



Informe de Desarrollo Sostenible 2018



**Aguas de
Torremolinos**

Pág. 7	1. NUESTRO COMPROMISO	Pág. 38	3.3. Equidad y personas
Pág. 7	1.1. Quienes somos		3.3.1. Formación
	1.1.1. Visión, misión y valores		3.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación
	1.1.2. Organización	Pág. 51	3.4. Entornos seguros y saludables
	1.1.3. Principales hitos, magnitudes y operaciones		
Pág. 10	1.2. Nuestra hoja de ruta	Pág. 45	4. VALOR COMPARTIDO
Pág. 17	2. PLANETA	Pág. 45	4.1. Innovación sostenible
Pág. 17	2.1. Lideramos la lucha contra el cambio climático		4.1.1. La I+D+I en Aguas de Torremolinos
	2.1.1. Red andaluza contra el cambio climático	Pág. 48	4.1.2. Cetaqua Andalucía
	2.1.2. Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua		4.2. Alianzas
	2.1.3. Reducimos nuestra huella de carbono		4.2.1. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa
Pág. 19	2.2. Preservamos el agua como fuente de vida		4.2.2. Buen gobierno y ética
	2.2.1. Calidad del agua	Pág. 55	4.2.3. Rendición de cuentas y transparencia
	2.2.2. La sostenibilidad del ciclo del agua	Pág. 55	4.2.4. Grupos de interés
Pág. 25	2.3. Caminando hacia la economía circular	Pág. 56	4.2.5. Compra responsable
Pág. 26	2.4. Preservamos la biodiversidad		
Pág. 29	3. PERSONAS		5. ANEXO
Pág. 29	3.1. Acceso al agua		5.1. Correspondencia aspectos materiales
	3.1.1. Necesidades de los clientes		5.2. Cuestionario sobre el informe
	3.1.2. Satisfacción de los clientes		
	3.1.3. Innovación en la oferta		
	3.1.4. Lucha contra el fraude		
Pág. 35	3.2. Concienciación e implicación social		
	3.2.1. Acción social		
	3.2.2. Comunicación interactiva		

EDITA AGUAS DE TORREMOLINOS

C/ Periodista Federico Alba · 7
29620 · Torremolinos
+ 34 952 057 010
rsc@aguasdetorremolinos.es

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

bRIDA
IMPRESO EN PAPEL LIBRE DE CLORO

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE
ENCUENTRA EN:

www.aguasdetorremolinos.es
@H2OTorremolinos

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



Tengo el honor de presentar nuestro Informe de Desarrollo Sostenible. Vivir esta evolución ha sido un reto constante, no exento de altibajos, pero muy fructífero y gratificante.

Hemos contribuido en la medida de nuestras posibilidades a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030 y para ello hemos desarrollado múltiples alianzas con entidades tanto públicas como privadas.

La lucha contra el cambio climático, el acceso al agua potable y al saneamiento, la ética y la transparencia en nuestra gestión o el fomento de las energías limpias y la economía circular fueron las exigencias que tuvimos en cuenta a la hora de enfocar nuestros objetivos. Para cumplir con ellos y ser motor de cambio en Torremolinos, pusimos en el centro de nuestra estrategia los ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 6 (Acceso al agua limpia y saneamiento) y, en especial, el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), todo ello en conjunción con los tres ejes fundamentales de la misma: **Personas, Planeta y Valor Compartido**.

Durante este año hemos centrado nuestros esfuerzos en fomentar la proximidad y el diálogo con Torremolinos y sus ciudadanos, por eso hemos desarrollado diversas acciones encaminadas a mejorar nuestro servicio de atención al cliente. En este sentido, hemos dado nuestros primeros pasos hacia la **Accesibilidad Universal** implantando en nuestra oficina nuevos servicios como la traducción simultánea a lengua de signos para personas sordas, y que continuaremos desarrollando en este 2019.

Además, con el objetivo de agilizar los trámites de todos nuestros clientes, hemos renovado nuestra página web, hemos lanzado la atención a través de Skype y hemos dejado de realizar cobros en metálico en nuestras oficinas para evitar que se formen colas para aquellos que decidan desplazarse.

En nuestra preocupación por las personas también miramos hacia adentro y nos interesamos firmemente por nuestro equipo humano. Durante 2018 se han llevado a cabo acciones para reducir riesgos y velar por la seguridad y salud de nuestros trabajadores y hemos consolidado el programa de **hábitos saludables** entre nuestros trabajadores con perspectiva de futuro.

La protección del medio ambiente mediante la eficiencia energética y la gestión eficiente del recurso hídrico han sido las claves de este año. Ofrecemos un rendimiento técnico del 78,9%, hemos ahorrado 236.856 m³ de agua desde 2015 y las placas solares de nuestra oficina principal producen 11.172 kWh/año. Además, fomentamos la movilidad sostenible con el 70% de vehículos eléctricos que se utilizan en el municipio, y la concienciamos del buen uso del agua en la **sala educA** a través del programa Aqualogía donde en 2018 participaron cerca de 600 escolares de Torremolinos.

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 2018 se han beneficiado 116 familias con el pago de 364 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. Por ello, **1.350 familias** se han acogido a nuestras tarifas sociales.

En **acción social** hemos realizado más de 16 actuaciones, con una aportación de 136.073 euros, promoviendo el Voluntariado Corporativo y haciendo que Aguas de Torremolinos esté presente en las acciones que se desarrollan en el municipio gracias a la participación activa de nuestros empleados.

En las siguientes páginas, encontrareis con más detalle, todas las acciones que hemos llevado a cabo en 2018. Un ejemplo de **transparencia** que también nos sirve de carta de presentación.

No queremos olvidarnos tampoco de nuestros **colaboradores**, cuya dedicación, esfuerzo y profesionalidad 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. NUESTRO COMPROMISO



01. NUESTRO COMPROMISO

1.1. QUIENES SOMOS

Aguas de Torremolinos, es una empresa del sector del medio ambiente que gestiona 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 del municipio de Torremolinos.

Nuestra sede está en Torremolinos, en la Calle Periodista Federico Alba, 7, donde se encuentran 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.

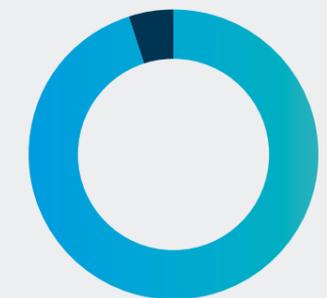
NUESTRA HISTORIA

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

Con fecha 23 de agosto de 1996, por acuerdo de Pleno, **Aguas de Torremolinos** se convierte en Empresa Mixta participada en un 50 % por un socio privado. Con Fecha 25 de noviembre de 2013, parte privada 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 dieciocho 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.



5% AYUNTAMIENTO DE TORREMOLINOS 95% HIDRALIA

28 AÑOS
CONTRIBUYENDO AL
DESARROLLO DE TORREMOLINOS

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 y la Agenda 2030.

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.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad local.

1.1.2. ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración de **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 cuentan con voz y voto, excepto el secretario y el director-gerente que tienen voz, pero no voto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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**

Director Gerente: **Pedro Peña Chacón**

EQUIPO DIRECTIVO

Director Gerente: **Pedro Peña Chacón**

Responsable de Distribución: **Andrés Turullols Alcantara**

Responsable de Alcantarillado y Obras: **Javier Barreiro Cacho**

Responsable de Clientes: **Salvador Quesada Torres**

Responsable Financiero: **Antonio León Nieto**

Responsable Jurídico: **Judith Miranda Lucena**

Responsable de Desarrollo Sostenible: **Mª Cruz López Villalba**

Responsable de Comunicación: **Pablo Gambero Chicón**

Responsable de Prevención y Riesgos Laborales: **Silvia Domínguez Cuenca**

1.1.3. PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



AGUAS DE TORREMOLINOS EN CIFRAS

- Damos servicio a **68.262** personas
- **30.562** clientes
- **44** empleados
- **9,01 Hm³** de agua suministrada
- **20.000 €** asignados al Fondo Social
- **136.073 €** invertidos en acción social



EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (m³)

	2015	2016	2017	2018
Volumen suministrado	8.975.963	9.108.656	8.900.829	9.016.482
Agua registrada	6.836.446	6.994.701	7.088.917	7.113.821
Rendimiento técnico	76,20 %	76,61 %	79,52 %	78,90 %
Agua no registrada (anr)	2.139.517	2.113.955	1.811.912	1.902.661

236.856 m³

ES EL AGUA AHORRADA ENTRE 2015-2018

equivalente al consumo anual de una ciudad de 3.700 habitantes.

1.2. NUESTRA HOJA DE RUTA

El desarrollo sostenible es la base de nuestro modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos nuestros 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 estrategia de negocio de Aguas de Torremolinos (DISS) se basa en la Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso Social, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de Torremolinos.

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 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 hemos desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: **Planeta, Personas y Valor Compartido.**

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.



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

 1. Buen gobierno y gestión ética.	 6. Implicación social y derecho humano al agua.
 2. Equipo humano y desarrollo del talento.	 7. Innovación sostenible.
 3. Orientación al cliente.	 8. Relación con los grupos de interés.
 4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores.	 9. Promoción del desarrollo sostenible y RSC.
 5. Respeto del medio ambiente.	 10. Rendición de cuentas y transparencia.

Materializamos la Estrategia de Desarrollo Sostenible de Aguas de Torremolinos a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP**, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos

para su evaluación y seguimiento. Esta hoja de ruta, a su vez, se ha desarrollado de forma que ayude a la consecución de los **ODS** y así contribuir al cumplimiento de la **Agenda 2030.**

Durante los dos años transcurridos, Aguas de Torremolinos ha evolucionado, adaptándose a su entorno, al igual que ha ido ajustando sus objetivos. Fruto de esta evolución hemos visto necesario ampliar nuestros compromisos, siendo ahora un decálogo:

The infographic displays 15 commitments arranged in a grid, each linked to a specific UN Sustainable Development Goal (ODS) icon:

- 1. MEDIO NATURAL** (ODS 13: Acción por el clima)
- 2. PRESERVACIÓN DEL AGUA** (ODS 6: Agua limpia y saneamiento)
- 3. DE LINEAL A CIRCULAR** (ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles)
- 4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD** (ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres)
- 5. ACCESO AL AGUA UN DERECHO UNIVERSAL** (ODS 1: Fin de la pobreza)
- 6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA** (ODS 12: Producción y consumo responsables)
- 7. EQUIDAD Y PERSONAS** (ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico)
- 8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL** (ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico)
- 9. INNOVACIÓN** (ODS 9: Industria, innovación e infraestructura)
- 10. ALIANZAS COMO MOTOR** (ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos)

Es de reseñar, que realmente los dos compromisos incluidos ahora siempre han estado presentes en nuestro que-hacer diario, pero les hemos querido dar la relevancia que merecen por su importancia para conseguir los otros ocho compromisos.

Por ello, hemos planteado este informe en torno a estos tres ejes, mostrando nuestro desempeño en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Reducir las emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico	13. ACCIÓN POR EL CLIMA	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2. Preservación del agua	Reducir el consumo de agua por habitante al año	6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua
3. De lineal a circular	Valorizar residuos	11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles	15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas	1. FIN DE LA POBREZA	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua	12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos	8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral	8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios
9. Innovación sostenible	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral	9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas	17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas



ACCIÓN: QUÉ
HEMOS HECHO

236.856 m³
RECUPERADOS
ENTRE 2015-2018

78,9%
RENDIMIENTO
TÉCNICO

El medio ambiente, 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.

2.1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



2.1.1. RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

En su compromiso de luchar contra el cambio climático, Aguas de Torremolinos se ha adherido a la **Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC)**, además, colabora en su difusión. Es un proyecto en el que se lleva largo tiempo trabajando para fomentar la colaboración, el diálogo, la participación y en la sensibilización y conocimiento sobre la necesidad de actuar en la lucha contra cambio climático.

REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (**Cátedra Hidralia + UGR**), consistente en la creación de una plataforma (www.redac.es), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomenta la **sensibilización y concienciación social sobre los efectos adversos del cambio climático**, además de la promoción de actuaciones en materia de mitigación y adaptación.

2.1.2. BUSCAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En este campo, es de destacar que la oficina de Aguas de Torremolinos, sita en la Calle Periodista Federico Alba nº 7, cuenta con una planta de generación fotovoltaica destinada al autoconsumo. De junio a diciembre de 2018 se generaron 11,2 MW, de los que aproximadamente la mitad se consumieron en la instalación y la otra mitad se cedieron a la red de distribución eléctrica.



02. PLANETA



2.1.3. REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Aguas de Torremolinos tiene entre sus premisas la lucha contra el Cambio Climático, esto se traduce en las siguientes líneas de actuación:



En esta línea, Aguas de Torremolinos se adhirió a **SACE** (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones) a finales de 2018.



COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

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 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.

A finales de 2017 se contaba con 4 furgonetas, 2 coches y una moto eléctricos, más 4 vehículos híbridos. En 2018 se han incorporado a la flota dos nuevos vehículos eléctricos.

Para reducir el uso del coche en los desplazamientos al trabajo, como se ha comentado en el apartado de Seguridad y Salud, hay instalados aparcamientos para bicicletas en nuestras instalaciones para promover su uso.

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS 2018

Alcance 1	Emisiones kgCO ₂ eq
Combustión Móvil	65.373
Gases Fluorados	650
Total	66.023
Alcance 2	
Electricidad	91
Alcances 1 + 2	66.114

Cálculo realizado con la herramienta proporcionada por la Junta de Andalucía para el cálculo de la huella de carbono de 2018. Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen de la energía comprada. Estos resultados están pendientes de auditoría externa.

2.2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



2.2.1. 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**. Por ello, el agua que distribuye 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.

Aguas de Torremolinos distribuye diariamente **24.808 m³** 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; incrementando la disponibilidad de agua potable y mejorando, 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, etc., además de controlar otras características, como el pH, 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.

Para garantizar la calidad del agua suministrada se realizaron 147 análisis en la red de distribución, 12 completos y 135 de control, así como, 56 análisis en el grifo del consumidor.

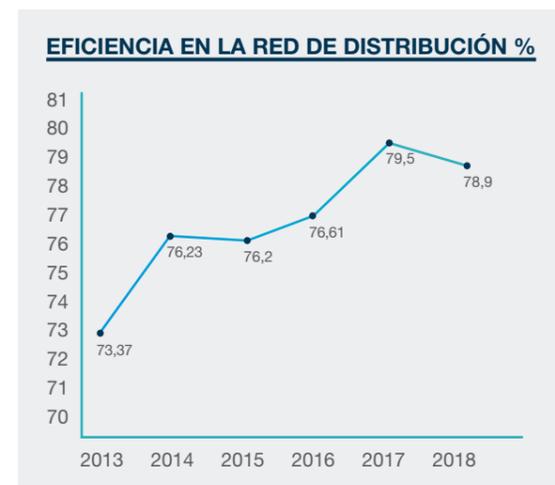
Aguas de Torremolinos comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma **SINAC** (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma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

147 INFORMES DE ANÁLISIS CONSTAN EN SINAC

2.2.2. LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Aguas de Torremolinos tiene como objetivo primordial 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 continua de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso como es el agua. Sin olvidar, por supuesto, alcanzar la máxima eficiencia de las redes de distribución que permita la técnica.

Para asegurar esta gestión sostenible de los recursos hídricos, se realiza una minuciosa gestión de la demanda, que abarca, entre otros, la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano y la sectorización de la red, la lucha contra el fraude, así como, todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua



La reducción de los volúmenes aportados a la red 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.

Para lograr este objetivo, a lo largo del 2018 se ha continuado con los planes de mejora en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. Otro aspecto fundamental es la digitalización, con el avance continuo en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica y su posterior tratamiento.

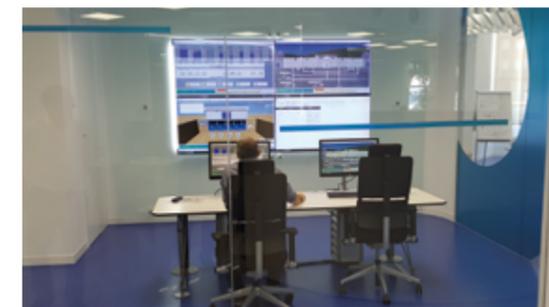
BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

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 desarrollado en este ámbito, en 2018 se han detectado 156 Fugas Ocultas, 375 Visibles y 41 provocadas.

La sectorización de Torremolinos está constituida por 18 sectores y hay instaladas 7 reguladoras de presión. En 2018 se ha finalizado la construcción del depósito San Miguel que sustituye, con igual volumen, al depósito San José.

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.

**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. Como resultado se mantiene un buen rendimiento de la red, en el caso de las redes de agua potable y, por tanto, se minimizan 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 del municipio, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

INVERSIÓN TOTAL	103.248,91 €
-----------------	--------------

MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

INVERSIÓN TOTAL	2.631.034,54€
-----------------	---------------

MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

INVERSIÓN TOTAL	458.515,97€
-----------------	-------------

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

Renovación de electrobomba sumergida en pozo Pinillo 1 y pozo Cerro del Toril

Características: Sustitución de electrobomba sumergida en captación Pinillo 1 y Cerro del Toril, establecida dentro del plan de renovación de infraestructuras.

—
Presupuesto Total de la inversión 2018: 103.248,91 €



MEJORAS LA RED DE DISTRIBUCIÓN**Obra: Renovación de redes en Calle Cuesta del Tajo**

Características: renovación de canalizaciones de material plástico (PE) y diámetro 100 mm., por fundición dúctil de 100 m.

Presupuesto Total de la inversión 2018: 63.571,89 €

**Obra: Renovación de Red de distribución de Avenida Carlota Alessandri**

Características: Renovación de 700 metros aprox. de red de distribución de fibrocemento de 100 mm, por fundición dúctil de 100 mm.

Presupuesto Total de la inversión 2018: 24.776,18 €

**Obra: Renovación de las Redes de la Plaza Costa del Sol**

Características: Renovación de red de distribución de fibrocemento de 100 a 400mm, por fundición dúctil de 100 a 400mm. y acometidas de toda la plaza

Presupuesto Total de la inversión 2018: 170.215,23€.

**Obra: Renovación depósito de San Jose 2 (San Miguel)**

Características: renovación de depósito de San Jose 2 de 20.000 m³ de capacidad por depósito de San Miguel de hormigón in situ de 20.000 m³ de capacidad

Presupuesto Total de la inversión 2018: 2.398.447,42 €.

MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE**Obra: Renovación de las Redes de la Plaza Costa del Sol**

Características: Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 800 mm e instalación de red de pluviales.

Presupuesto Total de la inversión 2018: 383.299,92 €

**Obra: Renovación de redes en Calle Cuesta del Tajo**

Características: Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 400 mm en una longitud aprox. de 200 metros

Presupuesto Total de la inversión 2018: 74.016,05 €

**Obra: Renovación de redes en Calle Cascada**

Características: Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 500 mm en una longitud aprox. de 131 metros

Presupuesto Total de la inversión 2018: 41.780,93 €

**CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO DEPÓSITO DE AGUA POTABLE "SAN MIGUEL"****Datos de Inversión**

INVERSIÓN TOTAL: 2.989.426,00€ (IVA Incl.)

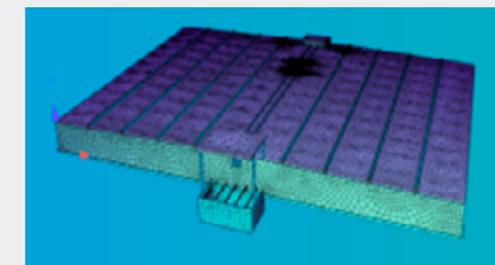
Planta de Situación**Datos del Proyecto**

Depósito destinado al almacenamiento de agua potable procedente de los pozos de San José II, San José III y Manantiales III

Capacidad: 20.000 m³

Dimensiones Interiores: 81 x 56 x 4 m

Plazo de ejecución: 9 meses

Planta General

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.

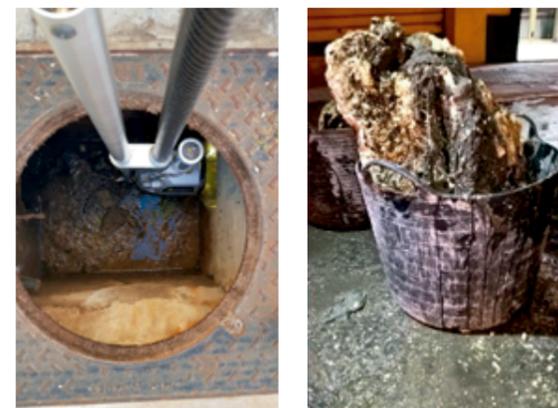
Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel** por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción 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.

GESTIÓN AVANZADA DEL MANTENIMIENTO DEL ALCANTARILLADO

El sistema **GALIA** (Gestión Avanzada Limpieza Integral Alcantarillado) 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 2018 se han **inspeccionado 63,65 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	2018
Longitud red Saneamiento (km)	166	166	172
Longitud red limpiada red no visitable (km/año)	79,55	62,02	136,46
Número imbornales limpiados	4.755	6.043	4.451



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.

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.



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

2.3. CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



La economía circular, en vez de destruir, construye capital social, natural y económico, pilares básicos para una óptima ordenación del territorio y eficaz vertebración de todos los actores implicados: Sociedad, Administraciones Públicas, Instituciones Educativas, Empresas y Medio Ambiente.

De este modo, se pasa de hablar de un modelo de búsqueda de la eficiencia en el tratamiento de los recursos (minimización de residuos, eficiencia en el consumo, eficiencia en los costes de producción) a buscar el modelo de economía circular, es decir, la sostenibilidad en la recuperación de recursos (se pasa de ser consumidores a productores de energía, a valorizar el 100% de los residuos...).

De acuerdo con lo anterior, se debe destacar que ya no se trata de extraer, producir, comprar, usar y tirar, se trata de entender el mundo como a un ser vivo, como un sistema de interrelación e interdependencia.

En cuanto a la autosuficiencia energética, la eficiencia hídrica, la reutilización del agua tratada y la lucha contra el cambio climático se habla en otros apartados de este capítulo.

Queremos ir más allá de la mera consecución de unos objetivos, queremos ser actores fundamentales en el reto de futuro que supone y nos ofrece la economía circular, en la vertebración de la sociedad, las administraciones y el entorno.

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.

En 2018 se generaron 184 Tn de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado que se enviaron a la depuradora para su tratamiento.

2.4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



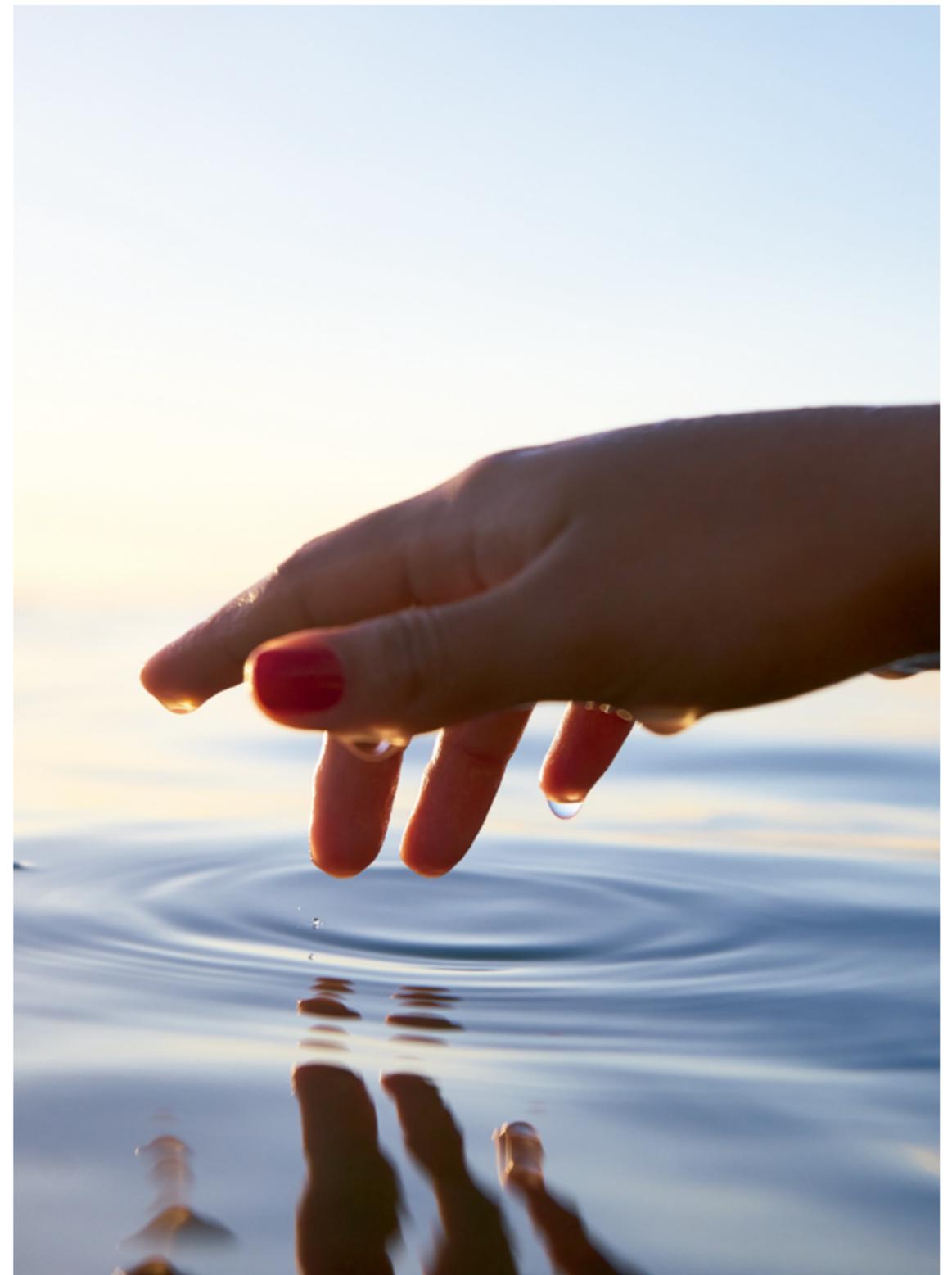
Se han realizado estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacio protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada del MITECO y la información geográfica disponible de las instalaciones de Hidralia o sus participadas, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario.

De este estudio se desprende que Aguas de Torremolinos no cuenta con instalaciones dentro de espacio protegido.

No obstante, Aguas de Torremolinos cuenta con zonas arboladas y ajardinadas dentro de sus instalaciones. Como medida de protección de la biodiversidad no se están usando productos fitosanitarios para su mantenimiento, además, se dispone de protocolos de actuación en el caso de incidentes con fauna y de localización de especies invasoras.

También están en estudio posibles opciones para naturalizar las instalaciones, como hoteles de insectos, casas para pájaros/murciélagos, mariposarios, etc.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN



03. PERSONAS



3.1. ACCESO AL AGUA



Agua de Torremolinos apuesta por la actualización constante de sus productos y servicios. Así, 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 2018 ha iniciado un ambicioso plan de **accesibilidad universal** para que su oficina, así como sus servicios de atención al cliente, estén al alcance de cualquier ciudadano de Torremolinos, independientemente de su situación personal.

Dentro de este proyecto, que incluye tanto modificaciones en la propia oficina como en los accesos a la misma, se encargó un estudio integral de la situación de las instalaciones, del mismo surgió un plan de actuación a corto y medio plazo. La otra vertiente en la que se está trabajando es en el acceso virtual a nuestros servicios, así como, en la **comunicación bidireccional** con nuestros clientes y grupos de interés, ofreciéndoles nuevas vías para ello.

A finales de 2018 se finalizaron las modificaciones de los baños de la planta baja, que incluyó la instalación de un punto de alerta sonoro y luminoso para su uso en el caso de sufrir algún tipo de percance dentro del aseo. Igualmente se firmó un convenio con “Comunicados en LSE” para la puesta en marcha de un **servicio de atención en lenguaje de signos** mediante videoconferencia. Además, se dispone de un **servicio de atención vía Skype o similar** para evitar desplazamientos innecesarios.

En 2019 se ha continuado con el proyecto, con medidas destacadas como la instalación de señalética adaptada a personas con discapacidad visual, así como pavimento podotáctil que dirige a un directorio de la oficina adaptado.

Por otro lado, se ha instalado un bucle magnético para dar un mejor servicio a las personas con problemas de audición y balizas para facilitar la movilidad dentro de las instalaciones de las personas con discapacidad visual. A la vez que se está trabajando para eliminar todos aquellos elementos o situaciones que puedan suponer una dificultad o un riesgo para estos colectivos.



30.562 CLIENTES

1.466 FAMILIAS SE ACOGIERON A ALGÚN TIPO DE TARIFA O FONDO SOCIAL

Dentro de esta línea, se trabaja en ofrecer nuevas formas de contactar con nosotros sin tener que pasar por la oficina, así como nuevos métodos de pago que también dan más libertad a nuestros clientes a la hora de pagar su factura. También está disponible una APP de la Oficina Virtual, que aporta 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 acciones, así como otras que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que dan fe de nuestro desempeño.

3.1.1. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES

Aguas de Torremolinos presta 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**. Este programa 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 que se produzcan situaciones de interrupción del suministro por impago.

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

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

FAMILIAS BENEFICIADAS	IMPORTE
116	17.367€

**20.000€
DE FONDO SOCIAL**



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.

Para dar fe de este compromiso se realizan anualmente 100 encuestas telefónicas de satisfacción del cliente.

El resultado de estas encuestas muestra que en 2018 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio, en una escala de 0 a 10, del **6,40**, con un porcentaje del **92% de clientes satisfechos**.

	2016	2017	2018
La calidad del agua	6,37	6,81	6,40
ORGANOLEPSIA	2016	2017	2018
La calidad del agua	6,11	6,38	5,67
SERVICIO	2016	2017	2018
La continuidad del suministro	8,70	9,13	8,45
La presión con la que llega el agua a su casa	7,42	8,04	7,43
La facilidad para contactar con la compañía	8,14	7,63	6,57
La atención recibida	7,96	8,13	6,96
FACTURA	2016	2017	2018
La claridad de la factura	7,50	7,36	6,57
La regularidad en la recepción de la factura	7,86	8,28	6,57
Precio	4,38	4,55	4,12

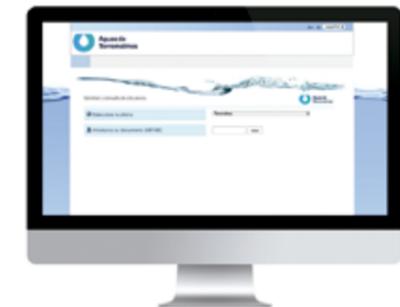
3.1.2. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Uno de los instrumentos que mejor 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 un seguimiento efectivo de las reclamaciones y una gestión de los casos de consumos de agua no registrados.

CITA PREVIA

Aguas de Torremolinos dispone de un **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.aguasdetorremolinos.es> y concertar el día y la hora que más se ajuste a sus necesidades.



LÍNEAS DE GRATUITAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El teléfono **900.300.390** es la 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

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.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2018 el personal de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos ha registrado 38.862 contactos con los clientes.

Datos gestión comercial	2016	2017	2018
Clientes atendidos en oficina	21.084	22.621	22.022
Clientes atendidos por teléfono CAT	9.179	12.500	12.734
Clientes atendidos por teléfono CAT - averías	2.386	2.583	2.205
Internet	555	854	2.828
Facturas emitidas	186.423	187.271	192.100
Nº de contadores leídos	117.200	118.333	123.679
Nº de altas	767	727	909
Nº de bajas	591	499	661
Nº cambios de titularidad	2.081	1.336	2.420

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.

En esta línea de mantener informados a nuestros clientes, disponemos de dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc.

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 la 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 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 paga cada mes una cantidad fija que se determina en función del consumo del año anterior y, pasados doce meses, se regulariza según su gasto real. De este modo, puede 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 hay instalado un **Terminal de Atención al Cliente (TAC)**, con el objetivo de aliviar los tiempos de espera y atender las atenciones básicas.

Las funciones que ya se pueden realizar a través de estos terminales son cuatro funciones diferentes:

- 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 2018 se han formulado un total de 799 peticiones, de las que **74** han sido reclamaciones y, además, una de ellas ha sido tramitada vía Defensor del Cliente.

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 style="text-align: center;">REGULADOR</p> <p style="text-align: center;">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, etc. · Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero. · Define y viabiliza los mecanismos de financiación. · Articula la participación ciudadana. 	 <p style="text-align: center;">OPERADOR</p> <p style="text-align: center;">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.
--	--	---	---

3.1.3. INNOVACIÓN EN LA OFERTA



TELE MEDIDA

A finales de 2018 había instalados **2.742 contadores** con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura. Esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

GOT- GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

GOT es una aplicación que permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. Muestra el compromiso de Aguas de Torremolinos con el medio ambiente, ya que implica una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de las partes de trabajo diario, así como, un menor uso de papel y de emisiones a la atmósfera.

FACTURA SIN PAPEL

7.870 clientes han recibido durante 2018 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 oficina virtual que aumentará las funcionalidades disponibles para que el usuario pueda interactuar desde su móvil o tableta.

3.1.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2018 ascendió a **34.953 m³**. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.



3.2. CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL



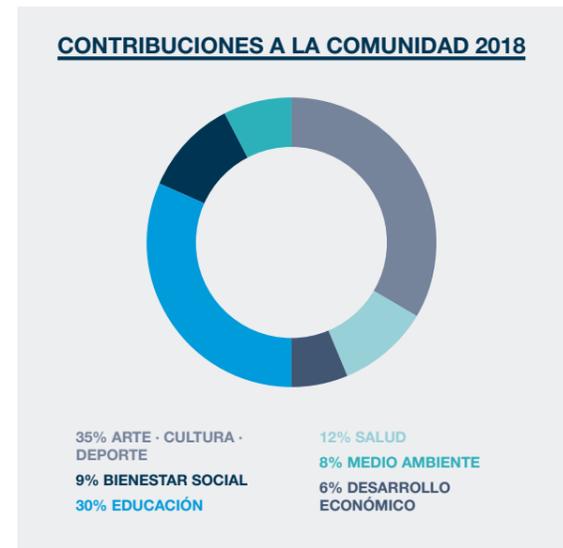
Los beneficios generados por la acción social realizada por **Aguas de Torremolinos** no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que **Aguas de Torremolinos** pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección 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.

3.2.1. 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.

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.

136.073 €
CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE TORREMOLINOS AL MUNICIPIO DE TORREMOLINOS



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 2018:

- Aguas de Torremolinos ha proporcionado al ayuntamiento, por segundo año consecutivo, un **vehículo adaptado** para atender a personas con diversidad funcional
- Convenio de colaboración con la **Asociación de voluntarios de oncología infantil (AVOI)** de Málaga.
- Aguas de Torremolinos ha colaborado con la organización de la **6ª Travesía a Nado «Costa de Torremolinos»**, prueba organizada por el Cuerpo de Bomberos del municipio y en colaboración con el Ayuntamiento de Torremolinos.
- 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.



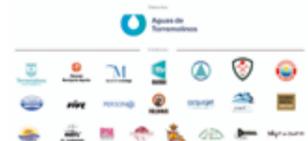
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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 implicando a los empleados de la compañía para que participen de forma voluntaria. En concreto en 2018 participamos en la campaña de **BANCOSOL, Banco de Alimentos de la Costa del Sol**, en la campaña "La Gran Recogida 2018".

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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.



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 en Torremolinos



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** ha 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 ha 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 V Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: "**Relatos de agua inteligente**", cuyo fallo se ha hecho público en 2019, 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.



CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Desde 2016 **Aguas de Torremolinos** está adherida a la **declaración de posicionamiento del sector de empresas españolas operadoras de los servicios de agua urbana sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos.**

Esta adhesión se sigue materializando en la difusión periódica de imágenes y videos explicativos de la problemática que crean las toallitas y otros desechos que se tiran por el WC en las redes de alcantarillado y en las EDAR.

Para reforzar esta campaña de sensibilización Aguas de Torremolinos ha diseñado un "monstruo de las toallitas" que da consejos a niños y adultos sobre el buen uso del agua y del alcantarillado. Así decora el baño de Atención al Cliente y fue protagonista indiscutible del calendario de sobremesa de Aguas de Torremolinos.

Otra campaña recurrente es la de consejos para realizar un uso eficiente del agua.

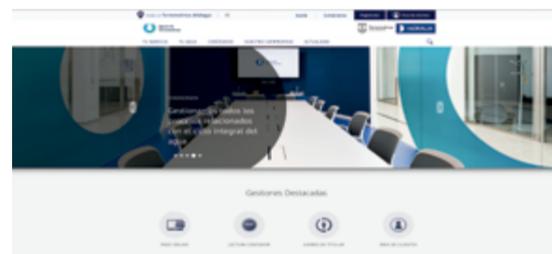
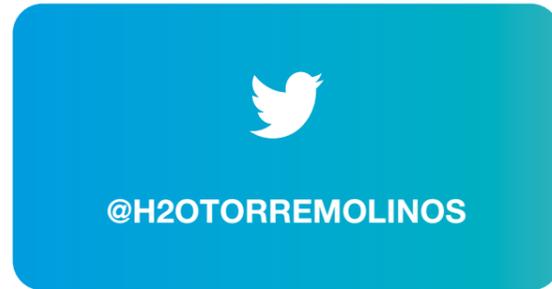


3.2.2. COMUNICACIÓN INTERACTIVA

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.

En 2018 se ha estado trabajando en la actualización de la página web para proporcionar nuevos servicios a nuestros clientes, así como, para mejorar la accesibilidad a la misma. Finalmente, la nueva versión se ha publicado a principios de 2019.



3.3. EQUIDAD Y PERSONAS



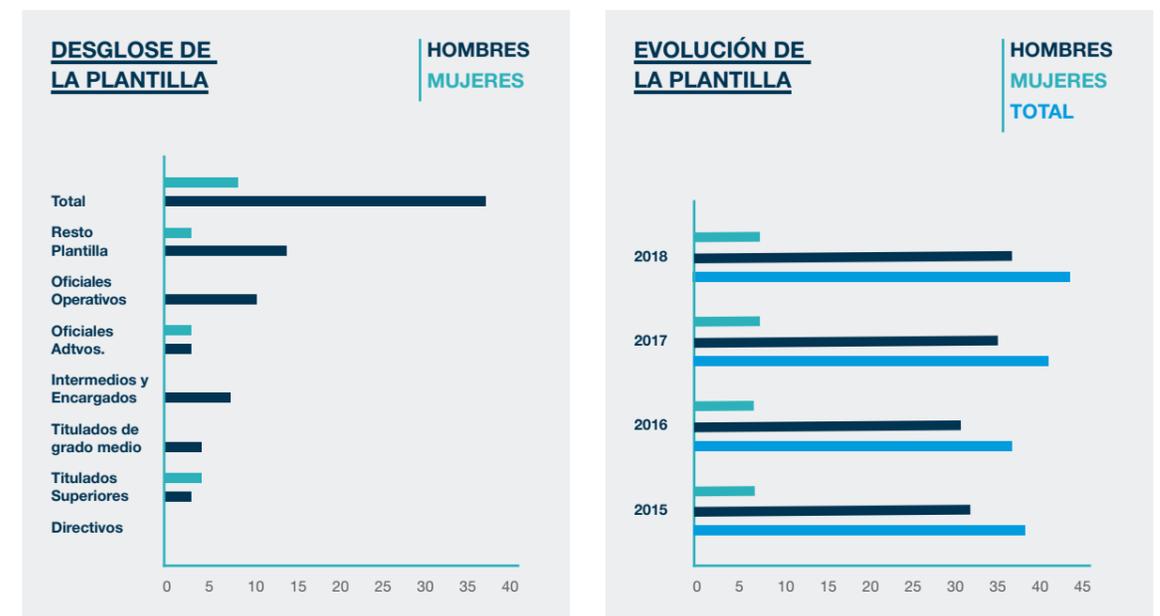
El mayor activo de Aguas de Torremolinos lo constituyen sus propios empleados

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".

	2015	2016	2017	2018
Mujeres	6	6	7	7
Hombres	32	31	35	37
Total plantilla	38	37	42	44

89%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA

16% MUJERES



3.3.1. 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.

HORAS DE FORMACIÓN	2017	2018
Horas totales de formación	458	492
Horas de formación por empleado/año	11	11
Total, horas de formación mujeres	55	66
Porcentaje horas formación mujeres	12%	13%
Horas formación por empleada	8	9,4
Total, horas formación hombres	403	427
Porcentaje horas formación hombres	88%	87%
Horas de formación por empleado	11	11,5

3.3.2. 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.

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

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 transmite 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.



DIVERSIDAD

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Aguas de Torremolinos cumple con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco.

Aguas de torremolinos, ha suscrito el **Pacto de Estado por la Infancia** promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.



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

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ambién 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 2018 realizaron **prácticas dos personas** en Aguas de Torremolinos. Dentro de estas colaboraciones

también se circunscribe la visita anual de los alumnos del máster RHYMA de la Universidad de Málaga.

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.



3.4. ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

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 2018, en **Aguas de Torremolinos** hubo 3 accidentes con baja "in itinere" (1 hombre y 2 mujeres), 2 con baja (hombres los dos) y 1 sin baja (hombre), lo que ha supuesto un aumento de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,08 y el Índice de Frecuencia en 27,71.

SMART PROTECTION

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



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 (509 horas en 2018), una de las herramientas más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto la dirección 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 **Aguas de Torremolinos**.

Otra iniciativa fue la celebración del **III Concurso de ideas novedosas en PRL** entre los trabajadores, que se lanzó

aprovechando el día 28 de abril de 2018, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esta iniciativa se pretendía:

- **Reforzar la sensibilización de los trabajadores** sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- **Fomentar la participación activa de los trabajadores** para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo de su trabajo habitual.
- **Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores** sobre sus tareas para determinar problemas reales y encontrar soluciones de forma conjunta entre los representantes de la empresa, los del área de SSL y los propios trabajadores.

nuestras reglas que salvan

OBJETIVO : CERO ACCIDENTES MORTALES

- 1** No paso ni me sitúo debajo de cargas suspendidas.
- 2** Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y los vehículos en movimiento.
- 3** Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.
- 4** Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.
- 5** Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.
- 6** Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.
- 7** Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.).
- 8** No utilizo el teléfono u otros dispositivos móviles cuando conduzco.
- 9** No trabajo ni conduzco bajo los efectos del alcohol, estupefacientes u otras drogas.
- 10** Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.

De obligado cumplimiento para todos los trabajadores, incluyendo contratistas y trabajadores temporales



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 2018, en cuanto al **fomento de la práctica de ejercicio físico**, fue la realización de la excursión y ruta senderista al Torcal en Antequera.



DEFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO

Desde 2017 las oficinas cuentan con un desfibrilador semiautomático que está instalado en la oficina de atención al cliente. Aunque este equipo no es obligatorio en sus instalaciones para proteger la vida de sus propios empleados, así como, de sus clientes y de los ciudadanos que puedan estar cerca de la oficina.

Por ello, estamos inscritos en el registro de empresas con desfibrilador de la Junta de Andalucía y formamos a parte de nuestros trabajadores en el curso **"Soporte vital básico y desfibrilación semiautomática externa"** para poder actuar en caso de emergencia.



SIMULACROS

En julio de 2018, se realizó en **Aguas de Torremolinos** el simulacro anual 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.



04. VALOR COMPARTIDO



4.1. 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 está consiguiendo implementarla 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 asienta, 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.	
ECALM Fase II	03/07/18 04/07/19
Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo.	
QUIMIORED II	01/11/17 30/04/18
Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas.	

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

A lo largo del año 2018, 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** se ha impulsado el desarrollo de 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. El esfuerzo innovador del año ha resultado muy positivo, habiéndose desarrollado **4 proyectos** con una **inversión propia de 33.712 €**.

4 PROYECTOS EN CURSO DURANTE 2018

PROYECTOS DESTACADOS**Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga**

En este segundo año de estudio se ha realizado un seguimiento de la calidad de los análisis de los agregados flotantes para comprobar que las características son similares a los estudiados durante el primer año.

Como novedad, se han analizado los procesos de eutrofización que ocurren en el litoral, así como los sedimentos actuales de las playas del litoral malagueño, para conocer su influencia en la formación de las natas.

El resultado de los análisis nos permitirá desarrollar un modelo predictivo matemático que determinará cuándo van a aparecer las natas en el litoral malagueño.



Proyecto: **ECALM Fase II**
Duración: 03/07/2018-04/07/2019

Adaptar la calidad del agua al gusto del consumidor

Con objeto de mejorar la percepción organoléptica (sabor y gusto) del agua por parte del consumidor de Torremolinos, inicialmente se realizaron catas de agua para evaluar la influencia de la composición química en agua sobre su sabor y se identificaron una preferencia del consumidor por valores bajos-intermedios de conductividad y de sólidos disueltos. En una segunda fase, se trabajó para determinar la influencia de la presencia y concentración de cloro residual sobre el gusto del agua de red mediante pruebas con catadores voluntarios no entrenados, en la que se observó una relación inversamente proporcional entre puntuación y concentración.



Proyecto: **Quimioed**
Duración: 01/11/2017-30/04/2018

4.1.2. CETAQUA ANDALUCÍA

El Centro Andaluz de Investigaciones del Agua (Cetaqua Andalucía), es un centro tecnológico, nexo de unión entre los ámbitos científico, académico y empresarial, que genera y gestiona conocimiento y detecta oportunidades de I+D+i para promover la innovación, desarrollando y validando tecnologías y soluciones en el ciclo integral del agua en un modelo de innovación abierta.

Su principal órgano de gobierno es el patronato, que está integrado por sus miembros fundadores, que son: Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Universidad de Málaga.

**Recursos hídricos, producción y regeneración**

Desarrolla 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 eficientar 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.

Como muestra, a lo largo de este último ejercicio, los principales proyectos en los que Cetaqua ha colaborado han sido:

- **AQUAPRED:** mediante técnicas de análisis de big data el proyecto desarrolla un sistema para la detección precoz de clientes con consumo irregular, ayudando con ello a detectar posibles clientes fraudulentos.
- **VHFCSO:** Desarrollo de un prototipo lowcost para la medida de niveles de agua en alcantarillado con radar y la comunicación de los datos vía la red de telelectura con VHF169.
- **CARE:** Desarrollo de algoritmos predictivos para la detección de clientes en riesgo de vulnerabilidad.
- **CODAS:** estudio del estado del arte a nivel mundial en técnicas de remediación in situ de acuíferos con contaminación difusa de nitratos.
- **BIOCOL:** estudio de las causas de formación de biofilm en sondeos para su posible predicción de formación.
- **iON Beach:** mediante técnicas de inteligencia artificial (Deep learning) aplicadas a la visión por computador se detecta el nivel de ocupación en playas y situaciones de riesgo para bañistas (bañistas entrando en zonas reservadas a salidas de embarcaciones)
- **HYDROSENSE SPEC.** Proyecto de caracterización de equipos de telelectura para conocer con detalle la duración de las baterías en condiciones diferentes condiciones ambientales y de operación.
- **GRwaterDSS.** Desarrollo de un sistema de ayuda a la decisión para la gestión del agua de la Vega de Granada.
- **PRESS.** Experimentación de técnicas lowcost para la inhibición o eliminación de precipitaciones de calcita en la red de distribución de Torremolinos.

4.2. ALIANZAS

4.2.1. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Este año se ha hecho patente el esfuerzo dedicado, tanto por **Aguas de Torremolinos**, como por todos sus trabajadores, quedando reflejado en los premios, reconocimientos y menciones obtenidos, tanto en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales como en acción social, así como en innovación.

RECONOCIMIENTO POR BAJA SINIESTRALIDAD

Aguas de Torremolinos, recibió en 2018 por parte de la Mutua Fraternidad Muprespa el reconocimiento por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral de 2015 y 2016, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados “Bonus”.



ASOCIACIONES

Reflejo de la preocupación de Aguas de Torremolinos por estar presente y ser referente en todos los ámbitos relacionados con el desarrollo sostenible, solicitó a finales de año la adhesión a Pacto Mundial y a la Red Española del Pacto, adhesión que se ha hecho efectiva en 2019.



JORNADAS Y CONGRESOS

Desde Aguas de Torremolinos se mantiene una estrecha relación con los medios de comunicación de Torremolinos, muestra de ello son los espacios periódicos que ocupan con información relativa al servicio, o bien, en momentos puntuales para informar sobre: calidad del agua, situación frente a episodios de sequía o de grandes lluvias, etc.

4.2.2. BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

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 constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos sus profesionales, 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.

Además, el Código se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como con la legislación aplicable. **Las Políticas del Sistema de Cumplimiento**, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto, son las siguientes:

- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos.
- Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración.
- Política de Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (“TIC”).
- Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de Cumplimiento Ambiental

El Código Ético y las 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.

Existe una dirección correo electrónico a la que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen dentro del Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad: codigoconducta@aguasdetorremolinos.es

El código está disponible en https://www.aguasdetorremolinos.es/documents/1867710/1868782/CODIGO_DE_CONDUCTA_AGUAS_de_TORREMOLINOS.pdf



SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

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. Y gira en torno al cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección. Este sistema de gestión está basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 y se audita, externa e internamente, anualmente.

Como en años anteriores, 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”. Este programa se está complementando con lo que se ha llamado “Cultura Justa” cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.

Aguas de Torremolinos formalizó su adhesión al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de a finales de año. Así como, presentó su adhesión a Global Compact y a la Red Española de Pacto Mundial.

Además, se ha seguido trabajando en los programas de promoción de la salud para la mejora de las condiciones de salud de la plantilla. Estos programas incluyen actividades relacionadas con la alimentación saludable, el ejercicio físico, campaña de cálculo de riesgo cardiovascular, inclusión de nuevas pruebas predictivas en los reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, etc.



4.2.3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Aguas de Torremolinos evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de los estándares GRI (versión 2016), opción exhaustiva, y su posterior auditoría externa.



No obstante, se han incorporado contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia. Para elaborar este informe se ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Matriz de Materialidad, herramienta que se ha usado para determinar los aspectos relevantes de Aguas de Torremolinos, que son aquéllos que reflejan los aspectos económicos (GRI 200), ambientales (GRI 300) y sociales (GRI 400) significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2018 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

4.2.4. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aguas de Torremolinos está implicada en el desarrollo socioeconómico de Torremolinos 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 mantiene contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.
- **Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones.** Dentro de la hoja de ruta de Aguas de Torremolinos está contemplado a corto plazo ofrecer la posibilidad de visitar algunas de sus instalaciones más representativas a colectivos del municipio de Torremolinos.

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, Hidralia lleva a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora. Además de encuestas de satisfacción a los clientes, se han realizado encuestas internas para conocer la opinión de sus profesionales sobre qué temas deben priorizarse a la hora de relacionarnos con nuestros diversos GG.II., igualmente hemos lanzado también una encuesta a una selección de dichos GG.II.

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.

- TRABAJADORES Y GG.II. INTERNOS
- AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- SOCIEDAD CIVIL
- PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA
- INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES Y OPIS
- SOCIOS / COLABORADORES
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- CLIENTES

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	

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Hemos empezado a realizar encuestas a nuestros grupos de interés, este proceso se ha iniciado con Emasagra, que además, realizó dos talleres con una selección de sus GG.II. para validar los resultados de dichas encuestas. Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. En el mismo se recogen los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Interés.

Tras el estudio, se han identificado los siguientes asuntos como relevantes, donde los 10 primeros han sido seleccionados por los GG.II. y, además, se han añadido los dos últimos, ya que como empresa consideramos que también deben ser reportados, el número a la izquierda indica la posición que ha obtenido cada aspecto en la encuesta realizada.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN	Dónde ocurre el Impacto
1	Sostenibilidad del ciclo del agua	602	D y F
2	Economía circular	577	F
3	Transparencia en la adjudicación de contratos	577	D y F
4	Lucha contra el cambio climático	569	D y F
5	Gestión segura y sostenible del agua	569	D y F
6	Equipo humano	561	D
7	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	561	D y F
8	Preservación de la biodiversidad	559	F
9	Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	557	D y F
10	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	554	F
13	Rendición de cuentas y transparencia	525	D y F
15	Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	521	F

*D=Dentro de la organización; F= Fuera de la organización; D y F = Dentro y Fuera de la organización.

Estos doce aspectos materiales son la base sobre la que vamos a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés. En 2019 está previsto realizar este tipo de talleres en Aguas de Torremolinos.

4.2.5. COMPRA RESPONSABLE

**FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES
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.

cación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

<https://www.aguasdettorremolinos.es/condiciones-generales-de-contratacion>

<https://www.aguasdettorremolinos.es/licitaciones-en-curso>

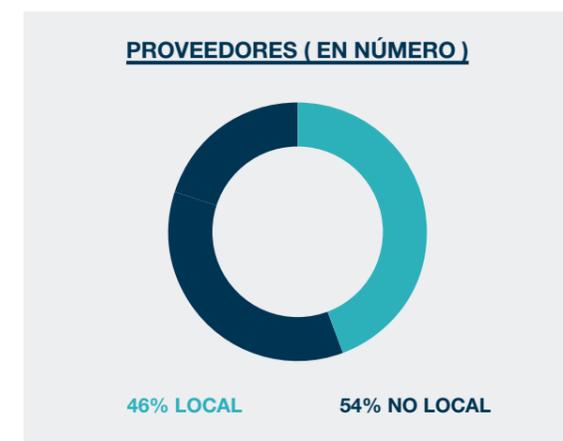
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de adjudicación

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 46% son provinciales (radicados en la provincia de Málaga), si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 30% del importe total de compras. Es de destacar que si consideramos todas las provincias andaluzas el 55% de los proveedores son locales.

	Totales	Provincial	No provincial
Nº proveedores	187	86	101
Volumen de compras (m€)	10.284,7	3.072,4	7.212,2



5.1. CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

RÍNDICE	ASPECTO MATERIAL	INDICADOR GRI
4.2.2. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	· ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA)	GRI 102 (del 16 al 39)
3.3. PERSONAS Y EQUIDAD	· EQUIPO HUMANO · COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	GRI 201-203, GRI 205-206, GRI 401-407
3.1. ACCESO AL AGUA	· GESTIÓN SEGURA Y SOSTENIBLE DEL AGUA · TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES · SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	GRI 415, GRI 307
4.2.5. COMPRA RESPONSABLE	· ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA) · COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL · TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS.	GRI 308, GRI 204, GRI 414
2. PLANETA	· CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS · PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD · SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA · ECONOMÍA CIRCULAR · LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO · GESTIÓN SEGURA Y SOSTENIBLE DEL AGUA	GRI 301 AL GRI 308
3.2. IMPLICACIÓN SOCIAL Y CONCIENCIACIÓN	· COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL · SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES · CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	GRI 418, GRI 413, GRI 415
4.1. INNOVACIÓN SOSTENIBLE	· COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL · CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO · SOSTENIBILIDAD DEL CICLO INTEGRAL	SIN EQUIVALENCIA EN LA GUÍA
4.2.4. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	· COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	GRI 102 (40 al 44)
4.2.1. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	· RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	GRI 102 (1 al 15 y del 45 al 56)

5.2. 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

Dirección: C. Periodista Federico Alba, 7, 29.620 Torremolinos
Tel: +34 952 057 010
rsc@aguasdetorremolinos.es

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018?

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.

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.

.....

.....

.....

.....

.....

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:

Gracias por su colaboración.

El ahorro de hoy es el agua de mañana

Un consumo responsable es cosa de todos

Aguas de Torremolinos

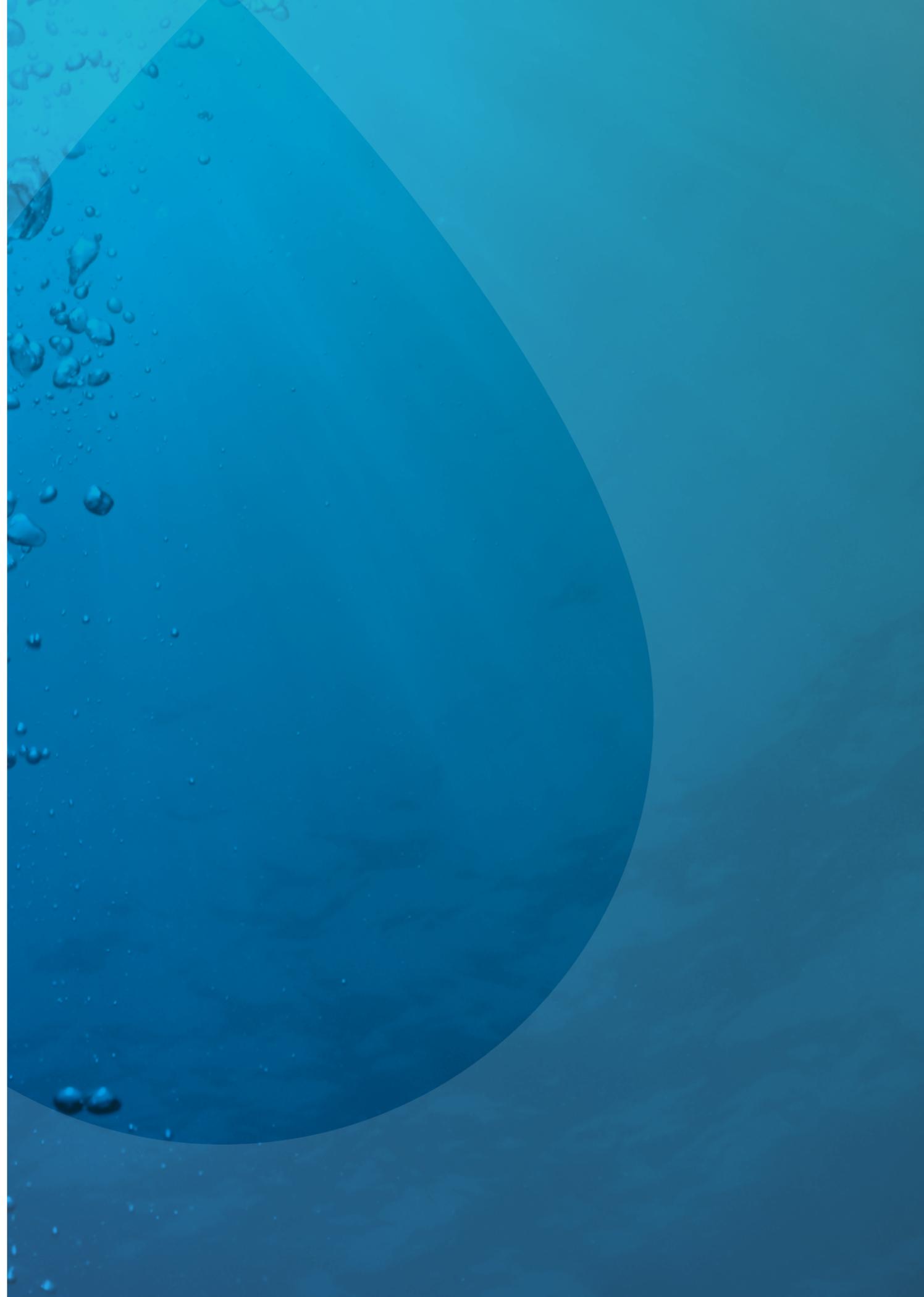
Tu agua es nuestro mayor compromiso

www.aguasdetorremolinos.es @H2OTorremolinos

Atención al cliente 900 300 390 Averías 900 300 399



**Aguas de
Torremolinos**





Aguas de Torremolinos

(+34) 952 057 010

C. Periodista Federico Alba, 7. 29620 Torremolinos

www.aguasdetorremolinos.es