del mismo. Asimismo, se investiga aquellos incidentes (suceso que no ha producido lesión pero que, bajo circunstancias ligeramente diferentes, podría haber dado lugar a un accidente) que se consideren de especial interés para la prevención de posibles accidentes con lesión.

La comunicación de accidentes se realiza mediante un procedimiento de *Gestión de Accidentes*.

Esta investigación sistemática de los accidentes / incidentes proporciona al Departamento de Prevención información sobre aspectos como:

- Identificación de nuevos riesgos.
- Identificación de las causas desencadenantes del accidente / incidente.
- Identificación de la secuencia en que se desarrollaron los acontecimientos.
- Identificación de los medios de prevención inadecuados o insuficientes.

En aquellos accidentes que presentan consecuencias graves o mortales la investigación del accidente la realiza el Servicio de Prevención Ajeno.

De esta manera las medidas preventivas que se adopten irán orientadas adecuadamente sobre aquellos factores de riesgo que predominen en Sercomosa, garantizando una mayor eficacia en la intervención preventiva.

Para el control y la investigación de los accidentes (tanto con baja como los sin baja) relativa a los trabajadores/as se utiliza el programa de gestión interna “*SERCOGESTIÓN*” quedando de este modo registrada. Posteriormente estas fichas se utilizan para el historial de cada trabajador, proporcionando información inmediata.

En el caso de enfermedades profesionales se actuará según lo establecido en el procedimiento de *Gestión de Posibles Enfermedades Profesionales*. Será la mutua la encargada de realizar el informe técnico y posterior valoración médica para diagnosticar dichas enfermedades profesionales. Sercomosa facilitará y aportará toda documentación que sea reclamada por la mutua para realizar la investigación.

Se deberá comunicar al Servicio de Prevención Ajeno y al responsable de área correspondiente, a través de responsables técnicos de los servicios, encargados, trabajadores o por sus representantes:

- Cualquier situación anómala o peligrosa detectada.
- Cualquier lesión producida durante la actividad.
- Se informará del mismo modo en aquellos incidentes sin lesiones, pero en los que hubiera podido haberlas.
- Todo incendio o conato de incendio que se produzca.
- Cualquier otra que a juicio del responsable estime conveniente.

Servicios de salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Ajeno realiza la vigilancia de la salud de Sercomosa basándose en la evaluación de riesgos y la planificación de la prevención de los diferentes puestos de trabajo. Se trata de una actividad para la que debe ser de aplicación el párrafo segundo del *artículo 15.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención* relativo a coordinación interdisciplinar.

Los reconocimientos médicos se programan anualmente en coordinación con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Sercomosa.

En la “Planificación de las Actividades de la Vigilancia de la Salud” que realiza el Servicio de Prevención Ajeno, se especifica los protocolos médicos internos, los cuales son el conjunto de estipulaciones que indican la forma de realizar los reconocimientos médicos en función de los riesgos higiénicos

a que están sometidos los/as trabajadores/as. Estos protocolos vienen definidos en función del puesto de trabajo.

La “Memoria Anual de Vigilancia de la Salud” y valoración de la integración se realizará al vencimiento del concierto con el servicio de prevención ajeno.

Vigilancia de la Salud

Se han realizado un total de 348 reconocimientos médicos durante el año 2021 (se incluyen reconocimientos médicos periódicos, iniciales y tras bajas prolongadas).

Coordinación de actividades empresariales

Tal y como establece el *Real Decreto 171/2004, de 30 de enero*, por el que se desarrolla el *artículo 24 de la Ley 31/1995*, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, se requiere un sistema eficaz de coordinación empresarial en materia de prevención de riesgos laborales en los supuestos de concurrencia de actividades empresariales en un mismo centro de trabajo, esto es, en los casos en que un empresario subcontrata con otras empresas la realización de obras o servicios en su centro de trabajo.

Las obligaciones establecidas en la legislación para todas las empresas concurrentes en un mismo centro de trabajo, constituyen no sólo un deber, sino, recíprocamente, un derecho para garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud a todos los concurrentes en el centro de trabajo.

Sercomosa es consciente de su responsabilidad de cara a la prevención de los riesgos laborales y tiene implantado un procedimiento de *requisitos de empresas contratistas concurrentes en los centros de trabajo de Sercomosa* y otro de *normas de conducta para contratistas*. En este Procedimiento se enumera toda la documentación que ha de intercambiarse entre las empresas concurrentes en el mismo centro de trabajo previamente a los inicios de los trabajos.

El objetivo de este Procedimiento es facilitar la gestión documental entre empresas simplificando y optimizando de esta forma el flujo de información.

La información y las instrucciones a transmitir serán en relación:

- Los riesgos existentes en el centro de trabajo que afecten al subcontratista o trabajadores autónomos, así como sobre las posibles interferencias entre actividades.
- Las medidas de protección y prevención correspondientes.
- Las medidas de emergencia a aplicar.

Sercomosa dispone de dos procedimientos en los que se regula la sistemática a seguir para la coordinación de actividades empresariales

- ITC-PRL14 REQUISITOS EMPRESAS CONTRATISTAS
- ITC-PRL-16 NORMAS DE CONDUCTA PARA CONTRATISTAS

Legislación en materia de SST

Sercomosa mantiene los procedimientos, controles y recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de la totalidad de requisitos legales que le aplica. En el Anexo V se incluye listado de legislación aplicable a nuestra organización en materia de SST.

Formación SST

Los requisitos de formación en materia de SST 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, estableciendo 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.

ACCIONES CONCRETAS FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL SARS-COV-2 2021

Distribución de Equipos de Protección frente a la Covid-19

- Distribución a todos los trabajadores para su uso obligatorio de mascarillas quirúrgicas y FFP2 (en función del nivel de riesgo existente en cada momento y según recomendaciones de las autoridades).
- 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 realiza un seguimiento continuo de los casos activos por COVID-19 y los posibles contactos estrechos laborales, en coordinación con los Departamentos afectados y el Área de Recursos Humanos.

Elaboración del plan de contingencia común para instalaciones, actividades o eventos deportivos COVID 19: Piscina Santiago Vidal

El plan de contingencias ha sido elaborado siguiendo las directrices de la normativa por la que se regula la actividad deportiva en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el citado Plan de Contingencia ha sido revisado en una ocasión por un cambio normativo.

Elaboración del protocolo básico de prácticas responsables para instalaciones deportivas COVID 19: Piscina Santiago Vidal

El protocolo básico ha sido elaborado siguiendo la normativa vigente en relación a las medidas de prevención y contención aplicables en la Región de Murcia para afrontar la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en las instalaciones deportivas. El protocolo ha sido revisado en una ocasión para adaptarlo a los cambios normativos.

Acondicionamiento de la instalación de la Piscina Cubierta Santiago Vidal

- Acondicionamiento de la instalación para convertirla en un lugar seguro para la práctica deportiva frente a la Covid-19:
 - Instalación de mampara de protección en la recepción para que la atención al público se realice de forma segura, tanto para los usuarios como para los trabajadores de Sercomosa.
 - Disposición en toda la instalación de dispensadores de geles hidroalcohólicos y papeleras dotadas de tapa.
 - Colocación de cartelera con información de las pautas de actuación, obligaciones y aforos máximos permitidos en cada estancia.
 - Alfombra desinfectante en la entrada a la instalación
- Intensificación de la limpieza y desinfección de todas las zonas.
- Dotación de disoluciones desinfectantes para asegurar el uso seguro de las taquillas.

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo

Índice de frecuencia de accidentes	
2020	2021
10,06	15,44

(Nº de accidentes con baja / total de horas trabajadas) * 1.000.000
 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Índice de gravedad de accidentes	
2020	2021
0,30	0,38

(Nº de días perdidos por accidente con baja / total de horas trabajadas) * 1.000
 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

El compromiso de Sercomosa para luchar contra la siniestralidad laboral dentro de su área de actuación se materializa en el Informe de Siniestralidad anual, 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:

Actividades más expuestas a peligros para el trabajador

Tenemos identificadas las actividades más expuestas a peligros sobre las que realizar una labor preventiva más exhaustiva. Estos riesgos son evaluados por el Servicio de Prevención Ajeno, siguiendo el método de evaluación del INSHT.

Durante 2021 no hemos tenido ningún accidente relacionado con estos peligros.

Reparación de tuberías de fibrocemento:

- Las personas que desarrollan estas actividades utilizan un protocolo especial para prevenir el riesgo de contraer una enfermedad laboral derivada de su exposición.
- Se dispone de plan de trabajo genérico para operaciones de mantenimiento de tuberías de fibrocemento existentes en el término municipal de Molina de Segura, aprobado por la Dirección General de Relaciones Laborales y Economía Social de la Región de Murcia, en el que se establecen todas las medidas de seguridad y salud que se siguen para la realización de trabajos con riesgo de exposición al amianto.
- Se llevan a cabo controles ambientales periódicos para evaluar el riesgo de exposición al amianto de los trabajadores.
- Se practican controles periódicos del estado de salud de los trabajadores afectados.
- Los trabajadores disponen de formación específica de trabajos en espacios confinados

Tareas en espacios confinados:

- Se dispone de procedimiento de trabajo seguro en el interior de los espacios confinados.
- El acceso a los espacios confinados está regulado permiso de trabajo.
- Se dispone de todos los medios de protección necesarios para acceder de forma segura al interior de los mismos.
- Los trabajadores que acceden a los mismos disponen de formación específica.
- Se practican controles periódicos del estado de salud de los trabajadores afectados.

Tareas con productos fitosanitarios:

- Se sustituyen los productos peligrosos por otros con menor grado de peligrosidad.
- Los trabajadores utilizan equipos de protección individual específicos.
- Se practican controles periódicos del estado de salud de los trabajadores afectados.
- Los trabajadores disponen de formación específica que los capacita para la aplicación de fitosanitarios.

Accidentes por nivel de gravedad

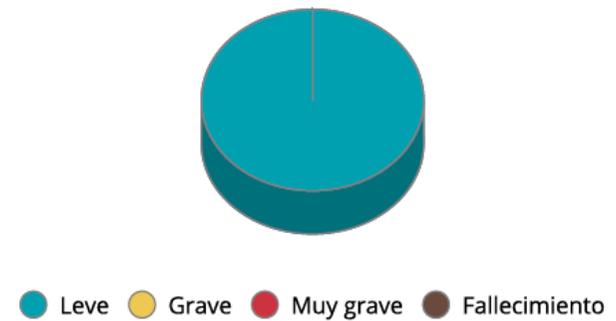
2021

	Accidente de Trabajo				Enf. Profesional	
	En jornada laboral		<i>In itinere</i>		Procesos	Recaídas
	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas		
Leve	9	1	1	0	1	0
Grave	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0



2020

	Accidente de Trabajo				Enf. Profesional	
	En jornada laboral		<i>In itinere</i>		Procesos	Recaídas
	Procesos	Recaídas	Procesos	Recaídas		
Leve	6	0	4	0	0	0
Grave	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0



RELACIONES SOCIALES

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

Participación y consulta en materia laboral

La empresa tiene 6 representaciones legales de los trabajadores, asociados a los distintos convenios colectivos que se aplican, concretamente existen tres comités de empresa y tres delegados de personal.

La vía de comunicación establecida es doble:

- Posibilidad en cualquier momento de acceder al departamento de RRHH para consultar o comunicar cualquier aspecto de las relaciones laborales.
- Reuniones con los distintos comités de empresa, de las cuales se levanta acta. En ellas se tratan aquellos aspectos como acuerdos o aplicaciones legales.

Durante el 2021 se han tenido un total de 12 reuniones en los que se han abordado temas como:

- Negociación calendario laboral.
- Aplicaciones de incrementos retributivos.
- Acuerdos de adaptaciones horarias.
- Acuerdos de reorganización de vacantes por jubilación o declaración de invalidez.

Todo ello permite que aspectos relevantes como horario, jornada, retribución etc. sean tratados con los legales representantes de los trabajadores siguiendo un modelo de paz social estable. Prueba de ello es que, en el 2021, no se ha producido ninguna demanda laboral colectiva.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

La totalidad de trabajadores de Sercomosa quedan adscritos a los siguientes convenios sectoriales, según sean sus funciones dentro de la variedad de servicios municipales que ofrecemos:

- 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.

Todos los convenios establecen condiciones laborales iguales o por encima de los mínimos legales, en aspectos como jornada, vacaciones, retribución etc. Además, existen pactos individuales para recoger prestaciones especiales como disponibilidad, guardias etc.

Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

Participación y consulta en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo

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.

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

Estos comités se reúnen con una periodicidad mínima trimestral, y cuando alguna de las partes lo considera necesario para tratar algún tema de importancia, relacionado con la seguridad y salud de los trabajadores.

También disponemos de Delegados de Prevención en las áreas de Alumbrado, Jardinería e Instalaciones Deportivas Acuáticas, con los cuales se mantienen también reuniones de forma trimestral, para tratar temas relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.



FORMACIÓN

Políticas implementadas en el campo de la formación

Objetivos estratégicos del Plan de Formación 2021

1. Cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales. Con ello garantizamos esta adecuada formación de vital importancia.
2. Potenciación de la seguridad informática. Cursos impartidos por parte del personal de TIC's para prevenir ataques informáticos en los que se pueda comprometer la seguridad de la empresa.
3. Requerimientos legales. Se han realizado las actividades formativas necesarias para la aplicación de la L.O.P.D. (Ley orgánica de protección de datos). En esta línea hay que indicar que se ha nombrado la figura del delegado de Protección de datos de la organización.
4. Desarrollo de actividades de autodesarrollo, como han sido numerosas asistencia a numerosos webinar`s sobre aspectos específicos.
5. Profundización técnica en aspectos como contratación pública, big data y finanzas.
6. Formación sobre los registros retributivos contemplados en la normativa de igualdad.

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.

Planificación de la formación

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.

Empoderamiento femenino

Como proyecto singular en el área de formación, en el 2021 se apostó por la formación de género ejecutando el programa **Liderat-e** cuyo objetivo era realizar un trabajo de empoderamiento femenino trabajando la potenciación de su liderazgo profesional y personal.

Total de horas de formación por categorías profesionales

		2020				2021			
		Jefe/a de Área / Dirección	Personal Técnico	Personal Operaciones	Administrativo/a	Jefe/a de Área / Dirección	Personal Técnico	Personal Operaciones	Administrativo/a
Herramientas de gestión administrativa	Online	0	0	0	0	120	0	0	0
	Presencial	0	6	0	0	0	0	0	0
Interna	Online	5,5	7	0	9	0	0	0	0
	Presencial	11	45	0	33	4	10,5	7,5	10
Interna SST	Online	0	0	0	0	0	0	0	0
	Presencial	0	3	9	0	0	0	0	0
SST	Online	10	0	45	0	0	60	60	0
	Presencial	18	58	994	26	0	22,5	1240	0
LOPD y seguridad informática	Online	40	8	0	0	0	0	0	0
	Presencial	3	3	0	9	0	0	0	0
Técnico-Operativa	Online	3,5	137	50	50	12	394,5	0	6
	Presencial	22	9	30	6	0	4	56	0
TOTAL	Online	59	152	95	59	132	454,5	60	6
	Presencial	54	124	1033	74	4	37	1303,5	10
	Total Categoría	113	276	1128	133	136	491,5	1363,5	16
	Total General	1650				2007			

Media horas de formación por categoría

	2020	2021
Jefe/a de Área / Dirección	12,6	15,1
Personal Técnico	8,1	14,9
Personal Operaciones	3,8	5,1
Administrativo/a	5,5	0,7
Total	4,6	6,0

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todas nuestras instalaciones de atención al ciudadano, como el Centro Logístico, el Centro Contacta, el Ecoparque Municipal, etc. son totalmente accesibles y cumplen con las normas legales establecidas. No tienen barreras arquitectónicas y garantizan el acceso a las personas con movilidad reducida allí donde es necesario.

La piscina Santiago Vidal, además de ser un centro totalmente accesible para personas con discapacidad, posee los medios auxiliares necesarios para posibilitar la práctica de la natación a las personas con movilidad limitada.

IGUALDAD

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

Programa Liderat-e

Como proyecto singular en el área de formación, en el 2021 se apostó por la visibilidad de género, todo ello integrado en el II Plan de Igualdad de la empresa, diseñando y ejecutando el programa Liderat-e cuyo objetivo era realizar un trabajo de empoderamiento femenino, para lo que se seleccionó a 9 empleadas, todas ellas situadas en niveles de impacto en la organización, que mediante sesiones individuales y grupales han trabajado en la potenciación de su liderazgo profesional y personal.

Promoción interna

Se ha promovido un cambio de una mujer al servicio de jardinería, dentro de las iniciativas de acceso a empleos mejor retribuidos.

Comisión de Igualdad

Se configura como órgano paritario, integrado por 8 miembros, de los cuales cuatro serán designados por la empresa y los otros cuatro restantes designados por la representación legal de los trabajadores. Sus funciones son:

- Reunirse para analizar y hacer seguimiento de las líneas de acción y medidas del Plan.
- Recoger las sugerencias de los trabajadores, de sus representantes legales y de la dirección de la empresa.
- Realizar informes de seguimiento.
- Recibir y canalizar a los representantes de los trabajadores la información referida en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores en materia de igualdad.

Medidas de Formación en materia de igualdad

- 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.

Planes de igualdad

Sercomosa tiene vigente hasta 31 de diciembre del 2.022 el II Plan de Igualdad, por lo que para el 2.023 y con el fin de incorporar los nuevos requerimientos legales de RD 901/2020 y RD 902/2020, se procederá a negociar el nuevo Plan.

Antecedentes del Plan de Igualdad

En 2008 se visibilizan los compromisos de la entidad en materia de igualdad mediante declaración expresa de la Dirección, donde se reconoce a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como principio estratégico

A finales de 2018, se elabora el Informe de Diagnóstico de Igualdad que permitió conocer la realidad de la plantilla y detectar las necesidades. El Diagnóstico define los objetivos para mejorar la situación de las trabajadoras y trabajadores y establece Líneas de Acción.

En 2019 elaboramos nuestro II Plan de Igualdad de Sercomosa, con acuerdo de la representación de los trabajadores (CC. OO y UGT) y en cumplimiento de lo dispuesto en el art 46.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad entre mujeres y hombres (LOIEMH).

II Plan de Igualdad

El Plan, que aplica a la totalidad de la plantilla de Sercomosa, se basa inicialmente en un Diagnóstico de Igualdad que nos permite conocer la realidad de la plantilla y detectar las necesidades. De él surgen objetivos y se definen las Líneas de Acción.

Objetivos Generales del II Plan de igualdad

- Aplicar el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres en el acceso al empleo, promoción profesional, conciliación, retribución y formación, incorporando la perspectiva de género a la gestión de recursos humanos.
- Garantizar un entorno de trabajo basado en el respeto y la no discriminación que prevenga y en su caso erradique el acoso sexual y/o el acoso por razón de sexo en el ámbito de la empresa.
- Fomentar en la medida de lo posible un uso racional del tiempo de trabajo que permita conciliar la vida profesional con la personal
- Informar, formar y sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Adoptar medidas de protección y sensibilización específicas en relación a las víctimas de violencia de género y mujeres en riesgo de exclusión social.

Líneas de Acción del II Plan de Igualdad

1. Selección y contratación: Medidas

- 1.1 Garantizar que las personas que participen en los procesos de selección y contratación estén formadas y sensibilizadas adecuadamente en materia de igualdad de oportunidades, posibilitando la realización de las acciones formativas correspondientes.
- 1.2 Revisar todas las fases de aplicación práctica de los procesos de contratación y selección, al objeto de garantizar que no se contemplan cuestiones personales/familiares en el perfil profesional del candidato que pudieran encubrir algún tipo de discriminación indirecta en relación al sexo.
- 1.3 Revisar los documentos que integran todas las fases de selección al objeto de eliminar cualquier posible referencia de lenguaje sexista.
- 1.4 A igualdad de méritos y capacidad de los candidatos/as finalistas, y siempre que las circunstancias del puesto lo permitan, procurar la elección del sexo más infrarrepresentado en esa área a efectos de lograr gradualmente un mayor equilibrio.
- 1.5 Llevar a cabo un mayor seguimiento de los procesos de selección, concretado en la implantación de procedimientos de registro sobre el número de candidatos/as presentados/as y los finalmente elegidos, con desglose de género.

2. Promoción y desarrollo profesional: Medidas

- 2.1 Formalizar un procedimiento o protocolo de aplicación a los procesos de promoción, que establezca directrices claras y homogéneas a seguir, al objeto de garantizar un sistema basado en la aplicación de criterios objetivos y transparentes, coherentes con el principio de igualdad de oportunidades.
- 2.2 Garantizar que los trabajadores y trabajadoras son conocedores de las vacantes existentes mediante la adecuada publicidad de las mismas.
- 2.3 Documentar los datos relativos a los candidatos, segregados por sexos, que optan a las promociones donde figuren también las promociones efectivamente realizadas.
- 2.4 A igualdad de méritos y capacidad de los candidatos/as a promocionar, se procurará la elección del sexo más infrarrepresentado a efectos de lograr gradualmente un mayor equilibrio de mujeres y hombres en puestos de responsabilidad.
- 2.5 Procurar priorizar la promoción interna sobre la selección externa, cuando sea posible, respecto de las vacantes existentes, intentando dar preferencia al género menos representado.
- 2.6 Garantizar la no discriminación por razón de sexo en la promoción profesional, especialmente en relación a las personas que estén utilizando cualquier medida de conciliación de la vida laboral con la familiar (reducciones de jornada, etc..).

3. Formación: Medidas

- 1.1 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.
- 1.2 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.
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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.
- 1.6 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.

4. Retribución: Medidas

- 1.1 Valorar la inclusión de indicadores de medición que identifiquen posibles brechas salariales desde la perspectiva de género en relación al salario medio de hombres y mujeres.

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

- 5.1 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.
- 5.2 Estudiar las propuestas de adaptación y flexibilización horaria motivada por necesidades de atención a la familia (cuidado de menores o mayores, enfermos o cualquier otra situación). La propuesta se realizará por parte del empleado/a solicitante y se acompañará de informe de los servicios sociales donde se valore dicha situación familiar y se resolverá por la dirección de la empresa con resolución motivada de si puede realizarse la adaptación o no y dando cuenta de ello, al comité de Igualdad en las reuniones que a tal efecto se realicen.
- 5.3 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).
- 5.4 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).
- 5.5 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.
- 5.6 Desde la dirección se estudiará e impulsará, en aquellos procesos que sea posible, el uso del teletrabajo, como medida de flexibilización. El estudio y en su caso, la aprobación de los procesos a los que pudiera aplicarse, se comunicarán a la Comisión de Igualdad.

6. Prevención de riesgos laborales desde una perspectiva de género: Medidas

- 6.1** Reforzar el seguimiento específico sobre el número de casos registrados sobre enfermedad común o accidente no laboral en relación al colectivo femenino.

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

- 7.1** 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.
- 7.2** Garantizar que los responsables de RR. HH, RLT y mandos que gestionen equipos estén adecuadamente sensibilizados y formados en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

8. Comunicación y lenguaje no sexista: Medidas

- 8.1** Revisar las comunicaciones internas y externas al objeto de comprobar que se utiliza un lenguaje neutro y que no incluya ningún sesgo de carácter sexista o discriminatorio.
- 8.2** Promover a nivel de comunicación interna y externa imágenes igualitarias y que intenten romper el estereotipo.
- 8.3** Reforzar los mensajes de la igualdad de la empresa en los documentos o canales institucionales (ej: Memoria de sostenibilidad, pagina web...) que identifiquen con mas alcance la implicación y el compromiso real de la empresa con la aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la prevención de la discriminación, desde un enfoque transversal.
- 8.4** Difundir el presente Plan de igualdad a toda la plantilla.

9. Inclusión social: Medidas

- 9.1** Garantizar el efectivo cumplimiento de la normativa actualmente vigente que incorpora el marco de protección a las víctimas en el ámbito laboral: suspensión del contrato de trabajo, preferencia en los traslados, reducción de jornada/ flexibilidad horaria, justificación de ausencias y faltas, labores de apoyo y asistencia, etc.
- 9.2** Promover la inserción laboral de mujeres en riesgo de exclusión, especialmente víctimas de violencia de género, como acción positiva a través de Bolsa de Inserción del Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura.

Medidas adoptadas para promover el empleo

Teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria generada, en 2021 básicamente se han concentrado los esfuerzos en mantener y fomentar el empleo estable. Para ello se han tomado las siguientes medidas:

- Se han transformado 16 contratos temporales en indefinidos.
- Se han transformado 17 contratos a tiempo parcial en contratos a tiempo completo.
- Se ha promovido un cambio de una mujer al servicio de jardinería, dentro de las iniciativas de acceso a empleos mejor retribuidos.

Compromiso de apoyo a la Bolsa de Inserción Socio-Laboral del Ayto. de Molina de Segura

Indicar que Sercomosa mantiene el compromiso de apoyo a la Bolsa de Inserción Socio laboral del Ayuntamiento de Molina de Segura, como vía para fomentar el empleo de personas con especial dificultad. Es por ello que la empresa acude a dicha Bolsa de Inserción como fuente de reclutamiento para determinados perfiles profesionales.

Durante el 2021, se produjeron 6 contrataciones provenientes de la Bolsa de Inserción para cubrir vacaciones 2021, de las cuales 4 han continuado en la empresa estando actualmente incorporados/as a plantilla.

Programa de Prácticas

El fuerte compromiso de Sercomosa con la incorporación laboral se materializa en el Programa de Prácticas de la empresa: mediante los distintos convenios de prácticas suscritos con diversas entidades públicas y privadas. Proporcionamos experiencia laboral para los estudiantes de grados de Formación Profesional y universitarios y 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.

Sercomosa ha participado posibilitando las prácticas socio laborales de determinados colectivos, y para ello se han suscrito distintos convenios de prácticas, que son:

- Acuerdo de Cooperación Educativa con el Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura. Se firmó el acuerdo para las prácticas para la acción formativa denominada Operaciones de Grabación y Tratamiento de Datos y Documentos. Para estas prácticas contamos con 5 alumnos.
- Acuerdo de Cooperación de Prácticas Educativas No Laborales con la Asociación AFESMO (Entidad sin ánimo de lucro que nace como Asociación de Familiares y Personas con problemas de Salud Mental). Se dio cobertura a la posibilidad de que personas con discapacidad mental que habían realizado un curso de jardinería, pudieran realizar las prácticas laborales, integrándose con la plantilla en las funciones habituales y propias de jardinería. Tuvimos un total de 2 alumnos/as.

- Acuerdo de Cooperación de Prácticas Educativas No Laborales con Cruz Roja. Se dotó de prácticas sobre la limpieza de edificios y locales, teniendo integrados en nuestro servicio Facility Services a 4 alumnas.
- Convenio de Prácticas con la Universidad Miguel Hernández de Alicante. Se promovió las prácticas de personal universitario, concretamente durante el 2021 se realizó prácticas una alumna proveniente del Máster Universitario en Gerontología y Salud.

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

En relación con el acoso sexual, el Código Ético en su apartado 5.3 rechaza el acoso sexual en todas sus formas. El Plan de Igualdad entre los objetivos marcados señala en su punto 3 “garantizar un entorno de trabajo basado en el respeto y no discriminación que prevenga y en su caso erradique el acoso sexual y/o el acoso por razón de sexo en el ámbito de la empresa”. También en el Plan de Igualdad se establecen medidas para evitar el acoso en el punto 7 sobre prevención y actuación frente al acoso sexual. Por último, hay un canal contra el acoso laboral denominado canalalerta@cualtis.com, donde se puede acudir para denunciar estos comportamientos.

Certificado de Prevención de la 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.

En el Anexo VI incluimos el certificado de Prevención de la Casos de Acoso Sexual, Acoso por Razón de Sexo y acoso Moral en el trabajo.



Contra el acoso laboral: Canal Alerta

Nuestro servicio de prevención ajeno en coordinación con Sercomosa pone a disposición de todos nuestros trabajadores/as el Canal Alerta, a través del cual se puede informar de cualquier situación de acoso laboral.

Consiste en la posibilidad de contactar con un profesional externo a Sercomosa, técnico en riesgos laborales y especialista en riesgos psicosociales, que atiende al trabajador/a mediante un número de teléfono y/o un correo electrónico. Se analiza cada situación para clarificar su origen y sus causas, y se identifican las posibles vías para solucionar el problema. Sus principales características son:

- Comunicación directa.
- Mantiene anonimato.
- Información es confidencial.
- Sistema inmediato.
- Universal: No importa el tipo de contrato ni el puesto que ocupe.



Teléfono: 900 535 477

Correo electrónico: canalalerta@cualtis.com

Web: www.canalalerta.cualtis.com

Las conductas consideradas como intolerables y que se encuentran bajo el marco del Canal Alerta son aquellas que:

- limitan la comunicación.
- Limitan el contacto social.
- Desprestigian a una persona
- Comprometer la salud física o psicológica.
- Cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el lugar de trabajo.

Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

Nuestro ámbito laboral es eminentemente local y nuestra actual plantilla es muy estable, por lo que Sercomosa no presenta números relevantes de empleados/as que haga necesario incorporar medidas especiales de adaptación cultural.

El 2,5% de nuestra plantilla es de origen internacional (Colombia, Bolivia, Brasil, República Dominicana, Marruecos y Sahara).

CUESTIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS

Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, y prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Código Ético

Establece los valores de honestidad, excelencia, responsabilidad social y respeto al cliente, como las conductas que deben guiar a toda la organización de Sercomosa, desde su Consejo de Administración hasta cualquier empleado de la empresa.

Todos los miembros de la organización han recibido formación personalizada sobre Compliance y se les ha entregado copia del Código Ético. El documento de Código Ético está accesible en la web de la organización.

En el Anexo VII se puede consultar el Código Ético de Sercomosa.

La empresa impulsa la adopción de principios semejantes entre sus proveedores, contratistas, colaboradores y socios. El Código Ético de Sercomosa se incluye en Pliegos de Cláusulas Administrativas de los contratos, al objeto de que los proveedores se alineen con los valores de la organización.

Asesoramiento ético

Sercomosa tiene implementado un sistema de gestión de Compliance Penal y designado un órgano unipersonal que recae en un Compliance Officer, entre cuyas funciones se encuentra proporcionar apoyo formativo a los miembros de la organización y prestar asesoramiento en materia de cumplimiento y ética a todos los miembros de la organización que lo precise.

Comité de Compliance y Ética de Sercomosa

Este comité que tiene entre sus funciones principales el análisis, gestión y toma de decisiones preventivas en materia ética y de protección de los derechos humanos a todos los niveles.

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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.

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.

Sercomosa está adherida al Pacto Mundial y tiene como compromiso sus 10 Principios:

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.

Identificación de las denuncias de casos de vulneración de derechos humanos

No se han producido quejas en relación con motivos de discriminación por razón de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, ni otras formas de discriminación, ni a grupos de interés de carácter interno ni externos.

Sercomosa tiene implantado una Política de Contratación de personal que rechaza cualquier tipo de discriminación, valorando el acceso a la organización por cuestiones de mérito y capacidad.

Canal de Denuncias

La organización cuenta con un Canal de Denuncias para que las partes interesadas puedan denunciar comportamientos contrarios al Código Ético, entre los que se encuentran cualquier forma de discriminación.

En cuanto a denuncias presentadas, en 2021 se ha observado un aumento de las mismas respecto al año anterior y se pretende que el próximo ejercicio se haga una mayor difusión del mismo, una vez adaptado a la nueva Directiva 1937/2109. También se ha elaborado un nuevo procedimiento de Canal de Denuncias.



Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, y abolición efectiva del trabajo infantil

Sercomosa respeta los derechos de los trabajadores, la libertad sindical y goza de un Plan de Igualdad. También aplica los Convenios Colectivos en función de las actividades que desarrolla y tiene Comités de Empresa que supervisan el cumplimiento de éstos. Así mismo, dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. (Consultar los apartados de cuestiones sociales y relativas al personal).

Además, Sercomosa está adherida al Pacto Mundial e incluye en su Código Ético y conducta los 10 Principios del Pacto, entre los que destacan a propósito de este contenido:

- Libertad de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Abolir las prácticas de discriminación en el trabajo y la ocupación.

No se dan pues riesgos contra los derechos de los trabajadores a ejercer sus derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.

No constan en la organización proveedores que corran riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

En cuanto a las medidas adoptadas por la organización que contribuyan con la abolición del trabajo infantil, Sercomosa está adherida al Pacto Mundial e incluye en su Código Ético y conducta los 10 Principios del Pacto, entre los que destacan a propósito de este contenido:

- Apoyar y respetar dentro de nuestro ámbito de influencia la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
- Asegurarse de no ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos.
- Erradicar el trabajo infantil.

No se han detectado proveedores que tengan riesgos de trabajo infantil ni trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso.

CUESTIONES SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

No se han dado casos de corrupción durante el ejercicio ni por parte de los miembros de la organización, ni por parte de los socios de negocio ni tampoco se han dado casos jurídicos públicos relacionados con a la corrupción contra la organización ni sus empleados.

Compliance Penal

Sercomosa tiene implementado un sistema de gestión de compliance penal y designado un órgano unipersonal que recae en un Compliance Officer, entre cuyas funciones se encuentra proporcionar apoyo formativo a los miembros de la organización, así como gestionar las reclamaciones en dichas materias a través del Canal de Denuncias. Igualmente, el Compliance Officer presta asesoramiento en materia de cumplimiento y ética a todos los miembros de la organización que lo precise.

Se trata de un Programa de Cumplimiento aprobado por el Consejo de Administración que recoge tanto el Código Ético que establece los valores de honestidad, excelencia, responsabilidad social y respeto al cliente, como las conductas que deben guiar a toda la organización de Sercomosa, desde su Consejo de Administración hasta 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 en delitos en materia penal.

Tras la última reforma del Código Penal, se introdujo por primera vez la responsabilidad en materia penal de todas las empresas independientemente de su tamaño, por los delitos cometidos en su seno, tanto de los administradores, como de directivos y trabajadores, incorporando en las mismas la figura del Compliance Officer (Oficial de Cumplimiento) para realizar las funciones de supervisión y vigilancia del cumplimiento legal y normativo de las empresas, estableciendo un Modelo de Prevención Penal o Programa de Cumplimiento.

Se está desarrollando el sistema de gestión Compliance Penal según el estándar de la UNE 19601.

Comité de Compliance y Ética de Sercomosa

Con fecha 14 de junio de 2021, previa consulta con la Alta Dirección, se crea este comité cuyas funciones principales son:

- Identificar los riesgos penales.
- Estudiar y aplicar los controles que minimicen dichos riesgos.
- Fijar objetivos de Compliance.
- Fijar los KPI de Compliance.
- Establecer los programas formativos que según los departamentos se entiendan necesarios.
- Impulsar políticas y mejorar las existentes.
- Fijar las responsabilidades en materia de Compliance de los trabajadores.
- Recibir formación de Compliance.
- Denunciar los incumplimientos de Compliance e incentivar el Canal de Denuncias.
- Fortalecer los canales de comunicación.

Evaluación de Riesgos Penales y del Plan de Acción

Sercomosa aplica dos procedimientos fundamentales para el aseguramiento del cumplimiento legal:

- Evaluación de Riesgos Penales, que identifica los riesgos de Sercomosa en materia de Derecho Penal. Se indica por cada delito el motivo y controles que la empresa ha establecido para evitarlos, detallando finalmente el riesgo residual (riesgo inherente al que aplicadas las medidas de mitigación nos queda como resultado). Este documento clasifica también aquellos delitos que no se aplican en la empresa y el porqué.
- El Plan de Acción, establece nuevas medidas sobre los riesgos detectados para que se aminoren.

Política Anticorrupción

Todos los miembros del órgano de gobierno han aprobado la Política Anticorrupción y han sido formados en dicha materia por parte del órgano de Compliance Penal.

La Política Anticorrupción también se ha expuesto a todos los trabajadores de la empresa de manera específica para cada puesto de trabajo, según le sea de aplicación.

Sistema de Control de Cumplimiento Legislativo.

Disponemos de un modelo de control legislativo basado en soluciones avanzadas de software en coordinación con servicios especializados de consultoría para asegurar el cumplimiento de la normativa de seguridad industrial y medio ambiente a todos los niveles de la empresa.

Otras actuaciones concretas en materia de Compliance Penal y Ética realizadas en 2021

- 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.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Las colaboraciones y patrocinios son aprobados en Consejo de Administración. Estas colaboraciones se realizan con entidades culturales, musicales y deportivas del municipio. En el año 2021 se ha colaborado con un total de 41.800 € para las siguientes entidades:

Fundación de Estudios Médicos (FEM) de Molina de Segura



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.

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.

Federación de Moros y Cristianos de Molina de Segura



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

Colaboración económica.

Festival Momua Música Antigua



El objetivo de este festival de música antigua es el de dar un impulso cultural a la ciudad y revalorizar el patrimonio histórico-artístico de Molina de Segura. Todas las actividades se realizan en las instalaciones del Enclave de la Muralla, que es sede del festival desde sus comienzos. Ofrecen conciertos, exposiciones, formación...

Colaboración económica.

Festival Jóvenes Intérpretes Villa de Molina



Iniciativa de diferentes entidades culturales y musicales molinenses que quieren trabajar a favor de actividades que fomenten la Música, la Juventud y el Talento. Se apuesta, en sentido amplio, por niños y jóvenes estudiantes en las escuelas y conservatorios de la Región de Murcia. La periodicidad del concurso es bianual.

Colaboración económica.

Club deportivo Voley Molina



Club deportivo Judesa



Club deportivo Molina Basket- Club Pagan Car cadete Masculino Basket



Club Agrupación Molinense Gimnasia rítmica



Molina todo deporte



Traperos de Emaús



Realizan multitud de actividades con la meta de 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.

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 de Sercomosa.

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.

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 Service.

AFESMO



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

Realización de prácticas en el servicio de jardinería de 2 alumnos/as con objetivo de inserción laboral.

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 Camerún y dar a conocer sus recursos naturales, económicos y turísticos.

Aportamos colchones en buen estado del Ecoparque Municipal.

Cesur Murcia Audiovisual



Especializado en formación profesional de grado superior.

Aportamos material informático en desuso en el Ecoparque para realización de prácticas formativas.

Grupo ATU, Academia Técnica Universitaria



Consultora de formación a nivel nacional que, entre otras actividades realiza cursos subvencionados del SEF.

Aportamos móviles desechados en el Ecoparque para realización de prácticas formativas.

Parque de bomberos de Molina de Segura



encargadas de apagar incendios y prestar ayuda, rescate y protección a la comunidad durante accidentes o cualquier otro tipo de siniestro o emergencia, bien sea provocada por la naturaleza o por causas humanas.

Aportamos enseres usados del Ecoparque para su utilización en prácticas de extinción de incendios.

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.

Nos realiza trabajos de impresión y diseño de imagen.

Dismo – Asociación de Discapitados de Molina de Segura y Vega Media



Asociación de personas con discapacidad física, intelectual y con enfermedades raras. Dispone de un centro en Molina de Segura con servicios de Centro de día, Centro ocupacional, Centro de atención temprana (CDIAT) y Atención Infanto-Juvenil.

Colaboramos participando en un calendario solidario y permitiendo realizar gratuitamente actividades con sus asociados en la Piscina Municipal Santiago Vidal.

CUESTIONES SOBRE SOCIEDAD

COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

Empleo en el Municipio de Molina de Segura

El 82,15% de los empleados/as de Sercomosa pertenecen al municipio de Molina de Segura, una fuerte apuesta de la compañía sobre el empleo local.

Otros datos significativos son que la plantilla de la empresa cuenta con una edad media de 49,5 años y una antigüedad media de 14 años y 9 meses. La contratación media indefinida en la empresa alcanza el 83,2% del total de la plantilla.

Estos son claros indicadores de que el empleo que se ofrece en Sercomosa es estable y seguro, lo que redundará en un impacto positivo sobre los trabajadores/as y sus familias, que en su gran mayoría pertenecen al municipio.

Contratación de proveedores a nivel local

Sercomosa, al ser capital mayoritariamente público se debe regir por la 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. El Artículo 132, sobre *Principios de igualdad, transparencia y libre competencia* no permite discriminar entre los licitadores y candidatos características tales como la localización, y por lo tanto no es posible favorecer la contratación a nivel local.

No obstante, nuestra condición como gran empresa en el municipio de Molina de Segura provoca que gran cantidad de los candidatos que se presentan a contratación sean de nuestro municipio o de municipios colindantes, lo que favorece un impacto económico positivo a nivel local.

Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

Proyecto europeo Life CityAdapt3

El Programa de Medio Ambiente y Acción por el Clima (LIFE) es el instrumento financiero de la Unión Europea dedicado al medio ambiente. CityAdap3 pretende crear mecanismos público-privados para financiar las medidas de adaptación urbana mediante la participación de industrias y empresas locales de 4 municipios de España e Italia (Molina de Segura, Alcantarilla, Lorquí y Reggio Emilia), validando esquemas de colaboración que puedan ser transferibles y replicables a nivel europeo.

Los socios principales del proyecto son Ayuntamiento de Alcantarilla, Ayuntamiento de Lorquí, Ayuntamiento de Molina de Segura, Comune di Reggio Emilia, EuroVértice Consultores S.L. y la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, siendo coordinado por La Federación de Municipios de la Región de Murcia.

El proyecto pretende involucrar al sector privado de la UE en la financiación de la adaptación urbana mediante planes de cooperación público-privada y

la integración de los objetivos climáticos en los planes de responsabilidad social de las empresas.

Las medidas clave del proyecto son:

- Modelos de acuerdos de asociación entre el sector público y el privado (PPP).
- Revisión de los planes de RSC de los cofinanciadores para incluir los objetivos de cambio climático.
- Realización de acciones de adaptación en 4 municipios de la UE (efecto isla de calor, inundaciones y deslizamientos de tierra).
- Promoción de infraestructuras verdes y soluciones basadas en la naturaleza.
- Participación del sector privado en la aplicación de los planes de acción.
- Mejorar la concienciación ciudadana sobre la importancia de la adaptación al cambio climático y la mitigación de sus efectos.

Las acciones que se abordarán en el Municipio de Molina de Segura son las siguientes:

1. Creación de un aula bioclimática. Se trata de una edificación flotante, para permitir la filtración de agua de lluvia y la permeabilidad del terreno.
2. Estudio de alternativas para definición y señalización de una senda urbana sostenible, como ruta amable de conexión de zonas verdes.
3. Adaptación al cambio climático del Parque Nelson Mandela.
4. Campaña de información, interpretación ambiental y participación ciudadana.

Sercomosa apoya y participa en el proyecto realizando una aportación económica al mismo y aportando medios técnicos y logísticos cuando sea necesario.

Proyecto europeo Urbact – Mi sueño Fátima

Sercomosa participa en este proyecto europeo la red URBACT Cities4CSR, financiado por los fondos FEDER, que tiene el propósito de desarrollar un método capaz de impulsar el potencial de la responsabilidad social corporativa (RSC).

Este proyecto trata de mejorar y aumentar las capacidades municipales, de empresas y de la sociedad civil para contar con instrumentos que permitan abordar necesidades sociales emergentes a nivel local mediante la creación de innovaciones sociales resultantes de nuevos modelos de asociaciones público-privadas.

El objetivo concreto es el de mejorar los servicios del Barrio Fátima, en la ciudad de Molina de Segura, interviniendo ante los diferentes desafíos urbanos y sociales de su entorno, mediante un innovador Plan de Acción, sustentado en la creación de sinergias y cauces de actuación conjuntos entre los diferentes agentes implicados.

Este proyecto se encuentra liderado por la ciudad de Milán y como socios Molina de Segura, Sofía y Vratsa en Bulgaria, Nantes Metropole en Francia, Rijeka en Croacia, Budaors en Hungría, Kekava en Letonia, Guimarães en Portugal y Bratislava en Eslovaquia.

Sercomosa participa aportando medios técnicos y logísticos cuando sea necesario.

URBACT es un programa europeo de intercambio y aprendizaje que promueve el desarrollo urbano sostenible e integrado, englobando a 550 ciudades, 29 países y 7000 agentes locales activos.

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.

Contratación de nuevos vehículos de recogida

A lo largo de año se ha licitado la adquisición de otros dos camiones recolectores propulsados a Gas Natural Comprimido que incorporen un sistema de recogida lateral del con sistema UNE-EN-12574. La recepción de estos nuevos vehículos se realizará durante el periodo 2022.

El tipo de recogida lateral con sistema UNE-EN-12574 es capaz de elevar contenedores de mayor peso y capacidad lo que ha permitido reestructurar el posicionamiento de éstos, puesto que no es necesario instalar tantas unidades como con el sistema anterior, mostrando así una imagen más limpia y amigable de los viales.

Renovación de la flota de vehículos

Desde 2019 nuestra flota de vehículos se renueva con alternativas de consumo de energías limpias. Hasta 2021 se han adquirido 4 camiones de recogida urbana de residuos y 2 furgonetas propulsadas por GNC, y otros 3 vehículos eléctricos. El plan de renovación a futuro tiene previsto continuar adquiriendo vehículos que reduzcan tanto la contaminación atmosférica como la generación de ruido.

Inicio de fase de instalación de nuevos contenedores metálicos de carga lateral

A finales del año 2021 se inició la sustitución de contenedores en las urbanizaciones de la Alcayna, Montepríncipe, Altorreal y EL Chorrico, que culminará en el periodo 2022.

Se prevé la eliminación de en torno a 762 contenedores antiguos de plástico cuando finalice la implantación a finales del primer trimestre de 2022 y se instalarán el total de 550 unidades adjudicadas con un volumen total de contenerización de 1.760.000 Litros (un 230% más de volumen).

Estos nuevos contenedores poseen cierres herméticos, está constituidos de material metálico resistente, y según el análisis realizado por el grupo de investigación en Tecnologías Ambientales y Recursos Industriales de la universidad Politécnica de Madrid, aplicando la metodología de análisis de ciclo de vida, este contenedor metálico de carga lateral de 3.200 litros presenta una menor huella de carbono que su análogo fabricado en plástico, independientemente de que éste último incorpore más o menos material reciclado en su fabricación. Esta reducción se sitúa en un 15-48%, dependiendo de la cantidad de material reciclado incorporado al contenedor plástico.

Sensores Volumétricos

Los nuevos 550 contenedores incluyen un sistema de sensores de volumen y monitorización. Esta novedad en la gestión de residuos en Molina de Segura permite conocer los hábitos de los ciudadanos y sensibilizarlos, predecir la generación de residuos, conocer el recorrido y fin de vida de cada residuo, mejorar los procesos de recogida, clasificación y valorización.

En la recogida convencional el camión de recogida de residuos urbanos tiene que realizar la ruta programada de forma completa, puesto que se desconoce el grado de llenado de los contenedores. Mediante esta monitorización se pueden aplicar los principios básicos de la movilidad inteligente y economía circular, optimizando las rutas y recursos, generando menos costes, emisiones, ruidos y reduciendo el impacto asociado.

Ventajas operativas:

- Conocer el volumen de llenado del contenedor, para establecer la recogida del contenedor según la capacidad programada y según el tipo de residuo.
- Evitar desplazamientos innecesarios a zonas alejadas o con baja densidad de población si los contenedores no han alcanzado el nivel de llenado predeterminado.
- Información monitorizada con avisos de alertas predeterminadas.
- Cálculos de Ratios para gestionar cantidades de residuo por habitante día o poder generar otro tipo de tasas municipales.

Beneficios medioambientales:

- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y de partículas y gases nocivos para la salud, al realizar sólo los km necesarios.

- Menos explotación de los recursos naturales.
- Reducción de la cantidad de residuos generados.

Beneficios Económicos

- Reducción de costes relacionados con el transporte (combustible y mantenimiento) y el consumo de energía.
- Reducción del gasto en materias primas.

Beneficios Sociales

- Disminución de molestias por ruidos y tráfico.
- Mejora de la seguridad en los desplazamientos.
- Mayor información al ciudadano y contribución a la concienciación.

El uso del Ecoparque por parte del ciudadano

El aumento de entradas de usuarios en el Ecoparque sigue experimentando un incremento muy considerable. Este crecimiento se debe al aumento de la población y, sobre todo, al aumento de la concienciación y participación del ciudadano y la satisfacción del servicio recibido. El Ecoparque Municipal ha recibido más de 11.000 entradas en 2021.



Desde 2013 hasta 2021 la evolución ha sido:

- 260% de aumento de la participación ciudadana.
- 980% de aumento de las cantidades totales de residuos depositados.

#lamolinaquequiero

Sercomosa, a través de Acciona y el Ayuntamiento de Molina de Segura pone en marcha una campaña de sensibilización sobre Limpieza Viaria y gestión de Residuos Sólidos Urbanos.

La problemática que genera depositar la basura en otro lugar que no sea en su correspondiente contenedor y fuera de su horario, conlleva a devaluar la imagen de Molina de Segura. Coincidiendo con la renovación de los nuevos contenedores y maquinaria avanzada se pone en marcha para que vaya acompañado de una importante concienciación y educación ciudadana.

A través de esta campaña, los molinenses disponen de distintas herramientas para recordar "qué hacer" y "qué no hacer" a la hora de desprenderse de sus residuos. Esta información se distribuye a través de distintas vías. Entre las que se destaca; entrevistas y cuñas de radio, visualización en mupis, anuncios en Facebook, mensajes en Twitter (@SercomosaN), Página Web www.lamolinaquequiero, taller de exposición en colegios de Molina y concurso de dibujo escolar.



Colaboraciones con asociaciones – Cultura, deporte y solidaridad

Sercomosa considera un impacto positivo en el entorno local la colaboración y patrocinio con asociaciones. En el apartado de *Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro* se describe todo lo realizado al respecto en el periodo.

Medioambiente Local

Todas las actividades de Sercomosa tienen impacto, positivo o negativo, en mayor o menor medida, en el medioambiente urbano del municipio. En el capítulo de Cuestiones Medioambientales se describen las actuaciones e impactos relevantes del periodo.

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

CRM – Relaciones con nuestros clientes

Sercomosa implanta para la gestión de sus relaciones con sus clientes y los ciudadanos de Molina de Segura un modelo de CRM (Customer Relationship Management) que engloba a toda la organización, basado en la satisfacción del cliente y entender y responder a sus necesidades de los clientes a partir de la interacción mutua.

Dentro de este modelo están contempladas tanto a la estrategia de empresa dirigida al cliente como los recursos materiales (oficinas, aplicaciones informáticas, etc.) que posibilitan la implantación de éste.

El objetivo del uso del CRM es poner en valor la relación entre la empresa, los clientes y los ciudadanos, analizando la información de los diferentes inputs que llegan a la empresa desde el exterior por medio de los “contactos” de éstos con Sercomosa, para establecer estrategias de mejora continua e incluso poder adelantarnos a los requerimientos de éstos.

Se consigue mejorar la seguridad de la trazabilidad de los contactos así como mejorar los plazos de respuesta. Todo ello mejorando los procedimientos, simplificándolos, creando o suprimiendo aquellos que sea preciso, reorganizando y/o fortaleciendo las estructuras de recursos humanos que sea preciso.

Por tanto podemos resumir que el objetivo de nuestro CRM es aumentar la satisfacción del cliente, disponer de información de la relación con los

mismos, fidelización en su caso y reducir costes, es decir, ser más eficaces y eficientes.



¿Hacia dónde vamos?

Gestión Integral para las relaciones con los CLIENTES

Customer Service Sales

CRM

Marketing Technical Support

Customer Relationship Management

CRM

2

CRM: Estas siglas se corresponden con “Customer Relationship Management” y que engloba a todo lo que en Sercomosa tiene que ver con la gestión de las relaciones con clientes, basada en una filosofía/estrategia orientada a la satisfacción y fidelización de éstos.

Contact Center: Es por definición el punto o conjunto de puntos o vías de “contacto” de los clientes/ciudadanos con la Organización. Los contactos pueden llegar a Sercomosa bien directamente a los agentes designados en el Front Office o incorporarse a nuestro sistema de gestión CRM a través nuestra herramienta informática Fidelity y que concentra el resto de vías de entrada a Sercomosa de los mismos, siendo gestionados por los agentes designados a tal efecto del Back Office:

- Call Center (se atienden, gestionan y/o distribuyen todas las llamadas telefónicas y chats entrantes)
- Emails
- WEB corporativa
- Correo No Informatizado
- Desde los propios Departamentos internos de Sercomosa

Front Office: Engloba aquellas zonas y personas que realizan sus actividades de Contact Center en contacto directo con el cliente/ciudadano.

Tenemos asociado al Front Office un Gestor de Colas que nos permite organizar eficazmente distintas colas y tipos de trámites con una política de control centralizada, reduciendo los tiempos de espera del cliente/ciudadano, la asignación de atención en función al tipo de atención que quiere recibir éste y el control estadístico de las atenciones prestadas.

Back Office: Engloba aquellas zonas y personas que realizan sus actividades de Contact Center sin estar en contacto directo con el cliente/ciudadano.

Call Center: Forma parte del Contact Center y se encarga de atender, gestionar y/o distribuir todas las llamadas telefónicas y chats entrantes en la Organización. En Sercomosa no existe un Call Center “puro”, es decir, no hay agentes exclusivamente destinados a este fin, sino que todos nuestros agentes gestionan contactos que pueden entrar por las vías antes indicadas (Call Center, Emails, WEB corporativa, Correo No Informatizado, etc.), ya que éstos rotan en todos los puestos del Contact Center y pueden hacer todo tipo de gestiones.

Fidelity: Herramienta informática que concentra el resto de vías de entrada a Sercomosa, distintas al Front Office, de los contactos de los clientes/ciudadanos con Sercomosa y que posteriormente van a ser gestionados por los agentes designados a tal efecto en el Back Office, generando, en aquellos casos que sea preciso las acciones operativas oportunas (Eventos).

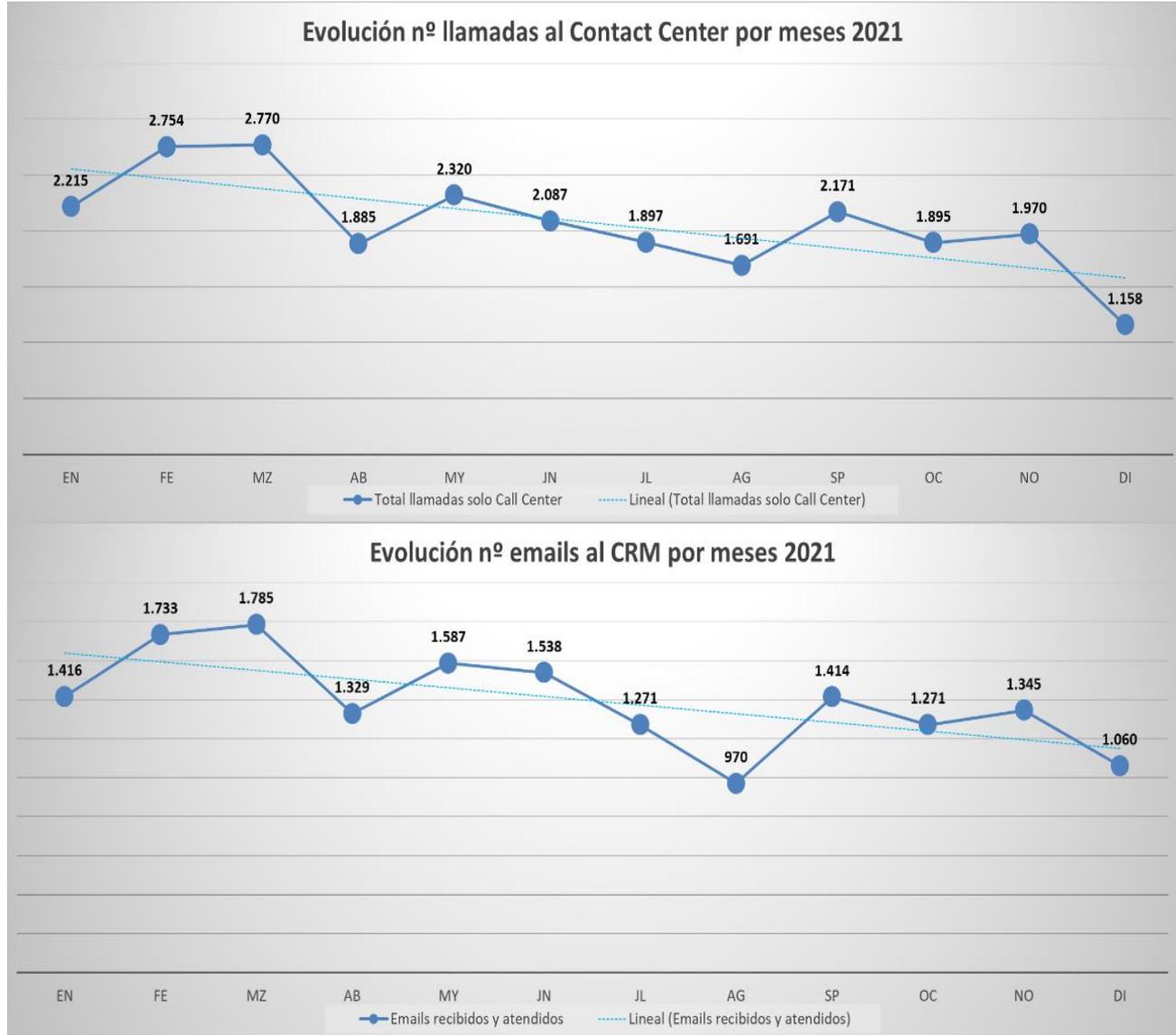
Evento: Un “Evento” es la herramienta que traduce un contacto de un cliente/ciudadano con Sercomosa y, en caso que sea preciso, en una acción operativa, asegurando su trazabilidad desde su entrada en la Organización hasta su resolución o cierre.

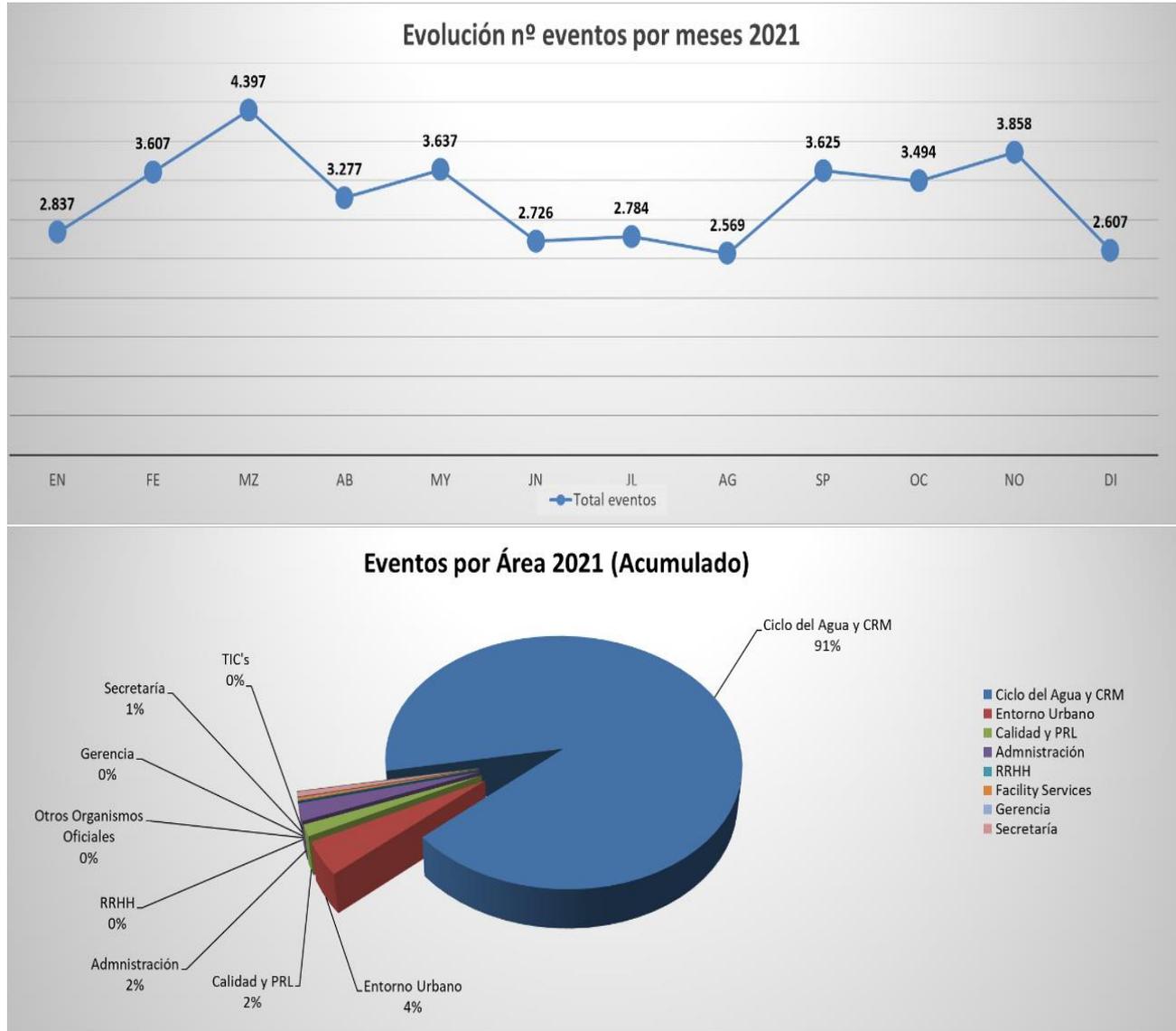
Input: Cualquier entrada a Sercomosa de un “contacto” de un cliente y/o ciudadano. Todos los inputs que lleguen a la Organización son trazados e identificados.

Output: Cualquier salida hacia nuestros clientes/ciudadanos desde Sercomosa. Todos los outputs que salen de la Organización son trazados e identificados.

Evolución de Contactos en 2021

La evolución de llamadas, correos y eventos a nivel global del 2021 han sido las siguientes:





Cuida Molina

Una app puesta a disposición de la ciudadanía por el Ayuntamiento de Molina de Segura y Sercomosa que permite notificar avisos de incidencias en la vía pública de cualquier servicio municipal, consultar el estado en el que se encuentra el proceso de dicha incidencia y comprobar su resolución.

	2020	2021
Total incidencias recibidas y gestionadas por Sercomosa	2487	2581

Nuestra web

<https://www.sercomosa.es/>

Campañas vía web realizadas en 2021:

Actualización de datos de abonados

<https://www.sercomosa.es/actualizatusdatos/>

Renovación de contadores

<https://www.sercomosa.es/cambiocontadores/>

Nuestra Presencia en Redes Sociales

Twitter - 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.

Twitter - Incidencias de Suministro (@Sercomosa): Canal de twitter en el que los usuarios de Sercomosa podrán conocer la última hora de los cortes programados y de las incidencias de suministro. En cada comunicación se incluye un enlace para nuestro Visor Web de Consulta de Incidencias de Suministro.

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.

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”.

Portal web de transparencia

El objetivo de este portal es informar a la ciudadanía de la ejecución de los compromisos en materia de transparencia, facilitar el acceso del público en general y promover la disponibilidad de la información. Se encuentra a disposición del ciudadano en la página web <https://www.sercomosa.es/transparencia/>

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.



The screenshot shows a website interface with a light blue and green background. At the top, there is a header 'Documentos de interés'. Below this, there are four main categories, each with a list of items:

- Organigrama y puestos de trabajo** (with a person icon):
 - Organigrama
 - Relación puestos de trabajo
- Información económica** (with a Euro symbol icon):
 - Presupuesto anual
 - Cuentas anuales
 - Retribuciones de altos cargos
- Normativa aplicable** (with an information icon):
 - Leer más
- Contratos y convenios** (with a document icon):
 - Contratos menores
 - Contratación pública
 - Convenios

Below these categories, there are two more sections:

- Relación con la ciudadanía**:
 - Buzón de sugerencias
 - Solicitud de acceso a la información
 - Portal de facturación electrónica
 - Twitter de Sercomosa
 - Twitter de Sercomosa News
 - Cuida Molina
- Departamentos / contacto**:
 - Contacto con los departamentos

Encuesta para valorar los servicios de Sercomosa

En 2018 se llevó 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. El estudio se lleva a cabo mediante encuesta con cuestionario estructurado dirigido a una muestra representativa de la población objetivo. La encuesta se basa en 800 entrevistas telefónicas, asistida por ordenador, en el ámbito del municipio de Molina de Segura.

Resultados del sondeo:

Valoración muy positiva de la prestación de nuestros servicios. Se valora 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 y desciende la negativa (“mal” o “muy mal”) en 3,8 puntos porcentuales.

Al 83,6% le parece “muy bien” o “bien” la descentralización de servicios.

El 67,6% indica que hay suficientes contenedores para el reciclaje (papel-cartón, envases y vidrio). Uno de cada tres considera que debe aumentarse su número 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.

El 64,8% opina que el soterramiento de los contenedores es la mejor solución, frente al 51,8% que lo indicaron en 2014.

El 45,6% considera que los contenedores de basura están suficientemente limpios. Substancial mejora con 2014, que fue del 24%. No obstante se debe prestar atención especial hacia este tema.

El 44,1% mantienen una valoración positiva sobre la frecuencia de la limpieza de las calles. Aumenta ligeramente respecto 2014.

El 71,3% declara que la prestación de determinados servicios (recogida de basura, limpieza de calles, arreglo de jardines, etc.) no supone ningún tipo de molestias. Aumenta 8 puntos porcentuales que en 2014

en una escala 1-10, las características del agua se valoran con: sabor 4,1, presión 7,6, color 6,6 y olor 6,1.

El 60,5% 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.

Plataforma de Licitación Electrónica

Sercomosa realiza todos sus procesos de contratación mediante 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 como la eliminación del papel, la reducción de los desplazamientos y el ahorro de espacio físico para labores de archivo.

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 el enlace indicado.

Acciones de asociación o patrocinio

Colaboramos con diversas entidades públicas y privadas, para desarrollarnos conjuntamente. Las principales asociaciones a las que estamos adheridos son:

Pacto Mundial de Las Naciones Unidas



Iniciativa internacional de Naciones Unidas que promueve el Desarrollo Sostenible y la responsabilidad social empresarial. Sercomosa está adherida al Pacto Mundial y tiene como compromiso sus 10 Principios.

Ayuntamiento de Molina de Segura



AYUNTAMIENTO DE
MOLINA DE SEGURA

Sercomosa es la empresa de capital mixto de servicios municipales del municipio de Molina de Segura. El Ayuntamiento es el socio accionista mayoritario de Sercomosa.

La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)



Asociación profesional de referencia en el sector del agua urbana en España cuyos objetivos son la promoción y el desarrollo de los servicios de agua urbanos para mejorar su eficiencia, satisfacer las necesidades, expectativas e intereses presentes y futuros de los ciudadanos, proteger los recursos hídricos, asegurar su uso duradero, y proteger el medio ambiente. Sercomosa es miembro de esta asociación.

Ecoembes



Organización sin ánimo de lucro que cuida del medioambiente a través del reciclaje y el ecodiseño de los envases domésticos ligeros en España. Sercomosa trabaja con Ecoembes al realizar el servicio de recogida selectiva de la fracción de envases ligeros en Molina de Segura.

La Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM)



Organización empresarial de ámbito regional que integra a los empresarios de las actividades del sector metal (producción, comercio, reparación, instalación y mantenimiento). Sercomosa se encuentra asociada con esta organización.

Comité Español de Iluminación



Asociación para fomentar las actividades relacionadas con el alumbrado, en sus más amplios y variados aspectos. Órgano de mayor autoridad y prestigio en el ámbito científico y técnico en el sector de iluminación, asesorando a la Administración, Poderes Públicos y Sociedad en todas aquellas materias de su competencia. Sercomosa es miembro de esta asociación.

Asociación Española de Parque y Jardines Públicos



Organización sin ánimo de lucro, que acerca a la sociedad y pone en valor la riqueza de su patrimonio verde, como germen de cultura y bienestar. Foro de especialistas que reúne experiencias, lidera proyectos e iniciativas, y promueve tanto el disfrute y conocimiento de nuestras zonas verdes, como su adecuada gestión y actualización permanente. Sercomosa es miembro de esta asociación.

Consorcio de Residuos de La Región de Murcia



Consorcio al cual pertenecen 40 de los 45 municipios que componen la Región de Murcia. Molina de Segura se encuentra incluido dentro de este consorcio. Su objetivo es la gestión de residuos domésticos. Sercomosa descarga la totalidad de los residuos de la recogida selectiva en el centro de tratamiento de Ulea (Murcia).

La Entidad Regional de Saneamiento y Depuración (ESAMUR)



Empresa pública regional cuyas funciones básicas, reguladas por la Ley de Saneamiento y sus Estatutos Sociales son la Recaudación y administración del **Canon de Saneamiento, la explotación y Mantenimiento** de instalaciones públicas de depuración de aguas residuales y el **control de resultados** de la explotación y el mantenimiento de E.D.A.R. Toda el agua residual del municipio discurre por la red de alcantarillado hacia tres grandes Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales gestionadas por Sercomosa para ESAMUR.

Confederación Hidrográfica del Segura

CHS

Organismo de gestión, regulador y mantenedor de las aguas, riego y acciones de la cuenca del Segura y de los afluentes del Río Segura. Sercomosa se coordina con esta entidad cuando es necesario en la gestión del ciclo del agua.

Escuela de empresa, negocios y dirección ENAE



La Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia / ENAE Business School actúa como centro de información, asesoría y coordinación entre la Universidad -y otros Centros de investigación y Formación- y la Empresa, con especial incidencia en la Innovación, el Empleo y la Formación. Sercomosa es miembro de esta asociación.

Asociación de Empresas de Limpieza Pública y Cuidado del Medio Ambiente Urbano (ASELIP)



Asociación Sectorial de ámbito nacional que representa a las empresas de Saneamiento Urbano, entendiéndose por tal las actividades de Limpieza Viaria, Recogida, Transporte, Tratamiento y Eliminación, etc., de los Residuos Sólidos Urbanos. Sercomosa es miembro de esta asociación.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, y la relación con proveedores y subcontratistas y su responsabilidad en cuestiones sociales y ambientales

Contratación pública

Sercomosa, al ser capital mayoritariamente público se debe regir por la 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.

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.

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.

El suministro de materiales y servicios necesarios para llevar a cabo todos nuestros servicios es realizado por empresas adjudicatarias, resultado de los procedimientos de contratación y licitación que marca la legislación vigente. Para los suministros de menor cuantía existen unas instrucciones internas de Compra.

En los procesos de licitación a los empresarios interesados en participar en las licitaciones públicas que Sercomosa publica, se les solicita que acredite tanto la solvencia económica y financiera como la técnica y profesional. Para ello se les exige el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Certificación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social con respecto al personal laboral que trabaje a su servicio.
- Certificación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias (estar dado de alta el IAE) y estar al corriente de pago tanto con la Administración del Estado, la Comunidad Autónoma, con el Ayuntamiento de Molina de Segura y con nuestra empresa.
- Declaración expresa de que la oferta presentada ha tenido en cuenta las obligaciones relativas a las disposiciones sobre protección y condiciones de trabajo.
- Se le exige el Documento Europeo Único de Contratación (DEUC)
- Se le exige Volumen anual de negocio en referencia al importe del contrato a realizar.
- Seguro de Responsabilidad Civil.

- Tener constituido un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo al art. 30 de la Ley 31/1995.
- En caso que por la naturaleza del contrato sea necesaria a acreditación de cualquier otro documento específico de inscripción se solicita esta documentación expedida por el órgano competente.
- Se le exige el cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, por el que se prueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Reglamento de los servicios de Prevención aprobados por el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero.
- Aval para hacer frente a incumplimientos o responsabilidades.

Cláusulas de carácter social y medioambiental

En los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas que rigen los procesos de contratación pública, en cumplimiento del artículo 202 de Ley de Contratos del sector público se establecen al menos una cláusula de carácter social o medioambiental dependiendo de la tipología del contrato.

También como criterio social en todas las licitaciones se recoge como criterio de desempate el texto siguiente:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 147.2 de la LCSP, el empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

1. Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
2. Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
3. Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
4. El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de estos criterios los licitadores deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de

cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido a derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

En las licitaciones también se determinan de forma general que el cumplimiento de estas condiciones medioambientales o sociales son de obligado cumplimiento y en licitador se compromete antes del inicio del contrato mediante declaración responsable a su cumplimiento, durante la ejecución del mismo y sus prorrogas.

Durante la ejecución del contrato se le requiere al adjudicatario que demuestre de forma fehaciente el cumplimiento de esta cláusula recogida en el PCA.

A la firma del contrato, además de lo expuesto anteriormente, se remite al adjudicatario para su información y compromiso la siguiente documentación:

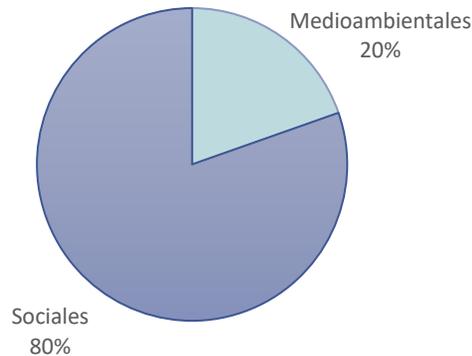
- Código Ético de Sercomosa.
- Compromisos Ambientales, documento que el adjudicatario debe conocer y firmar con los compromisos ambientales que se les exige a todos los proveedores y subcontratas de Sercomosa.
- Política de Calidad y Medioambiente y SST.

Cláusulas medioambientales y sociales en 2021

Del total de los 56 contratos licitados durante el año 2021, llevan cláusulas ambientales y sociales específicas los siguientes:

- Clausulas Medioambientales - 11 expedientes
- Clausulas Sociales o laborales - 45 expedientes

Cláusulas Medioambientales y Sociales



Plataforma de Licitación Electrónica

Sercomosa realiza todos sus procesos de contratación mediante 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 como la eliminación del papel, la reducción de los desplazamientos y el ahorro de espacio físico para labores de archivo.

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 el enlace indicado.

Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas

Se realizan dos tipos de evaluación de los proveedores: nuestra evaluación interna y la evaluación establecida por la Ley de contratos.

Procedimiento de evaluación en cumplimiento de la Ley de Contratos

Al vencimiento del contrato o de sus prórrogas se solicita un informe al responsable interno de Sercomosa del contrato, mediante el cual analiza el cumplimiento de la relación contractual durante la ejecución del mismo.

Si durante el periodo de ejecución del contrato se detecta por el técnico competente alguna incidencia en la prestación del servicio o suministro, se comunica al departamento de Contratación para aplicar la sanción correspondiente tal y como se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas que dio lugar a la licitación.

Procedimiento de evaluación interna de proveedores

Se realizan dos revisiones anuales de proveedores una en abril y otra en octubre.

El objeto del Sistema de Evaluación de Proveedores es:

- Permitir la identificación de las incidencias en la gestión de proveedores.
- Contar con un sistema de evaluación estableciendo criterios medibles y controlables.
- Permitir la aplicación de las posibles causas de suspensión y eliminación de proveedores.
- Cumplir con las exigencias de nuestras Normas de Calidad en lo que respecta a la evaluación de proveedores.

Hay establecida una escala de calificación para todos los proveedores. Se evalúan aspectos tales como los servicios recibidos, el cumplimiento de plazos de suministro, calidad y cantidad de suministro, aspectos administrativos, etc.

Semestralmente (en abril y octubre) se ejecuta un proceso automático que permite obtener la evaluación general del proveedor, basándonos en todos los documentos, peticiones de oferta y documentos de recepción registrados durante el periodo. Todas las incidencias son registradas, en caso de producirse.

CONSUMIDORES

Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Calidad del Agua de Consumo

La garantía de la calidad de Agua de Consumo del abastecimiento “Molina de Segura en Baja”, implica, además de asegurar el caudal y la presión adecuada en el punto de suministro, de un control sanitario riguroso a lo largo de las infraestructuras de distribución (Bombeos, Depósitos y Redes de Distribución). En este sentido, Sercomosa acorde a la Legislación vigente en materia de agua de consumo, dispone de un Plan de Vigilancia Sanitaria, el cual es aprobado, revisado e inspeccionado anualmente por la Consejería de Sanidad.

El Plan de Vigilancia Sanitaria forma parte del Plan Sanitario del Agua que ha sido elaborado de acuerdo a lo establecido en el R.D. 902/2018, y basado en el análisis de riesgos de toda la zona de abastecimiento desde la captación, tratamiento de potabilización, almacenamiento en depósito y red de distribución. El mencionado Plan redactado por Sercomosa, el cual se revisa y actualiza de forma continua, ha sido aprobado por la Dirección General de Salud Pública y Adiciones.

A través del Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) los consumidores pueden acceder a la información físico-química y microbiológica del agua de suministro, lo cual complementamos con la información actualizada en nuestra web, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 29 Información al Consumidor del R.D. 140/2003.

Análisis realizados en 2021

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA	2019	2020	2021
Total de Análisis de laboratorio (nº)	5.118	4.849	6.256
Exámenes organolépticos	4.300	4.056	5.432
Análisis de control	254	224	233
Análisis grifo consumidor	101	100	108
Determinaciones de legionela	331	332	347
Análisis de trihalometanos	40	56	51
Análisis de metales pesados + impermeabilizantes	30	21	27
Análisis completos	49	47	45
Determinaciones de Radiactividad	13	13	13
Controles de la desinfección (nº)	14.873	14.683	15.352

Equipos multiparamétricos

Se trata de equipos en red multiparamétricos con transmisión de datos que permite llevar a cabo un registro en tiempo real y actualizado de la calidad del agua de consumo. Disponemos de un total de 12 estaciones distribuidas en el Término Municipal de Molina de Segura.

En el año 2021 se han adquirido 2 nuevos equipos.

Protección de Datos

En diciembre 2021 se nombra oficialmente y ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a la figura del DPD o Delegado/a de Protección de Datos de Sercomosa.

Actuaciones destacables 2021:

- Revisión y elaboración de las cláusulas de los contratos en materia de protección de datos y confidencialidad. Durante 2021, se revisaron 57 contratos y se elaboraron sus cláusulas correspondientes.
- Elaboración y supervisión de Nuevos Registros de Actividad y Evaluaciones de Impacto.
- Supervisión de la implantación del Grabador de llamadas hacia la línea del Centro Contacta 968 642 628.
- Plan de Comunicación DPD. Comunicación de normativa a la organización, en 2021 se realizó el primer envío de información sobre “Sanciones de la AEPD en relación a brechas de seguridad en la empresa”.

Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Disponemos de un procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por una persona u organización, en relación a las actividades desarrolladas por Sercomosa.

Nuestros grupos de interés pueden formular reclamaciones y quejas, así como sugerencias, a través de nuestro Sistema Contacta, ya sea por correo electrónico, teléfono, de forma presencial, a través de app... Estas se clasifican como eventos y se sigue el siguiente procedimiento:

Análisis inicial de la incidencia distinguiendo entre si la misma si es queja, reclamación o sugerencia, operación que se realizará desde los asesores de Call Center con el VºBº de Departamento de SGIC.

Sugerencias: Pasa al sistema productivo como información de retroalimentación para la mejora continua.

Reclamaciones: En este tipo de incidencia el reclamante se espera una compensación “económica”. Pasa al staff de Asesoría Jurídica, la cual tramitará una solución jurídico-económica.

Quejas: Inicialmente se hará una validación de la queja por el Departamento de Calidad para verificar su viabilidad, se deriva a los departamentos a los que afecta, quién analizan la situación y dan solución a la incidencia.

Una vez tratada la incidencia se informa de los resultados a la persona u organización que ha informado de la incidencia. Mediante el archivo de incidencias se analiza posteriormente la situación y evolución de quejas, reclamaciones y sugerencias para ser incluidos en los procesos de mejora continua de Sercomosa.

INFORMACIÓN FISCAL

Los beneficios obtenidos

Beneficio antes de impuestos = 642.217,21 €

Beneficio después de impuesto = 324.689,50 €

Los impuestos sobre beneficios pagados

2º Pago a cuenta anual (Modelo 202 2ºP) por 124.317,22 €

3º Pago a cuenta anual (Modelo 202 3ºP) por 25.436,98 €

Las subvenciones públicas recibidas

No se han recibido subvenciones por Organismo Público durante el periodo.

ANEXOS

Anexo I - Contenido Ley 11/2018

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	GRI	Pág.
Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y su estructura, y los mercados en los que opera	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-45, 103-1	5-11
Objetivos y estrategias de la organización	102-15, 102-16	12-17
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa	102-15, 102-40, 102-42, 102-43 102-44	18-22
Políticas respecto a cuestiones MA, sociales, DDHH, corrupción y soborno, personal, igualdad, no discriminación, discapacidad y accesibilidad	103-2, 103-3	23-24
Resultados de las Políticas e indicadores clave	103-2	25-30
Principales Riesgos (respecto a las cuestiones del EINF)	102-15, 102-30	31-33
Marco de reporting utilizado	102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 103-1	34-35
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	GRI	Pág.
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	103-2, 102-15	37
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	103-2	38
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103-2	39
Aplicación del principio de precaución	102-11	39
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103-2 Ley 26/2007 de Responsabilidad Ambiental	40
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	103-2	41-42
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	43-46
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	103-2	47
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5	48-49
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1	50
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1, 302-2, 302-4	51
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-4	52-53
Uso de energías renovables	103-2	54
Cambio climático		

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1, 305-2	55-56
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103-2, 305-5	57-58
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	103-2, 305-5	59
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2, 304-3	60-61
CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL	GRI	Pág.
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8, 103-2, 405-1	63-64
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8, 103-2, 401-2, 402-1	65-66
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8, 405-1	66
Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	103-2	66-70
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	71
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	72
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35, 405-2	72
Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2	73
Empleados con discapacidad	405-1	73
Organización del Trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	103-2	74-76
Nº de horas de absentismo	103-2	76
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomento del ejercicio corresponsable de ambos progenitores o padres de adopción	103-2, 401-3	77
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-2, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8	78-85
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-9, 403-10	85-87
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103-2	88
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	89
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	103-2, 403-4	89-90
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	103-2, 404-2	91-92

Total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	93
Accesibilidad universal		
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	94
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2	95-96
Planes de igualdad	103-2	97-103
Medidas adoptadas para promover el empleo	103-2	104-105
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	105-106
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2	106
CUESTIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS	GRI	Pág.
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, y prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16, 102-17	108-109
Identificación de las denuncias de casos de vulneración de derechos humanos	103-2, 406-1	109
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, y abolición efectiva del trabajo infantil	103-2, 407-1, 408-1, 409-1	110
CUESTIONES SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO	GRI	Pág.
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16, 102-17, 102-25, 205-2, 205-3	112-113
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2	114-118
CUESTIONES SOBRE SOCIEDAD	GRI	Pág.
Compromisos con el desarrollo Sostenible		
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	103-2	120-121
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	103-2	121-125
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	103-2	126-133
Acciones de asociación o patrocinio	102-13	134-136
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, y la relación con proveedores y subcontratistas y su responsabilidad en cuestiones sociales y ambientales	102-9, 103-2, 308-1, 414-1	137-140
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	102-9	141
Consumidores		
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1	142-143
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	103-2, 102-43	144

Información fiscal		
Los beneficios obtenidos	103-2, 201-1, criterios contables	145
Los impuestos sobre beneficios pagados	103-2	145
Las subvenciones públicas recibidas	201-4	145

Anexo II – Contenido GRI

GRI ESTANDAR	Descripción	Pág.
GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES		
GRI 101 Fundamentos		
GRI 102 Contenidos generales		
1. Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	5-11
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5-11
102-3	Ubicación de la sede	5-11
102-4	Ubicación de las operaciones	5-11
102-5	Propiedad y forma jurídica	5-11
102-6	Mercados servidos	5-11
102-7	Tamaño de la organización	5-11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63-66
102-9	Cadena de suministro	137-141
102-11	Principio o enfoque de precaución	39
2. Estrategia		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	12-17, 18-22, 31-33, 37
3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-17, 108-109, 112-113
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	108-109, 112-113
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	5-11
102-19	Delegación de autoridad	5-11
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	5-11
102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	5-11
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	5-11
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	5-11
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	5-11
102-25	Conflictos de intereses	5-11, 112-113
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	5-11
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	31-33

102-35	Políticas de remuneración	72
5. Participación de los Grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	18-22
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	89
102-42	Identificación y selección de Grupos de Interés	18-42
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de Interés	18-22, 144
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	18-42
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5-11
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	34-35
102-47	Lista de temas materiales	34-35
102-48	Reexpresión de la información	34-35
102-49	Cambios en la elaboración de informes	34-35
102-50	Periodo objeto del informe	34-35
102-51	Fecha del último informe	34-35
102-52	Ciclo de elaboración de informes	34-35
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	34-35
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	34-35
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexos
102-56	Verificación externa	Anexos
GRI 103 Enfoque de Gestión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	5-11, 34-35
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Todo el documento
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23-24
GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA		
201: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	145
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	145
205: ANTICORRUPCIÓN		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	112-113
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	112-113
GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL		
301: MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	50
302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	51

302-2	Consumo energético fuera de la organización	51
302-4	Reducción del consumo energético	51-53
303: AGUA		
303-5	Consumo de agua	48-49
304: BIODIVERSIDAD		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	60-61
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	60-61
305: EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	55-56
305-2	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	55-56
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	57-59
306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	43-46
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	43-46
306-3	Residuos generados	43-46
306-4	Residuos no destinados a eliminación	43-46
306-5	Residuos destinados a eliminación	43-46
308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	137-140
GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL		
401: EMPLEO		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65-66
401-3	Permiso parental	77
402: RELACIONES TRABAJADOR/EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	65-66
403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78-85
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	78-85
403-3	Servicios de salud en el trabajo	78-85
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	89-90
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	78-85
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	78-85
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78-85

403-9	Lesiones por accidente laboral	85-87
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	85-87
404: FORMACIÓN Y ENSAÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	93
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	91-92
405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63-64, 66, 73
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	71-72
406: NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	109
407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	110
408: TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	110
409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	110
414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	137-140
416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	142-143



Anexo III – Certificados de sistemas de gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo

Inscrita en el Registro Mercantil de Murcia – Tomo MU – 97 – Folio 76 – Hoja MU-2073 // Inscripción 1ª – C.I.F.A-30243976



IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

Certifica, tras acuerdo de la Comisión 39811890/1R3/2021 revisión 2.0, que la organización

SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.L. (SERCOMOSA)

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la norma

ISO 9001:2015

Actividad certificada:

- A) La gestión integral del ciclo de agua incluyendo las actividades de: Abastecimiento y distribución de agua potable; Mantenimiento de la red de alcantarillado; Control de calidad de aguas y depósito de aguas. Gestión de residuos urbanos incluyendo las actividades de: Recogida de residuos sólidos urbanos.
- B) Lectura de contadores, facturación y cobro a abonados.
- C) Gestión del eoparque municipal.
- D) La gestión de servicios municipales a la comunidad incluyendo las actividades de: Limpieza viaria; El mantenimiento de parques y jardines; El mantenimiento e instalación de la señalización viaria horizontal y vertical; La limpieza de edificios públicos y privados.
- E) La recogida de perros y mantenimiento del centro zoonosanitario.
- F) La gestión de la piscina municipal Santiago Vidal.
- G) Mantenimiento de instalaciones de bombeo, depuración y depósito de aguas. Mantenimiento de alumbrado público.

Centro de trabajo:

PI LA ESTRELLA CL SOL, PARC. 4-5.
30500 – Molina del Segura (MURCIA) ESPAÑA

Certificación actual

Renovación	04/09/2021
Expiración	03/09/2024

Detalles del certificado

Número de certificado	1690-3/2020
Emisión inicial por otra entidad	12/07/2002
Emisión inicial por IVAC	20/11/2020
Expiración último ciclo	03/09/2021
Auditoría de renovación	02/07/2021

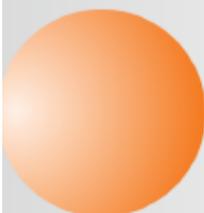
Firmado digitalmente por
22684774N MIGUEL ANGEL
VILA (R: B97596746)
Ubicación: Paterna
(IVAC-INSTITUTO DE
CERTIFICACIÓN, S.L.)
Fecha: 2021-07-23 12:16:29



El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual.

Cualquier aclaración sobre este documento y su validez se puede solicitar a IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. (<http://www.ivac.es>)
Parc Científic de la Universitat de València. Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino, nº 9 - 46100 Paterna (Valencia) (ivac@ivac.es)

Este certificado se completa con los emplazamientos indicados en su anexo Monico cuyo número coincide con el de este certificado.





IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

Certifica, tras acuerdo de la Comisión 39811690/1R3/2021 revisión 2.0, que la organización

SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.L. (SERCOMOSA)

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma

ISO 14001:2015

Actividad certificada:

- A) La gestión integral del ciclo de agua incluyendo las actividades de: Abastecimiento y distribución de agua potable; Mantenimiento de la red de alcantarillado; Control de calidad de aguas y depósito de aguas. Gestión de residuos urbanos incluyendo las actividades de: Recogida de residuos sólidos urbanos.
- B) Lectura de contadores, facturación y cobro a abonados.
- C) Gestión del ecoparque municipal.
- D) La gestión de servicios municipales a la comunidad incluyendo las actividades de: Limpieza viaria; El mantenimiento de parques y jardines; El mantenimiento e instalación de la señalización viaria horizontal y vertical; La limpieza de edificios públicos y privados.
- E) La recogida de perros y mantenimiento del centro zoonosanitario.
- F) La gestión de la piscina municipal Santiago Vidal.
- G) Mantenimiento de instalaciones de bombeo, depuración y depósito de aguas. Mantenimiento de alumbrado público.

Centro de trabajo:

PI LA ESTRELLA CL SOL, PARC. 4-5.
30500 - Molina del Segura (MURCIA) ESPAÑA

Certificación actual

Renovación	04/09/2021
Expiración	03/09/2024

Detalles del certificado

Número de certificado	1690-9/2020
Emisión inicial por otra entidad	12/07/2002
Emisión inicial por IVAC	20/11/2020
Expiración último ciclo	03/09/2021
Auditoría de renovación	02/07/2021

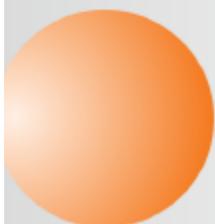
Firmado digitalmente por
22684774N MIGUEL ANGEL
VILA (R: B97596746)
Ubicación: Paterna
(IVAC-INSTITUTO DE
CERTIFICACIÓN, S.L.)
Fecha: 2021-07-23 12:21:40



El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual.

Cualquier aclaración sobre este documento y su validez se puede solicitar a IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. (<http://www.ivac.es>).
Parc Científic de la Universitat de València, Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino, nº 9 - 46100 Paterna (Valencia) (ivac@ivac.es)

Este certificado se completa con los emplazamientos indicados en su anexo técnico cuyo número coincide con el de este certificado.





IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

Certifica, tras acuerdo de la Comisión 39811690/3R3/2021 revisión 2.0, que la organización

SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.L. (SERCOMOSA)

dispone de un sistema de gestión de la de la seguridad y salud en el trabajo conforme con la norma

ISO 45001:2018

Actividad certificada:

- A) La gestión integral del ciclo de agua incluyendo las actividades de: Abastecimiento y distribución de agua potable; Mantenimiento de la red de alcantarillado; Control de calidad de aguas y depósito de aguas. Gestión de residuos urbanos incluyendo las actividades de: Recogida de residuos sólidos urbanos.
- B) Lectura de contadores, facturación y cobro a abonados.
- C) Gestión del ecoparque municipal.
- D) La gestión de servicios municipales a la comunidad incluyendo las actividades de: Limpieza viaria; El mantenimiento de parques y jardines; El mantenimiento e instalación de la señalización viaria horizontal y vertical; La limpieza de edificios públicos y privados.
- E) La recogida de perros y mantenimiento del centro zoonosanitario.
- F) La gestión de la piscina municipal Santiago Vidal.
- G) Mantenimiento de instalaciones de bombeo, depuración y depósito de aguas.
Mantenimiento de alumbrado público

Centro de trabajo:

PI. LA ESTRELLA CL SOL, PARC.4-5
30500 - Molina del Segura (MURCIA) ESPAÑA

Certificación actual

Emisión	04/09/2021
Expiración	03/09/2024

Número de certificado	1690-8I/2020
-----------------------	--------------

Detalles del certificado OHSAS 18001:2007

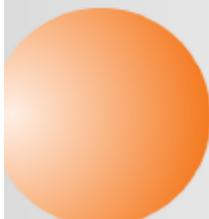
Emisión inicial por otra Entidad	06/06/2014
Emisión inicial por IVAC	20/11/2020
Expiración último ciclo	03/09/2021

Firmado digitalmente por
22684774N MIGUEL ANGEL
VILA (R: B97596746)
Ubicación: Paterna
(IVAC-INSTITUTO DE
CERTIFICACIÓN, S.L.)
Fecha: 2021-07-23 12:23:54



El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual.

Cualquier aclaración sobre este documento y su validez se puede solicitar a IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. (<http://www.ivac.es>), Parc Científic de la Universitat de València, Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino, nº 9 - 46100 Paterna (Valencia) (ivac@ivac.es)



Anexo IV – Certificado de garantía de energía generada por fuentes renovables



DATOS DE LA REDENCIÓN DE CUPS

Año de garantías: 2020

CUPS / NIF Consumidor: ES0021000011763589BY

Nº Registro	CUPS / NIF Consumidor	Redimidas (MWh)	Tipo Energía	Tipo Tecnología	Nº Registro Origen	Código Instalación	Titular de la Instalación/Comercializadora
2021RT019058	ES0021000011763589BY	53	Renovables	HIDRÁULICA	2020RT196813	7070523000100070 80	R2001 - ENDESA ENERGIA, S.A.
2021RT023402	ES0021000011763589BY	2	Renovables	EÓLICA	2021RT013519	ES0031000000406 008TR1F002	R2001 - ENDESA ENERGIA, S.A.

Anexo V - Legislación aplicable en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbares, para los trabajadores.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción.
- Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto.



Anexo VI - Certificado de Prevención de la Casos de Acoso Sexual, Acoso por Razón de Sexo y acoso Moral en el trabajo



C E R T I F I C A D O

EMPRESA COMPROMETIDA FRENTE AL ACOSO LABORAL

La empresa **SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA (SERCOMOSA)**

en su compromiso de erradicar cualquier posible situación de Acoso laboral, tiene suscrito con Cualtis SLU un acuerdo para dotarse de procedimientos específicos para la prevención de los casos de ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO MORAL EN EL TRABAJO y dar cauce a las quejas y reclamaciones que puedan darse, así como, establecer las medidas preventivas pertinentes para su eliminación.

Nº DE CERTIFICADO: 2020/457

FECHA DE EMISIÓN: 03/02/2020

FECHA DE CADUCIDAD: 03/02/2021

EL DIRECTOR DE CUALTIS

Eusebio Gómez Fernández
DIRECTOR GENERAL

• Registrado en el Departamento de Administración de CUALTIS •



Anexo VII – Código Ético (Versión resumen)



CODIGO ÉTICO

El **Código Ético** tiene como objetivo establecer los valores que deben guiar el comportamiento de SERCOMOSA así como consolidar una conducta empresarial aceptada y respetada.

El Código es de aplicación para todos los administradores, directivos y empleados (en adelante "las personas") de SERCOMOSA.

La empresa impulsa la adopción de principios semejantes entre sus proveedores, contratistas, colaboradores y socios.

SERCOMOSA aplica el principio de debido control para promover el cumplimiento y prevenir, detectar y erradicar conductas irregulares. Para ello se crea la figura del Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento, el órgano unipersonal encargado de fomentar el cumplimiento del código y el modelo de ética y de gestionar el Canal de Denuncias.

Todas las consultas y denuncias que se realicen al Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento se tratan de forma totalmente confidencial y no se admitirá ningún tipo de represalia contra el denunciante.

SERCOMOSA espera de sus profesionales un elevado nivel de compromiso en el cumplimiento del Código Ético.

17 PAUTAS BÁSICAS DE ACTUACIONES:

- 1.- Cumple con las leyes y muestra un comportamiento ético.
- 2.- Ten siempre los derechos humanos como base de todas tus actuaciones
- 3.- Mantén un espíritu de colaboración con el resto de personas de la empresa para conseguir objetivos
- 4.- Respeta a todas las personas que te rodean, en SERCOMOSA no se permiten manifestaciones de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo. Las personas de SERCOMOSA deben tratarse con respeto, propiciando un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.
- 5.- Trata a todo el mundo por igual, sin excepciones. Las personas de SERCOMOSA no toleran prácticas discriminatorias en el ámbito profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión opinión pública, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad.
- 6.- Fija la calidad y la excelencia como objetivos en el trato con el cliente.
- 7.- Actúa con imparcialidad y objetividad frente a terceros. Los profesionales de SERCOMOSA que participen en procesos de selección de contratistas, proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad, coste e integridad, evitando la colisión de sus intereses personales con los de la



empresa y cumpliendo los procedimientos, los deberes mínimos de diligencia debida y los procesos impuestos.

8.- Trabaja seguro respetando las normas y cuidado de tu salud. Todas las personas de SERCOMOSA deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, así como velar por la seguridad propia, de otros empleados, de clientes, proveedores, colaboradores y, en general, de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

9.- Haz un uso responsable, apropiado y contando con las autorizaciones pertinentes de los activos de la empresa, debiendo protegerlos y preservarlos de cualquier uso inadecuado del que pudieran derivarse perjuicios para los intereses de la empresa.

10.- Evita tomar decisiones que entren en conflicto con los intereses del grupo.

11.- Negocia de manera legal e íntegra, evitando cualquier forma de corrupción y cumpliendo con la normativa antisoborno y anticorrupción aplicable.

12.- Realiza un tratamiento veraz, completo y confidencial de la información, debiendo guardar la más estricta confidencialidad sobre la información reservada a la que accedan como consecuencia del desempeño de su actividad profesional.

13.- Preserva la imagen y reputación de la empresa en todas sus actividades.

14.- Respeta los procedimientos de control interno.

15.- Las personas de SERCOMOSA deben esforzarse en minimizar el impacto ambiental derivado de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición. Asimismo, deberán contribuir a la consecución de los objetivos ambientales de la empresa.

CONSIDERACIONES DE AMBITO GENERAL

Ámbito de aplicación.

El **Código Ético** es de aplicación para todas las personas de SERCOMOSA. La empresa impulsa la adopción de principios semejantes en las empresas en las que participa, aún sin tener el control, y entre sus proveedores, contratistas, colaboradores y socios.

Modelo de ética y cumplimiento.

SERCOMOSA aplica el principio de debido control para promover el cumplimiento de las normas y para prevenir, detectar y erradicar conductas irregulares. El Consejo de Administración es responsable de asegurar el clima ético de la organización, y orientar y supervisar el modelo de ética y cumplimiento de las políticas, procesos y controles que lo soportan y actualizar sus contenidos con la frecuencia necesaria.



Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento

El Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento es el órgano encargado de fomentar la difusión, el conocimiento y cumplimiento del Código Ético y, en general, del modelo de ética y cumplimiento entre las personas de SERCOMOSA y sus terceros, así como gestionar el Canal de Denuncias.

Comunicación de incumplimientos.

SERCOMOSA ha establecido un Canal de Denuncias, a través del Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento, que permite comunicar conductas irregulares y consultar dudas relacionadas con la interpretación del Código Ético.

Realización de consultas.

Los empleados podrán recurrir a la figura de su superior jerárquico. La confidencialidad en el tratamiento de denuncias se garantizará en todo momento, y no se admitirá ningún tipo de represalia sobre aquellos empleados que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos.

Normas de aceptación y cumplimiento.

SERCOMOSA espera de sus profesionales un elevado nivel de compromiso en el cumplimiento del Código Ético. Los incumplimientos se analizarán de acuerdo a los procedimientos internos, convenios vigentes y normativa laboral.

PRINCIPIOS DE ETICA Y CUMPLIMIENTO

1.- Conocer y cumplir las normas.

Las personas de SERCOMOSA deben conocer y cumplir con el Código Ético, así como con las normas internas y externas que lo desarrollan.

2.- Colaborar en el cumplimiento.

Las personas de SERCOMOSA deben cumplir con los requerimientos en materia de ética que le sean solicitados, incluyendo las declaraciones de conformidad o la asistencia a cursos de formación.

3.- Preservar la trazabilidad de las decisiones.

Las personas de SERCOMOSA deben poder evidenciar razonablemente cuando les sea requerido que cumplen con las políticas, procesos y controles de la empresa.

Anexo VIII – Informe de Revisión Independiente