

Informe de Desarrollo Sostenible 2017



**Aguas de
Torremolinos**

Pág. 7	1. VALOR COMPARTIDO	Pág. 28	2.4. Relación con los grupos de interés
Pág. 7	1.1. Quienes somos · Nuestra historia		2.4.1. Grupos de interés
	1.1.1. Visión, misión y valores	Pág. 29	2.5. Fortalecimiento de la cadena de proveedores
	1.1.2. Principales hitos, magnitudes y operaciones		2.5.1. Transparencia en la adjudicación de contratos
Pág. 11	1.2. Buen gobierno y gestión ética		2.5.2. Proveedores y contratistas
	1.2.1. Código de conducta	Pág. 31	3. PLANETA
	1.2.2. Organización	Pág. 31	3.1. Respeto del medio ambiente
	1.2.3. Sistemas de gestión integral: certificaciones y acreditaciones		3.1.1. Calidad del agua
Pág. 13	1.3. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa		3.1.2. La sostenibilidad del ciclo del agua
	1.3.1. Reconocimiento a la excelencia		3.1.3. Energía y cambio climático
	1.3.2. Jornadas y congresos	Pág. 37	3.2. Innovación sostenible
Pág. 15	2. PERSONAS		3.2.1. La I+d+i en Aguas de Torremolinos
Pág. 15	2.1. Implicación social y derecho humano al agua		3.2.2. Cetaqua Andalucía
	2.1.1. Acción social	Pág. 43	4. ANEXO
	2.1.2. Fondo social para clientes	Pág. 43	4.1. Cuestionario sobre el informe
	2.1.3. Índice de satisfacción del cliente		
	2.1.4. Comunicación interactiva		
Pág. 19	2.2. Orientación al cliente		
	2.2.1. Necesidades de los clientes		
	2.2.2. Satisfacción de los clientes		
	2.2.3. Innovación en la oferta		
	2.2.4. Lucha contra el fraude		
Pág. 24	2.3. Equipo humano y desarrollo del talento		
	2.3.1. Formación		
	2.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación		
	2.3.3. Seguridad y salud en el trabajo		

EDITA AGUAS DE TORREMOLINOS
 C/ Periodista Federico Alba · 7
 29620 · Torremolinos
 + 34 952 057 010

DISEÑO Y PRODUCCIÓN
bRIDA
 Impreso en papel libre de cloro

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE
 ENCUENTRA EN:
www.aguasdetorremolinos.es

El siguiente informe tiene por objetivo mostrar y dar a conocer el desempeño de Aguas de Torremolinos en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés.

Un nuevo impulso para un nuevo tiempo



El enfoque del desarrollo sostenible está en la base de la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y de un conocimiento acumulado que, trasladado a la sociedad, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

Nos encontramos inmersos en un cambio de época, con nuevos modelos de funcionamiento y nuevas necesidades a tener en cuenta. En **Aguas de Torremolinos**, la estrategia de desarrollo sostenible es clave para poder llevar a cabo esta adaptación al nuevo contexto y la implantamos trabajando por la mejora continua, innovando en nuestros procesos, en diálogo permanente con nuestros grupos de relación, velando por la protección del medio ambiente y creando valor en el municipio de Torremolinos. En este sentido, destacamos en 2017 los esfuerzos orientados a fomentar la proximidad y el diálogo con nuestros clientes; la carta de compromisos, la cita previa, el terminal de atención al cliente y la implantación de nuevos servicios digitales son solo algunos ejemplos de proyectos desarrollados en 2017 para facilitar la interacción de los clientes con **Aguas de Torremolinos**.

Nuestra preocupación por las personas y de nuestro equipo humano también es uno de nuestros objetivos. Durante 2017 se han llevado a cabo acciones para reducir riesgos y velar por la seguridad y salud de nuestros trabajadores, hemos consolidado el programa de hábitos saludables entre nuestros trabajadores que tendrá su continuación en 2018 y su evolución en años sucesivos.

La protección del medio ambiente mediante la eficiencia energética y la gestión eficiente del recurso hídrico han sido las claves de este año. La instalación de placas solares en nuestra oficina principal que producen 18.722 kWh/año, el fomento de la movilidad sostenible con el 70% de vehículos eléctricos que se utilizan en el muni-

cipio, y la concienciación del buen uso del agua en la sala educA a través del programa Aqualogía donde en 2017 participaron 600 escolares de Torremolinos, son un buen ejemplo de ello.

Conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos se ha potenciado el fondo social para pagar el agua a familias en riesgo de exclusión social, en concreto en 2017 se han beneficiado 119 familias con el pago de 745 recibos y se han reforzado los procedimientos que garantizan que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en riesgo de exclusión social.

En acción social hemos realizado 15 actuaciones, con una aportación de 108.520€ y con nuevas iniciativas como el inicio del Voluntariado Corporativo programa en el que promovemos la participación activa de nuestros empleados en acciones locales que se organizan en el municipio.

En las siguientes páginas, encontrareis con más detalle, todas las acciones que hemos llevado a cabo en 2017, que para nosotros es nuestra carta de presentación, así como un ejemplo de transparencia.

Queremos aprovechar para agradecer la dedicación, esfuerzo y la profesionalidad de todos los colaboradores de **Aguas de Torremolinos**, la contribución de los cuales es fundamental para el desarrollo y excelencia de nuestra actividad en el municipio.

Encaramos el futuro con voluntad de servicio y de diálogo con todos los agentes de la ciudad de Torremolinos para hacer entre todos una ciudad mejor para vivir.

Pedro Peña Chacón — Director Gerente

01. VALOR COMPARTIDO

01. VALOR COMPARTIDO

Pág. 7

1.1. QUIENES SOMOS

Aguas de Torremolinos, es una empresa del sector del medio ambiente que gestiona todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua, desde la captación y potabilización, al transporte, la distribución para el consumo y el saneamiento, con absolutas garantías sanitarias.

La excelencia en el servicio es nuestra máxima y en ello enfocamos nuestros esfuerzos. Tanto si hablamos de hogares, como de empresas, nuestra auténtica fortaleza se fundamenta en la adaptación a las necesidades específicas de cada uno, en la constante innovación tecnológica y en la adecuada gestión del conocimiento y de los recursos hídricos disponibles.

Experiencia, eficiencia, servicio, compromiso, sostenibilidad e innovación son los pilares básicos sobre los que **Aguas de Torremolinos** asienta día a día, su trabajo. De esta forma, puede garantizar, en todo momento y de manera continua, los servicios públicos de agua y saneamiento.

Su sede está en Torremolinos, en Calle Periodista Federico Alba, 7, donde radican los servicios de atención al cliente. En este mismo edificio disponemos de la **sala educa** (educación del agua) donde formamos a escolares en el consumo responsable del agua.

NUESTRA HISTORIA

Aguas de Torremolinos se creó en 1990 por el Ayuntamiento de Torremolinos para prestar los servicios de captación, distribución y saneamiento de agua.

Con fecha 23 de agosto de 1996, se acordó por el Pleno de la Corporación Municipal del Ayuntamiento de Torremolinos adjudicar el "Concurso de méritos para la selección de un socio privado para la suscripción y adquisición de acciones de la compañía mercantil Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A." a la empresa Aquagest, Promoción Técnica y Financiera de Abastecimientos de Agua, S.A. De tal forma que **Aguas de Torremolinos** se convierte en Empresa Mixta participada en un 50 % por un socio privado.

Con fecha 30 de septiembre de 1998, la empresa Aquagest, Promoción Técnica y Financiera de Abastecimientos de Aguas, S.A. adopta un acuerdo de escisión parcial en virtud del cual se segrega parte de su patrimonio y es traspasado a Aquagest-Andaluza de Aguas, S.A. Por efecto de la escisión, la titularidad de las acciones de titularidad privada de **Aguas de Torremolinos**, pasa a ser de la Sociedad beneficiaria de esta operación.

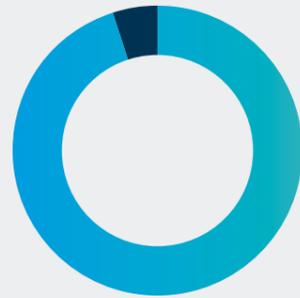
En el año 1999 la Sociedad Aquagest-Andaluza de Aguas, S.A., cambió su denominación social por la de "AQUAGEST SUR, S.A.". En el año 2010, la Sociedad Aquagest Sur, S.A., cambió su denominación social por la de "AQUAGEST ANDALUCIA, S.A.". Con Fecha 25 de noviembre de 2013, cambia su denominación social por "HIDRALIA, GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCIA, S.A.".

Con fecha 30 de enero de 2009 se aprobó en Pleno Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos "Ampliación del Capital Social de **Aguas de Torremolinos**, así como del plazo de Concesión Demanial". Se aprueba la ampliación del plazo de la Concesión hasta el 15 de octubre de 2065.

Con fecha 18 de enero de 2010 se formaliza mediante escritura pública un contrato de venta de acciones del Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos a Aquagest Andalucía, S.A., en base al cual la participación de Aquagest Andalucía, S.A. en Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A. (**Aguas de Torremolinos**) se incrementa en un 45%, pasando su participación total a ser del 95% del Capital Social de la Sociedad.



ACCIONARIADO AGUAS DE TORREMOLINOS



5% AYUNTAMIENTO DE TORREMOLINOS 95% HIDRALIA

27 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
TORREMOLINOS



Aguas de Torremolinos, está comprometida en el desarrollo del municipio a través de la estrategia de negocio DISS.

DIGITALIZACIÓN

"Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la total conectividad. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital."

INNOVACIÓN

"La escasez de los recursos hídricos exige optimizar la eficiencia de la gestión del agua. Para hacer frente a este desafío, innovamos en nuestra oferta de productos y servicios y para ello disponemos del conocimiento y la tecnología necesarios."

SOSTENIBILIDAD

"El desarrollo sostenible y la economía circular son una tendencia imparable que se sitúan en el corazón de nuestra compañía. Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer un uso responsable de los recursos."

COMPROMISO SOCIAL

"Las personas son las protagonistas de nuestro enfoque. En un mundo de creciente urbanización, debemos liderar la construcción de las nuevas ciudades, para convertirlas en espacios más sostenibles y que ofrezcan una mayor calidad de vida a sus habitantes."

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible, que, a su vez, se sustenta en tres vectores: **Valor Compartido, Personas y Planeta.**

ESTRATEGIA
DESARROLLO
SOSTENIBLE

VALOR COMPARTIDO

Posicionandonándonos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve las inversiones socialmente responsables, invierte en innovación e impulsa la gestión sostenible de sus compras

PERSONAS

Proporcionar calidad de vida a nuestros empleados, consolidar nuestra implicación social, sensibilizar en el uso sostenible de recursos

PLANETA

Gestionar de manera responsable los recursos hídricos, impulsar la autosuficiencia energética, lograr residuo 0 y preservar la biodiversidad



POLÍTICA DS

Este modelo de gestión gira en torno a los 10 principios que constituyen nuestra Política de Desarrollo Sostenible.

El desarrollo sostenible es la base del modelo de gestión de Aguas de Torremolinos e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando **en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, si no también sociales, éticas y ambientales.**

La integración del desarrollo sostenible se ha ido gestando poco a poco, pero a conciencia. Nuestro objetivo es aplicar este modelo a Torremolinos, para que el enfoque del negocio basado en las personas, el planeta y el valor compartido sea nuestro sello en este municipio donde operamos.

Por ello, se ha planteado este informe entorno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de **Aguas de Torremolinos** en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de los 10 principios.



1. Buen gobierno y gestión ética.



2. Equipo humano y desarrollo del talento.



3. Orientación al cliente.



4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores.



5. Respeto del medio ambiente.



6. Implicación social y derecho humano al agua.



7. Innovación sostenible.



8. Relación con los grupos de interés.



9. Promoción del desarrollo sostenible y RSC.



10. Rendición de cuentas y transparencia.

1.1.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER

- Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Torremolinos, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.
- Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medio ambiente.
- Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.

- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor a nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.
- Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.
- Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- Desarrollo local y la implicación con la comunidad donde operamos.

1.1.2. PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



AGUAS DE TORREMOLINOS EN CIFRAS

- Damos servicio a **67.786** personas
- **29.839** clientes
- **42** empleados
- **8,9 Hm³** de agua suministrada
- **20.000 €** asignados al Fondo Social
- **108.520 €** invertidos en acción social

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (m³)

	2015	2016	2017
Volumen suministrado	8.975.963	9.108.656	8.900.829
Agua registrada	6.836.446	6.994.701	7.088.917
Rendimiento técnico	76,10 %	76,79 %	79,64 %
Agua no registrada (anr)	2.139.517	2.113.955	1.811.912

327.605 m³
ES EL AGUA AHORRADA
ENTRE 2015-2017
 equivalente al consumo anual de una ciudad de 4.986 habitantes.



1.2. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

1.2.1. CÓDIGO DE CONDUCTA

En el mes de marzo de 2017 el Consejo de Administración aprobó la implantación del **Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Aguas de Torremolinos**, que hasta ese momento estaba adherida al sistema del Grupo Suez. Por ello, para su difusión se entregó a todos los trabajadores una copia del Código de Conducta y las Políticas que lo conforman.

El Código de Conducta y Políticas que conforman el sistema se integran en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

El Código de Conducta constituye una guía de conducta de su personal que debe primar en la Organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

Existe un correo electrónico al que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen el Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad: codigoconducta@aguasdetorremolinos.es

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO: CRITERIOS



1.2.2. ORGANIZACIÓN

PRESIDENTE	María Isabel Tocón Barroso
CONSEJEROS	Matilde Mancha Montero de Espinosa Carlos Corral Pérez Marcelino Manzanares Gijón Jose Luis Trapero Vioque Jorge Palomino Morales
SECRETARIO	Jorge Palomino Morales
DIRECTORES GERENTE	Pedro Peña Chacón Director Gerente
RESPONSABLES DE ÁREA	Andrés Turullols Alcantara Responsable de Distribución Javier Barreiro Cacho Responsable de Alcantarillado y Obras Salvador Quesada Torres Responsable de Clientes Antonio León Nieto Responsable de Financiero Judith Miranda Lucena Responsable de Jurídico

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aguas de Torremolinos reúne a profesionales experimentados junto a una representación del accionariado, el cual se encarga de fijar las líneas estratégicas y velar por la buena reputación de la compañía. Todos los miembros del consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto.

1.2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de **Aguas de Torremolinos** agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

En **Aguas de Torremolinos** se dispone de la **ISO 9001, 14001 y 50001**, todas ellas revisadas en las auditorías internas de los sistemas de gestión que se hicieron teniendo en cuenta los nuevos requisitos exigidos por las normas

en su versión 2015. Todo ello para culminar el ambicioso objetivo de adecuar todos los certificados existentes en base a esas versiones de la norma a lo largo de 2017.

En 2017, la totalidad de los trabajadores de **Aguas de Torremolinos** han visto reforzada su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado "Smart Protection".

1.3. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

1.3.1. RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

**RECONOCIMIENTO POR BAJA SINIESTRALIDAD**

Aguas de Torremolinos, recibió en mayo de 2017 por parte de la Mutua Fraternidad Muprespa el reconocimiento por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral de 2014, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados "Bonus".

1.3.2. JORNADAS y CONGRESOS



Hemos tenido la oportunidad de colaborar en la promoción del desarrollo sostenible en el municipio, participando en diversas jornadas, encuentros y congresos como la II Gala del Círculo de Empresarios de Torremolinos (C.E.T.) de la que **Aguas de Torremolinos** es colaborador y la organizada por la cadena COPE donde se explicó el frente común de las empresas de agua con la Universidad de Málaga para averiguar el origen de las "Natas" que se forman en el litoral de la costa de Málaga.

02. PERSONAS

02. PERSONAS

Pág. 15

2.1. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Los beneficios generados por la acción social realizada por **Aguas de Torremolinos** no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que **Aguas de Torremolinos** pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Aqualogía o las actividades

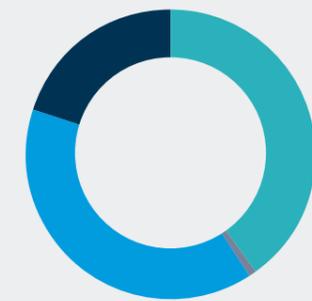
desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el del Medioambiente. Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, **Aguas de Torremolinos** lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han plasmado en múltiples iniciativas.

2.1.1. ACCIÓN SOCIAL

Las contribuciones de **Aguas de Torremolinos** a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

108.520€
CONTRIBUCIÓN DE
AGUAS DE
TORREMOLINOS
A LA COMUNIDAD LOCAL

CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD 2017



40% ARTE · CULTURA · DEPORTE
39% EDUCACIÓN Y JUVENTUD
20% BIENESTAR SOCIAL
1% SALUD

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Este año se ha procurado incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de la comunidad, a continuación, se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2017:

- **Aguas de Torremolinos** ha proporcionado al ayuntamiento su primer **vehículo adaptado** para personas con diversidad funcional
- Con la **Asociación de voluntarios de oncología infantil (AVOI)** de Málaga, **Aguas de Torremolinos** ha firmado un convenio de colaboración



- Organizado por el Ayuntamiento y con la colaboración de **Aguas de Torremolinos**, se ha realizado un concierto del cantante José Manuel Soto a beneficio de la **Fundación de Cuidados Paliativos del Cáncer (CUDECA)**, cuya recaudación por la venta de entradas se destinó íntegramente al sostenimiento de los distintos programas asistenciales que presta esta ONG
- Aguas de Torremolinos** ha colaborado con la organización de la **5ª Travesía a Nado «Costa de Torremolinos»**, prueba organizada por el Cuerpo de Bomberos del municipio y en colaboración con el Ayto. de Torremolinos
- La Beca internacional de residencia artística 'EmerGenT'**, que convoca el Ayuntamiento de Torremolinos con el fin de impulsar la faceta artística del municipio, es apoyada por **Aguas de Torremolinos** mediante un convenio de colaboración
- Aguas de Torremolinos** ha colaborado en el **proyecto caPAZ** de innovación educativa, para el apoyo e integración de alumnos con necesidades especiales de los centros educativos del municipio
- Programa social "Incluye"**, consistente en becas destinada a alumnos universitarios



implicando a los empleados de la compañía para que participen de forma voluntaria. En concreto en 2017 participamos en la campaña de **BANCOSOL, Banco de Alimentos de la Costa del Sol**, "La Gran Recogida 2017" y en el **II Parque de Prevención de Torremolinos** que se realiza anualmente en el Auditorio Príncipe de Asturias.

14%
DE LOS EMPLEADOS
HAN PARTICIPADO
EN EL PROGRAMA
DE VOLUNTARIADO
CORPORATIVO



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo de **Aguas de Torremolinos** es la herramienta a través de la que promovemos la participación activa de nuestros empleados en el municipio de Torremolinos. El objetivo principal del programa de Voluntariado es convertirnos, a través de la implicación y el compromiso de nuestro equipo humano, en agentes clave del desarrollo sostenible del territorio y la preservación de los recursos naturales.

Entendemos por voluntariado corporativo el conjunto de actividades y proyectos promovidos desde **Aguas de Torremolinos** con el fin de aportar un valor social



EDUCACIÓN

Aguas de Torremolinos está comprometida en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente, especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en "pequeños maestros" en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, **Aguas de Torremolinos** está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. En la **sala educA** (educación del agua) se han impartido sesiones a cerca de 600 escolares repartidos en 23 clases de Tercero de Primaria (entre los 8 y los 9 años de edad) de 11 colegios del Municipio: Miramar, Albaida, Colegio del Rincón, Medalla Milagrosa, El Pinillo, Benyamina, Mar Argentea, La Paz, Palma de Mallorca, Atenea y San Miguel.

600 NIÑOS
HAN PARTICIPADO
EN EL PROGRAMA
AQUALOGÍA



COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES

Dentro de la colaboración permanente con la Universidad de Málaga, para contribuir a la mejor formación del alumnado en especialidades vinculadas a la gestión de los recursos hídricos y gestión medioambiental, técnicos de **Aguas de Torremolinos** han participado un año más en la formación de los alumnos del **Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente** de la Facultad de Ciencias.

Los 16 estudiantes, dirigidos por el profesor titular de Geodinámica Externa del Departamento de Geología, Iñaki Vadillo Pérez, han visitado distintas instalaciones



de **Aguas de Torremolinos**, para ampliar su formación sobre la red de agua municipal desde una perspectiva multidisciplinar. De forma especial, se les han mostrado distintos aspectos relacionados con la mejora del rendimiento hidráulico de Torremolinos, municipio caracterizado por una gran estacionalidad, por su carácter turístico.

CONCURSOS ESCOLARES

Aguas de Torremolinos lanzó a final de año el IV Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: "**Relatos de agua inteligente**", cuyo fallo se ha hecho público en 2018, con el objetivo de contribuir a la difusión de la cultura del agua, así como fomentar la participación activa de jóvenes en el uso sostenible del agua y el cuidado del medio ambiente a través de la literatura.



2.1.2. FONDO SOCIAL PARA CLIENTES

Este fondo está dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias personales y familiares.

La asignación de estos fondos se realiza con la ayuda de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos. Dicho organismo se encarga de realizar la correcta eva-

luación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada de los mismos.

20.000€
DE FONDO SOCIAL

2.1.3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de **Aguas de Torremolinos** es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por eso estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

De forma habitual **Aguas de Torremolinos** se preocupa por la opinión de sus clientes y para dar fe de este compromiso se realizan anualmente 100 encuestas de satisfacción del cliente.

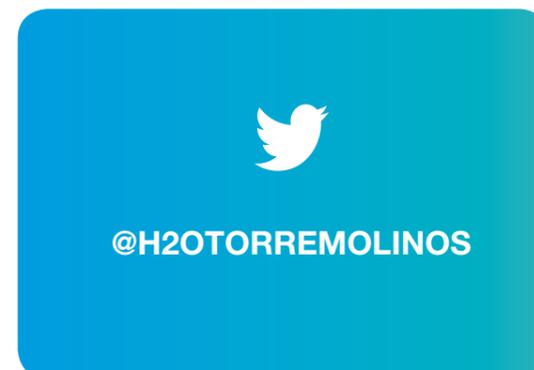
El resultado de estas encuestas muestran que en 2017 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,81 sobre 10, con un porcentaje del 90% de clientes satisfechos.

	2016	2017
ORGANOLEPSIA		
La calidad del agua	6.11	6.38
El sabor del agua	6.28	6.51
El color del agua	7.63	8.01
El olor del agua	6.94	7.59
SERVICIO		
La continuidad del suministro	8.70	9.13
La presión con la que llega el agua a su casa	7.42	8.04
La facilidad para contactar con la compañía	8.14	7.63
La atención recibida	7.96	8.13
FACTURA		
La precisión de la factura	7.50	7.93
La claridad de la factura	7.14	7.36
La regularidad en la recepción de la factura	7.86	8.28
Precio	4.38	4.55

2.1.4. COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La salida a Twitter se engloba en la estrategia de **Aguas de Torremolinos** de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación directa y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible. La cuenta ya tiene más de un millar de seguidores.



2.2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Aguas de Torremolinos apuesta por la actualización constante de sus productos. La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la compañía presta especial atención.

Por ello en 2017 se ha realizado una remodelación completa de la oficina de **Aguas de Torremolinos**, que responde al objetivo de expresar una mayor cercanía a los clientes y ser reflejo de una organización moderna con vocación de servicio para el ciudadano de Torremolinos.



Asimismo, disponemos de nuevas formas de contactar con nosotros sin tener que pasar por la oficina, nuevos métodos de pago que también dan más libertad a nuestros clientes a la hora de pagar su factura y se ha implantado la APP de la Oficina Virtual, aportando un nuevo método de interrelación con nuestros clientes.

Además, de ofrecer opciones tecnológicamente avanzadas, como muestra de nuestro compromiso con nuestros clientes tenemos instaurada una Carta de 5 Compromisos.

A continuación, se desglosan estas nuevas acciones, así como otras que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

29.839
CLIENTES EN
TORREMOLINOS

2.2.1. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES

Prestamos una atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua a través de programas de tarifas sociales. El programa de Tarifas sociales en Torremolinos aplica tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/pensionistas y personas en paro de larga duración o en riesgo de exclusión social.

La concejalía de Servicios Sociales colabora en la gestión personalizada de las deudas de personas en riesgo de exclusión social aportando informes de situación que permiten la dilación del pago de facturas, evitando situaciones de interrupción del suministro por impago.

FAMILIAS BENEFICIADAS	IMPORTE
119	16.544

Aguas de Torremolinos jamás interrumpe el suministro a una familia que no pueda pagar por problemas económicos, si este hecho es constatado



CITA PREVIA

Aguas de Torremolinos ha puesto en marcha el servicio de Cita Previa, para realizar cualquier gestión relacionada con el servicio de aguas del municipio, evitando así cualquier posible espera. Los usuarios pueden solicitar su cita con antelación a través de <http://citaprevia.aguasdeltorremolinos.es> y concertar el día y la hora que más se ajuste a sus necesidades..

ACCESO AL AGUA

De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible, **Aguas de Torremolinos** ayuda a sus clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización. Un ejemplo es la inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

También, hay establecido un servicio de **Servialertas** para casos de sobreconsumo y otros servicios, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita.

LÍNEAS DE GRATUITAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Aguas de Torremolinos ha cambiado su teléfono de Atención al Cliente, que pasa a ser gratuito para asistir a sus usuarios de suministro en el municipio de Torremolinos.

El teléfono **900.300.390** es la nueva línea de atención telefónica gratuita, que funciona de lunes a viernes de 8 a 21 horas y viene a complementar al servicio también gratuito de atención de averías **900.300.399**, que está disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año

Atención telefónica gratuita
900.300.390
Atención telefónica averías
900.300.399



2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Uno de los instrumentos que reflejan esta voluntad de servicio es la Carta de 5 Compromisos que incluye una serie de garantías de calidad del servicio. Así mismo, se realizan acciones de formación en atención al cliente y se han ampliado los canales de atención, en especial los que permiten la atención no presencial para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago.

Este compromiso se traduce, por otra parte, en la adopción de códigos de buenas prácticas, un seguimiento efectivo de las reclamaciones y una gestión de los casos de consumos de agua no registrados.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2017 el personal de Atención al Cliente de **Aguas de Torremolinos** ha registrado 36.486 contactos con los clientes.

Datos gestión comercial	2015	2016	2017
Clientes atendidos en oficina	19.548	21.084	22.621
Clientes atendidos por teléfono CAT	8.432	9.179	12.500
Clientes atendidos por teléfono CAT - averías	2.074	2.386	2.583
Internet	347	555	854
Facturas emitidas	185.504	186.423	187.271
Nº de contadores leídos	116.427	117.200	118.333
Nº de altas	999	767	727
Nº de bajas	761	591	499
Nº cambios de titularidad	2.039	2.081	1.336

CARTAS DE 5 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

La Carta de 5 Compromisos es una herramienta eficaz de la empresa para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. Ésta recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del contador, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, las peticiones de cambios de uso, la resolución inmediata de gestiones comerciales y refacturación por error de la lectura. Si la empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica.

CARTA 5 COMPROMISOS

- 1 Responsabilidad**
AVISO INMEDIATO DE EXCESO DE CONSUMO
Siempre que detectemos un consumo por encima de lo habitual se lo comunicaremos.
- 2 Precisión**
LECTURA DEL CONTADOR SIN ERROR
Si su factura contiene algún error de lectura, se la refacturamos antes de diez días hábiles.
- 3 Confianza**
GESTIONES COMERCIALES DE FORMA INMEDIATA
Realizamos de forma inmediata las gestiones comerciales más corrientes, cambios de titular.
- 4 Eficacia**
CONTESTAMOS A SUS RECLAMACIONES EN 10 DÍAS
Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en plazo máximo de diez días hábiles.
- 5 Eficiencia**
INSTALAMOS SU CONTADOR EN 3 DÍAS
Una vez formalizado su contrato, nos comprometemos a instalar su contador en un plazo máximo de 3 días hábiles.

MODALIDAD DE PAGO 12 GOTAS

Aguas de Torremolinos ofrece una nueva modalidad de pago, denominada “12 Gotas”, que permite pagar los recibos del agua a través de una cuota fija mensual. De esta forma, los clientes que soliciten este nuevo servicio sabrán cuánto tienen que pagar cada mes, independientemente del consumo que realicen.

Con este servicio, pionero en el sector del agua en España, el cliente pagará cada mes una cantidad fija que se determinará en función del consumo del año anterior y, pasados doce meses, se regularizará según su gasto real. De este modo, podrá planificar mejor sus gastos y distribuir los pagos habituales de manera uniforme.

TERMINAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para facilitar la autogestión por parte de nuestros clientes. En **Aguas de Torremolinos** se ha instalado un **Terminal de Atención al Cliente (TAC)**, con el objetivo de aliviar los tiempos de espera y desviar las atenciones básicas. Las funciones que ya se pueden realizar a través de estos terminales se detallan a continuación:

- Emisión de documentos de pago.
- Emisión de duplicados de facturas.
- Introducción de lecturas.
- Pago de recibos con tarjeta.



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aguas de Torremolinos tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a sus clientes.

A lo largo de 2017 se han formulado un total de 248 quejas.

El **Defensor del Cliente** tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte. Además, **Aguas de Torremolinos** está en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

 <p>REGULADOR</p> <p>VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Asegura el acceso universal. · Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas... · Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero. · Define y viabiliza los mecanismos de financiación. · Articula la participación ciudadana. 	 <p>OPERADOR</p> <p>PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos. · Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación. · Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio. · Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.
--	---	---	---

2.2.3. INNOVACIÓN EN LA OFERTA



TELE MEDIDA

En Torremolinos hay instalados **2.668 contadores** con tele medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telelectura.

FACTURA SIN PAPEL

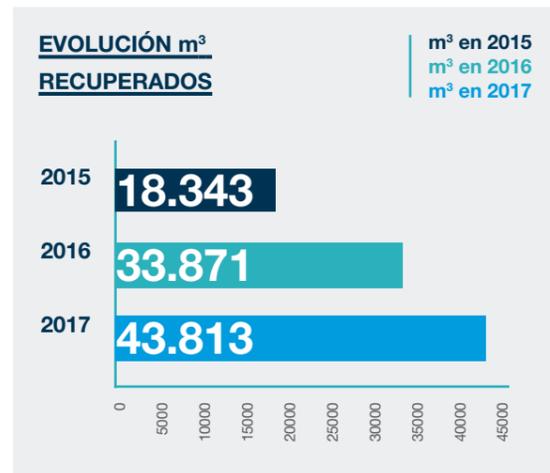
5.910 clientes han recibido durante 2017 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Torremolinos a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior.

APP DE LA OFICINA VIRTUAL

Hay a disposición de los clientes de **Aguas de Torremolinos** una APP gratuita y descargable para iOS y Android. Se está trabajando en una actualización de la misma que aumentará las funcionalidades disponibles para que el usuario pueda interactuar desde su móvil o tableta.

2.2.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2017 asciende a 43.813 m³. Dicho volumen hace referencia a un total de 18 fraudes detectados recuperados, lo que supone un incremento del 29 % en m³ respecto al año anterior. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

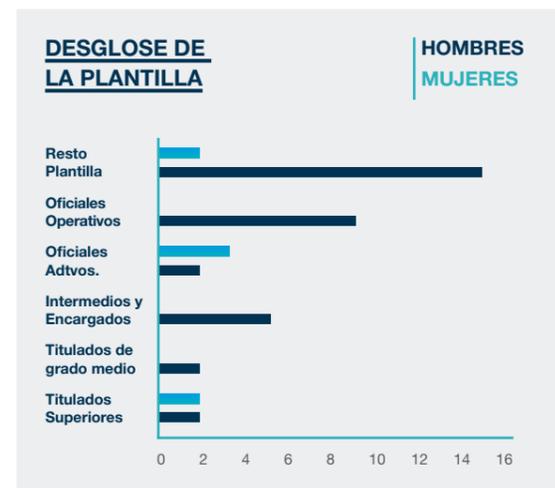


2.3. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DE TALENTO

El mayor activo de Aguas de Torremolinos lo constituyen sus propios empleados.

No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral "Smart Protection".

**98%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA**



	2015	2016	2017
Mujeres	6	6	7
Hombres	32	31	35
Total plantilla	38	37	42

2.3.1. FORMACIÓN

En la línea de mejorar las aptitudes de sus trabajadores, **Aguas de Torremolinos** entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa, especialmente los nuevos retos planteados.

Aguas de Torremolinos apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales.

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores de **Aguas de Torremolinos** se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva. A destacar en 2017 la **formación**

TIPOS DE FORMACIÓN	HORAS
Horas totales de formación	458
Horas de formación por empleado/año	11
Total, horas de formación mujeres	55
Porcentaje horas formación mujeres	12%
Horas formación por empleada	8
Total, horas formación hombres	403
Porcentaje horas formación hombres	88%
Horas de formación por empleado	11

específica en Desarrollo Sostenible, para todos los empleados, con el objetivo de introducir el concepto de "desarrollo sostenible" y relacionarlo con la actividad empresarial de **Aguas de Torremolinos**.

2.3.2. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

La conciliación es la forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- 1** Consolidación de la vida personal familiar y laboral
- 2** Clasificación profesional, promoción y formación
- 3** Retribuciones
- 4** Salud Laboral
- 5** Comunicación y lenguaje no sexista
- 6** Acceso al empleo

Aguas de Torremolinos sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad. Por ello, desde diciembre de 2015 **Aguas de Torremolinos** tiene un Plan de Igualdad, independientemente de que haya obligación legal o no.

Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

En **Aguas de Torremolinos** se ofrecen **beneficios sociales** a sus empleados, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Entre ellos destacan el contar con un plan de pensiones, ayudas a la formación de sus hijos y la ayuda al préstamo de vivienda.

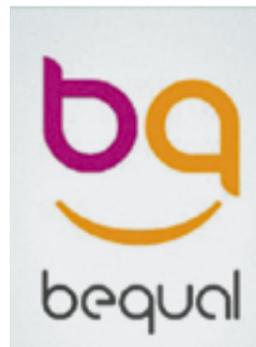
POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

También se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como, por ejemplo, alumnos del **programa ICARO** con la universidad de Málaga. Como muestra en 2017 realizó prácticas una persona en **Aguas de Torremolinos**.

Por otro lado, seguimos adheridos a la **Estrategia de Emprendimiento y Empleo**

Joven, que es una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social aprobada en febrero de 2013, tras un proceso de diálogo y participación con los Interlocutores Sociales, para dar respuesta a la situación laboral en la que se encuentran muchos jóvenes en España.

En 2017 se ha pasado la primera revisión de conformidad del **sello de excelencia Bequal en Aguas de Torremolinos**, por la integración de las personas con diversidad funcional, válida durante tres años con revisiones anuales de conformidad.



2.3.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SMART PROTECTION

- Cero accidentes mortales
- Mejora condiciones seguridad
- Formación continua
- Implatación todo el personal
- Promoción de la salud

Aguas de Torremolinos ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de Seguridad y Salud tanto de sus trabajadores como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001:2007.

Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de **Aguas de Torremolinos**, se enmarcan dentro del proyecto "Smart Protection", con la intención de **crear Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal.

Se trata de cuidar nuestra Salud y Seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo

especial hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves**.

Durante 2017, en **Aguas de Torremolinos** no hubo ningún accidente con baja, al igual que en 2016, lo que supone unos muy buenos resultados de siniestralidad laboral.



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Además de la formación y las charlas quincenales de PRL, una de las herramientas más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de **las reglas que salvan vidas**. Estas 10 reglas "de oro", son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del Grupo empresarial al que pertenece ADT.

Otra iniciativa fue la celebración del **II Concurso de ideas novedosas en PRL** entre los trabajadores, que se lanzó aprovechando el día 28 de abril de 2017, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Con esta iniciativa se pretendía:

- Reforzar la sensibilización de los trabajadores
- Fomentar la participación activa de los trabajadores
- Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores

SIMULACROS

En julio de 2017, se realizó en **Aguas de Torremolinos** un simulacro de entrada a espacios confinados.

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo.



PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en **Aguas de Torremolinos**. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la

prioridad era reducir la siniestralidad y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Una de las iniciativas a destacar en 2017, en cuanto al **fomento de la práctica de ejercicio físico**, fue la realización de la excursión y ruta senderista al Caminito del Rey.



En mayo de 2017, se realizó el curso Prevención ante el estrés, con prácticas de yoga, para profundizar en otro de los ejes de la Promoción de la Salud en los lugares de trabajo.



DESFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO

En febrero de 2017, se adquirió por parte de **Aguas de Torremolinos** un desfibrilador semiautomático que está instalado en la oficina de atención al cliente. Este equipo no es obligatorio para este tipo de empresas, pero **Aguas de Torremolinos** ha querido apostar por tenerlo en nuestras instalaciones para proteger la vida de los propios empleados, de los clientes y de los ciudadanos que puedan estar cerca de la oficina.

Por ello, la empresa se inscribió en el registro de empresas con desfibrilador de la Junta de Andalucía y formó a parte de sus trabajadores en el curso "**Soporte vital básico y desfibrilación semiautomática externa**" para poder actuar en caso de emergencia.



2.4. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aguas de Torremolinos se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

Reuniones en barrios antes de las obras. Antes de iniciar una obra de envergadura, **Aguas de Torremolinos** mantienen contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.

2.4.1. GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio, para sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con cada uno de los grupos de interés, GG.II., atendiendo a sus necesidades específicas.

Asimismo, **Aguas de Torremolinos** lleva a cabo **encuestas de satisfacción** para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora.

El desarrollo sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución. A continuación, indicamos cuales son nuestros principales grupos de interés y nuestros compromisos con ellos.



COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

CLIENTES	EMPLEADOS	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
MEDIO AMBIENTE	COMUNIDAD LOCAL	PROVEEDORES
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	

2.5. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

2.5.1. TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa. El perfil del contratante es el sitio de nuestra Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Así, **Aguas de Torremolinos** asegura la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

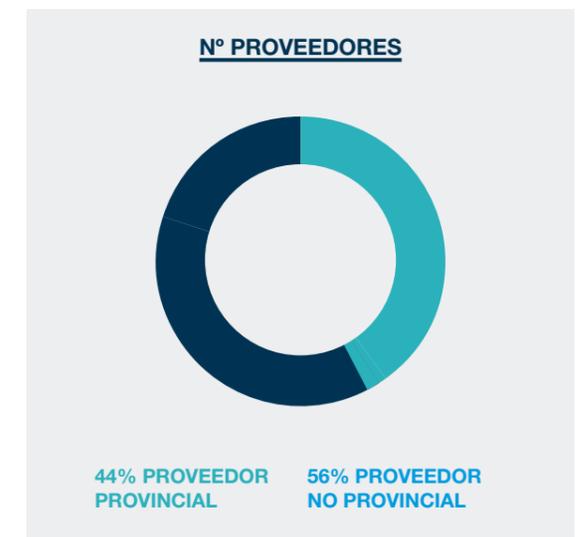
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación. <http://www.aguasdettorremolinos.es/ESP/784.asp>

2.5.2. PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Aguas de Torremolinos contribuye al desarrollo de las comunidades de su entorno, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica de la zona.

Si se mira el total de proveedores de **Aguas de Torremolinos** se verá que el 44% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 45% del importe total de compras.

	Totales	Provincial	No provincial
Nº proveedores	168	74	94
Volumen de compras (m€)	5.484	2.515	2.969



03. PLANETA

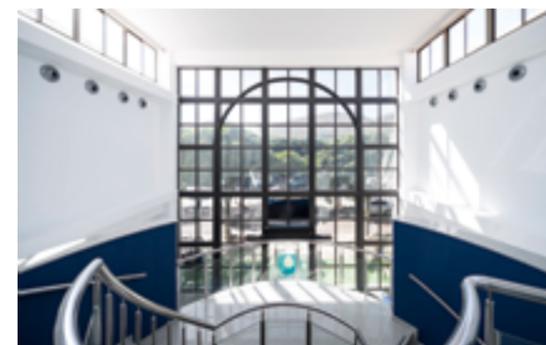
03. PLANETA

Pág. 31

3.1. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

El medioambiente, junto con personas y valor compartido, es uno de los tres pilares sobre los que se sustenta nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible, por ello **Aguas de Torremolinos** incluye este vector en todo su quehacer diario.

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, estos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.



3.1.1. CALIDAD DEL AGUA

Aguas de Torremolinos busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población. El agua que distribuye **Aguas de Torremolinos** supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

A través de **Aguas de Torremolinos** se distribuye un volumen de **24.386 m³/día** de aguas de consumo humano.

PROCEDENCIA DEL AGUA

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Torremolinos procede de las concesiones administrativas de aguas subterráneas existentes a nombre del Ayuntamiento de Torremolinos. Todas ellas captan agua del Acuífero de la Sierra de Mijas.

La experiencia nos ha demostrado que la integración de las aguas subterráneas en los abastecimientos mediante el aprovechamiento de los recursos locales, es una herramienta de gestión muy valiosa para solventar déficits o complementar las dotaciones; incrementar la disponibilidad de agua potable y mejorar en definitiva la garantía de suministro a la población.

LABORATORIOS

Aguas de Torremolinos realiza análisis en continuo de más de sesenta parámetros para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos,

conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Aguas de Torremolinos comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma **SINAC** (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público. Ver <http://sinac.msc.es>

147 informes de análisis constan en SINAC



3.1.2. LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, **Aguas de Torremolinos** realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude y todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

Aguas de Torremolinos tiene como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

79,7%
RENDIMIENTO TÉCNICO

BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

El plan de acción para la reducción de pérdidas se establece a través de las siguientes actuaciones:

- Dimensionado e implantación de la sectorización: Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.

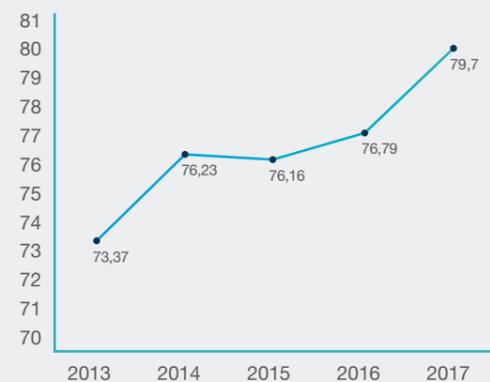
- Estudio y regulación de presiones: Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.

- Búsqueda de fugas: Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollo en este ámbito, en 2017 se han detectado 297 Fugas Ocultas, 501 Visibles y 41 provocadas.

La sectorización de Torremolinos está constituida por 18 sectores y hay instaladas 7 reguladores de presión. En 2017 se ha realizado la instalación de tres sectores nuevos que controlan la tubería de transporte existente entre los depósitos y la red de distribución.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, **NESS (Network Efficiency Sectorization Software)** que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.

EFICIENCIA EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN



Todos los años **Aguas de Torremolinos** lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al suministrar menos agua para abastecer a la población son necesarias menos horas de funcionamiento de las captaciones. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar es menor.

A lo largo del 2017 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica.

MEJORAS AMBIENTALES

La inversión en nuevas infraestructuras, mejoras en las existentes y la ampliación y renovación de redes de agua potable y saneamiento, son necesarias para prestar un adecuado servicio dimensionado a las necesidades del municipio, para mantener un buen rendimiento de la red, en el caso de las redes de agua potable y, por tanto, minimizar las pérdidas de agua, y para minimizar el impacto sobre el medio, especialmente en el caso de redes de saneamiento.

Todas estas inversiones realizadas y planificadas por **Aguas de Torremolinos** tienen, además, fuertes impactos en la dinamización económica y social, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

INVERSIÓN TOTAL 42.142,19 €

MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

INVERSIÓN TOTAL 257.231,39 €

MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

INVERSIÓN TOTAL 209.520,48 €

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

RENOVACIÓN DE ELECTROBOMBA SUMERGIDA EN POZO SAN JOSE 2

Características: Sustitución de electrobomba sumergida en captación San Jose 2, establecida dentro del plan de renovación de infraestructuras.

Presupuesto Total de la inversión 2017: 42.142,19 €



MEJORAS LA RED DE DISTRIBUCIÓN

RENOVACIÓN DE RED DE DISTRIBUCIÓN EN PZA INDEPENDENCIA Y ALEDAÑOS

Características: renovación de canalizaciones de material fibrocemento y diámetros entre 100 y 400 mm.

Presupuesto Total de la inversión 2017: 209.764,67€

MALLADO DE RED DE FUNDICIÓN DÚCTIL Y DIÁMETRO 300 mm EN PASEO MARÍTIMO JUNTO A HOTEL MELIA

Características: Mallado de red de distribución mediante tubería de material fundición dúctil y diámetro 300 mm. Se favorece la recirculación de agua en las redes de los sectores a ambos lados de la zona conocida como la Roca Chica.

Presupuesto Total de la inversión 2017: 47.466,72 €.



MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

OBRA PLAZA INDEPENDENCIA

Características: Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro 630 mm

Presupuesto Total de la inversión 2017: 209.520,48 €



APLICACIONES

GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

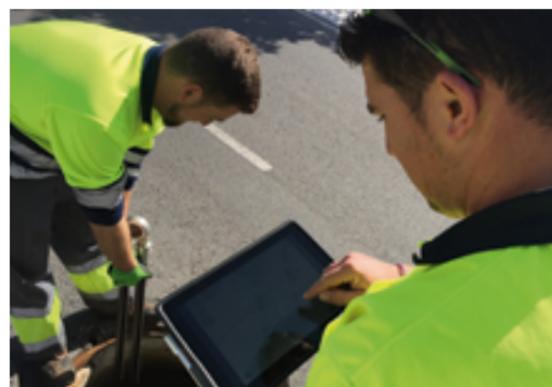
Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

Ya está en funcionamiento en Torremolinos.

GESTIÓN AVANZADA DEL MANTENIMIENTO DEL ALCANTARILLADO

El sistema **GALIA (Gestión Avanzada Limpieza Integral Alcantarillado)**, implantado en 2017, facilita el análisis del estado real de la red y sus condicionantes, además de planificar las operaciones de limpieza de forma óptima y la gestión completa de todas las actuaciones de campo (como la recogida de datos o la gestión de órdenes de trabajo, entre otros), gracias a la aplicación móvil implementada sobre los dispositivos tipo Tablet de **Aguas de Torremolinos**.



INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2017 se han inspeccionado 21,44 km de redes y colectores.

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.



MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO	2016	2017
Longitud red Saneamiento (km)	166	166
Longitud red limpiada red no visitable (km/año)	79,55	66,84
Número imbornales limpiados	4.755	5.577

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de **Aguas de Torremolinos** en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE PREVISIÓN DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS Y ZONAS DE BAÑO

La aplicación **COWAMA (Coastal Water Management)**, permite predecir en tiempo real el estado de las playas en situación de vertido, también gestionar los episodios

de vertido mediante notificación de alertas, así como la gestión de los parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.), accesibles al ciudadano a través de la aplicación móvil gratuita iBeach, lo que aporta un importante valor añadido a la gestión turística del municipio en cuestión.

La información se puede visualizar a través de las 3 pantallas instaladas en el Paseo Marítimo en la zona de la Carihuela, Meliá, junto a la Oficina de Turismo.



COCHES ELÉCTRICOS

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en la línea de transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros eléctricos. En cuanto a la flota de vehículos de **Aguas de Torremolinos**, se dispone de dos vehículos eléctricos para los trabajos de lectura de contadores de agua. Para recargar las unidades adquiridas, **Aguas de Torremolinos** dispone de adaptadores eléctricos en su oficina central de Calle Periodista Federico Alba y en su almacén de Final de Recinto Ferial.

Con estas dos incorporaciones en 2017, así como otras dos furgonetas eléctricas para trabajos de mantenimiento en la red de distribución, se dispone de un total de 7 vehículos que funcionan únicamente mediante energía eléctrica y que son usados por los trabajadores en su trabajo diario. Además de los dos coches agregados, se encuentran cuatro furgonetas, una moto y cuatro coches híbrido.

3.1.3. ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

En la oficina que **Aguas de Torremolinos** tiene en la Calle Periodista Federico Alba nº 7 se ha realizado la instalación de una planta de generación fotovoltaica de 13,52 Kwp, compuesta por un total de 52 placas de 260 Wp cada una e inversor de 10 Kw, destinada al autoconsumo de nuestras instalaciones de atención al público.



RESIDUOS

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos durante nuestra actividad. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible.

C. LER	DENOMINACIÓN	Total (Kg)
RESIDUOS PELIGROSOS		
130205	Aceite usado	70
150110	Envases contaminados plástico	60
150110	Envases contaminados metálicos	25
150202	Absorventes, trapos	30
160601	Reactivos de laboratorio	100
170605	Residuos de desarenado	417
RESIDUOS NO PELIGROSOS		
	Papel y cartón	0
	Metales	2.760

La tabla muestra los residuos más significativos procedentes de oficina, distribución y saneamiento. Todos los residuos calificados como peligrosos son retirados por un Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar

a los mismos. En la evaluación y selección se valora, entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental. En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.



3.2. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

La apuesta de **Aguas de Torremolinos** por una Innovación Digital, Social y Sostenible no se queda en un mero catálogo de buenas intenciones, sino que estamos consiguiendo reflejarla en proyectos concretos, con un foco local, pero alcance global, dirigida a mejorar el bienestar de las personas y del territorio en el que se asientan, con soluciones innovadoras que reviertan directamente en la ciudadanía y reduzcan al máximo los impactos ambientales.



PRESS	01/02/17 28/02/18
Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	
ECALM	03/07/17 02/07/18
Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.	
SEGVERT3	01/02/17 15/12/17
Seguimiento de Vertidos en la costa mediante sistema de visión artificial (Fase III).	
FENIX ENERGÍA	15/12/16 01/06/17
Incremento en la eficiencia energética de la sede social.	
QUIMIORED II	01/11/17 30/04/18
Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas.	

3.2.1. LA I+D+I EN AGUAS DE TORREMOLINOS

A lo largo del año 2017, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía y gracias, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, desde **Aguas de Torremolinos** hemos impulsado el desarrollo proyectos en las áreas de la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, las Smart Cities o la innovación social.

5 PROYECTOS EN CURSO DURANTE 2017

A continuación, se detallan los objetivos de los 5 proyectos que se han desarrollado en **Aguas de Torremolinos**:

1. Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos (PRESS).

Desarrollo de un proyecto piloto que simule el funcionamiento real de la red de abastecimiento del municipio de Torremolinos para dimensionar la magnitud de la precipitación de sales a partir del estudio del estado de la red de abastecimiento determinando si se trata de un problema localizado o general y si afecta a unos materiales y diámetros más que a otros.



2. Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga (ECALM).

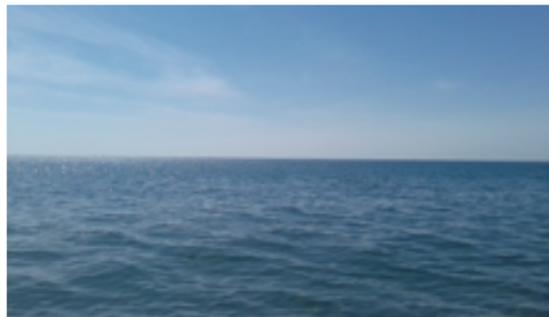
Empresas públicas y privadas de la costa del Sol como Acosol, EMASA, Axaragua, HIDRALIA y **Aguas de Torremolinos**, han encargado a la UMA, al Prof. Francisco Ignacio Franco Duro un estudio para acabar con las natas en el litoral malagueño.

La presencia de agregados flotantes en el medio marino es un fenómeno recurrente en muchas zonas del Mediterráneo. Estos agregados suelen aparecer flotando sobre la superficie del mar, formando manchas con una gran variabilidad de colores y que ocupan una extensión que suele ser muy reducida. La ubicación de la formación de dichos agregados puede ser variable, pero, en cualquier caso, al alcanzar la línea de costa, arrastrados por los vientos y las corrientes marinas, disminuyen la calidad, al menos visual, de las zonas de baño.



3. Seguimiento de Vertidos en la costa mediante sistema de visión artificial (Fase III) (SEGVERT3).

El sistema permite localizar en el agua del litoral de Torremolinos la presencia de vertidos que puedan suponer un riesgo de contaminación en el agua de sus playas. Basado en un sistema de visión artificial que capta imágenes mediante cámaras situadas en una posición elevada, posteriormente el sistema analiza automáticamente las imágenes y, en caso de detectar presencia de vertidos, da aviso a las autoridades competentes.



4. Incremento en la eficiencia energética de la sede social (FENIX ENERGÍA).

Para la mejora de la eficiencia energética y reducción de emisiones de efecto invernadero, se ha realizado en la oficina que **Aguas de Torremolinos** tiene en la Calle Periodista Federico Alba nº 7 la instalación de una planta de generación fotovoltaica destinada al autoconsumo de nuestras instalaciones de atención al público y la sustitución de las luminarias existentes por tecnología LED de bajo consumo, así como la mejora en la distribución de la climatización, que permite una bajada en el consumo energético.



5. Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas (QUIMIORED II).

Siguiendo la línea de investigación enfocada a la mejora de la aceptación del consumidor sobre el gusto del agua suministrada en la red de abastecimiento, nace la siguiente fase Quimiorred 2, con el objetivo principal de determinar la influencia de la presencia y concentración de cloro residual (libre y combinado) sobre el gusto del agua de red mediante pruebas con catadores voluntarios no entrenados.



3.2.2. CETAQUA ANDALUCÍA

Cetaqua Andalucía es una fundación creada en 2012 por Hidralia, la Universidad de Málaga (UMA) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Este modelo de colaboración público-privada que fue creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, considerando las necesidades territoriales, se ha consolidado como una referencia en la aplicación del conocimiento académico al agua y al medio ambiente, creando productos y servicios que benefician a la sociedad. Existen además otras fundaciones independientes en Barcelona, Galicia y Chile que siguen la misma estructura.

Visión y acciones del centro tecnológico sobre el futuro del agua: El agua es un elemento clave del bienestar humano por su relación con la calidad de vida y la salud, que significa progreso en un mundo cada vez más interconectado y más global. Por otra parte, su escasez y su deterioro son sinónimos de conflicto, de dependencia y de vulnerabilidad, tanto entre regiones como en el seno de una misma sociedad. La tecnología, la investigación, la innovación y los modelos de gestión nos permiten aportar soluciones que orienten todos los procesos del ciclo del agua hacia la economía circular. Esta visión del agua y los demás recursos que intervienen en sus procesos, así como las acciones que de ella se derivan, contempla un futuro que solo puede ser sostenible. Sostenible en términos técnicos, económicos, sociales y medioambientales.

RECURSOS HÍDRICOS, PRODUCCIÓN Y REGENERACIÓN

Desarrollamos tecnologías y conocimiento que mejoran la gestión del recurso y su regeneración, generando soluciones aplicadas a una operación.

El cambio climático nos obliga a replantear el uso que realizamos del recurso agua. Gestionarla eficientemente y con una visión integral es esencial para la sociedad. Por ello, las soluciones abarcan varios vectores, como la gestión de los recursos subterráneos, evitando su sobreexplotación, avanzar en la búsqueda de fuentes alternativas y eficientes, así como la promoción de la regeneración y reutilización del agua residual como solución sostenible a largo plazo, superando retos técnicos, ambientales, sociales, y económicos.

Líneas de investigación:

- Gestión integrada del agua superficial y subterránea.
- Preservación de agua subterránea y recarga artificial de acuíferos.
- Regeneración y reutilización del agua

AGUA 4.0, SOLUCIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

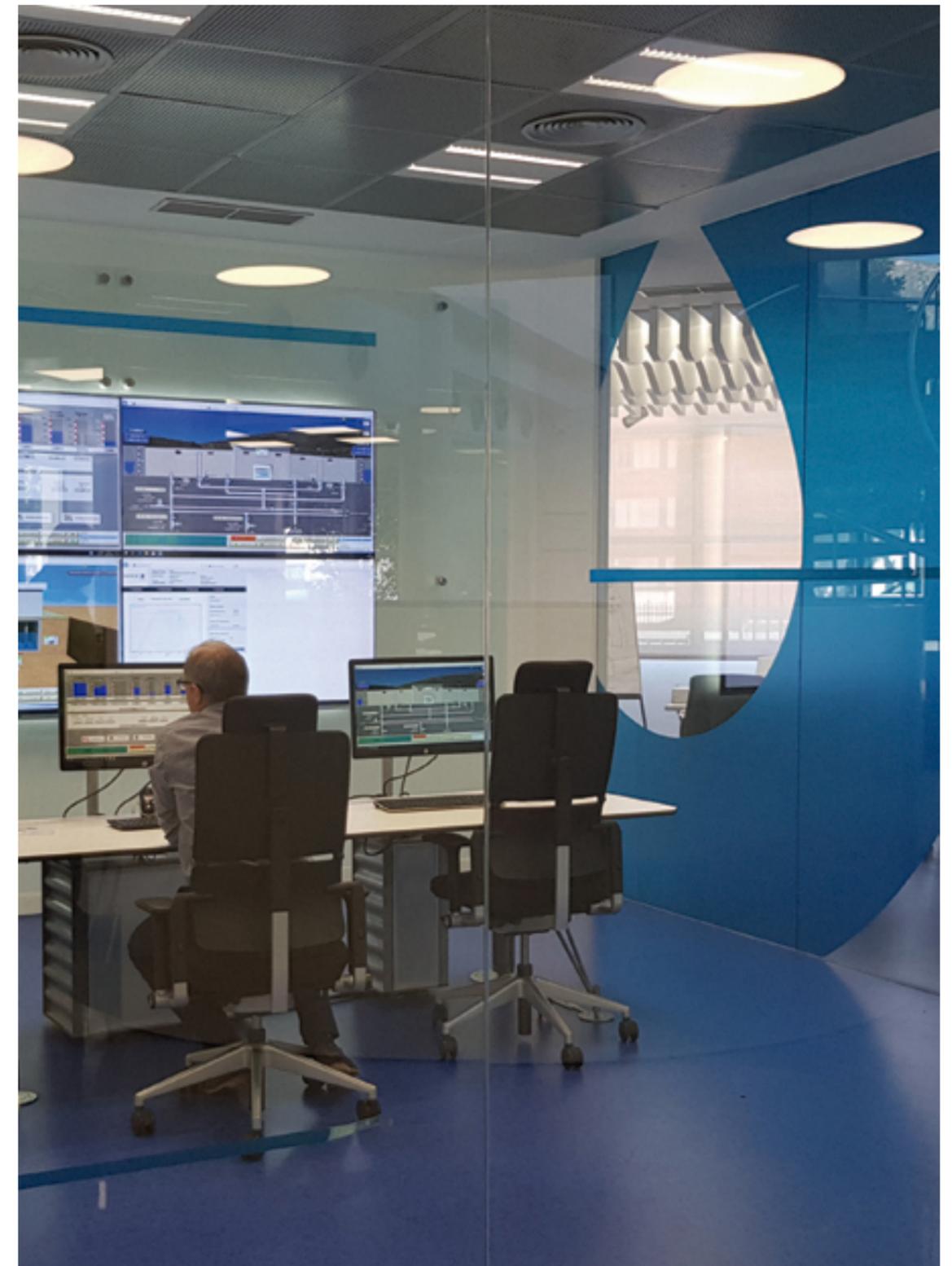
Smart Water: La aplicación de las tecnologías digitales transforma los procesos de gestión del agua, en los que el procesamiento de datos posibilita unas operaciones más eficientes, sostenibles y seguras.

Los datos son ya el motor de la transformación digital en todos los ámbitos. Su adecuada generación y captura, tanto dentro de los propios procesos del ciclo integral del agua como en las ciudades en las que se desarrollan, y su tratamiento y análisis mediante diversas técnicas (Big Data, machine learning, etc.) nos permite ofrecer nueva información de alto valor añadido y, en el caso del ciclo del agua, facilitar unos procesos productivos y medioambientales más eficientes.

Otro campo con recorrido y aplicación en el ciclo integral del agua es el de la inteligencia artificial, como el Deep Learning aplicado al procesamiento de imágenes. Esto nos permite efficientar procesos, como por ejemplo la detección y clasificación de sedimentos en tuberías de saneamiento, o desarrollar productos innovadores como por ejemplo un servicio para la detección de vertidos en aguas de baño.

Líneas de investigación:

- Internet Of Things (IoT) & Smart cities
- Big Data & Data analytics
- Visión por computador



04. ANEXO

4.1. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

En **Aguas de Torremolinos** pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de desarrollo sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe. Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, o correo electrónico a:

Aguas de Torremolinos

C. Periodista Federico Alba, 7, 29.620 Torremolinos
+34 952 057 010
aguasdetorremolinosclientes@aguasdetorremolinos.es

2.2. En cuanto al contenido:

- He encontrado toda la información que necesito.
- En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados por el Informe.

3. SI CONSIDERA QUE ALGÚN DATO DE SU INTERÉS NO HA SIDO PROPORCIONADO, INDIQUE CUÁL Y EL MOTIVO DE SU INTERÉS. PUEDE INCLUIR TAMBIÉN CUALQUIER COMENTARIO O SUGERENCIA ADICIONAL.

.....
.....
.....
.....
.....

CUESTIONARIO

1. ¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS DE AGUAS DE TORREMOLINOS PERTENECE USTED?

- Clientes
- Empleados
- Administración pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Nº aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2017?

2.1. En términos generales:

- La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- La información se proporciona de forma comprensible pero desordenada.
- La información se proporciona correctamente estructurada pero no es fácilmente comprensible.
- La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

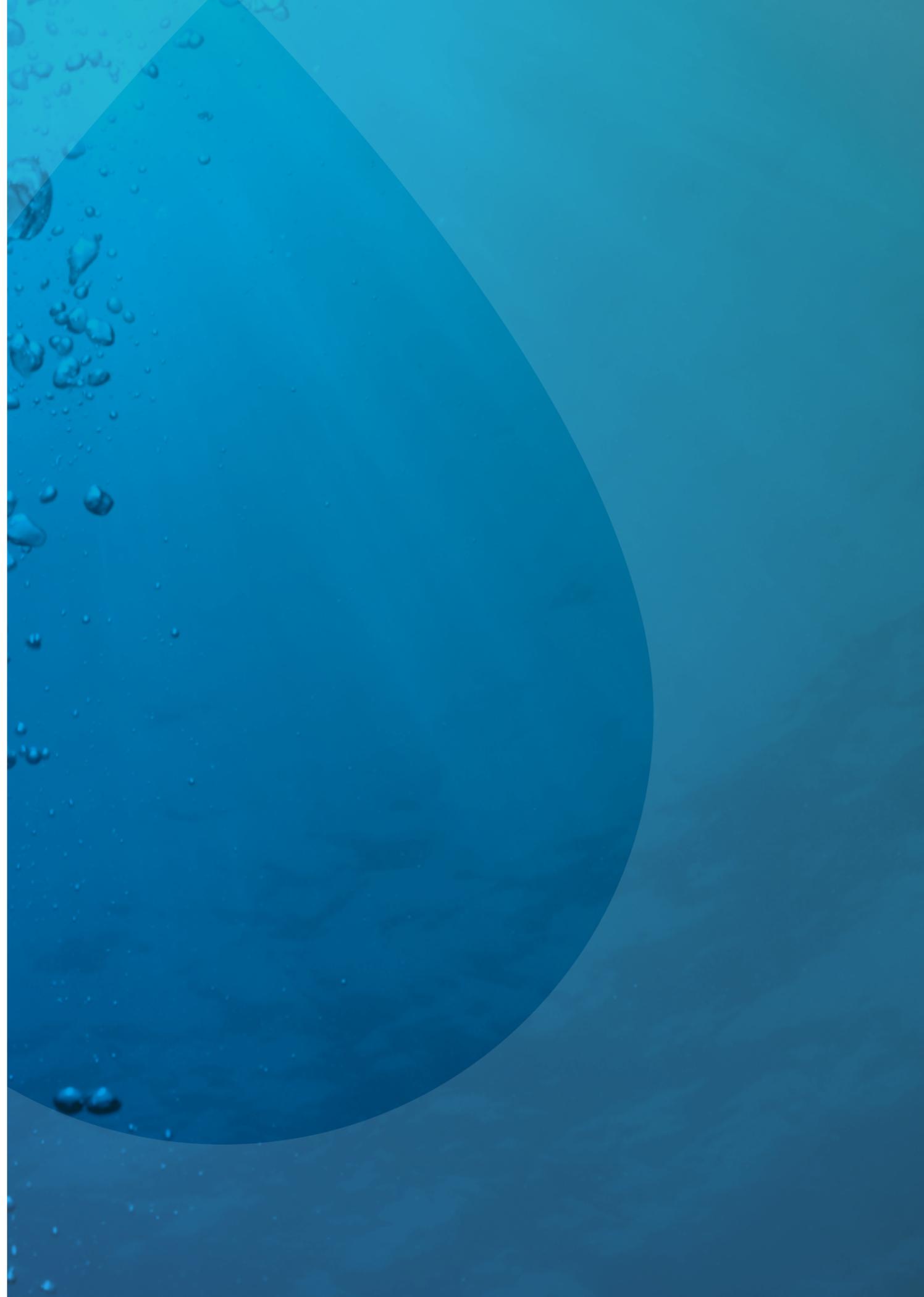
Gracias por su colaboración.



**Aguas de
Torremolinos**



**Aguas de
Torremolinos**





Aguas de Torremolinos

(+34) 952 057 010

C. Periodista Federico Alba, 7. 29620 Torremolinos

www.aguasdetorremolinos.es