



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA



**ÍNDICE**

MARCO DE ESTE REPORTE .....	4
<b>SOBRE SERCOMOSA.....</b>	<b>6</b>
MODELO DE NEGOCIO.....	7
SERVICIOS URBANOS.....	8
NUESTROS SERVICIOS PRIVADOS A EMPRESAS Y PARTICULARES .....	10
CERTIFICACIONES .....	11
<b>GOBERNANZA .....</b>	<b>12</b>
POLÍTICAS Y COMPROMISOS .....	13
ORGANIZACIÓN .....	16
ESTRATEGIA .....	18
ENTORNO Y GESTIÓN DE RIESGOS .....	22
<b>MEDIOAMBIENTE .....</b>	<b>26</b>
CAMBIO CLIMÁTICO .....	27
EMISIONES.....	33
BIODIVERSIDAD.....	36
ECONOMÍA CIRCULAR.....	37
GESTIÓN AMBIENTAL.....	47
<b>PLANTILLA.....</b>	<b>50</b>
ENTORNO LABORAL ESTABLE.....	51
CONCILIACIÓN .....	52
EMPLEO.....	54
IGUALDAD DE GÉNERO .....	56
BRECHA SALARIAL .....	61
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN .....	63
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	64
FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.....	66



DIÁLOGO SOCIAL.....	70
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES .....	72
<b>GOBERNANZA ÉTICA .....</b>	<b>87</b>
ÉTICA EMPRESARIAL .....	88
DERECHOS HUMANOS .....	89
ANTICORRUPCIÓN .....	91
<b>CON LA SOCIEDAD DEL MUNICIPIO .....</b>	<b>93</b>
PARTICIPACIÓN ACTIVA CON EL MUNICIPIO .....	94
DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO .....	100
SALUD DEL CIUDADANO.....	105
PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS EUROPEOS.....	107
PATROCINIOS .....	108
COLABORACIONES .....	112
ALIANZAS.....	116
<b>PROVEEDORES .....</b>	<b>120</b>
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES .....	121
<b>INFORMACIÓN FISCAL .....</b>	<b>126</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>128</b>

## MARCO DE ESTE REPORTE

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) forma parte del Informe de Gestión del ejercicio 2023 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 2022, que recopila todos los avances acometidos en materia económica, social y medioambiental.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF aplica a Sercomosa en su tercer año de reporting, y facilita la información sobre cuestiones relevantes para Sercomosa en la ejecución de sus actividades relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las cuestiones ambientales, sociales y las relativas al personal. El Índice de contenidos de la Ley 11/2018 está recogido en los anexos del presente informe.

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 los anexos del presente informe. No hay novedades en los estándares GRI a aplicar a la actividad de Sercomosa. Indicar que, durante 2023, se ha reportado el primer Informe de Progreso del Pacto Mundial con los datos correspondientes al periodo 2022.

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 2023 y deben de ser leídos junto con las Cuentas Anuales consolidadas 2023, que han sido objeto de auditoría externa. 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 BS Audit. Como resultado del proceso de verificación, la presente Memoria contiene un Informe de Verificación Independiente que se puede consultar.

A destacar que no hay cambios significativos relativos a fusiones, adquisiciones, naturaleza del negocio o métodos de medición.

El período de información de este EINF es de enero a diciembre de 2023, coincidiendo con el año fiscal de la empresa. Nuestro ciclo de presentación de memorias de sostenibilidad es anual, por lo que nuestra última memoria fue en el año 2022. Para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria, pueden dirigirse a Sercomosa, Telf.: +34 968389418, [contacta@sercomosa.es](mailto:contacta@sercomosa.es). Nuestra sede se encuentra en C/ Sol, Parcelas 4 y 5, Polígono Industrial La Estrella, C.P. 30500, Molina de Segura, Murcia, España.

Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa [www.sercomosa.es](http://www.sercomosa.es)



## SOBRE SERCOMOSA

## MODELO DE NEGOCIO

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 48,604% por Acciona Agua Servicios, en la cual se pone en valor el modelo de gestión público-privado, siendo un referente en nuestra Región de Murcia.

Ofrecemos la práctica totalidad de los servicios públicos del municipio de Molina de Segura, cuarto municipio en relevancia de la Región de Murcia, con 76.074 habitantes y una extensión de 169 km<sup>2</sup>. El Ayuntamiento de Molina de Segura es el principal cliente de Sercomosa, siendo toda la ciudadanía del municipio y su tejido empresarial quién recibe los servicios municipales ofrecidos.

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 a 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.



## SERVICIOS URBANOS



### **Abastecimiento y Distribución de Agua de Consumo**

El abastecimiento en Baja que 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).



### **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.



### **Ecoparque**

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



### **Limpieza Viaria**

Limpieza 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.

**Recogida de perros**

Recogida de perros y mantenimiento del Centro Zoon sanitario 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.



## NUESTROS SERVICIOS PRIVADOS A EMPRESAS Y PARTICULARES

### FACILITY SERVICES

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

- Limpieza de edificios y locales: Oficinas, fábricas, comunidades, cristaleras, parking, naves industriales, etc.
- Limpieza de exteriores: Patios, recintos, viales, etc.
- Recogida de residuos: Contenedores y autocompactadores.
- Jardinería: Ejecución de zonas verdes, mantenimiento y riego, tratamientos, podas, instalación de parques infantiles, etc.
- Alumbrado exterior: Realización y mantenimiento de instalaciones.
- Vaciado de fosas sépticas: Transporte a gestión final de 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.

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.

## 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, 14001:2015 y 45.001:2018.

<b>CERTIFICACIONES</b>	<b>INICIO</b>
<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 2023 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 los anexos se pueden consultar nuestras certificaciones en sistemas de gestión.



 GOBERNANZA

## POLÍTICAS Y COMPROMISOS

### 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.

## LIBRO DE POLÍTICAS

Nuestro Libro de Políticas refleja los compromisos y los principios de actuación aplicables a toda la organización en materia económica, social, ambiental y de buen gobierno. Incluye:

- Estatuto de la función de cumplimiento de Sercomosa.
- Política de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- Política de patrocinios y donaciones.
- Política de prevención del fraude y registros financieros.
- Política anticorrupción.
- Política del canal de denuncias.
- Política de compliance penal.

Se pueden consultar en nuestra página web:

<https://www.sercomosa.es/libro-de-politicas>

## COMPROMISOS MEDIOAMBIENTALES

- 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.

## COMPROMISOS 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.



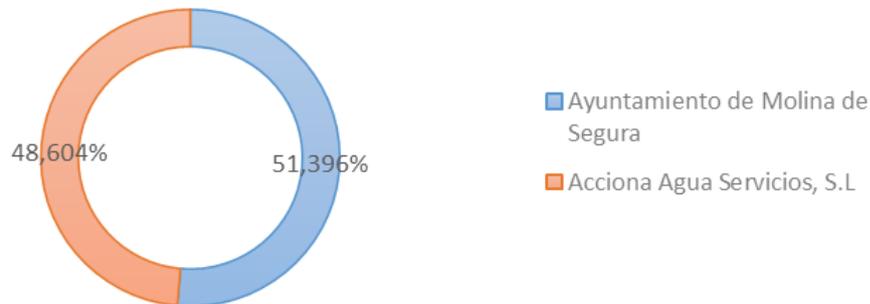
- Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo con los principios establecidos en esta política.
- Desarrollar las actividades estableciendo como valor fundamental la seguridad y salud de las personas: plantilla, 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.

## COMPROMISOS ÉTICOS Y DE 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.

## ORGANIZACIÓN

### 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, RRHH y la responsable de Contratación 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 8 hombres y 1 mujer.
- 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

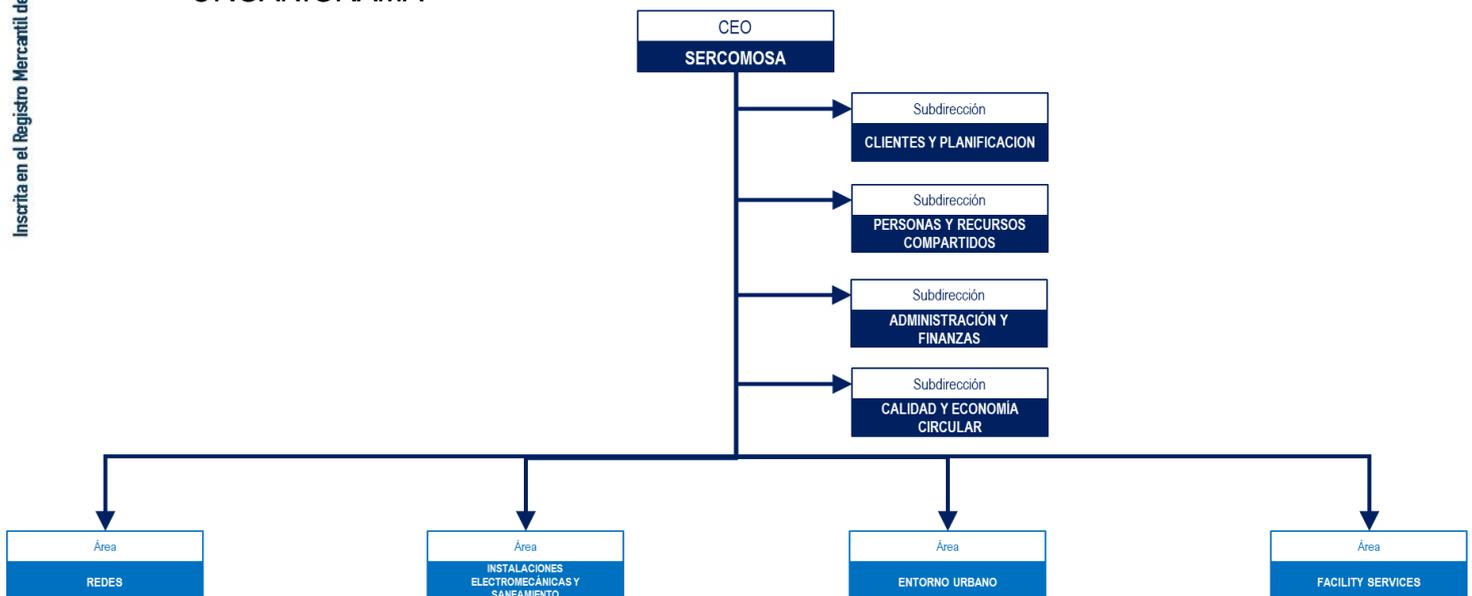
El Consejo de Administración formula las cuentas anuales del ejercicio, que son auditadas por expertos independientes.

## COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



PRESIDENTE	D. José Ángel Alfonso Hernández, Alcalde del Ayto de Molina de Segura
SECRETARIO NO CONSEJERO	D. Joaquín García Alonso, Ayto de Molina de Segura
ASISTENTES NO CONSEJEROS	Interventor – D. Juan Fco. Sánchez Martínez, Ayto de Molina de Segura
	Director Gerente – D. Pedro Manuel García Martínez, Sercomosa
VOCALES	D. Francisco Hernández Gómez, Ayto de Molina de Segura
	D. Pedro Antonio Almela Albaladejo, Ayto de Molina de Segura
	D. Rafael Mondejar Bernal, Ayto de Molina de Segura
	D. Antonio Sáez Fernández, Ayto de Molina de Segura
	Dña. Silvia Garcés Martínez, Acciona
	D. Alejandro Font Cañas, Acciona
	D. José Luis Lacal del Val, Acciona
	D. Arturo Albaladejo Ruiz, Acciona

## ORGANIGRAMA

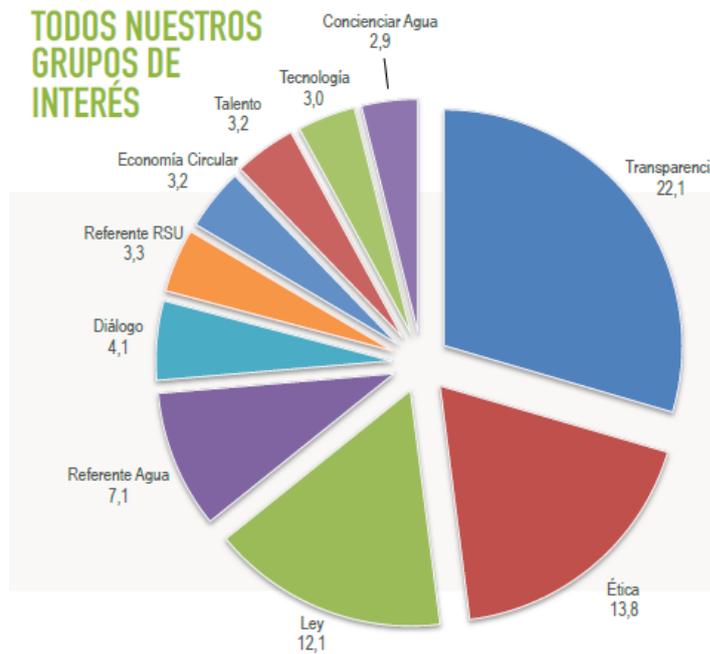


## ESTRATEGIA

### ¿QUÉ QUIEREN DE SERCOMOSA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS?

El último estudio de materialidad realizado dio como resultado los requerimientos que nuestros distintos grupos de interés demandan sobre la actividad de Sercomosa. La metodología para realizar el Estudio de Materialidad se puede consultar en los anexos del presente reporte.

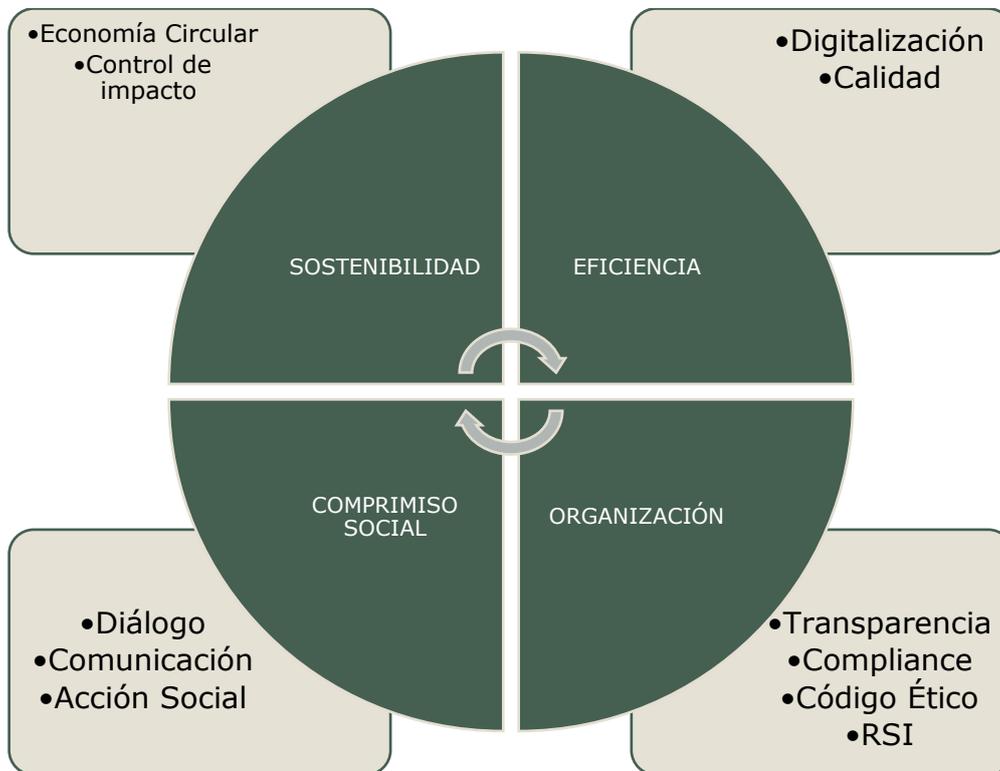
Casi la mitad de la importancia (48%) del general de Grupos de Interés, si se consideran en su conjunto, se otorga a la transparencia de la gestión, a la ética y la integridad y al cumplimiento de la ley.



### LÍNEAS ESTRATÉGICAS RSC

El último estudio de materialidad realizado puso en escena la relevancia que tres asuntos principales tienen para todos nuestros grupos de interés, los cuales han sido objeto de las principales líneas de actuación de Sercomosa en los últimos años. Son los siguientes:

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



Además de estos tres asuntos principales, existen otros que también fueron 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.



A raíz de los resultados del Estudio de Materialidad, se establecieron nuestras líneas de actuación estratégica en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y se reflejaron en los siguientes Proyectos RSC:

#### 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

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.

Los 17 Objetivos se tienen en cuenta en todas nuestras decisiones empresariales, no obstante, dada la diversidad de los ámbitos que abarcan los ODS, en Sercomosa nos concentramos en aquellos en los que nuestra actividad puede influir más. Son los siguientes:



## ENTORNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

### RIESGOS GLOBALES

El Informe de Riesgos Globales ([\*The Global Risks Report\*](#)) emitido anualmente por el World Economic Forum, analiza los principales riesgos a nivel internacional y los clasifica en función del nivel de impacto y su grado de incertidumbre. En el informe 2024 se han realizado previsiones a corto plazo (2 años) y a medio plazo (10 años).

Los riesgos que el informe recoge para los próximos 2 años, ordenados por orden de prioridad, son:

1. Información falsa e información para crear confusión.
2. Eventos climáticos extremos.
3. Polarización social.
4. Inseguridad cibernética.
5. Conflicto armado interestatal.
6. Falta de oportunidades económicas.
7. Inflación.
8. Migración involuntaria.
9. Caída económica.
10. Contaminación.



Los riesgos que el informe recoge para los próximos 10 años, ordenados por orden de prioridad, son:

1. Eventos climáticos extremos.
2. Cambio crítico en los sistemas terrestres.
3. Pérdida de biodiversidad y colapso de los ecosistemas.
4. Escasez de recursos naturales.
5. Información falsa e información para crear confusión.
6. Resultados adversos de las tecnologías de Inteligencia Artificial.
7. Migración involuntaria.
8. Inseguridad cibernética.
9. Polarización social.
10. Contaminación.

Global Risks Report 2024

## Top 10 risks



"Please estimate the likely impact (severity) of the following risks over a 2-year and 10-year period."

### 2 years



### 10 years



Risk categories | Economic | Environmental | Geopolitical | Societal | Technological

Source: World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2023-2024.

Las conclusiones más relevantes a las que llega el Informe de Riesgos Globales 2024, son:

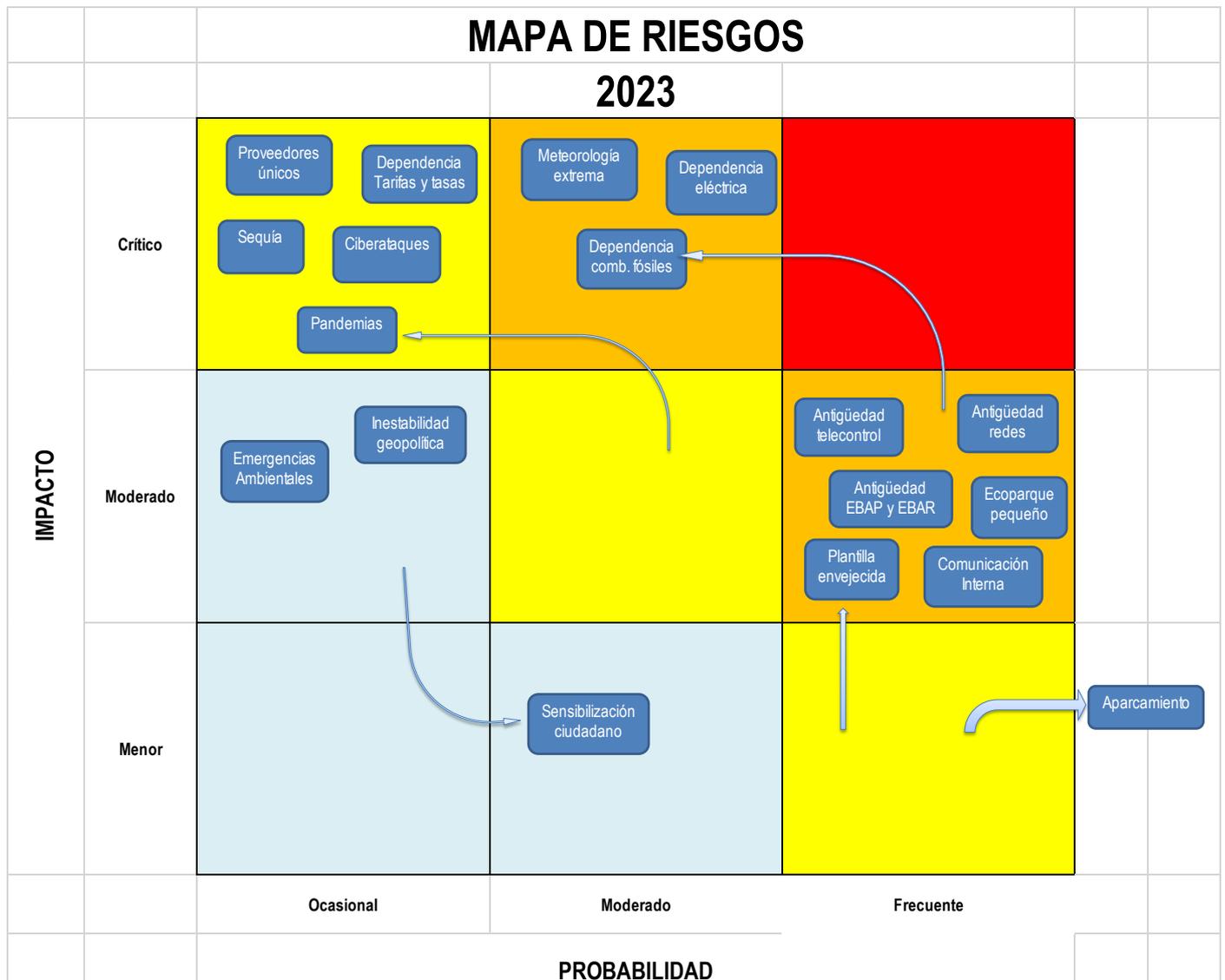
- La información errónea y la desinformación son los mayores riesgos a corto plazo.
- Dos tercios de los expertos mundiales prevén que en la próxima década se configurará un orden multipolar o fragmentado.
- El informe advierte de que la cooperación en cuestiones globales urgentes podría ser escasa, lo que requeriría nuevos enfoques y soluciones.
- La falta de oportunidades económicas ocupa el sexto lugar de la lista para los próximos dos años.

- El 30 % de los expertos mundiales considera que, en los próximos dos años, la probabilidad de que se produzcan catástrofes globales será mayor, y cerca de dos tercios esperan que esto ocurra en los próximos diez años.
- Las preocupaciones por una crisis persistente del coste de la vida y los riesgos interrelacionados de la información errónea y la desinformación motivadas por la Inteligencia Artificial, así como la polarización social, encabezaron las perspectivas de riesgos para 2024.
- Los próximos años estarán marcados por la persistente incertidumbre económica y las crecientes brechas económicas y tecnológicas. “La falta de oportunidades económicas ocupa el sexto lugar de la lista para los próximos dos años. A más largo plazo, podrían surgir barreras relativas a la movilidad económica que dejarían fuera de las oportunidades económicas a extensos segmentos de la población”.
- Por otro lado, los riesgos ambientales siguen dominando el panorama de los riesgos en todos los marcos temporales. En concreto, dos tercios de los expertos mundiales temen que se produzcan fenómenos meteorológicos extremos en 2024. “Los fenómenos meteorológicos extremos, el cambio drástico de los sistemas terrestres, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas, la escasez de recursos naturales y la contaminación representan cinco de los diez riesgos más graves para la próxima década”.

## 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. La metodología la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades puede consultarse en los anexos del presente reporte.

A continuación, se presenta mapa de riesgos correspondiente al periodo 2023.





## MEDIOAMBIENTE

## CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático representa uno de los desafíos más apremiantes y globales de nuestro tiempo, afectando a todos los rincones del planeta. Este fenómeno se manifiesta a través de alteraciones significativas en los patrones climáticos, como el aumento de las temperaturas promedio, eventos climáticos extremos y cambios en los niveles del mar. La Región de Murcia, como enclave mediterráneo, experimenta un aumento de las temperaturas, con olas de calor más frecuentes y prolongadas, afectando a la agricultura y la gestión del agua. La disminución de las precipitaciones y la intensificación de fenómenos climáticos extremos, como lluvias torrenciales, aumentan el riesgo de inundaciones.

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. Incluidas en sus líneas estratégicas de carácter medioambiental, Sercomosa 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.

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 de *Entorno y Gestión de Riesgos* 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.

Algunas de los estudios y análisis informados por la comunidad científica mundial en 2023 fueron:

A nivel global:

Según datos de los científicos de la **Organización Meteorológica Mundial (OMM)** el mundo tuvo durante los primeros días de julio la semana más calurosa registrada ahora. Las temperaturas globales de la superficie del mar alcanzaron niveles récord para la época del año tanto en mayo como en junio.

A nivel europeo:

Según el informe **Estado del Clima en Europa en 2022**, elaborado por el **Servicio de Cambio Climático de Copernicus de la Unión Europea** y la **Organización Meteorológica Mundial (OMM)**, Europa se está calentando el doble que la media mundial desde la década de los años 80 y, de empeorar los escenarios climáticos, el sur de Europa podría registrar algunos de los mayores aumentos porcentuales a nivel global de temperaturas extremas superiores a 40 grados centígrados (°C) y del número de días seguido sin precipitaciones.

Según el informe **New Energy Outlook: Europe**, publicado por la empresa de investigación **BloombergNEF (BNEF)**, la transición de Europa hacia una economía neta cero supondrá más de 32 billones de dólares de inversiones en energía y tecnologías conexas de aquí a 2050.

Como dato positivo, el **Centro de Investigación sobre Energía y Aire Limpio (CREA)**, un reconocido instituto de investigación finlandés que realiza informes periódicos sobre la situación de la contaminación atmosférica y energía, confirma que las emisiones de la Unión Europea alcanzan su nivel más bajo en 60 años y continúan en descenso. Un análisis del centro de investigación muestra que las emisiones en 2023 han caído un 8% con respecto al año anterior.

A nivel nacional:

Según información publicada por el **MITECO**, el año 2023 tuvo carácter extremadamente cálido, con una temperatura media sobre la España peninsular de 15,2 °C, valor que queda 1,3 °C por encima de la media (periodo de referencia 1991-2020). Fue el segundo año más cálido desde el comienzo de la serie en 1961, por detrás tan solo de 2022, que resultó 0,2 °C más cálido que 2023. El verano y el otoño fueron el tercer y segundo más cálido respectivamente desde el comienzo de la serie. En 2023 fueron frecuentes los episodios de altas temperaturas, observándose cuatro olas de calor en la península ibérica y Baleares y tres en Canarias.

Respecto a las precipitaciones, 2023 fue el sexto año más seco desde el comienzo de la serie. La primavera fue la segunda más seca desde el comienzo de la serie en 1961.

Como dato positivo, según los datos que recoge el informe ***Evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero en España 2005-2021***, elaborado por la consultora internacional de medio ambiente **Liken Carbon Hub**, España destaca como el país líder en absorciones de CO<sub>2</sub>, con más del doble de toneladas que países como Francia, Italia o Polonia.

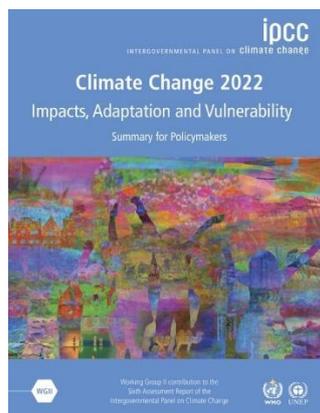
A nivel regional:

Según la **Agencia Estatal de Meteorología (Aemet)**, La Región de Murcia registró el mes de noviembre más cálido de los últimos 63 años y tuvo un carácter pluviométrico extremadamente seco, el más seco desde 1981.

A lo largo del año 2023, la **Consejería de Medio Ambiente de la Región de Murcia** activó la alerta roja en varias ocasiones ante un calor extremo. El Valor Límite Diario de PM10 (partículas tóxicas para la salud) se superó en varias ocasiones en distintas estaciones de medida de la **Red CARM**.

El Municipio de Molina de Segura volvió a presentar grandes inundaciones en varias ocasiones.

## INFORME DEL IPCC CAMBIO CLIMÁTICO 2022: IMPACTOS, ADAPTACIÓN Y VULNERABILIDAD



El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) es el órgano de las Naciones Unidas encargado de evaluar los conocimientos científicos relativos al cambio climático. En 2022 publicó el informe “Cambio Climático 2022: impactos, adaptación y

vulnerabilidad". Algunas de las conclusiones que se pueden obtener de este estudio son las siguientes:

Las emisiones de gases de efecto invernadero siguen aumentando y los planes actuales para abordar el cambio climático no son lo suficientemente ambiciosos para limitar el calentamiento a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales, un umbral que los científicos consideran necesario para evitar impactos aún más catastróficos.

Sólo 24 países en el mundo están reduciendo sus emisiones.

Costaría alrededor de 400 mil millones de dólares realizar los cambios en la agricultura, la silvicultura y otros usos de la tierra necesarios para limitar las emisiones. Eso parece mucho, pero es menos que los subsidios gubernamentales que estos sectores ya están recibiendo.

Estima que, sólo en la próxima década, el cambio climático llevará a entre 32 millones y 132 millones de personas más a la pobreza extrema. El calentamiento global pondrá en peligro la seguridad alimentaria, y también aumentará la incidencia de la mortalidad relacionada con el calor, las enfermedades cardíacas y los problemas de salud mental.

Cada décima de grado de calentamiento adicional aumentará las amenazas para las personas, las especies y los ecosistemas. Incluso limitar el calentamiento global a 1.5°C, un objetivo global en el Acuerdo Climático de París, no es un escenario seguro para todos.

Los esfuerzos en la actualidad siguen siendo en gran medida incrementales, reactivos y de pequeña escala, y la mayoría se enfoca sólo en los impactos actuales o los riesgos a corto plazo.

## 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.



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.

## IMPACTO EN EL MEDIO

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.

### **Impacto positivo**

Los principales impactos positivos que nuestra actividad genera son:

- Ahorro de pérdidas de agua de consumo durante su distribución en red.
- 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**

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

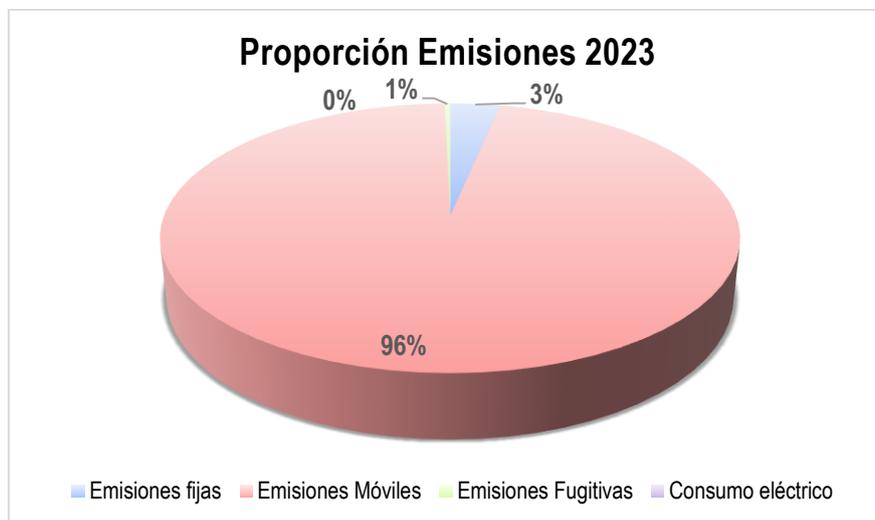
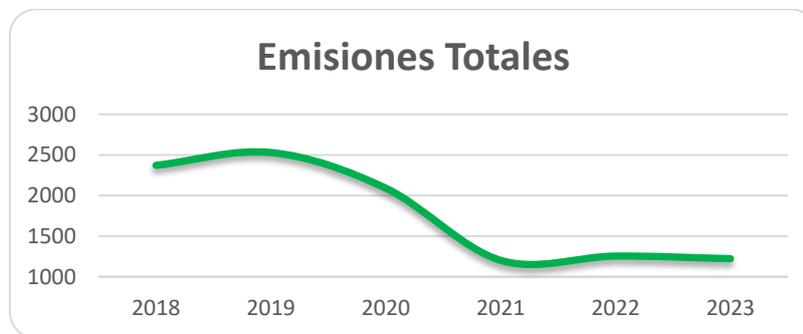
- Consumo de energía de las instalaciones de aguas de consumo y residuales.
- Contaminación atmosférica provocada por nuestra flota de vehículos.
- Generación de ruidos.
- Consumo de productos químicos y materias primas.
- Generación de residuos de nuestras distintas actividades.

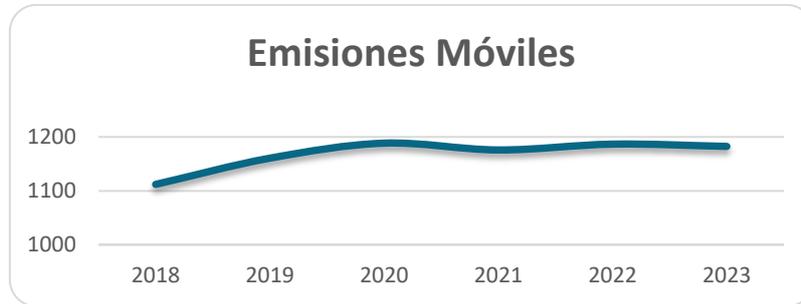
## EMISIONES

### HUELLA DE CARBONO

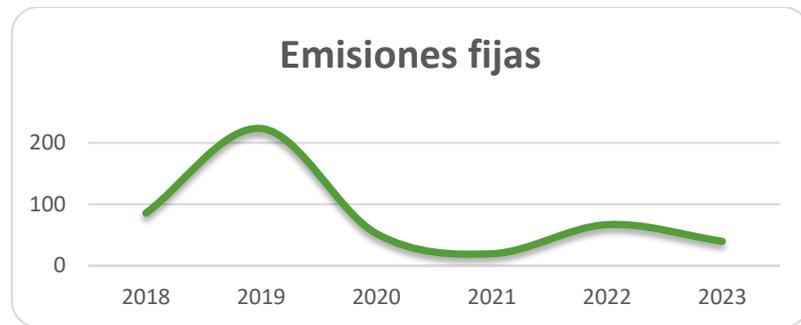
Las emisiones GEI de 2023 han disminuido un 2% respecto al periodo anterior, debido principalmente a la eliminación de una caldera de consumo de gasóleo C en nuestras oficinas centrales, lo que redujo las emisiones directas fijas.

En el análisis de emisiones respecto a años anteriores se observa una considerable reducción al haber contratado el 100% del consumo eléctrico todas nuestras actividades de origen renovable.

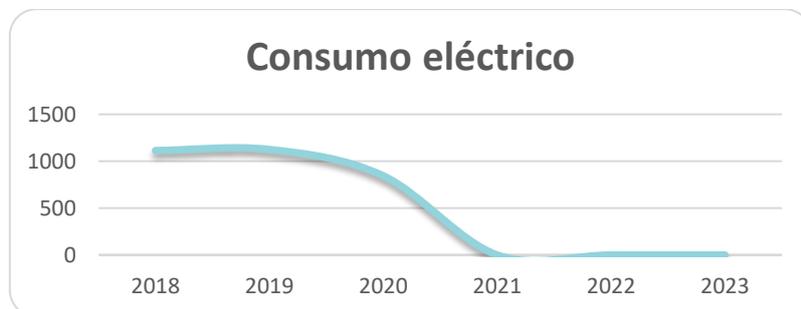


**Alcance I**

Las emisiones móviles de la flota de vehículos se han mantenido a ritmo constante, presentando una disminución de 0,4%.



Las emisiones fijas son las producidas principalmente por las calderas de nuestras instalaciones. Durante 2023 se eliminó una caldera de gasóleo C, lo que supuso una importante disminución de las emisiones directas producidas. También un factor importante es que 2023 fue un año especialmente cálido y el uso de las calderas se redujo.

**Alcance II**

A finales de 2020 se contrató el 100% de la energía eléctrica consumida por Sercomosa de origen renovable y, por tanto, las emisiones del alcance II se eliminaron.

## MEDIDAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES

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

- Eliminación de la caldera de gasóleo C de las oficinas centrales, sustituida por sistemas eléctricos de energía 100% de origen renovable.
- 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.
- Incorporación de dos nuevos camiones recolectores de RSU de carga lateral propulsados a Gas Natural Comprimido.

## 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.

## BIODIVERSIDAD

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.

La Estrategia de la UE sobre la biodiversidad es un elemento clave del Pacto Verde Europeo. Entre las principales actuaciones a acometer de aquí a 2030 se encuentran las siguientes:

- la creación de espacios protegidos que abarquen como mínimo el 30 % de la superficie terrestre y marina de la UE, ampliando la cobertura de los espacios de Natura 2000 existentes;
- la recuperación de los ecosistemas degradados en toda la UE a más tardar en 2030 mediante una serie de compromisos y medidas específicos, en particular la reducción del uso y el riesgo de los plaguicidas en un 50 % de aquí a 2030, y la plantación de 3 000 millones de árboles en toda la UE;
- la asignación de 20 000 millones de euros al año destinados a la protección y el fomento de la biodiversidad a través de fondos de la UE y financiación nacional y privada;
- la creación de un ambicioso marco mundial en materia de biodiversidad.

Los servicios públicos que ofrece Sercomosa son eminentemente realizados en zona urbana, por lo que tienen menor impacto en la biosfera. No obstante, El cambio climático sigue siendo la gran amenaza de la biodiversidad, por lo que Sercomosa colabora reduciendo el impacto provocado

en el medio y es consciente de la importancia de la preservación de la biodiversidad a nivel global, tal y como se explica en los distintos apartados del presente informe.

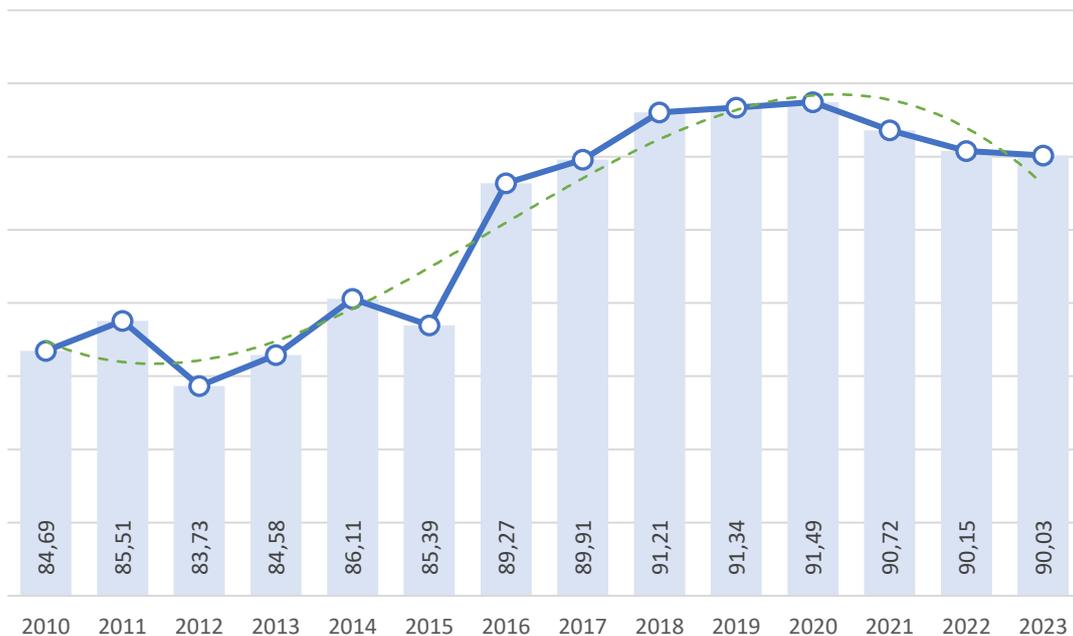
## ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular se presenta como una estrategia fundamental para optimizar los recursos y minimizar el impacto ambiental en el sector de servicios urbanos. Sercomosa está comprometida con la adopción de prácticas sostenibles que fomenten la reutilización, reciclaje y reducción de residuos en todas las operaciones. Implantamos procesos innovadores para maximizar la eficiencia en la gestión de recursos, promoviendo así un ciclo continuo de utilización responsable de materiales y energía. A través de esta perspectiva circular aspiramos a, no solo mejorar la calidad de nuestros servicios, sino también a contribuir activamente a la construcción de una comunidad urbana más sostenible y resistente en Molina de Segura.

### AGUA

#### CONSUMO AGUA MUNICIPAL

**Rendimiento de la red de agua de consumo de Molina de Segura**

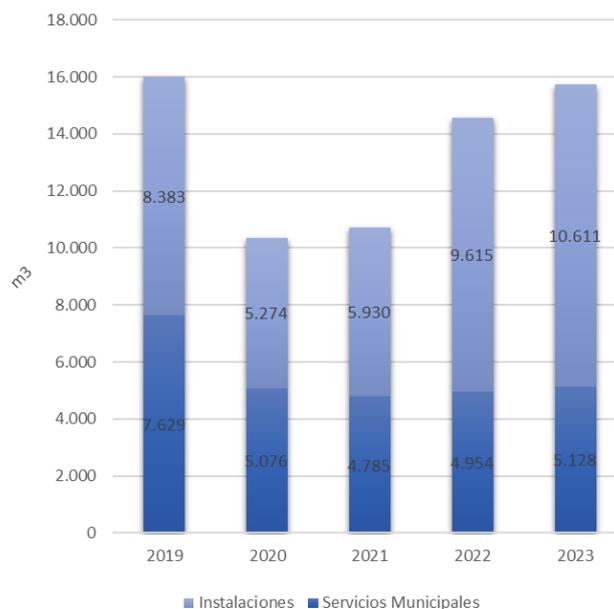


El rendimiento puede mantenerse en ratios excelentes debido a la aplicación de una adecuada política y toma de decisiones en la gestión de la información de los caudales y presiones obtenidos a través de las diferentes plataformas digitales, que permita la rápida localización y reparación de las fugas en las redes y acometidas. Algunas de las tareas más destacables son:

- Control y gestión de presiones en la red.
- Inversión continua y sostenible en tecnología.
- Inversión en renovación de redes e instalaciones (Obras de Canon).
- Inversión continua en renovación de contadores.
- Control y gestión del fraude.
- Control y gestión de las averías entre llave de paso y contador (ajenos a Sercomosa).
- Todo ello gracias a la disponibilidad de recursos humanos adecuados, suficientes, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

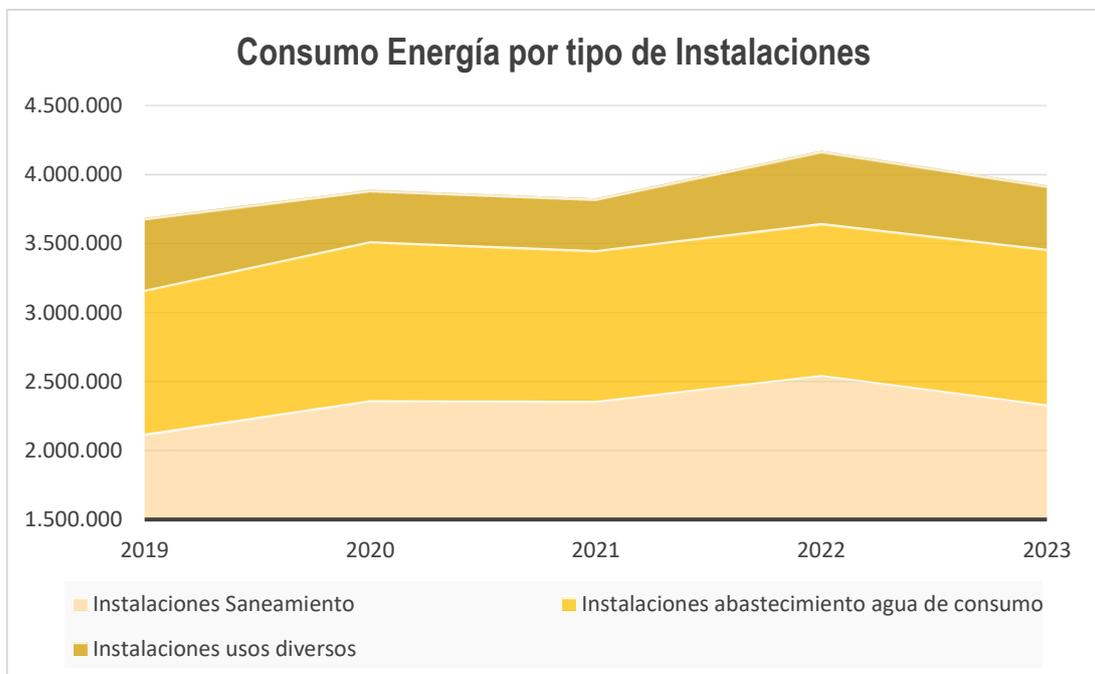
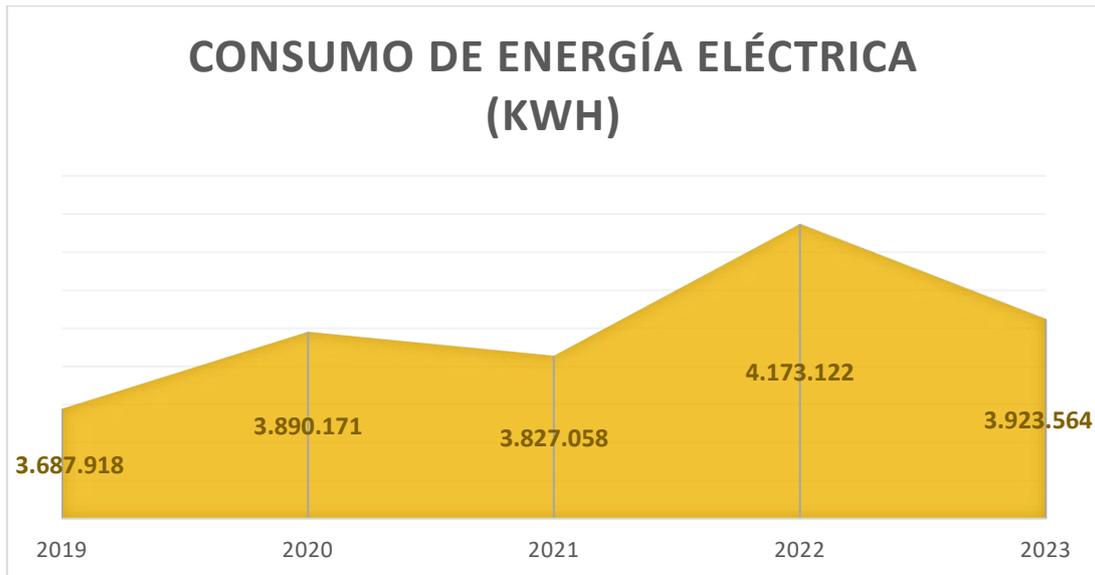
### **CONSUMO AGUA SERCOMOSA**

#### **El consumo de agua de la propia actividad de Sercomosa**



## ENERGÍA

En 2023 Sercomosa consumió **3.923.564 kWh** de energía, de los cuales el 100% ha sido obtenida de fuentes con garantías renovables (En los anexos se puede consultar el certificado de garantía).



### Contratación del 100% de energía eléctrica de origen renovable

A finales de 2020 se licitó 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.

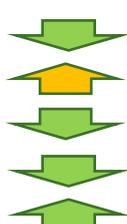
### Energía fotovoltaica autoproducida

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.

### 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 2023 se registraron los siguientes:

Consumo de combustibles	2023	% Variación
Gasóleo A (l)	307.537	-28,49%
Gasolina (l)	12.311	12,60%
Gasóleo C (l)	1.180	-73,14%
Gas Propano (kg)	9.663	-71,78%
GNC (kg)	138.934	54,59%

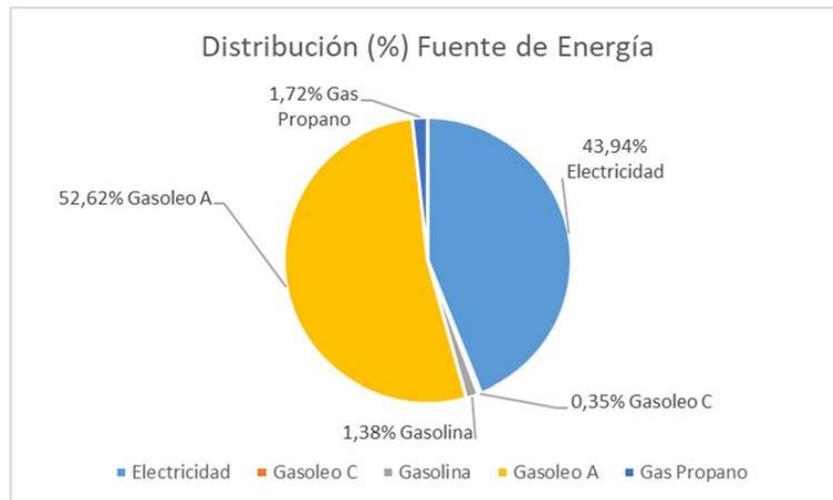


Progresivamente se está sustituyendo el consumo de vehículos propulsados con gasóleo A, el combustible más utilizado, por vehículos a gas natural comprimido (GNC), cuyas emisiones a la atmósfera producen un impacto mucho considerablemente menor. También se ha eliminado el consumo de gasóleo C por la clausura de una caldera en nuestros servicios centrales.

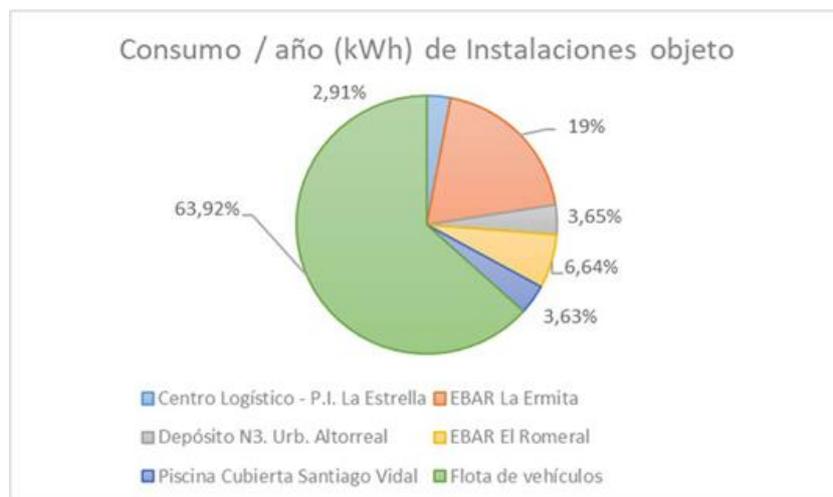
### Auditoría Energética

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



Consumo energético de las instalaciones auditadas:



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 períodos 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 períodos tarifarios de menor coste.

## RESIDUOS

### RESIDUOS PRODUCIDOS POR EL MUNICIPIO

#### 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.

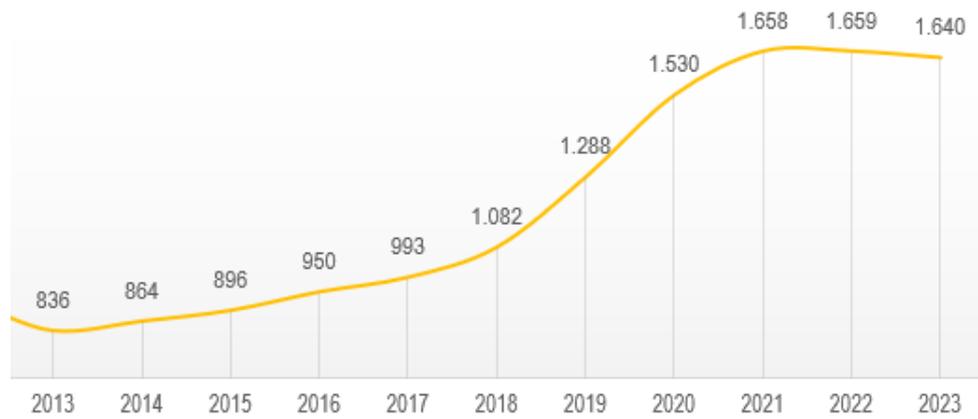
Toda la ciudad está contenerizada según las necesidades de cada calle, zona o sector. Entre todos los contenedores destacan los nuevos contenedores de la recogida tanto lateral como bilateral con nueva estética, más confortables para el ciudadano y con mayor capacidad.

<b>RECOGIDA SELECTIVA MOLINA DE SEGURA</b>	<b>Tn/año</b>	<b>Kg/hab/año</b>	<b>Evolución respecto año anterior</b>
Resto	25.317	333	-4,85%
Envases Ligeros	1.640	22	-1,16%
Industriales	2.204	-	-7,78%

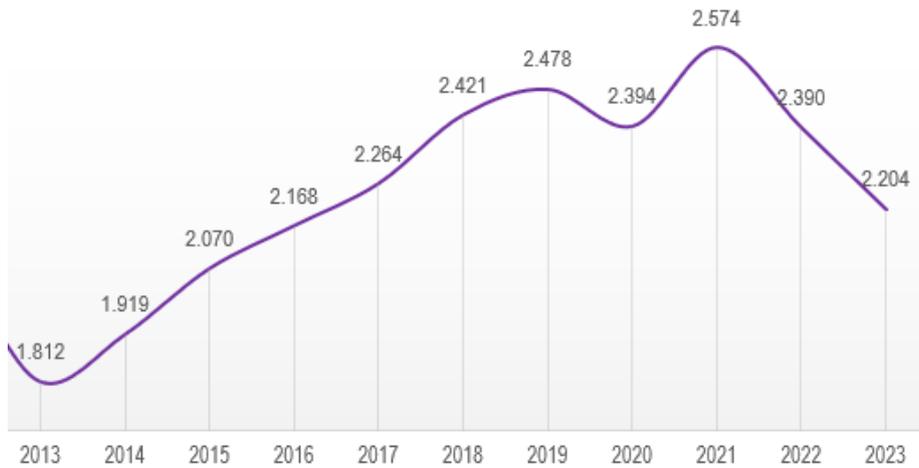
**FRACCIÓN RESTO (Tn/Año)**



**ENVASES LIGEROS (Tn/Año)**



**RESIDUOS INDUSTRIALES POLÍGONOS (Tn/Año)**



### 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 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.

En 2023 el Ecoparque municipal ha recibido **más de 14.000 entradas de ciudadanos**, lo que supone un claro indicador del continuo aumento de la colaboración ciudadana con la economía circular y el medioambiente.

En los últimos 10 años la participación ciudadana con el Ecoparque ha aumentado un 345%.



### **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.

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.

En los anexos del presente reporte se puede consultar la cantidad de residuos producidos y gestionados en el periodo y su evolución a lo largo de los últimos años.

### **MATERIAS PRIMAS**

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, bien se consumen en grandes cantidades, bien pueden tener mayor impacto en el medio o bien dependen de las buenas prácticas ambientales de trabajadores de Sercomosa y/o proveedores. La flota de vehículos de Sercomosa consume combustible, un recurso muy importante de cara al consumo de materias

primas y de emisiones atmosféricas. Los materiales inertes para la construcción (áridos, cemento...) se consumen 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 complejos que 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.

Los principales recursos que Sercomosa ha consume para realizar los servicios urbanos del municipio se pueden consultar en los anexos del presente reporte.

### PROYECTO OFICINA VERDE

Durante 2023 se puso en marcha la transformación de las oficinas de Sercomosa hacia la máxima eficiencia ambiental y el compañerismo más comprometido con la economía circular. Para ello se creó un equipo de trabajo colaborativo (Sercogreen), se analizó la situación de partida, se impartió formación a todo el personal de oficina y se pusieron en marcha multitud de medidas para el ahorro de papel, ahorro energético, la correcta separación de residuos, el compostaje, disminución de consumo de objetos de un solo uso, movilidad... Multitud de pequeñas medidas que los compañeros adoptan y con las cuales se estén consiguiendo notables ratios positivos para el medioambiente gracias a la colaboración de todos.



## GESTIÓN AMBIENTAL

### CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

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 los Anexos se puede consultar los certificados de nuestro sistema de gestión integrado.



En Sercomosa aplicamos la cultura 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.

### 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. Todas las actividades en materia medioambiental son coordinadas, y

todos los servicios y personal de Sercomosa contribuyen en sus actividades 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.

Disponemos de un seguro de responsabilidad civil para todas nuestras actividades e instalaciones, que cubre los posibles daños provocados por contaminación accidental medioambiental. No se reflejan provisiones ambientales en las cuentas anuales de Sercomosa y no se han recibido sanciones por motivos ambientales.

## PLAN DE EMERGENCIAS AMBIENTALES

Para cada uno de nuestros servicios se evalúan las posibles situaciones de emergencia ambiental que podrían suceder. Este proceso está alineado con el análisis de riesgos ambientales con el fin de establecer las acciones a realizar y definir las responsabilidades ante una situación de emergencia ambiental, de forma que se reduzcan los posibles impactos tanto en el medio ambiente como en las personas e instalaciones que se encuentren bajo 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 Legionela 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 habituales como anormales, 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.

# PLANTILLA

## ENTORNO LABORAL ESTABLE

### ANÁLISIS CUANTITATIVO DATOS DE PLANTILLA EN 2023

El ejercicio 2023 ha finalizado con un número de 320 personas en plantilla, lo que supone prácticamente el mantenimiento del empleo respecto al ejercicio anterior.

Seguimos manejando cifras que indican la apuesta por la estabilidad, como el incremento respecto al año anterior del porcentaje de personal indefinido (93,13 % respecto al 91,27% del ejercicio anterior).

El empleo indefinido femenino se ha incrementado respecto al ejercicio anterior de 89,43% a 94,07%, superando incluso la tasa de indefinidos del empleo masculino (92,57%), manteniendo políticas de apoyo hacia el colectivo de mujeres.

Cabe destacar como dato significativo el promedio de edad: 50,21 años, y el promedio de antigüedad: 15,38 años.

El promedio de horas de trabajo recogido en los contratos laborales a fecha de cierre se sitúa en las 36 horas y 45 minutos semanales.

En los anexos del presente reporte se pueden observar los datos referentes a la plantilla de

Sercomosa, la contratación, remuneraciones, desagregado por categoría, edad y sexo, así como su evolución en los últimos años.

**Distribución de la plantilla por edad**



## CONCILIACIÓN

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.

### 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. ej.: 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.
- 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).

### JORNADA LABORAL

Como criterio general se utiliza la jornada intensiva, modelo organizativo que permite adaptar mejor los requerimientos personales al trabajo.

## GESTIÓN DE MATERNIDAD, PATERNIDAD Y EXCEDENCIAS POR CUIDADO DE HIJO

Durante el 2023 se ha gestionado 6 licencias de paternidad y ninguna de maternidad, 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.

No ha habido ninguna solicitud de excedencia por cuidado de hijo.

## DESCONEXIÓN LABORAL

La Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, ha procedido a regular la desconexión laboral de los trabajadores en los términos recogidos en su artículo 18. Se mantiene abierto el diálogo 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 se tiene previsto incluir en el Plan de Formación actividades para el refuerzo de la sensibilización en materia de desconexión digital.

## 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 2023 se han producido demandas de modificación horaria por parte de las personas trabajadoras, con un total de 5 por motivos de conciliación (recogidas en este cuadro) y 1 por motivos de adecuación por necesidades formativas. Todas ellas se han aprobado.

FECHA	SERVICIO	MOTIVO	
2023-01-30	LIMPIEZA VIARIA	Conciliación familiar	Cambio de horario laboral para conciliar -hijo menor a cargo -
2023-06-14	Facility service	Conciliación familiar	Por conciliacion -de su hija menor de 12 años
2023-09-04	Facility service	Conciliación familiar	Por conciliacion cuidado familiar
2023-11-07	Facility service	Conciliación familiar	Solicita cambio de horario por motivos personales
2023-11-03	Medio Ambiente	Conciliación familiar	Solicita de forma provisional un ajuste de horario recuperable cuidado menores

## EMPLEO

La apuesta sigue siguiendo el empleo de calidad y estable. Para ello en 2023, tal como se ha reflejado, se ha conseguido un alto porcentaje de contratos indefinidos. Así mismo se han transformado 7 contratos temporales en indefinidos, de los cuales:

- En el caso de los hombres, se han transformado 4 contratos temporales en indefinidos, 3 a tiempo parcial y 1 a jornada completa.
- En caso de las mujeres, se han transformado 3 contratos temporales en indefinidos a tiempo parcial.

Dentro del apoyo a la mejora de las condiciones laborales de las personas empleadas, las necesidades de incrementos productivos de la empresa (necesidad de realizar más horas de trabajo), se ha realizado mediante el incremento de horas de contrato a las personas empleadas a tiempo parcial.

## JUBILACIONES ANTICIPADAS

Dentro del objetivo de contingentar la plantilla, así como la reorganización eficiente de la estructura recogida en el Plan estratégico 2020-2023, durante el 2023 se han realizado 1 jubilación anticipada bajo la modalidad de jubilaciones de relevo que ha permitido transformar a indefinido una persona empleada con contrato temporal.

## 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.

Concretamente este año, Sercomosa ha participado posibilitando las prácticas socio laborales a 29 personas estudiantes suscribiendo para ello el correspondiente contrato con 8 entidades

formativas, incluida el Centro de Formación de la Concejalía de Formación y Empleo del Excelentísimo Ayuntamiento de Molina de Segura.

El resumen de las mismas con los datos de las formaciones para las que se han habilitado las prácticas, las entidades con las que se ha suscrito y el número de alumnos se recoge en la siguiente tabla:

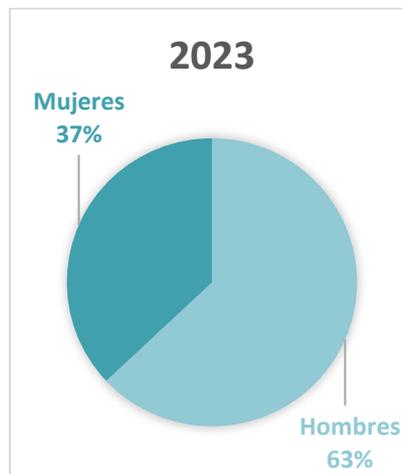
ACTIVIDAD DE PRÁCTICAS (2023)	ORGANIZACIÓN FORMATIVA	N.º ALUMNOS/AS
Actividades de gestión administrativa (80 h)	Ayto. Molina de Segura. Centro de Formación, Concejalía de Formación y Empleo	2
Actividades de jardines y centros de jardinería (80 h)	Ayto. Molina de Segura. Centro de Formación, Concejalía de Formación y Empleo	10
Operaciones de grabación de datos y documentos (80 h)	Ayto. Molina de Segura. Centro de Formación, Concejalía de Formación y Empleo	4
Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes (80 h)	Instituto de Formación Galileo, S.L.	2
Montaje y mantenimiento de Redes de agua (80 h)	ATU (Academia Técnica Universitaria)	4
Ciclo Formativo: Enseñanza y animación socio deportiva (400 h)	CPR INF-PRI-SEC PARRA	1
Ciclo Formativo: Administración y Finanzas (370 h)	Centro Educativo Fuenlabrada	1
Gestión Ambiental (80 h)	Soluciones Consultoras Formativas CCR SLU	5



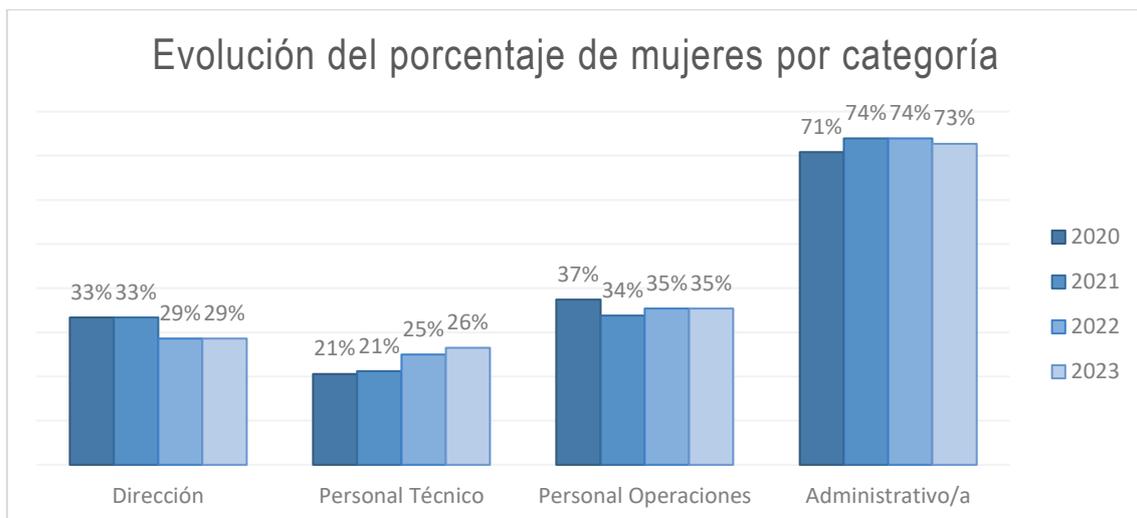
## IGUALDAD DE GÉNERO

Nuestra organización apuesta decididamente por la igualdad y demuestra un compromiso firme con la equidad y la justicia social. Este enfoque se traduce en la implementación de políticas inclusivas que promueven la igualdad de oportunidades y tratan de eliminar cualquier forma de discriminación dentro de la organización. Desde la equidad salarial hasta la diversidad en la toma de decisiones, Sercomosa se esfuerza por crear un entorno laboral donde todos los empleados, independientemente de su género, origen étnico o cualquier otra característica, puedan prosperar y contribuir al éxito colectivo.

**Distribución por sexo**



**Evolución del porcentaje de mujeres por categoría**



### III PLAN DE IGUALDAD

Durante 2023 ha finalizado el II Plan de Igualdad vigente hasta la fecha, y se ha iniciado y ultimado (incluido el registro en la Comunidad Autónoma) el III Plan de Igualdad adaptado a los nuevos requerimientos legales de RD 901/2020 y RD 902/2020, que aplica a la totalidad de la plantilla de Sercomosa.

Se inició la negociación con la realización de un diagnóstico inicial, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo y que ha sido validado por los miembros de la Comisión de Igualdad en la que están presentes los miembros de las personas representantes de los trabajadores (en adelante R.L.T.)

Con los datos obtenidos, incluido el registro retributivo de los dos ejercicios anteriores aprobados por la R.L.T., se realizó el III Plan de Igualdad.

### ANTECEDENTES DEL PLAN DE IGUALDAD

La gestión integral de recursos humanos en SERCOMOSA se sustenta en el compromiso de cumplimiento de la legalidad vigente, apostando por un diálogo continuo y proactivo con los representantes de los trabajadores y por la atención permanente a las personas que trabajan y colaboran con la entidad.

Tal y como se contempla en la memoria de sostenibilidad publicada por la Organización y demás canales de comunicación internos y externos, los empleados y empleadas constituyen el mayor activo de SERCOMOSA, promoviendo políticas orientadas a la igualdad de oportunidades y al fomento de la conciliación de la vida personal y laboral.

Los compromisos de la entidad en materia de igualdad se visibilizan, desde 2008, mediante declaración expresa de la Dirección, donde se reconoce a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos de la organización, garantizando el diseño y la adopción de medidas orientadas a este fin, de forma transversal en todas las áreas y departamentos.

Como consecuencia de lo anterior y en cumplimiento de lo dispuesto en el art 46.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad entre mujeres y hombres (LOIEMH), se inicia la negociación del III Plan de igualdad con la representación legal de los trabajadores en un marco de diálogo permanente y mejora continua.

Bajo esta premisa normativa, en su redacción vigente tras la aprobación del Real Decreto Ley 6/2019 de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y normativa de desarrollo (Real Decreto 901/2020 por el que se regulan los planes de igualdad y su registro), se establece para las empresas el deber de negociar Planes de igualdad con la representación de los trabajadores, tras la formalización previa del perceptivo Diagnóstico de Situación, en los términos contemplados en la normativa actual.

### OBJETIVOS GENERALES DEL III PLAN DE IGUALDAD

Los objetivos generales que determinan las medidas del Plan de Igualdad son los siguientes:

- Promover una cultura organizacional que difunda y sensibilice a la plantilla en los valores de igualdad y no discriminación.
- Garantizar procesos de selección, promoción y desarrollo profesional en igualdad de oportunidades, que contribuyan a actuar frente a la segregación vertical y horizontal desde la perspectiva de género.
- Garantizar un entorno de trabajo basado en el respeto y la no discriminación en las condiciones de trabajo, incluyendo la igualdad retributiva para trabajos de igual valor y salud laboral.
- Fomentar en la medida de lo posible un uso racional del tiempo de trabajo que permita conciliar la vida profesional con la personal y familiar, desde un enfoque de corresponsabilidad.
- Prevenir y actuar frente a conductas de acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito de la empresa.
- Sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Promover y difundir una imagen interna y externa de la entidad comprometida con la igualdad de oportunidades.

## COMISIÓN DE IGUALDAD

Las partes negociadoras del III Plan de Igualdad cuentan con una larga trayectoria de negociación en el marco de un diálogo social proactivo y permanente que ha traído como consecuencia el acuerdo en la negociación de dos Planes de Igualdad anteriores: el primero de ellos con fecha 1 de septiembre de 2.008 y el II Plan de igualdad firmado el 24 de mayo de 2019.

Al objeto de reforzar y dar continuidad a los objetivos y compromisos contemplados en los planes de igualdad anteriores y bajo las nuevas premisas normativas actualmente vigente, se formalizó la designación de los miembros que, por los Comités de empresa, forman parte de la Comisión negociadora del III Plan de igualdad de la entidad.

La Comisión negociadora del Plan de igualdad, de carácter paritario se constituye formalmente el 14 de noviembre de 2022, integrada por la representación institucional de la empresa y la representación unitaria de los trabajadores (Comités de empresa) de conformidad con lo contemplado en el marco normativo vigente.

## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO, ORIENTACIÓN E IDENTIDAD SEXUAL, EXPRESIÓN DE GÉNERO O CARACTERÍSTICAS SEXUALES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS LGTBI

En el marco de elaboración del III Plan de Igualdad y en aplicación de la normativa vigente, se aprobó en 2023 el *“Protocolo de prevención, detección y actuación frente al acoso laboral, acoso sexual y/o por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI”* negociado y aprobado por la RLT y que ha supuesto:

- Disponer del procedimiento de intervención y de acompañamiento con el fin de atender y resolver las situaciones de acoso laboral con la máxima celeridad y dentro de los plazos que establece el Protocolo.
- Velar por un entorno laboral donde las mujeres, los hombres, personas LGTBI, respeten mutuamente su integridad y dignidad.
- Establecer las medidas preventivas necesarias con el fin de evitar que se produzcan situaciones de acoso.
- Garantizar los derechos de trato justo y la confidencialidad de las personas afectadas.

- Informar, formar y sensibilizar a todo el personal en materia de acoso en el ámbito laboral (acoso sexual, por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI, tratos discriminatorios, faltas de respeto, conductas lesivas).

## PROMOCIÓN INTERNA

En esta área, a través del Plan de Igualdad se han establecido medidas para reforzar el procedimiento de aplicación a los procesos de promoción al objeto de garantizar un sistema basado en la aplicación de criterios objetivos y transparentes, coherentes con el principio de igualdad de oportunidades. A estos efectos se potenciará especialmente:

- La transparencia en la publicación de las vacantes existentes.
- Priorización de la promoción interna sobre la selección externa
- Formación y sensibilización en materia de igualdad de las personas responsables que participen en los procesos de promoción, a través de la realización de las acciones oportunas.
- Mantener actualizado el registro de los niveles formativos de la plantilla con desglose de género, a través de la herramienta corporativa para posibilitar la promoción interna en el caso de vacantes.
- Garantizar la no discriminación por razón de sexo en la promoción profesional y especialmente en relación a las personas que estén utilizando cualquier medida de conciliación de la vida laboral con la familiar. (ejem: reducción de jornada, etc.).

## 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.

## BRECHA SALARIAL

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 **36,9%** de nuestra plantilla son mujeres.

El sistema legal retributivo de la empresa tiene una diversificación por convenios colectivos, esto es, cada una de las actividades que integran el objeto social de Sercomosa, viene definida en los

aspectos legales laborales por la aplicación de convenios colectivos distintos, aplicados según la actividad económica de que se trate.

Esta situación legal provoca que, si se quiere obtener una visión global homogénea sobre los distintos grupos segregados, se debería acudir una segregación en la que el primer factor deber ser el convenio colectivo de adscripción, dado que las diferencias retributivas globales en cómputo anual son superiores al 30%

Partiendo de la distribución salarial de la empresa en convenios colectivos distintos, al estudiar la brecha salarial ha de realizarse necesariamente de forma individualizada para cada uno de ellos.

Los datos que se ofrecen se segregan por convenio colectivo, sexo y grupo profesional con representación del sexo.

#### Diferencia salarial Hombres / Mujeres

CONVENIO COLECTIVO	BRECHA
<b>AGUAS</b>	
Dirección	-0,72
Personal Técnico	-6,64
Personal Operaciones	S/D
Administrativo/a	-9,52
<b>ALUMBRADO</b>	
Personal Operaciones	S/D
<b>JARDINERÍA</b>	
Personal Operaciones	-14,44
<b>L. EDIFICIOS</b>	
Personal Técnico	2,89
Personal Operaciones	-3,40
<b>LIMPIEZAS PÚBLICAS</b>	
Personal Operaciones	-16,69
<b>PISCINA</b>	
Personal Operaciones	-0,42

\*S/D: Los datos marcados con una "S/D" no se aportan por derecho de confidencialidad.

#### DIFERENCIA SALARIAL HOMBRES / MUJERES

En esta comparativa por sexos, se observa que hay una brecha que se encuentra dentro de los límites marcados por las directrices y aplicaciones de las distintas leyes de igualdad que forman parte del ordenamiento jurídico, aunque si es necesario indicar y poner de relieve que los

convenios colectivos que presentan una mayor retribución tienen una presencia de hombres muy superior a la de mujeres, dándose el caso incluso de que no exista ninguna mujer en dichos convenios colectivos.

Esta situación obedece, entre otras, a las siguientes cuestiones:

- Escasez de perfiles laborales entre las mujeres para determinados puestos de trabajo, a modo de ejemplo entre el puesto de trabajo de operador de red de aguas, operador de alcantarillado o conductores de camiones de recogida de residuos sólidos.
- Apuesta formativa de la mujer por determinadas áreas, excluyendo en muchas ocasiones obtener la formación requerida.
- Dificultad de adecuación de la mujer a las condiciones de los puestos de trabajo (nocturnidad, guardias, disponibilidad).

Siendo conscientes de estas situaciones, Sercomosa ha incluido en el III Plan de Igualdad medidas de discriminación positivas en favor de los colectivos subrepresentados.

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

### DISCAPACIDAD

La empresa a fecha de cierre mantiene 24 contratos con personas con discapacidad, lo que supone un **6.56%** de la plantilla. De esta manera cumplimos sobradamente con el porcentaje de discapacitados contratados exigidos legalmente (2%) de acuerdo con 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.

### DIVERSIDAD

Respecto a la diversidad geográfica, a final del ejercicio se produce la convivencia de **13 nacionalidades**, además de la española, que conviven en la empresa. 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.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

### CONVENIOS LABORALES

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 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.

### 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.

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.

### 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.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL



**3.452**

Horas de formación

### PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO, EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y REGISTRO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES (PREAR)

Especial mención en cuanto a la formación merece el 2023 por la campaña realizada con las personas empleadas de la empresa para conseguir que el mayor número de personas que carecen de titulación oficial, accedieran al Procedimiento de Reconocimiento, Evaluación, Acreditación y Registro de las competencias profesionales (PREAR) de la Comunidad Autónoma.

Con dicho procedimiento se accede y permite demostrar esa competencia profesional y obtener esa acreditación oficial, para continuar en formación o demostrar cualificación ante las empresas, en una apuesta clara por la gestión del talento.

Esta campaña tenía como objetivos:

- Mejorar la calidad en el trabajo que prestamos a nuestros clientes, consiguiendo la profesionalización de las personas empleadas mediante las competencias profesionales acreditadas y registradas, que permitan a la empresa alinear los estándares y mejores prácticas de la industria, lo que se traduce en un trabajo de mayor calidad y eficiencia.
- Aumentar la productividad y con ello la eficiencia, partiendo de que las personas empleadas con habilidades y conocimientos acreditados se traduce en una mayor producción y un mejor rendimiento.
- Fomento del aprendizaje y el desarrollo mediante la acreditación y el registro de las competencias que permite seguir desarrollando sus habilidades y conocimientos para mantenerse actualizados con los avances en su campo de trabajo.
- Mejorar la reputación de la empresa, garantizando a nuestros clientes las competencias profesionales acreditadas y registradas de las personas empleadas.

- Cumplimiento de requisitos legales. En algunos supuestos, la acreditación y el registro de la competencia profesional pueden ser un requisito legal para realizar ciertas actividades o para trabajar en ciertas industrias, posibilitando la realización del trabajo y evitando posibles multas o sanciones.

Los resultados obtenidos han supuesto que 287 personas empleadas han solicitado un total de 417 certificaciones.

En los anexos se puede consultar el desglose de la certificación PREAR emitida al personal de Sercomosa.



## 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.

GRUPOS	HORAS
<b>DIRECCIÓN</b>	
Hombre	35
Mujer	27
<b>PERSONAL TECNICO</b>	
Hombre	256
Mujer	362,5
<b>PERSONAL OPERACIONES</b>	
Hombre	1947,42
Mujer	653
<b>ADMINISTRATIVO/A</b>	
Hombre	23
Mujer	148
<b>Total general</b>	<b>3451,92</b>

Del plan de formación cabe señalar como aspectos relevantes:

1. Cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales. Con ello garantizamos la adecuada formación en esta área de vital importancia. Además de garantizar los aspectos legales, se ha ampliado el enfoque de la prevención hacia aspectos más unidos a la salud personal como empresa adherida a la Declaración de Luxemburgo.
2. Impulso de la concienciación en materia medio ambiental y sostenibilidad a través de la formación y trabajo interno realizado para la transformación en oficina verde.
3. La formación realizada a la totalidad de la empresa en materia de prevención del acoso laboral y sexual. En estos talleres se incluyó nociones y píldoras formativas sobre gestión emocional, como base de la salud.
4. Impartición del curso del C.A.P para los conductores de la empresa con el fin de garantizar el cumplimiento legal y ahondar en la profesionalidad de este colectivo.
5. Mantenimiento de la gestión del conocimiento a través de la formación interna.

## 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 (subdirectores, gerentes de área, responsables de departamento y funcionales) y ante el área de RRHH.

## DIÁLOGO SOCIAL

### PARTICIPACIÓN Y CONSULTA EN MATERIA LABORAL

La empresa tiene 5 representaciones legales de los trabajadores (en adelante RLT), 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 2023 se han tenido las preceptivas reuniones con el fin de abordar y establecer en su caso, aquellos aspectos que legalmente son de obligado cumplimiento como son:

- Negociación calendario laboral.
- Aplicaciones de incrementos retributivos.
- Acuerdos de adaptaciones horarias para evitar el estrés térmico en el servicio de limpieza viaria.
- Acuerdos de reorganización de vacantes por jubilación o declaración de invalidez.
- Establecimiento de criterios de cuadrantes de vacaciones.

Además de estos aspectos, las reuniones con la RLT sirven como vehículo para tratar cuestiones organizativas que garantizan la información y consulta. En este sentido:

- Propuestas de reorganización y ajustes.
- Análisis y propuestas para la creación de un plan de contención del absentismo.

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 2023, no se ha producido ninguna demanda laboral colectiva.

## PARTICIPACIÓN Y CONSULTA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Todas las actividades operativas 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.



## ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Algunas de las actuaciones destacables que se han acometido en el periodo en el ámbito de de la salud son las siguientes:

### Certificación de espacio cardioprotegido

Obtención de la certificación espacio cardioprotegido que incluye la formación y reciclaje continuo de sus empleados en técnicas de reanimación y primeros auxilios, aumentado de esta manera las posibilidades de supervivencia de una víctima con una pronta asistencia de soporte vital básico. De esta manera aseguramos la salud y bienestar de sus empleados, usuarios y visitantes.



### Ponencia del Dr. Luis Gutiérrez Rojas

Con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo saludable se impartió una ponencia de la mano del Dr. Luis Gutiérrez Rojas, licenciado en Medicina y Cirugía por la Universidad de Navarra Especialista y Doctor en Psiquiatría, para el personal de Sercomosa. La jornada se realizó con la colaboración de la Fundación de Estudios médicos.



### Día de la fruta en Sercomosa

Sercomosa contribuye a crear un estilo de vida saludable entre su plantilla. Los segundos martes de cada mes los trabajadores y trabajadoras tienen a su disposición fruta en los distintos centros de trabajo de la empresa, fomentado de esta manera el consumo de alimentos saludables y sostenibles.



### Donación de Sangre

Sercomosa colabora con el Centro de Hemodonación abriendo sus puertas para la extracción de sangre de los trabajadores y trabajadoras de la compañía en la que participaron 32 donantes.



### PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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.

En los anexos se puede consultar los certificados de nuestro sistema de gestión integrado.



## LUCHA CONTRA LA SINIESTRALIDAD LABORAL

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:

<b>Índice de frecuencia de accidentes</b>			
2022		2023	
21,07		26,21	
H	M	H	M
24,92	14,29	32,97	14,41

(Nº de accidentes con baja / total de horas trabajadas) \* 1.000.000

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

<b>Índice de gravedad de accidentes</b>			
2022		2023	
0,48		1,16	
H	M	H	M
0,57	0,32	0,97	1,48

(Nº de días perdidos por accidente con baja / total de horas trabajadas) \* 1.000

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

## 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 2023 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.

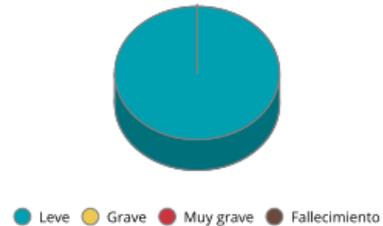
### Tareas con productos fitosanitarios:

- 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

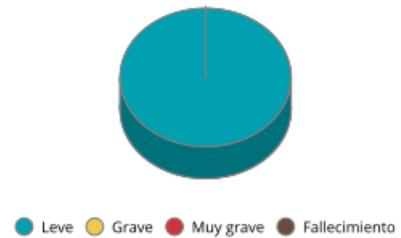
**2023**

	Accidente de Trabajo								Enf. Profesional				
	En jornada laboral				In itinere				Procesos		Recaídas		
	Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas						
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Leve	12	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**2022**

	Accidente de Trabajo								Enf. Profesional				
	En jornada laboral				In itinere				Procesos		Recaídas		
	Procesos		Recaídas		Procesos		Recaídas						
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Leve	9	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy grave	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



## 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. 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 Respeto.
- Subdirectores y Gerentes 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*.

Sercomosa dispone de dos procedimientos en los que se regulan la consulta y participación de los trabajadores:

- CONSULTA Y PARTICIPACIÓN (PG-SST-04)
- COMUNICACIÓN DE RIESGO GRAVE E INMINENTE (PG-PRL-02)

## 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 es realizada por el Dpto. de Prevención y en ella colaboran los encargados y responsables del departamento afectado conjuntamente con el trabajador afectados, dicha investigación, 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 **354 reconocimientos médicos** durante el año 2023 (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.

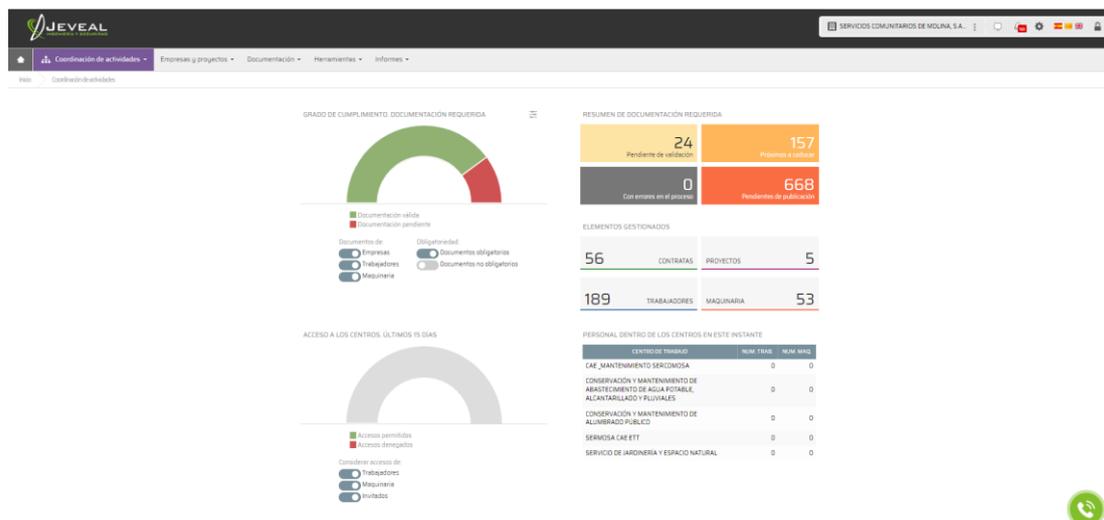
La información y las instrucciones para transmitir serán en relación:

- 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

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

La gestión de la documentación generada por la Coordinación de Actividades Empresariales es realizada a través de una plataforma digital.



## 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.

## RENOVACIÓN DE TITULACIONES DE SOCORRISMO

La Federación Española de Natación impartió formación a toda la plantilla de la Piscina Municipal Santiago Vidal para la renovación de las titulaciones de salvamento y socorrismo acuático y de desfibrilador semiautomático (DESA).



## PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO, ORIENTACIÓN E IDENTIDAD SEXUAL, EXPRESIÓN DE GÉNERO O CARACTERÍSTICAS SEXUALES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS LGTBI.

Sercomosa dispone de un protocolo de prevención y actuación contra el acoso en el ámbito laboral (acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI) con el objetivo de crear un espacio laboral respetuoso con la diversidad de las personas y que fomente las relaciones igualitarias estableciendo mecanismos que prevengan y atiendan situaciones de acoso en el ámbito laboral.

En este protocolo se definen procedimientos específicos para la prevención del acoso laboral en Sercomosa a la vez que se establecen los itinerarios posibles para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que formulen las personas que hayan sido víctimas del mismo.

Este Protocolo ha sido acordado y aprobado en la Comisión de igualdad formada por la representación de la dirección de la empresa y de las personas trabajadoras y será aprobado por dicha Comisión.

Sercomosa tiene **TOLERANCIA CERO** ante la concurrencia en toda la organización de conductas constitutivas de acoso laboral o acoso sexual o por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI, y su compromiso por alcanzar espacios de trabajo seguros, unas relaciones laborales basadas en la libertad y el respeto entre las personas y, por consiguiente, libres de situaciones de acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI.

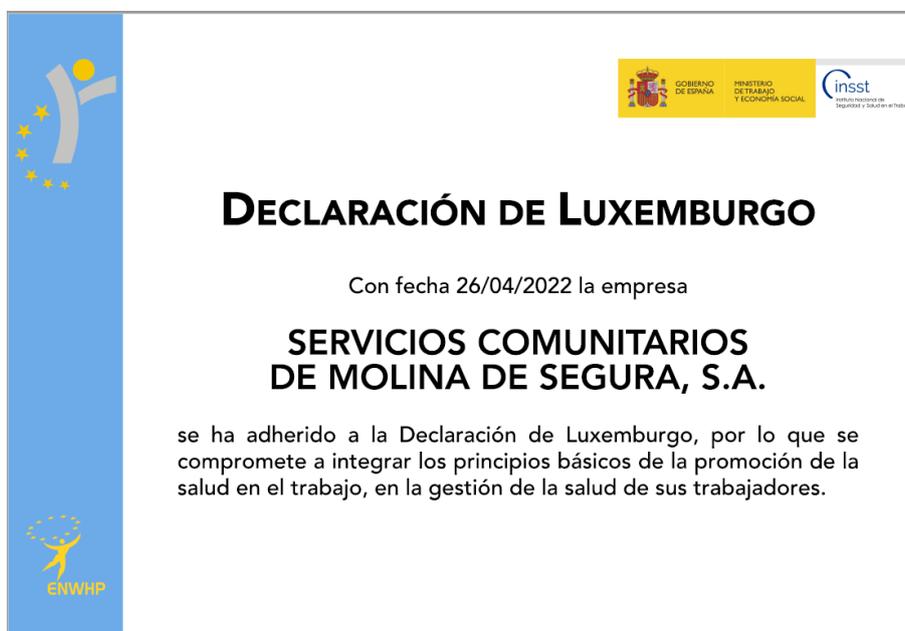
El protocolo se basa se basa en los siguientes principios irrenunciables:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, digno y respetuoso.
- Toda persona tiene derecho a que se respete su intimidad, integridad y dignidad.
- Toda persona tiene derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI, nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, así como a no ser sometida a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.

- Toda persona tiene derecho a un entorno laboral exento de riesgos, para ello se adoptarán las medidas necesarias tanto organizativas como de formación e información para prevenir la aparición de conductas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

## ADHESIÓN A LA DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO

Con fecha 26 de abril de 2022, Sercomosa se adhirió a la Declaración de Luxemburgo, comprometiéndose a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de nuestros trabajadores, además del cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.



## ABSENTISMO

En el año 2023 el absentismo ha supuesto un total de 65.509 horas de trabajo.

## GOBERNANZA ÉTICA

## ÉTICA EMPRESARIAL

### 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.

<https://www.sercomosa.es/wp-content/uploads/2019/05/CODIGO-ETICO.pdf>

También se puede consultar el Código Ético en los anexos del presente reporte.

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.

### SERCOMOSA Y EL 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.



## DERECHOS HUMANOS

### DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES

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.

### ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

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.

### DENUNCIAS POR 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 2023 se han producido dos denuncias a través del canal.

A raíz de la aprobación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción se actualizó el procedimiento y se elaboró una Política específica al respecto.

## ANTICORRUPCIÓN

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

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 Condigo 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.



## 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.



## CON LA SOCIEDAD DEL MUNICIPIO

## PARTICIPACIÓN ACTIVA CON EL MUNICIPIO

### 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.

### EL ENTIERRO DE LA SARDINA

Sercomosa contribuyó con la fiesta del Entierro de la Sardina de Murcia aportando el carro que transportaba a la Sra. Sardina, acompañada del escudo del Municipio de Molina de Segura, que paseó por las calles de ambos municipios en la celebración de estas festividades.



## DONACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS A CÁRITAS

Sercomosa hizo entrega de once monitores en desuso a Cáritas Molina Segura. Esta colaboración pretende dar una finalidad medioambiental adecuada a los aparatos electrónicos para su reutilización y participar socialmente con el municipio de Molina de Segura. Estos equipos habían sido renovados por parte de Sercomosa y Cáritas los utiliza en sus aulas para cursos de trabajo, oficinas, departamentos de ayudas, etc.



## TALLERES EDUCATIVOS EN COLEGIOS 'ALANA Y LAS SIETE ESBELTAS'

Convenio suscrito con el Ayto. de Molina de Segura, Acciona Agua y la Asociación Cultural Cantabaila para la realización de 175 talleres en colegios de Educación Infantil y Primaria de Molina de Segura. De la mano de los personajes del cortometraje de animación en 3D 'Alana y las siete esbeltas', los talleres educativos se orientan en preservar y difundir el rico patrimonio histórico que representan las icónicas chimeneas industriales de Molina de Segura, que siguen formando parte del paisaje urbano del municipio.



## CAMPAÑA NAVIDEÑA DE RECOGIDA DE JUGUETES

Los compañeros y compañeras de Sercomosa participaron un año más en esta campaña de recogida solidaria, dirigida a más de 500 niños y niñas de nuestra Región en situaciones de vulnerabilidad social y económica. Se recogieron juguetes, libros, elementos electrónicos, accesorios de transporte... Esta iniciativa es impulsada desde la Fundación y Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM) y su asociación de RSC, ARESME, en colaboración con ACCEM.



## RIFA SOLIDARIA DE NAVIDAD

Durante la celebración de la fiesta navideña de Sercomosa se realizó una rifa benéfica en la que participaron los compañeros y compañeras de Sercomosa, recaudando entre todo el personal un total de 986 € para donar a ACCEM, que lo invertirá en acciones sociales.



## CONCIENCIACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL EN REDES SOCIALES

A través de nuestras redes sociales se difunde información sobre buenas prácticas medioambientales dirigidas a la población del municipio con el fin de contribuir con la lucha contra el cambio climático, fomentando la clasificación de residuos, el reciclaje, la disminución de consumo de agua, etc.



## REPARTO DE FLORES DE PASCUA

Sercomosa colabora en el montaje y repartición de Flores de Pascua en el mes de diciembre coincidiendo con la Navidad en la que el ayuntamiento de Molina de Segura pone a disposición de la Asociación de Enfermedades Raras en Molina de Segura para darse a conocer y poder obtener donaciones de los vecinos y vecinas que van a recoger una planta.



## COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN NEVER SURRENDER

Participación económica en la fundación Never Surrender para la utilización de Centros Deportivos en los que ponen a disposición a pacientes oncológicos entrenamientos de fuerza gratuitos con personal cualificado.



## COLABORACIONES Y PATROCINIOS CON LA CULTURA, EL DEPORTE Y LA SOLIDARIDAD

Sercomosa pretende producir un impacto positivo en el entorno local la colaboración y patrocinio con asociaciones. En el apartado de *Colaboraciones* se describe todo lo realizado al respecto en el periodo. Algunos ejemplos de ello:



## DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

### CRM – RELACIONES CON NUESTROS CLIENTES

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

En este modelo está contemplado tanto a la estrategia de empresa dirigida al cliente como los recursos materiales necesarios (oficinas, aplicaciones informáticas, etc.).

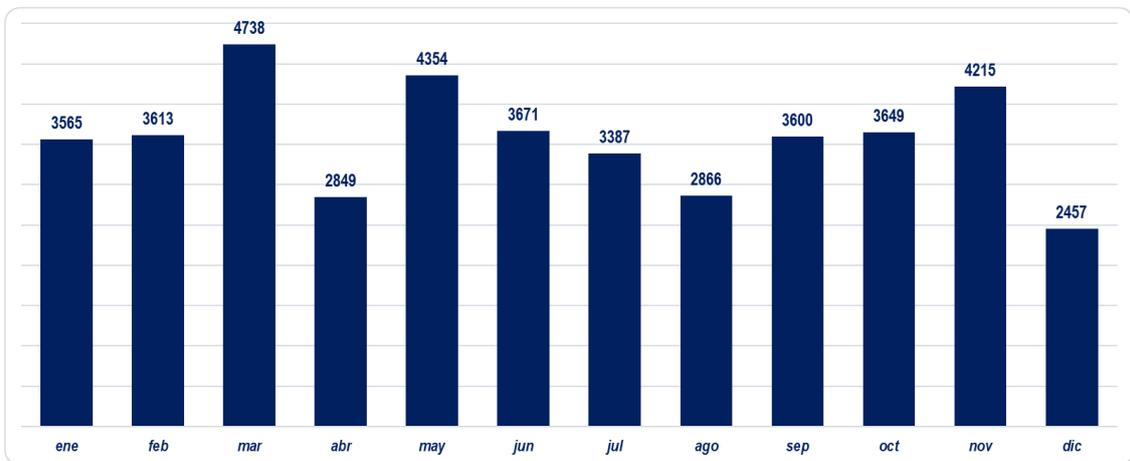
El objetivo del uso del CRM es poner en valor la relación entre la empresa, los clientes y los ciudadanos, analizando la información de los diferentes inputs que llegan a la empresa desde el exterior por medio de los “*contactos*” de éstos con Sercomosa, para establecer estrategias de mejora continua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

El objetivo de nuestro CRM es aumentar la satisfacción del cliente, disponer de información de la relación con los mismos, fidelizar y reducir costes, es decir, ser más eficaces y eficientes en nuestro servicio al ciudadano.

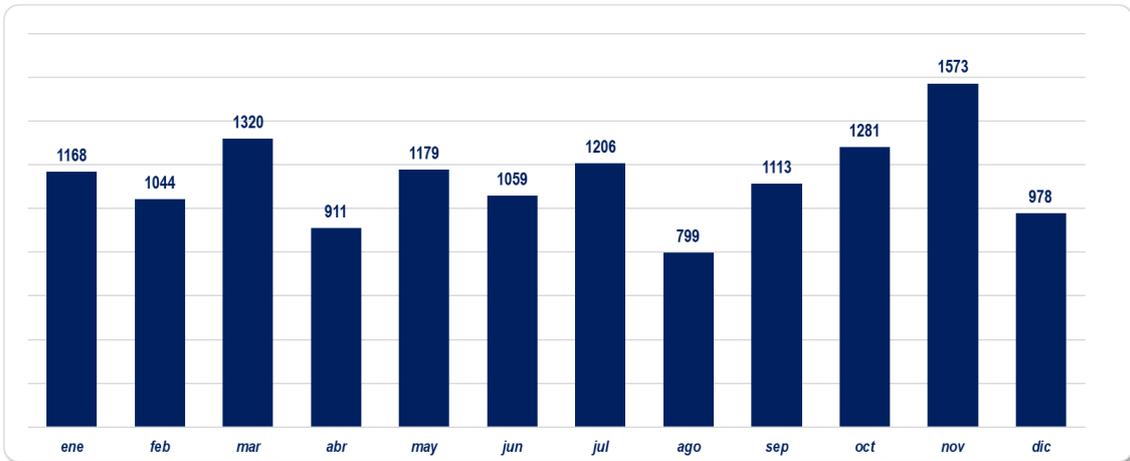
### ATENCIÓN AL CIUDADANO

En 2023 se han atendido más de 42.000 llamadas y más de 12.000 emails. La evolución de llamadas, correos y eventos a nivel global del periodo ha sido la siguiente:

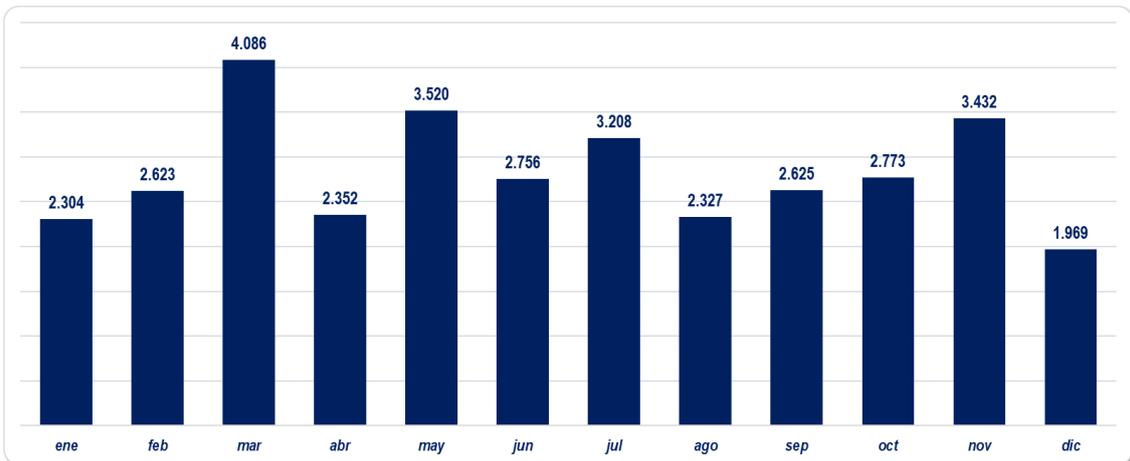
Nº de llamadas atendidas por mes (total anual 42.964 llamadas):



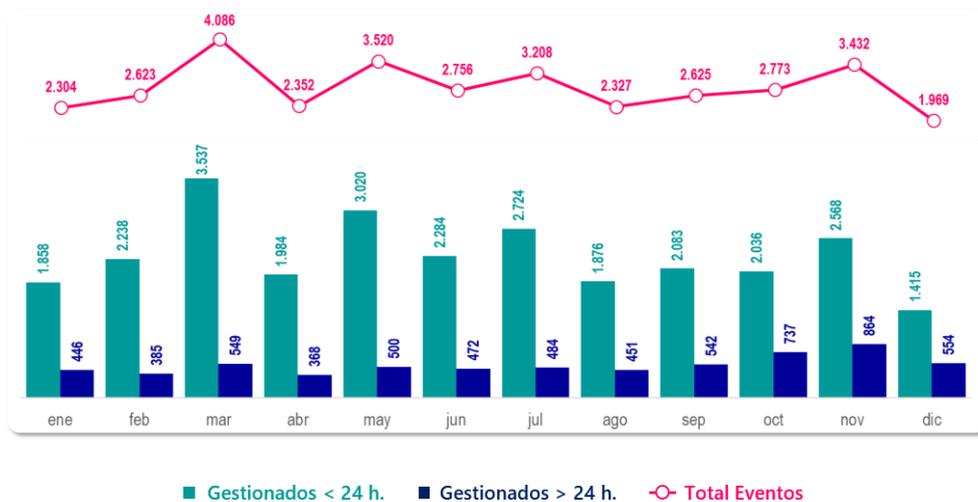
Nº de email atendidos por mes (total anual 13.631 email):



Nº de eventos generados por mes (total anual 33.975 eventos):



Análisis eventos generados y solucionados en menos de 24 h:



■ Gestionados < 24 h. ■ Gestionados > 24 h. -○- Total Eventos



## 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.

En 2023 se han atendido un total de **1.576 avisos** de incidencia, comunicados por el ciudadano a través de la app. El **28%** de las incidencias se resolvieron **en menos de 24 horas**.

### Nuestra web

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

## MEJORAS DIGITALES EN 2023 DIRIGIDAS A NUESTROS CLIENTES

**Proyecto panel inteligente del canal cliente online, "iPanel CCOL":** Se trata de un panel interactivo y en tiempo real, que ayuda a atender de manera más eficaz al cliente, cuando tenga dudas sobre sus datos de registro o incidencias en el acceso, y donde se puede visualizar los abonados registrados, los emails con los que han entrado al Canal, su última visita, y hasta el código sms que reciben en sus dispositivos.

**Creación de cuentas de Facebook e Instagram** corporativas para informar al ciudadano.

## LA ACTUALIDAD DE SERCOMOSA – REDES SOCIALES

Sercomosa informa de todo lo que está ocurriendo en nuestra empresa a través de nuestros canales en las redes sociales! Síguenos en Twitter, Facebook e Instagram para estar al tanto de nuestras últimas noticias, eventos y mucho más.

No te pierdas ninguna novedad y síguenos en nuestras redes sociales.



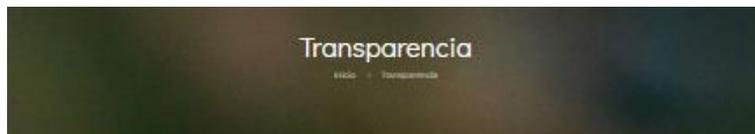
## INFORMACIÓN SOBRE CORTES PROGRAMADOS EN INCIDENCIAS - TWITTER - INCIDENCIAS DE SUMINISTRO (@SERCOMOSA)

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.



## 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/>



### Accede a la información económica de la empresa

Información que reglará su funcionamiento en su compromiso ético con la transparencia en todos los aspectos de su gestión para facilitar el acceso del público en general y promover la disponibilidad de la información.





## TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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 con 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.

## SALUD DEL CIUDADANO

### 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 con 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 63 de transparencia y acceso a la información del RD 3/2023 de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad de las aguas de consumo, su control y el suministro.

En los anexos del presente reporte se pueden consultar el número de analíticas de agua de consumo realizadas en el periodo.

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

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Todas nuestras instalaciones de atención al ciudadano, como Los Servicios Centrales, 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.

## PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS EUROPEOS

### PROYECTO EUROPEO LIFE CITYADAPT3



Durante 2023 finalizó este proyecto europeo perteneciente al Programa de Medio Ambiente y Acción por el Clima (LIFE) para la puesta en marcha de acciones piloto para la adaptación al cambio climático a través de la colaboración público-privada de las empresas.

El proyecto contempla acciones piloto en el Parque Nelson Mandela, con soluciones innovadoras en el sistema de drenaje sostenible, el diseño de una senda urbana sostenible que pueda ser replicada en distintas áreas urbana, y el estudio y diseño de una Casa Ecológica para mostrar las innovaciones principales de eficiencia energética, materiales o elementos constructivos sostenibles en las viviendas.

Por la parte privada, además de Sercomosa, las demás empresas molinenses comprometidas con este proyecto para financiar acciones de desarrollo local han sido Eversia, Auxiliar Conservera, Soltec, Azor Ambiental y Ribera Hospital de Molina.

Por la parte pública, participó la Federación de Municipios de la Región de Murcia (FMRM), los Ayuntamientos de Alcantarilla, Lorquí y Molina de Segura, y el italiano Comune di Reggio Emilia; la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia y Eurovértice Consultores.



## PATROCINIOS

### 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 2023 se ha colaborado con un total de 60.000 €.

#### 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.

#### Fundación Oncosport Never Surrender



Su objetivo principal es mejorar el pronóstico y la calidad de vida de los pacientes de cáncer a través del deporte de fuerza, así como realizar la investigación necesaria para mejorar este tratamiento en este tipo de pacientes. Ofrece entrenamiento de fuerza gratuito a pacientes oncológicos en proceso agudo de la enfermedad.

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 de música de cámara Essentia**



Festival de música de cámara que aporta una experiencia multisensorial única mediante fragancias. Con un elenco extraordinario de grupos regionales, nacionales e internacionales de excelente calidad artística.

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 de fútbol Unión Molinense C.F.



Club deportivo de la localidad dedicado a fomentar el fútbol y la formación de deportistas y su participación en competiciones deportivas, locales, regionales o nacionales.

Colaboración económica.

### Molina todo deporte



Plataforma de divulgación deportiva que informa sobre el deporte relacionado con Molina de Segura, participa en la creación de eventos deportivos y promueve el deporte en el municipio.

Colaboración económica.

### Club agrupación Molinense GR



Club de gimnasia rítmica de Molina de Segura que fomenta la actividad de este deporte a nivel escolar, regional y nacional.

Colaboración económica.

### Club de Fútbol Molina Futsal



Club de fútbol que fomenta este deporte, forma a jóvenes jugadores y difunde los valores y compromisos éticos deportivos.

Colaboración económica.

## COLABORACIONES

### COLABORACIONES CON FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Sercomosa colabora con entidades sin ánimo de lucro en diversos ámbitos, aportando sus recursos y conocimientos o contribuyendo a la consecución de sus objetivos sostenibles.

#### Accem



Organización sin ánimo de lucro, apartidista y aconfesional que trabaja para mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Trabajan a nivel nacional.

El personal de Sercomosa colaboró económicamente participando en una rifa solidaria cuya recaudación íntegra se destinó a Accem.

#### Circúbica, espacio de materiales rescatados



Proyecto que se basa en un laboratorio para toda la ciudadanía que aúna el arte y la ciencia, que pretende transformar la educación a través de materiales de descarte, excesos de producción, mermas y desechos de empresas.

Cesión de residuos y materiales de Sercomosa para su uso en actividades educativas y artísticas.

### 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.

### Dismo, Asociación de discapacitados de Molina de Segura y la Vega Media



Asociación de personas con discapacidad física, intelectual y con enfermedades raras, a la cual se cede espacio en la Piscina Municipal Santiago Vidal para realizar actividades deportivas acuáticas de forma gratuita.

Convenio de colaboración.

### Aula abierta: colegios de Molina de Segura



La Piscina Municipal Santiago Vidal cede espacio de forma gratuita para su uso por parte de niños con discapacidad de cuatro colegios del municipio de Molina de Segura.

Convenio de colaboración.

### **Asociación Protectora de Animales Molina de Segura (APAMS)**



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

Coordinación para la gestión conjunta del Centro Zoonológico.

### **Asociación Protectora de Animales Paradise City**



Asociación que se encarga del control, cuidado y seguimiento de colonias de gatos en el municipio de Molina de Segura.

Se da acceso a instalaciones municipales para realizar trabajos de control de colonias felinas.

### **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 Ecomuseo Municipal.

**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.

**La Pandi, proyecto que fomenta la alimentación saludable en los colegios.**

Talleres de alimentación saludable gratuitos dirigidos a niños de Primaria en colegios del municipio. Los escolares aprenden jugando, se fomenta el consumo de frutas y verduras y se transmiten valores humanos y medioambientales, tales como la importancia de la agricultura y la sostenibilidad.

Convenio de colaboración.

## ALIANZAS

Sercomosa trabaja conjuntamente con distintos estamentos, fundaciones e instituciones, así como forma parte de diferentes asociaciones, comités y consorcios.

### 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 adopta 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.

### Asociación de Responsabilidad Social Empresarial de la Región de Murcia Sector Metal (ARESME)



La Asociación de Responsabilidad Social Empresarial de la Región de Murcia dentro de la Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM). Se crea para liderar un nuevo modelo de empresa basado en el compromiso social y la sostenibilidad, y dar a conocer el impacto positivo de la responsabilidad social empresarial en las empresas y la sociedad.

### **Asociación Española de Parque y Jardines Públicos**



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE PARQUES 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.

### **Comité Español de Iluminación**



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.

### **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, riegos 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.

## PROVEEDORES

## SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

### 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.

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 con el art. 30 de la Ley 31/1995.
- En caso de 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.

En 2023 se han realizado un total de **42 licitaciones** y **14 contratos menores**.

## 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.

Del total de los 42 contratos licitados durante el año 2023, llevan cláusulas ambientales y sociales específicas los siguientes:

- Cláusulas Medioambientales - 6 expedientes.
- Cláusulas Sociales o laborales - 36 expedientes.

## 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.

Anualmente la Intervención del Ayuntamiento de Molina dentro de su Plan Anual de Control financiero, realiza una Auditoria Operativa y de cumplimiento de los procesos de Contratación de Sercomosa de conformidad con el artículo 33.2. del Real Decreto 424/2017 de 28 de abril que regula el régimen de control interno de las entidades del Sector Público Local. La citada Auditoria concluyo sin incidencias destacables en los procesos auditados.

## 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 de este.

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.

## EVALUACIÓN INTERNA DE PROVEEDORES

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.

La aplicación de la Ley de Contratación determina propiamente los criterios de solvencia técnica y administrativa que deben cumplir nuestros proveedores. Durante la ejecución del contrato, el técnico elabora informes de seguimiento a la hora de prorrogar o finalizar el contrato, indicando las incidencias que se hayan podido producir durante la ejecución del mismo. En caso de incumplimiento de las condiciones del contrato se le aplican las sanciones oportunas.

## 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.

## INFORMACIÓN FISCAL

## BENEFICIOS OBTENIDOS

Beneficio antes de impuestos = 318.358,26 €

Beneficio después de impuesto = 367.902,93 €

## IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS

Pagos a cuenta Impuesto Sociedades ejercicio 2023:

Primer Pago = 22.922,47 €

Segundo Pago = 51.515,09 €

## SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

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

# ANEXOS

## ANEXO DE INDICADORES OPERATIVOS

AGUA DE CONSUMO	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Abonados (n°):</i>	32.366	32.626	32.940	33.482	33.796
<i>Domésticos</i>	31.785	32.041	32.357	32.904	33.207
<i>Industriales</i>	230	228	225	222	221
<i>Municipales</i>	351	357	358	356	368
<i>Agua de Consumo comprada en alta a MCT (m³)</i>	5.003.602	5.171.561	5.119.071	5.209.930	5.241.621
<i>Consumo Doméstico (l/hab/día)</i>	138	145	139	136	136
<i>Rendimiento de la red (%)</i>	91,34	91,49	90,72	90,15	90,03
<i>Longitud red de abastecimiento (km)</i>	563	564	564	571	571
<i>Sectores hidráulicos de agua de consumo (n°)</i>	337	345	352	368	380
<i>Red de abastecimiento municipal de agua nueva o renovada (m)*</i>				3.957	3.927
<i>Red de alcantarillado municipal nueva o renovada (m)*</i>				946	2.534
<i>Red de pluviales municipal de agua nueva o renovada (m)*</i>				571	1.678

\*Nuevo dato medido a partir de 2022

INSTALACIONES AGUA DE CONSUMO	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Depósitos agua de consumo (n°)</i>	15	16	16	16	16
<i>Estaciones de bombeo (n°)</i>	19	19	19	20	20
<i>Depósitos agua de consumo con telecontrol (n°)</i>	25	15	15	15	16
<i>Capacidad total de los Depósitos (m³)</i>	30.399	31.209	31.209	29.944	29.944

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Total de Análisis de laboratorio (nº)</i>	564	4.849	591	6.602	7.300
<i>Análisis de control</i>	254	224	233	228	154
<i>Análisis grifo consumidor</i>	101	100	108	112	22
<i>Determinaciones de legionela</i>	331	332	347	337	343
<i>Análisis de trihalometanos</i>	40	56	51	54	52
<i>Análisis de metales pesados + impermeabilizantes</i>	30	21	27	34	2
<i>Análisis completos</i>	49	47	45	45	43
<i>Determinaciones de Radiactividad</i>	13	13	13	13	4
<i>Control Operacional en Depósitos *</i>					5.449
<i>Control Operacional tras Limpiezas y desinfecciones *</i>					46
<i>Control Rutina en redes *</i>					1.150
<i>Caracterización de las Aguas *</i>					35

\*Nuevos controles determinados por el RD 3/2023 que se ponen en marcha a lo largo del año 2023

SANEAMIENTO	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Abonados (nº)</i>	28.342	28.567	28.874	29.364	29.650
<i>Longitud Red de Saneamiento (km Alcantarillado + Pluviales)</i>	422	422	423	433	437
<i>Sectores de Alcantarillado (nº)</i>	42	52	52	53	53
<i>Imbornales (nº)</i>	1.640	1664	1665	1786	1791

INSTALACIONES ALCANTARILLADO	2019	2020	2021	2022	2023
Estaciones de bombeo (nº)	18	18	18	18	18

2023

GESTIÓN DE EBARS PRINCIPALES	EBAR La Ermita	EBAR EI Romeral	EBAR Molina Norte
Caudal bombeado (m <sup>3</sup> /día)	11.939	1.967	3.909
Bombas de impulsión	3 Uds. de 315 kW	3 Uds. de 155 kW	3 Uds. de 18,5 kW
Longitud impulsión (m)	8.714	5.115	2.783

2023

RECOGIDA SELECTIVA MOLINA DE SEGURA	Tn/año	Kg/hab/año	Evolución respecto año anterior
Resto	25.317	333	-4,85%
Envases Ligeros	1.640	22	-1,16%
Industriales	2.204	-	-7,78%

2023

CONTENEDORES URBANOS	Nº	Volumen Total instalado (litros)
Resto	1.337	2.551.100
Envases Ligeros	762	1.870.100

	2019	2020	2021	2022	2023
<i>USUARIOS ECOPARQUE</i>	9.966	8.910	11.397	11.786	14.173

	2022	2023
<i>ECOPARQUE FRACCIONES DISTINTAS DE RESIDUOS GESTIONADAS</i>	40	38

*LIMPIEZA VIARIA*                      2019    2020    2021    2022    2023

<i>Número de Sectores</i>	51	51	51	51	51
<i>Superficie total limpiada (km<sup>2</sup>)</i>	278	281	282	262	282

<i>JARDINERÍA (nº)</i>	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Jardines y Redondas</i>	119	122	121	121	120
<i>Viales con arbolado</i>	18	18	18	24	24
<i>Fuentes públicas</i>	4	4	4	4	4
<i>Áreas de juego infantiles y biosaludables</i>	54	54	61	104	93

ELEMENTOS DE ALUMBRADO (Ud.)	2019	2020	2021	2022	2023
Puntos de luz	20.911	21.126	21.143	21.266	21.611
Centros de mando	269	270	270	272	270
Sectores de alumbrado	24	24	24	25	24

LIMPIEZA DE EDIFICIOS	2019	2020	2021	2022	2023
Total Centros Gestionados (nº)	112	115	110	110	113
Centros Municipales	90	90	90	90	93
Centros de Sercomosa	5	5	5	5	5
Otros Clientes	19	20	15	12	15

PISCINA SANTIAGO VIDAL	2019	2020	2021	2022	2023
Número de plazas ofertadas (Media mensual)	1.375	*	*	984	1.154
Número de plazas ocupadas (Media mensual)	1.133	*	*	848	892
Porcentaje de ocupación	83%	*	*	86%	77%

\*La piscina permaneció cerrada casi todo el periodo 2020-2021 a causa de la pandemia de Covid 19

## ANEXO DE INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

	2019	2020	2021	2022	2023
Consumo de agua en Servicios Municipales (Limpieza Viaria, lavado de contenedores y limpieza de tuberías de saneamiento) (m3)	7.629	5.076	4.785	4.954	5.128

Consumo de Agua en Instalaciones de Sercomosa (m3)	2019	2020	2021	2022	2023
	8.383	5.274	5.930	9.615	10.611

Cantidad de residuos generada en molina de segura (t)	2019	2020	2021	2022	2023
Resto	26.155	27.998	27.704	26.606	25.317
Envases Ligeros	1.288	1.530	1.658	1.659	1.640
Industriales no peligrosos	2.478	2.394	2.574	2.390	2.204

Residuos por persona (kg/hab./día)	2019	2020	2021	2022	2023
Resto	0,953	1,049	1,033	0,975	0,912
Envases Ligeros	0,047	0,057	0,062	0,061	0,059

Residuos de limpieza de Molina de Segura (t)	2019	2020	2021	2022	2023
Limpieza Viaria	943	761	1.066	1.084	1.129
Mercados	286	242	289	289	281

Residuos de podas de Molina de Segura (t)	2019	2020	2021	2022	2023
Podas Jardines	315	306	374	410	219

Residuos de Saneamiento de Molina de Segura (t)	2019	2020	2021	2022	2023
Desbastes	53	58	42	44	45
Arenas	30	20	9	21	23
Lodos de Alcantarillado	46	39	34	23	33



<b>Tipos de puntos de luz de Molina de Segura (Ud.)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Vapor de sodio	18.822	18.958
LED	1168	1494
Fluorescentes	567	600
Mercurio con halogenuros metálicos	347	347
Vapor de mercurio	222	222

<b>Residuos Ecoparque (t)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Madera	117,6	136,8	126,7	268,1	292,8
Enseres	77,6	87,0	88,4	164,8	151,0
Escombro	1608,5	704,0	868,8	772,4	857,0
Metales	30,5	63,0	50,5	31,5	28,5
Podas	51,0	48,0	82,5	64,4	97,9
Tóner	0,5	0,3	0,4	0,4	0,4
Radiografías	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Restos de Pinturas, Tintas, Adhesivos, Barnices y Resinas	1,5	2,5	3,0	1,4	2,8
Envases Contaminados	2,1	1,5	1,7	1,2	1,7
Aerosoles	0,2	0,1	0,0	0,2	0,2
Baterías de Plomo	0,0	0,3	0,1	0,2	0,7
Aceites de automoción	2,1	2,5	1,2	2,9	1,9
Pilas	0,8	0,6	0,6	0,3	0,6
RAEE	64,9	68,1	49,3	66,0	78,2
Tubos Fluorescentes y Lámparas	0,6	0,6	0,5	0,6	0,6
Vidrio	27,2	24,3	34,3	20,9	24,2
Ropa y Calzado usado	6,4	6,1	4,2	5,6	4,9
Aceites Usados Domésticos	2,3	0,6	0,4	0,7	0,5
Neumáticos usados	0,8	2,2	2,9	3,0	2,8
Plásticos	4,0	3,2	3,0	3,6	4,6



<b>Residuos producidos por Sercomosa (kg)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Escombros (170504)	1606170	9236160	8558290	8671730
Podas de jardines municipales (200201)	305880	374020	409720	219020
Desbastes de EBAR (190801)	57540	42200	43560	45260
Arenas de EBAR (190802)	19680	8540	21280	23100
Lodos de limpieza de cubas de alcantarillado (200304)	38560	34340	22960	32500
Metales (200140)	17710	6500	7080	7640
Aguas y Lodos con hidrocarburos (130507*)	3300	6700	7772	6540
Residuos peligrosos del taller	1533	675	1405	754
Tóner (080318)	127	87	60	48
Tuberías de PVC y Polietileno (170203)	1023	1176	1329	2201
Envases vacíos de Plástico Contaminado (150110*)	470	863	939	881
Envases de Metal Contaminados (150110*)	545	690	138	0
Aerosoles (150111*)	34	44	81	83
Tuberías de fibrocemento (170605*)	21	66	182	80
Tubos Fluorescentes y Lámparas (200121*)	203	186	146	125
Ropa y calzado usados (200110)	1210	402	175	235

<b>Consumo de combustible</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Gasóleo A (l)	457.210	466.107	411.067	395.142	307.537
Gasolina (l)	8.145	10.084	10.306	10.761	12.311
Gasóleo C (l)	59.926	7.619	2.900	2.043	1.180
Gas Propano (kg)	25.149	8.486	3.784	16.599	9.663
GNC (kg)	-	3.661	53.589	63.095	138.934

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Emisiones de GEI (t CO2-e)</b>	2529,88	2090,69	1202,11	1238,66	1222,75



Consumo de recursos	2019	2020	2021	2022	2023
Gasóleo A (l)	457.210	466.107	411.067	395.142	307.537
Gasolina (l)	8.145	10.084	10.306	10.761	12.311
Gasóleo C (l)	59.926	7.619	2.900	2.043	1.180
Gas Propano (kg)	25.149	8.486	3.784	16.599	9.663
GNC (kg)	-	3.661	53.589	63.095	138.934
Lubricantes (l)		6.135	6.349	5.391	3.677
Áridos (tn)		4.421	4.321	3.630	4.630
Cemento (kg)		16.030	19.585	4.800	286
Hormigón (m3)		371	351	231	397
Hipoclorito sódico (kg)		41.212	13.105	15.418	15.695
Papel de oficina (kg)	1.860	1.540	2.660	5.788	2.180

Consumo de Energía de Red Eléctrica (kWh)	2019	2020	2021	2022	2023
Total Sercomosa	3.687.918	3.890.171	3.827.058	4.173.122	3.923.564
Instalaciones Saneamiento	2.123.725	2.365.365	2.359.938	2.549.140	2.335.176
Instalaciones abastecimiento agua de consumo	1.041.899	1.153.341	1.092.410	1.100.156	1.126.929
Instalaciones usos diversos	522.295	371.465	374.710	523.827	461.459

Origen de la energía	2020	2021	2022	2023
Origen Renovables	37%	100%	100%	100%
Origen No Renovables	63%	0%	0%	0%

Energía eléctrica autoproducida exportada (kWh)	2021	2022	2023
	6610	6478	7191

## ANEXO INDICADORES DE EMPLEO Y PLANTILLA

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

	2020			2021			2022			2023		
	H	M	Total									
< 30 años												
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal Técnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal Operaciones	8	7	15	7	5	12	8	4	12	8	3	11
Administrativo/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
30 – 50 años												
Dirección	1	1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0
Personal Técnico	13	6	19	11	6	17	10	7	17	8	6	14
Personal Operaciones	101	37	138	90	22	112	79	30	109	64	25	89
Administrativo/a	2	7	9	2	6	8	2	6	8	2	5	7
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>51</b>	<b>168</b>	<b>104</b>	<b>35</b>	<b>139</b>	<b>91</b>	<b>43</b>	<b>134</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>110</b>
> 50 años												
Dirección	5	2	7	5	2	7	5	2	7	5	2	7
Personal Técnico	14	1	15	15	1	16	14	1	15	17	3	20
Personal Operaciones	75	66	141	81	64	145	88	62	150	94	63	157
Administrativo/a	5	10	15	4	11	15	4	11	15	4	11	15
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>79</b>	<b>178</b>	<b>105</b>	<b>78</b>	<b>183</b>	<b>111</b>	<b>76</b>	<b>187</b>	<b>120</b>	<b>79</b>	<b>199</b>
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>137</b>	<b>361</b>	<b>216</b>	<b>118</b>	<b>334</b>	<b>210</b>	<b>123</b>	<b>333</b>	<b>202</b>	<b>118</b>	<b>320</b>

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 laborales vigentes a esa fecha. Se contabilizan aquellos empleados en alta y que cotizan a fecha 31 de diciembre. En caso contrario no aparecen, ya que la empresa no cotiza por ellos en situación de, por ejemplo, baja, suspensión de empleo y sueldo, excedencia, etc.

**Distribución por sexo**

	2020	2021	2022	2023
Hombres	62%	65%	63%	63%
Mujeres	38%	35%	37%	37%

**Distribución por edad**

	2020	2021	2022	2023
< 30 años	4%	4%	4%	4%
30 - 50 años	47%	42%	40%	34%
> 50 años	49%	55%	56%	62%

**Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo**

	2020	2021	2022	2023
Jornada completa				
Indefinido	236	248	268	266
Temporal	31	21	12	13
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>269</b>	<b>280</b>	<b>279</b>
Jornada parcial				
Indefinido	41	30	35	32
Temporal	53	35	17	9
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>41</b>
Total				
Indefinido	277	278	303	298
Temporal	84	56	29	22
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>334</b>	<b>332</b>	<b>320</b>

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 contabilizan aquellos empleados en alta y que cotizan a fecha 31 de diciembre. En caso contrario no aparecen, ya que la empresa no cotiza por ellos en situación de, por ejemplo, baja, suspensión de empleo y sueldo, excedencia, etc.

### Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

2020			2021			2022			2023		
H	M	Total									
2	2	4	5	5	10	2	7	9	3	5	8

Por motivos de confidencialidad, no se presentan los datos desagregados por edad ni clasificación profesional.

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

Grupo Profesional	Tipo de Contrato	Jornada	Sexo	<30 AÑOS	Entre 30-50 AÑOS	>50 AÑOS
Dirección	Indefinido	Tiempo Completo	Hombre	-	-	5
			Mujer	-	-	2
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
	Temporal	Tiempo Completo	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
Personal Técnico	Indefinido	Tiempo Completo	Hombre	-	8	15
			Mujer	-	6	3
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
	Temporal	Tiempo Completo	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	2
			Mujer	-	-	-
Personal Operaciones	Indefinido	Tiempo Completo	Hombre	4	55	88
			Mujer	2	13	45
		Tiempo Parcial	Hombre	3	3	1
			Mujer	1	10	13
	Temporal	Tiempo Completo	Hombre	1	6	2
			Mujer	-	-	4
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	3
			Mujer	-	2	1
Administrativo/a	Indefinido	Tiempo Completo	Hombre	-	2	3
			Mujer	-	4	11
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	1	-
	Temporal	Tiempo Completo	Hombre	-	-	-
			Mujer	-	-	-
		Tiempo Parcial	Hombre	-	-	1
			Mujer	-	-	-

**Remuneraciones medias de toda la plantilla al completo**

			2021	2022	2023	
		Edad	Género	Remuneración Media	Remuneración Media	Remuneración Media
Dirección	<30	Hombre	-	-	-	
		Mujer	-	-	-	
	Entre 30 y 50	Hombre	53.565,84 €	-	-	
		Mujer	46.911,32 €	-	-	
	>50	Hombre	64.390,66 €	65.327,74 €	67.354,21 €	
		Mujer	65.646,30 €	66.542,64 €	66.875,35 €	
Personal Técnico	<30	Hombre	-	-	-	
		Mujer	-	-	-	
	Entre 30 y 50	Hombre	41.257,27 €	41.224,63 €	43.174,68 €	
		Mujer	33.697,65 €	36.233,12 €	37.349,10 €	
	>50	Hombre	30.681,26 €	39.592,38 €	38.587,20 €	
		Mujer	S/D	38.566,64 €	36.132,49 €	
Personal Operaciones	<30	Hombre	18.565,99 €	18.572,82 €	21.415,01 €	
		Mujer	12.127,02 €	20.508,07 €	22.453,16 €	
	Entre 30 y 50	Hombre	27.804,14 €	26.541,67 €	27.350,68 €	
		Mujer	14.569,46 €	17.979,38 €	17.724,47 €	
	>50	Hombre	28.671,04 €	30.036,01 €	30.656,36 €	
		Mujer	16.268,19 €	18.218,67 €	18.173,20 €	
Administrativo/a	<30	Hombre	-	-	-	
		Mujer	-	-	-	
	Entre 30 y 50	Hombre	21.975,56 €	23.217,06 €	24.038,58 €	
		Mujer	22.493,19 €	23.234,71 €	24.302,18 €	
	>50	Hombre	31.359,40 €	31.893,00 €	31.716,43 €	
		Mujer	25.743,25 €	26.171,07 €	27.971,40 €	

\*S/D: Los datos marcados con una "S/D" no se aportan por derecho de confidencialidad.

**Remuneraciones medias desglosado por convenio laboral**

CONVENIO	Hombre	Mujer	Total general
<b>AGUAS</b>	<b>32.370,61 €</b>	<b>33.402,70 €</b>	<b>32.667,19 €</b>
<b>Dirección</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años	67.354,21 €	66.875,35 €	
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años	44.450,59 €	38.713,12 €	
>50 años	36.984,64 €	36.132,49 €	
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años	S/D		
30-50 años	23.993,49 €		
>50 años	24.657,38 €		
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años	24.038,58 €	24.302,18 €	
>50 años	31.716,43 €	27.784,28 €	
<b>ALUMBRADO</b>	<b>25.399,80 €</b>		<b>25.399,80 €</b>
<b>Dirección</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años	S/D		
>50 años			
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años			
30-50 años	23.392,15 €		
>50 años	S/D		
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años			

>50 años			
<b>JARDINERÍA</b>	<b>24.142,75 €</b>	<b>20.647,65 €</b>	<b>23.754,41 €</b>
<b>Dirección</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años	S/D		
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años		S/D	
30-50 años	22.176,01 €		
>50 años	25.289,55 €	S/D	
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>L. EDIFICIOS</b>	<b>18.536,70 €</b>	<b>17.786,03 €</b>	<b>17.959,80 €</b>
<b>Dirección</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años		S/D	
>50 años	S/D		
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años	S/D	S/D	
30-50 años	17.266,64 €	17.059,64 €	
>50 años	18.497,63 €	17.648,50 €	
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años		S/D	
<b>LIMPIEZAS PÚBLICAS</b>	<b>36.809,67 €</b>	<b>31.107,86 €</b>	<b>36.556,25 €</b>
<b>Dirección</b>			

<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años	43.604,41 €		
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años	30.605,26 €	S/D	
30-50 años	33.993,57 €	S/D	
>50 años	37.819,49 €	31.636,79 €	
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>PISCINA</b>	<b>18.616,02 €</b>	<b>18.537,97 €</b>	<b>18.586,75 €</b>
<b>Dirección</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Técnico</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Personal Operaciones</b>			
<30 años	16.519,77 €		
30-50 años	21.760,38 €	17.856,74 €	
>50 años		S/D	
<b>Administrativo/a</b>			
<30 años			
30-50 años			
>50 años			
<b>Total general</b>	<b>31.338,95 €</b>	<b>21.646,57 €</b>	<b>27.761,64 €</b>

\*S/D: Los datos marcados con una "S/D" no se aportan por derecho de confidencialidad.

En relación a la información sobre retribución, se ha trabajado con el dato de retribución media por grupo profesional, y para que no se desvirtúen los resultados, la retribución que se ha

tomado es la equivalente al salario correspondiente a una jornada completa, para evitar las desviaciones que se podrían producir al promediar salarios a jornada parcial.

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.

Los miembros del Consejo de Administración perciben 90 euros en concepto de asistencia a los mismos, durante el año 2022 el importe total abonado por este concepto ha sido de 9.090 euros, no devengándose otras retribuciones por ningún otro concepto.

Al 31 de diciembre de 2022, 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.

#### Horas de formación por categoría profesional

	2022	2023
Dirección	126	62
Personal Técnico	831	619
Personal Operaciones	5998	2600
Administrativo/a	57	171
<b>Total horas de formación</b>	<b>7012</b>	<b>3452</b>

#### Empleados con discapacidad

	2021	2022	2023
% empleados con discapacidad	5,98%	7,21%	6,56%
Total empleados con discapacidad	20	24	21

#### Nº de horas de absentismo

	2020	2021	2022	2023
Horas de absentismo	54.156	37.365	79.342	65.509

Se calculan las horas de absentismo totales del año, en todas sus tipologías.

## ANEXO DESGLOSE CERTIFICACIÓN PREAR

<b>Nº Total general certificaciones</b>	<b>417</b>
<b>Hombre: Nº Total certificaciones</b>	<b>286</b>
ADG305_1 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	16
ADG306_1 - Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	3
ADG307_2 – Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	2
ADG308_2 - Actividades de gestión administrativa	2
AFD096_2 – Socorrismo en instalaciones acuáticas	5
AGA001_3 - Gestión integrada del control fitosanitario	8
AGA168_2 - Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes	16
AGA706_2 - Cría, venta y custodia de animales de compañía	2
ELE256_1 - Operaciones auxiliares de montaje de redes eléctricas e instalaciones de alumbrado exterior	2
ENA191_2 - Montaje y mantenimiento de redes de agua	35
ENA656_3 - Gestión del uso eficiente del agua	34
SEA027_2 - Gestión de residuos	35
SEA406_1 - Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales	54
SEA492_2 – Legionella	40
SEA702_1 - Acopio, clasificación y almacenamiento inicial de residuos	4
SEA757_2 – Mantenimiento de piscinas y otras instalaciones acuáticas	2
SSC319_1 - Limpieza de edificios	24
SSC448_3 - Docencia de la formación para el empleo	1
SSC451_3 - Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres	1
<b>Mujer: Nº Total certificaciones</b>	<b>131</b>
ADG305_1 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	11
ADG306_1 - Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	2

ADG307_2 – Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	7
ADG308_2 - Actividades de gestión administrativa	2
AFD096_2 – Socorrismo en instalaciones acuáticas	3
AFD509_3 – Animación físico-deportiva y recreativa	1
AGA001_3 - Gestión integrada del control fitosanitario	1
AGA168_2 - Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes	2
AGA706_2 - Cría, venta y custodia de animales de compañía	1
SEA027_2 - Gestión de residuos	1
SEA406_1 - Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales	6
SEA492_2 – Legionella	2
SEA757_2 – Mantenimiento de piscinas y otras instalaciones acuáticas	1
SSC319_1 - Limpieza de edificios	83
SSC448_3 - Docencia de la formación para el empleo	4
SSC451_3 - Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres	4

## ANEXO PROTECCIÓN DE DATOS

Actuaciones destacables 2023:

- Revisión y elaboración de las cláusulas de los contratos en materia de protección de datos y confidencialidad.
- Limpieza de archivo mediante destrucción confidencial de papel de 1.500 archivos. La recogida, transporte, custodia, destrucción de la documentación sujeta a medidas de seguridad y confidencialidad por parte de la empresa que realiza este servicio, cumpliendo con la norma AENOR UNE-15713:2010.
- Revisión y elaboración de las cláusulas de los contratos en materia de protección de datos y confidencialidad. Durante 2023, se revisaron 51 contratos y se elaboraron sus cláusulas correspondientes.

- Supervisión del servicio de destrucción confidencial de papel implantado en los centros de Sercomosa.

Durante el periodo no se han recibido reclamaciones relativas a la privacidad y/o pérdida de datos de clientes.

## ANEXO METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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.

## ANEXO METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL ESTUDIO 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.

- 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.

# ANEXO CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



Núm. Certificado	1690-3/2020	Auditoría de Renovación	02/07/2021
Emisión inicial por otra entidad	12/07/2002	Renovación	04/09/2021
Emisión inicial por IVAC	20/11/2020	Expiración	03/09/2024
Expiración último ciclo	03/09/2021	Modificación	06/07/2022

Certificado Sistema de Gestión de la Calidad

## ISO 9001:2015

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. certifica, tras el acuerdo de la Comisión 39811690/2022 revisión 2.2 que la organización

### SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.A. (SERCOMOSA)

Dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la norma ISO 9001:2015 para la siguiente actividad:

- 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; 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.

Director IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACION, S.L.  
Juan Sendín Caballero

Firmado digitalmente por  
51397616E JUAN AGUSTIN  
SENDIN (R: B97596746)  
Ubicación: Paterna  
(IVAC-INSTITUTO DE  
CERTIFICACIÓN, S.L.)  
Fecha: 2022-07-11 14:09:59

Sede principal  
**SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA S.A. (SERCOMOSA)**  
Pl. La Estrella CL Sol, Parc 4-5  
30500 Molina del Segura (MURCIA)  
ESPAÑA

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.  
Parc Científic de la Universitat de València. Edificio 1 – Calle Catedrático Agustín Escardino Benloch, nº 9  
46980 Paterna (Valencia)  
Spain  
Tel. +34 963 943 905  
ivac@ivac.es  
[www.ivac.es](http://www.ivac.es) / [www.kiwa.com](http://www.kiwa.com)



El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual. Para cualquier aclaración sobre el certificado puede solicitarla a través de nuestra página web.

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

Página 1 de 1

# CERTIFICADO

# CERTIFICADO

02.01.02.0

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.  
 Parc Científic de la Universitat de València, Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino Benlloch, nº 9  
 46980 Paterna (Valencia)  
 Spain  
 Tel. +34 963 943 905  
 ivac@ivac.es  
[www.ivac.es](http://www.ivac.es) / [www.kiwa.com](http://www.kiwa.com)



Núm. Certificado	1690-9/2020	Auditoría de renovación	02/07/2021
Emisión inicial por otra entidad	12/07/2002	Renovación	04/09/2021
Emisión inicial por IVAC	20/11/2020	Expiración	03/09/2024
Expiración último ciclo	03/09/2021	Modificación	06/07/2022

Certificado Sistema de Gestión Ambiental

## ISO 14001:2015

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. certifica, tras el acuerdo de la Comisión 3981690/2022 revisión 2.2 que la organización

### SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA, S.A. (SERCOMOSA)

Dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma ISO 14001:2015 para la siguiente actividad:

- 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; 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.

Director IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACION, S.L.  
 Juan Sendín Caballero

Firmado digitalmente por  
 51397616E JUAN  
 AGUSTIN SENDIN (R:  
 B97596746)  
 Ubicación: Patema  
 (IVAC-INSTITUTO DE  
 CERTIFICACIÓN, S.L.)  
 Fecha: 2022-07-11 14:16:14

Sede principal  
**SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA S.A. (SERCOMOSA)**  
 Pl La Estrella CL Sol, Parc. 4-5  
 30500 Molina de Segura (MURCIA)  
 ESPAÑA

El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual. Para cualquier aclaración sobre el certificado puede solicitarla a través de nuestra página web.

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

Página 1 de 1

# CERTIFICADO

001-00-0018

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.  
 Parc Científic de la Universitat de València. Edificio 1 - Calle Catedrático Agustín Escardino Benlloch, nº 9  
 46980 Paterna (Valencia) Spain  
 Tel. +34 963 943 905  
 ivac@ivac.es  
[www.ivac.es](http://www.ivac.es) / [www.kiwa.com](http://www.kiwa.com)



Núm. Certificado	1690-81/2020	Expiración	03/09/2024
Emisión inicial	04/09/2021	Modificación	06/07/2022
Emisión inicial OHSAS 18001:2007 por otra entidad	06/06/2014		

## Certificado Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo **ISO 45001:2018**

IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. certifica, tras el acuerdo de la Comisión 39811690/2022 revisión 2.2 que la organización

### **SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA S.A. (SERCOMOSA)**

Dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo conforme con la norma ISO 45001:2018 para la siguiente actividad:

- 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; 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.

Director IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACION, S.L.  
 Juan Sendín Caballero

Firmado digitalmente por  
 51397616E JUAN AGUSTIN  
 SENDIN (R: B97596746)  
 Ubicación: Paterna  
 (IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.)  
 Fecha: 2022-07-11 14:13:18

Sede principal  
**SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA S.A.  
 (SERCOMOSA)**  
 Pl. La Estrella CL Sol, Parc.4-5  
 30500 Molina del Segura (MURCIA)  
 ESPAÑA

El presente certificado es válido hasta la fecha indicada, salvo retirada o suspensión. Su validez está sujeta a los seguimientos realizados con periodicidad anual. Para cualquier aclaración sobre el certificado puede solicitarla a través de nuestra página web.

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

Página 1 de 1

# ANEXO CERTIFICADO DE GARANTÍA DE ENERGÍA GENERADA POR FUENTES RENOVABLES



Madrid, 24 de marzo de 2022

Dña. Natalia Hernández Saiz, con DNI 51084156-Y, y en representación de Endesa Energía S.A., en cumplimiento de las Condiciones Administrativas que rige la "Contratación del suministro de energía eléctrica para los puntos de consumo de alta tensión y baja tensión en las instalaciones de SERCOMOSA . N° Expediente: 0011- 20PSU" (Lote 1 y Lote 2)

## DECLARA

que la totalidad de energía eléctrica suministrada por ENDESA ENERGÍA SA a SERVICIOS COMUNITARIOS DE MOLINA SA, durante 2020 fue procedente de fuentes de energía renovable y/o de cogeneración de alta eficiencia. Esta procedencia queda acreditada mediante el sistema de certificados de garantía de origen GdO emitidos por la CNMC en su web <https://gdo.cnmc.es/CNE/informePdfPorCUPS.do> de acuerdo con la Orden IET/931/2015.

## Atentamente

51084156Y  
NATALIA  
HERNANDEZ  
(R: A81948077)

Formato digitalizado por 51084156Y  
NATALIA HERNANDEZ SA A81948077  
Número de inscripción CNM  
D.O. 10/03/2015 BOJA 103/2015  
Nº 103/2015 (BOJA 103/2015)  
Identificación: EDES 51084156Y  
gesti@endesa.com  
DADO EN MADRID EL 24 DE MARZO DE 2022  
FOLIO 2022/241158/2015

Natalia Hernández Saiz  
Responsable Territorial de Grandes Clientes  
Endesa Energía, S.A.U.

## ANEXO 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 y sus posteriores actualizaciones
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y sus posteriores actualizaciones.
- 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 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.
- LEY 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el Sector de la Construcción.
- REAL DECRETO 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el Sector de la Construcción.
- REAL DECRETO 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales.
- 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.



- Real Decreto 2177/2004, de 12 de noviembre, por el que se modifica el 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, en materia de trabajos temporales en altura.
- Real Decreto 2177/2004, de 12 de noviembre, por el que se modifica el 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, en materia de trabajos temporales en altura.
- Real Decreto 427/2021, de 15 de junio, por el que se modifica el 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 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se aprueba la reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas.

## ANEXO 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 LÍNEAS DE ACCIÓN II PLAN DE IGUALDAD (En vigor durante 2023)

### 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 con 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 con 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**

- 3.1** 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.
- 3.2** 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.
- 3.3** 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.
- 3.4** 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.
- 3.5** 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.
- 3.6** 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**

- 4.1** Valorar la inclusión de indicadores de medición que identifiquen posibles brechas salariales desde la perspectiva de género en relación con el 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 (ej: 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.

## ANEXO 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	2-1, 2-6, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13	7-11, 16-17
Objetivos y estrategias de la organización	2-25, 2-29	13, 18-21
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa	3-2	22-24
Políticas respecto a cuestiones MA, sociales, DDHH, corrupción y soborno, personal, igualdad, no discriminación, discapacidad y accesibilidad	2-23	13-15, 92
Resultados de las Políticas e indicadores clave	3-3	18-21, 129-148
Principales Riesgos (respecto a las cuestiones del EINF)	3-3	22-25, 27-31, 149
Marco de reporting utilizado	2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-14	4-5
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	3-3	32
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3-3	47
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3-3	47-48
Aplicación del principio de precaución	3-3	48-49
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3-3	47-48
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	2-25	35-36
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	42-46
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	306-4	46
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5	37-38, 134
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1	45-46, 137
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1, 302-2, 302-4	39-40
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	2-25, 302-4	40-42
Uso de energías renovables	302-1, 302-2, 302-3, 302-4	40, 154
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, 305-5	33-34
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	303-1, 305-5	30-31, 35
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	305-5	27-29
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1, 304-2, 304-3	36

<b>CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL</b>	<b>GRI</b>	<b>Pág.</b>
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7, 2-8, 405-1	51, 138-139
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7, 2-8, 401-2, 402-1	51, 139
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	2-7, 401-1, 405-1	141
Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	140
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	142-146
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	61-63
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	2-19, 2-20, 405-2	146
Implantación de políticas de desconexión laboral	401-3	53
Empleados con discapacidad	405-1	63, 146
<b>Organización del Trabajo</b>		
Organización del tiempo de trabajo	3-3	52, 64-65
Nº de horas de absentismo	3-3	87, 146
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomento del ejercicio corresponsable de ambos progenitores o padres de adopción	401-3	52-53
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	2-27, 403-1, 403-2, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8	72-86, 155-156
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-9, 403-10	75-77
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3-3	59, 70-71
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30	64
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4	70-71, 79-80
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	66-69
Total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	66, 146
<b>Accesibilidad universal</b>		
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3	106
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3-3	57-61
Planes de igualdad	3-3	57-59, 160-165
Medidas adoptadas para promover el empleo	3-3	54-55
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	3-3	59-60, 85-86
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3-3	63

<b>CUESTIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS</b>	<b>GRI</b>	<b>Pág.</b>
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	2-24	88-89
Identificación de las denuncias de casos de vulneración de derechos humanos	406-1	90-91
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	407-1, 408-1, 409-1	89-90
<b>CUESTIONES SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO</b>	<b>GRI</b>	<b>Pág.</b>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-12, 2-13, 2-15, 2-23, 2-27, 205-2, 205-3, 307-1	91-92
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	3-3	108-115
<b>CUESTIONES SOBRE SOCIEDAD</b>	<b>GRI</b>	<b>Pág.</b>
Compromisos con el desarrollo Sostenible		
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	413-1	54, 125
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-1	32, 44, 94-99, 100-107
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	413-1	100-107
Acciones de asociación o patrocinio	2-28, 413-1	116-119
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	2-24, 308-1, 412-3, 414-1	122-123
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3-3	124-125
Consumidores		
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1, 418-1	105-106, 130, 148
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	2-25	105
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos	201-1	127
Los impuestos sobre beneficios pagados	3-3	127
Las subvenciones públicas recibidas	201-4	127

## ANEXO CONTENIDO GRI

GRI ESTANDAR	Descripción	Pág.
<b>ESTÁNDARES UNIVERSALES</b>		
<b>GRI 1 FUNDAMENTOS 2021</b>		
<b>GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021</b>		
<b>1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		
2-1	Detalles organizacionales	7
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4-5
2-4	Actualización de la información	4-5
2-5	Verificación externa	4-5
<b>2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7-11
2-7	Empleados	51, 54, 65, 138-141
2-8	Trabajadores que no son empleados	51
<b>3. GOBERNANZA</b>		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	16-17
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	16-17
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	16-17
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	16-17, 91-92
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	16-17, 91-92
2-15	Conflictos de interés	91-92
2-19	Políticas de remuneración	146
2-20	Proceso para determinar la remuneración	146
<b>4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>		
2-23	Compromisos y políticas	13-15, 86, 91-92
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	88-89, 121-125
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	18-21, 35, 40-42, 46, 105
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	91-92, 155-156
2-28	Afiliación a asociaciones	116-119
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	18-21
2-30	Convenios de negociación colectiva	64

<b>GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021</b>		
3-2	Lista de temas materiales	22-24
<b>GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
<b>201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	126
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	126
<b>205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	91-92
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	91-92
<b>GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		
<b>301: MATERIALES 2016</b>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	45-46
<b>302: ENERGÍA 2016</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	39-40, 154
302-2	Consumo energético fuera de la organización	39-40, 154
302-3	Intensidad energética	39-40, 154
302-4	Reducción del consumo energético	39-40, 154
<b>303: AGUA 2016</b>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	27-31
303-5	Consumo de agua	37-38, 129-130, 134
<b>304: BIODIVERSIDAD 2016</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	36-37
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	36-37
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	36-37
<b>305: EMISIONES 2016</b>		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	33-34
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	33-34
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	33-34
<b>306: RESIDUOS 2020</b>		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	42-44, 134-136
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	42-44
306-3	Residuos generados	42-44, 135-137
306-4	Residuos no destinados a eliminación	42-44
<b>307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	91-92
<b>308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016</b>		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	122-125

<b>GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
<b>401: EMPLEO 2016</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	138-141
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65
401-3	Permiso parental	53
<b>402: RELACIONES TRABAJADOR/EMPRESA 2016</b>		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	65
<b>403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	74-87
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	74-87
403-3	Servicios de salud en el trabajo	74-87
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	74-87
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	74-87
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	74-87
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	74-87
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	74-87
403-9	Lesiones por accidente laboral	77
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	77
<b>404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	66, 146
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	66-69
<b>405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51, 63, 138-141
405-2	Raño del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	61-63, 142-146
<b>406: NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	91
<b>407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016</b>		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	89-90
<b>408: TRABAJO INFANTIL 2016</b>		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	90
<b>409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016</b>		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	89-90
<b>412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>		
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	121-125

<b>413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	32, 44, 94-105, 107-119, 125
<b>414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016</b>		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	121-125
<b>416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	105-106, 130, 148-149
<b>418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	148-149



**SERCOMOSA**