



Informe de Desarrollo Sostenible 2021



**Aguas de
Torremolinos**



**Aguas de
Torremolinos**

EDITA:

AGUAS DE TORREMOLINOS
C. Periodista Federico Alba, 7
29620 Torremolinos (Málaga)
Tel. +34 952 057 010
Atención al cliente:
952 990 660 – 900 300 390
rsc@aguasdetorremolinos.es
@H2OTorremolinos

Diseño y producción:

Omawa Huella Ecológica S.L.

Impreso en papel libre de cloro.

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE
INFORME SE ENCUENTRA EN:

www.aguasdetorremolinos.es

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



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

CONTENIDOS

PÁG 6	0. 2021 EN TWEETS	PÁG 52	3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático
PÁG 9	1. BUEN GOBIERNO	PÁG 52	3.3.1 Red andaluza contra el cambio climático
PÁG 10	1.1 Quiénes somos	PÁG 52	3.3.2 Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua
PÁG 12	1.1.1 Visión, Misión y Valores	PÁG 53	3.3.3 Reducimos nuestra huella de carbono
PÁG 13	1.1.2 Principales hitos, magnitudes y operaciones	PÁG 55	3.4 Preservamos la biodiversidad
PÁG 15	1.2 Buen gobierno y gestión ética	PÁG 57	4. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO
PÁG 16	1.2.1 Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos	PÁG 58	4.1 Equidad y personas
PÁG 20	1.2.2 Sistema de gestión integral	PÁG 59	4.1.1 Formación
PÁG 21	1.2.3 Rendición de cuentas y transparencia	PÁG 59	4.1.2 Igualdad, diversidad y conciliación
PÁG 22	1.2.4 Índice de satisfacción del cliente	PÁG 62	4.2 Entornos seguros y saludables
PÁG 23	1.3 Nuestra hoja de ruta	PÁG 65	4.3 Caminando hacia la economía circular
PÁG 27	2. PERSONAS	PÁG 66	4.4 Innovación sostenible
PÁG 28	2.1 Acceso al agua	PÁG 69	5. ALIANZAS
PÁG 30	2.1.1 Necesidades de los clientes	PÁG 70	5.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa
PÁG 31	2.1.2 Satisfacción de los clientes	PÁG 72	5.2 Adhesión a la red española del Pacto Mundial
PÁG 34	2.1.3 Innovación en la oferta	PÁG 73	5.3 Relación con los Grupos de Interés
PÁG 35	2.1.4 Lucha contra el fraude	PÁG 76	5.4 Compra responsable
PÁG 37	3. PLANETA	PÁG 79	6. ANEXO
PÁG 38	3.1 Preservamos el agua como fuente de vida	PÁG 80	6.1 Correspondencia aspectos materiales
PÁG 38	3.1.1 Calidad del agua	PÁG 81	6.2 Cuestionario sobre el informe
PÁG 39	3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua		
PÁG 43	3.1.3 Mejoras ambientales		
PÁG 47	3.2 Concienciación e implicación social		
PÁG 47	3.2.1 Acción social		
PÁG 51	3.2.2 Comunicación interactiva		

El siguiente informe tiene por objeto 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. El mismo se ha elaborado siguiendo el modelo de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del global reporting initiative, gri. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2021, salvo que se indique lo contrario.

MENSAJE DEL DIRECTOR GERENTE



4

Tengo el honor de presentar nuestro quinto Informe de Desarrollo Sostenible que describe nuestro desempeño durante 2021, año que ha seguido estando marcado por la evolución de la COVID-19, por ello quiero agradecer a todos nuestros trabajadores su compromiso y dedicación, así como, a los ciudadanos por su comprensión y colaboración. Sin todo ello habría sido imposible garantizar un servicio esencial para la población, como es el de abastecimiento y saneamiento del agua, con la máxima calidad y seguridad.

Sin duda nos encontramos en un momento clave para encauzar los apoyos activados para la recuperación tras la pandemia, sentando las bases para un futuro más sostenible en un entorno de incertidumbre. Entre todos debemos ser capaces de lograr que Torremolinos sea una ciudad más sostenible.

Por ello quiero compartir con todas nuestras partes interesadas el esfuerzo

realizado desde Aguas de Torremolinos para prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía.

Aspiramos a seguir siendo referencia en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un entorno más sostenible, trabajando para contribuir a que las personas mejoren constantemente su calidad de vida, protegiendo su salud y contribuyendo al crecimiento económico del municipio. Nuestra hoja de ruta, como no puede ser de otra forma, está completamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destacando por encima de todos el número 17 relativo a las “Alianzas para lograr los objetivos”.

En esta línea de colaboración formamos parte de Pacto Mundial (Global Compact) y de la Red Española del Pacto Mundial a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2021 nuestro segundo Informe de Progreso.

Bajo el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás y para garantizar la mejor atención a nuestros usuarios, hemos seguido reforzando la Oficina Virtual y la Atención Telefónica, manteniendo el servicio de atención presencial en nuestras oficinas a través de cita previa. .

En nuestra preocupación por las personas también miramos hacia adentro y nos interesamos firmemente por nuestro equipo humano: sin él no sería posible todo lo descrito en este informe. Por ello hemos seguido garantizando su seguridad y la de nuestros clientes en todo momento, adap-

MENSAJE DEL DIRECTOR GERENTE

tando los protocolos de actuación desarrollados al inicio de pandemia a las circunstancias vigentes en cada momento. En esta misma línea de actuación, apostando por favorecer la empleabilidad de los jóvenes, hemos firmado un convenio de colaboración para acoger alumnos de FP Dual para que realicen sus prácticas profesionales junto a nuestros operarios.

Conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos, se ha potenciado el fondo social para asumir el coste del agua de aquellos colectivos en riesgo de exclusión social, en concreto en 2021 se han beneficiado 52 familias, manteniendo un año más nuestro compromiso de garantizar que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en dicha situación. En total, 1.127 familias se han acogido a nuestras tarifas sociales.

En 2021, la pandemia ha seguido condicionado nuestra acción social ya que muchos eventos volvieron a ser anulados o retrasados. Aun así nuestra contribución con la comunidad local ha ascendido a 139.528 euros. También quiero compartir que dentro de nuestra inquietud por la investigación, el desarrollo y la innovación, a lo largo de este ejercicio, tanto de la mano de nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía, como a través de la Cátedra de Ciencias del Litoral de la Universidad de Málaga (de la que somos patronos), hemos trabajado en multitud de proyectos.

En materia de protección del medio ambiente, la gestión eficiente, tanto del agua como de la energía, ha sido, es y será siempre una de nuestras prioridades a la

hora de garantizar la continuidad del servicio. Fomentamos la movilidad sostenible, con el 76% de nuestra flota de vehículos eléctrica o híbrida. Además, concienciamos en el buen uso del agua a través de campañas de ahorro, así como, con el programa Aqualogía.

Por último, comentar que para superar los grandes retos y desafíos a los que nos hemos enfrentado, hemos seguido avanzando en la transformación digital de la empresa, mediante la incorporación de nuevos equipos y tecnologías.

Como ejemplo de transparencia y carta de presentación ante todos vosotros, en las siguientes páginas podéis encontrar más información sobre todas las acciones que hemos llevado a cabo en 2021.

Gustavo Calero Díaz

Director Gerente de Aguas de Torremolinos

00. 2021 EN TWEETS

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

📺 Nuestro jefe de **#Distribución**, @AMTurullols, ha participado en **#mWeekMálaga21**
🗣️ Ha explicado cómo la **#digitalización** mejora el rendimiento, ayudando a la rápida detección de fugas y resolución de averías gracias a la monitorización en tiempo real que ofrece de toda la red



👤 Mobile Week Malaga y 8 más

7:29 p. m. · 10 dic. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🧑‍🔧👷 La vocación de servicio y el compromiso de nuestro@s trabajador@s constituyen la mejor garantía para el buen funcionamiento de un servicio básico y esencial como es el agua
#DíaInternacionalDeLosTrabajadores



11:37 a. m. · 1 may. 2021

2 Retweets 9 Me gusta

6

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🐝 Hemos instalado en el entorno del depósito San José un hotel de insectos
🌿 Con esta iniciativa, fomentamos la **#biodiversidad** y el respeto al **#MedioAmbiente** en nuestras instalaciones
🌍 **#DíaMundialdelMedioAmbiente**



👤 Torremolinos Informa y 9 más

5:52 p. m. · 5 jun. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🏆 Ayer, **#DíaDeLaAutonomía** de **#Torremolinos**, recibimos la **#MedallaalMéritoMunicipal** por nuestra labor desde el inicio de la pandemia de la **#COVID19**
🙏 Agradecidos a @Torremolinos_On por este reconocimiento que nos impulsa a seguir
😊 ¡Enhorabuena a todos los galardonados!



👤 Torremolinos Informa y 9 más

3:01 p. m. · 28 sept. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🌱 En unos minutos, nuestro gerente, @gcalerod, participa en #TorremolinosInnova2030 'Movilidad sostenible y cambio climático'

♻️ En su intervención, hablará sobre cómo hacer una gestión sostenible de los recursos y favorecer la #EconomíaCircular

Torremolinos Informa @Torremolinos_On · 8 sept. 2021
#Torremolinos celebra mañana su segunda mesa de trabajo de la #AgendaUrbana del municipio: #TorremolinosInnova2030 🌱 'Movilidad sostenible y cambio climático'

📺 **Seguía en directo en RRSS** 📅 9 Septiembre | A partir de 17h.

Más información [i agendaurbanatorremolinos.es](https://www.agendaurbanatorremolinos.es)

**AGENDA URBANA
TORREMOLINOS
INNOVA 2030**

**2ª MESA DE TRABAJO
'MOVILIDAD SOSTENIBLE
Y CAMBIO CLIMÁTICO'**

9 Sep. 2021



5:18 p. m. · 9 sept. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

👤 **Aguas de Torremolinos e @infoHidralia** incorporarán a tres alumnos de Ciclo superior Gestión del Agua del IES Rosaleda dentro de su programa de FP Dual

🌐 Toda la info, aquí: [aguasdetorremolinos.es](https://www.aguasdetorremolinos.es)
/-/aguas-de-tor...



12:05 p. m. · 23 feb. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

👷 Estamos llevando a cabo las labores de vallado del depósito Pinar

✅ Mejoramos nuestras infraestructuras para ofrecerte el mejor servicio



Torremolinos Informa y 5 más

1:51 p. m. · 25 mar. 2021

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

👷 Finalizados los trabajos en el 1er vaso del depósito San José I

👷 Iniciados los trabajos en el 2º vaso:

- ✅ Apuntaladas vigas con capiteles en mal estado
- ✅ Limpieza con agua a presión
- ✅ Eliminación de partes sueltas
- ✅ Pasivación de armaduras vistas
- ✅ Regeneración de zonas dañadas



Torremolinos Informa y 9 más

Aguas de Torremolinos @H2OTorremolinos · 15 feb. 2021

👷 Continuamos con la impermeabilización del depósito de San José

- ✅ Zona no sumergida
- ✅ Zona sumergida con geotextil y láminas Sikaplan
- 📅 Estas impermeabilizaciones servirán durante los próximos 20 años
- 👷 Mejoramos nuestras instalaciones para ofrecerte el mejor servicio

twitter.com/H2OTorremolino...



1:46 p. m. · 22 feb. 2021



← CONTENIDOS

01. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES 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.



01. BUEN GOBIERNO

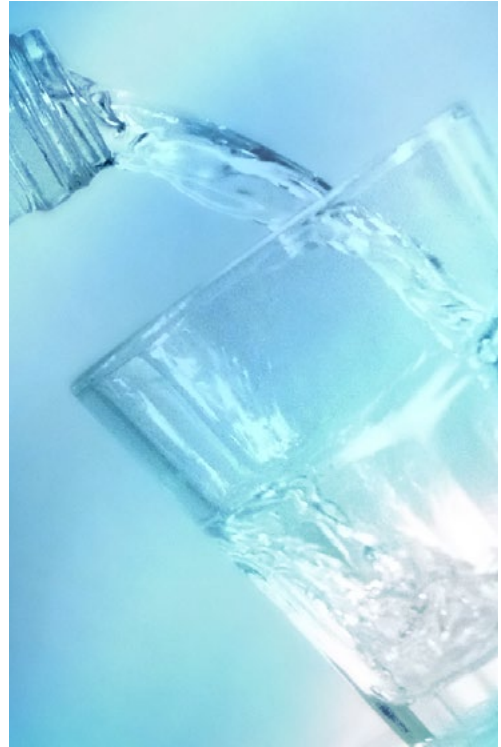
NUESTRA HISTORIA

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, la 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.



11

31 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
TORREMOLINOS

5% AYUNTAMIENTO DE TORREMOLINOS

95% HIDRALIA



01. BUEN GOBIERNO

1.1.1 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISION	MISION	VALORES
QUÉ QUEREMOS SER	QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO	PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN
Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Torremolinos, con una fuerte vinculación ciudadana.	Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medio ambiente.	Excelencia en la prestación de servicios.
Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.	Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.	Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.	Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor a nuestros grupos de interés.	Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.
	Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de la ONU.	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.

01. BUEN GOBIERNO

1.1.2 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

AGUAS DE TORRENOLINOS EN CIFRAS



01. BUEN GOBIERNO

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (M3)

	2018	2019	2020	2021
Volumen suministrado	9.016.482	8.079.980	9.263.193	8.267.990
Agua registrada	7.113.821	7.197.834	5.912.781	6.228.911
Rendimiento técnico (%)	78,90%	77,70%	71,51%	77,09%
Agua No Registrada (Anr)	1.902.661	2.065.359	2.355.209	1.851.069

CREACIÓN DE RIQUEZA (EUROS)

	2019	2020	2021
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	12.597.537	10.578.563	11.770.140
A) Ingresos	12.597.537	10.578.563	11.770.140
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	10.251.914	9.739.335	10.114.640
B) Costes operativos	6.222.413	6.137.752	6.239.190
C) salario y beneficios de los empleados	2.604.839	2.628.761	2.730.540
D) Pagos a proveedores de capital	877.078	857.446	825.610
▶ Entidades financieras asociadas	138.799	126.778	105.040
▶ Otras entidades financieras	738.279	730.668	720.570
E) Impuestos	547.584	115.376	319.300
F) Recursos destinados a la sociedad ¹	LBG	LBG	LBG
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	2.345.623	839.228	1.655.500

(1) Este concepto se valora mediante la metodología LBG, según se indica en el apartado 4.2.1. Además, no se contabiliza dentro de "Valor económico distribuido" ya que ya se encuentra contemplado en los otros epígrafes.

01. BUEN GOBIERNO

1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

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

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. A 31 de diciembre de 2021 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE:

María Isabel Tocón Barroso

CONSEJEROS:

- ▶ Matilde Mancha Montero de Espinosa
- ▶ Fulgencio Díaz Madrid
- ▶ Marcelino Manzanares Gijón
- ▶ Rosa Mariscal Rey
- ▶ Jorge Palomino Morales

SECRETARIO:

Jorge Palomino Morales

DIRECTOR GERENTE:

Gustavo Calero Díaz

EQUIPO DIRECTIVO

DIRECTOR GERENTE:

Gustavo Calero Díaz

RESPONSABLE DE DISTRIBUCIÓN:

Andrés Turullols Alcantara

RESPONSABLE DE RR.HH.:

Salvador Quesada Torres

RESPONSABLE DE CLIENTES:

Antonio León Nieto

RESPONSABLE FINANCIERO:

Manuela García Jiménez

RESPONSABLE DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

María Cruz López Villalba

RESPONSABLE DE PREVENCIÓN Y RIESGOS LABORALES:

Silvia Domínguez Cuenca

01. BUEN GOBIERNO

1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS



16

La comunicación, la sensibilización y formación permiten difundir a todos los niveles la cultura ética empresarial, fundamentada en cuatro principios que deben guiar la forma de actuar de la Compañía:

- ▶ Actuar de acuerdo con las leyes y normativas
- ▶ Arraigar la cultura de integridad
- ▶ Dar prueba de equidad y honradez
- ▶ Respetar a los demás

Aguas de Torremolinos aplica estos principios a todos los ámbitos en los que actúa: en la Organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

El respeto a los demás constituye uno de sus principios éticos fundamentales, otorgando una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, sus profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la Compañía o de uno de sus trabajadores.

Asimismo, Aguas de Torremolinos promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales,

01. BUEN GOBIERNO

AGUAS DE TORREMOLINOS APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXIGENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, Y ORIENTADA A LOS VALORES DE COMPROMISO, AUDACIA Y COLABORACIÓN

religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

Aguas de Torremolinos apuesta por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas, y orientada a los valores de compromiso, audacia y colaboración.

El Código de Conducta, aprobado en Consejo de Administración en marzo de 2017, junto al modelo de prevención de delitos y otra normativa, se complementa con el Protocolo de Ética en las relaciones comerciales, junto con otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El Código de Conducta está disponible en:

<https://www.aguasdetorremolinos.es/etica-y-cumplimiento>

Este modelo ha sido trasladado a los trabajadores por diversos canales: correos electrónicos, cartelería, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Aguas de Torremolinos y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación en materia de riesgos propios en determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, diligencia debida, en las que han participado 6 profesionales de Aguas de Torremolinos.

Además, la Responsable de Cumplimiento Normativo de Aguas de Torremolinos recibió una formación específica sobre el Canal de Denuncias, investigaciones internas y la nueva Directiva Europea 2019/1937 de protección de los alertadores.

De igual forma, se han realizado píldoras informativas para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos, además de píldoras por cada una de las políticas existentes en el Sistema de Compliance Penal.

El sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo

y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura de la Responsable de Cumplimiento Normativo (RCN) que reporta al Órgano de Gobierno de Aguas de Torremolinos.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la Compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias:

- ▶ **Normativa** (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
 - ▶ Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
 - ▶ Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
 - ▶ Política de conflictos de interés
 - ▶ Política de patrocinios y colaboraciones
 - ▶ Política de cumplimiento ambiental
 - ▶ Política de cumplimiento fiscal
 - ▶ Política de cumplimiento penal
 - ▶ Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - ▶ Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas
 - ▶ Protocolo de buenas prácticas. Ética en las relaciones comerciales

- ▶ **Nombramiento** del órgano de supervisión y control (RCN).

- ▶ **Establecimiento de un canal** de comunicación confidencial disponible interna y externamente.

- ▶ **Realización de un diagnóstico** de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.

- ▶ **Desarrollo de un plan de comunicación**, difusión y formación a todos los profesionales.

Existe una dirección de 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:

codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

El informe anual que la RCN pone a disposición del Órgano de Gobierno de Aguas de Torremolinos incorpora, junto con el resto de las actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad con relación a investigaciones realizadas, así como, de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

En el último año la RCN de Aguas de Torremolinos no ha recibido consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas.

01. BUEN GOBIERNO

PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohíbo establecer una identidad falsa o falsificar alguna y aviso a la jerarquía o al responsable de ética si encuentro un documento sospechoso.



PRINCIPIOS DE ÉTICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

Conozco los Principios de Ética de Aguas de Torremolinos y los aplico siempre.



¿A QUIÉN CONTACTAR?

Cuando tengo dudas o necesito consejo o el deber de alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética. codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

La propiedad de Aguas de Torremolinos es muy valiosa. Uso estos bienes solo para fines profesionales, los protejo y los valoro.



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

El personal que trabaja con los proveedores debe ser particularmente cuidadoso con respecto a la ética.



FRAUDE

El fraude en cualquiera de sus formas es inaceptable en Aguas de Torremolinos. Es severamente castigado por las leyes y regulaciones.



REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

Conozco las reglas en cuanto a regalos. Un regalo siempre tiene un valor modesto. Puedo hablar de ello a mi alrededor sin vergüenza y con transparencia porque no altera el profesionalismo ni la lealtad. Disponibles en el espacio Estructura Ética de la intranet de la Sociedad.



CONFLICTO DE INTERESES

Cuando tengo dudas o necesito consejo o creo que es mi deber alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.



DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.

La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa. No se permite la discriminación.



CORRUPCIÓN

Me abstengo de practicar o sufrir cualquier forma de corrupción o extorsión.



CONFIDENCIALIDAD

Conozco la escala de confidencialidad de los documentos y la aplico a diario. Aplico la política de la red y evito que mi ordenador profesional sea hackeado.



COMUNICACIÓN

Ejercito mi libertad de expresión sin mezclar a Aguas de Torremolinos nunca, directa o indirectamente. Además, no necesito decir que trabajo para Aguas de Torremolinos por reforzar mi comentario. Solo las personas debidamente designadas pueden comunicarse en nombre de Aguas de Torremolinos.

1.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

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, periódicamente. Además, en 2020 se inició la implantación de la norma ISO 22301 de Continuidad del negocio, siendo auditada externamente en 2021.

En 2018 se publicó la **ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud**, desde 2019 se ha trabajado en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma, culminando el proyecto con la certificación en 2021.

Aguas de Torremolinos está adherida al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Me-

dio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de a finales de año, así como, a Global Compact y a la Red Española de Pacto Mundial.

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.

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.



01. BUEN GOBIERNO

bsi. 

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301:2019

Este documento certifica que: **Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.**
c/ Periodista Federico Alba, 7
Sector F
29620 Torremolinos
Málaga
España

Dispone del certificado Nº: **BCMS 760204**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio que cumple los requisitos de la ISO 22301:2019 para el siguiente alcance:

Gestión de continuidad para los procesos del ciclo integral del agua que se operan desde el Centro de Control Operativo.


Por y en nombre de BSI: **Andrew Luenn, EMSA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2022-01-25 Fecha efectiva: 2022-01-25
Fecha de última emisión: 2022-01-25 Fecha de caducidad: 2025-01-24

 **BSI** 

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Este certificado electrónico puede ser verificado en www.bsi.com/verify. Las únicas empresas pueden ser verificados en www.bsi.com/verify certificación y auditoría/organismos directores de certificación/clientes de certificación de certificación y clientes miembros de BSI. Información de Contacto: BSI Standards Court, 389 Chiswick, Uxbridge, Middlesex UB8 3PH, UK. Tel: +44 (0)20 899 6900. BSI Customer Centre Limited, registered in England under the number 7865251, on 301 Chiswick High Road, London W6 7UL, Reino Unido. Dirección de BSI, España.

 **ISO 45001**
Certificado*
SPRL - 054-02/2007

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT
ISO 45001:2018

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales seguido por: AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifies that the Occupational Health and Safety management system adopted by:

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.

es conforme con los requisitos establecidos en la Norma ISO 45001:2018, con el siguiente alcance:
Complies with the requirements of ISO 45001:2018 standard, for the following scope:

Actividades/Activities:

A) Abastecimiento de agua potable y servicios de gestión asociados (captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, lectura de contadores y gestión de abonos). B) Explotación, mantenimiento y conservación de redes de alcantarillado, drenaje y saneamiento en general y estaciones de bombeo de aguas residuales. C) Construcción, mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras hidráulicas. D) Supply of drinking water and associated management services (collection, treatment, storage, distribution, water quality control, meter reading and customer management). E) Operation and maintenance of sewage, sewer system and sanitation in general and sewage pumping stations. F) Construction, maintenance, conservation and repairing of hydraulic infrastructures.

Realizada/s en o desde: Conducted in or from:
c/ Periodista Federico Alba, 7, 29620 Torremolinos
- Nave de los Servicios Técnicos

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. This certificate is valid unless it is canceled or withdrawn upon AUDELCO's written notification.


Andrés Martínez, Marga
Director General

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación Nº ENAC 50046. Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation Nº ENAC 50046. Entidade certificadora de sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho, credenciada pela ENAC com o número de credenciamento Nº ENAC 50046.

1.2.3 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.

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 realizado 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 2021 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

01. BUEN GOBIERNO



1.2.4 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 mediante una empresa especializada externa.

El resultado de estas encuestas muestra que en 2021 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de 6,89 sobre 10, mejorando con respecto al año anterior. Además, en 2021 con un porcentaje del 86% de clientes satisfechos.

	2019	2020	2021
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	6,55	6,91	6,89
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	5,89	6,14	6,49
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,55	8,78	8,83
La presión con la que llega el agua a su casa	7,75	7,94	8,07
FACTURA			
La claridad de la factura	7,33	7,14	6,95
Precio	4,08	4,61	4,88

01. BUEN GOBIERNO

1.3 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 Aguas de Torremolinos 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.

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, muestra el com-

**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.”**



promiso de Aguas de Torremolinos con la Agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este compromiso se asume desde **tres enfoques**. El primero se orienta al **fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del municipio. La segunda línea de trabajo se centra en el **desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS. Por último, el tercer enfoque aborda la **aportación de Aguas de Torremolinos a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones** y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de interés.

Este planteamiento ha hecho que incorpore en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales. Por ello, Aguas de Torremolinos ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda

01. BUEN GOBIERNO



2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021**, PMP, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

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

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: **Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas**, mostrando el desempeño de Aguas de Torremolinos en cada uno de ellos a través del desarrollo de estos compromisos.

	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.

01. BUEN GOBIERNO

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ 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 equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	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	Valorización de 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.	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 de trabajo inclusivos, de calidad 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 con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	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. ALIZANZAS 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





← CONTENIDOS

02. PERSONAS





2.1 ACCESO AL AGUA

1.127

FAMILIAS SE ACOGIERON A ALGÚN TIPO DE TARIFA O FONDO SOCIAL

31.566

CLIENTES AGUA

Aguas 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.

La pandemia de la COVID-19 ha obligado a replantear valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en el entorno laboral. Como organización, hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, y el suministro de agua y saneamiento de aguas residuales, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el Gobierno español.

Durante 2021 hemos seguido manteniendo el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos sociales– con las que garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No sólo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro modelo de atención, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.

Además, en sintonía con el marco normativo actual –donde el concepto vulnerabilidad va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la “brecha digital” como una barrera notable al consumo que las empresas de forma natural han levantado en su búsqueda de la eficiencia– desde Aguas de Torremolinos hemos impulsado un programa específico para buscar esta mirada en cada una de las iniciativas transformadoras que está llevando a cabo en su apuesta por la innovación, la vocación de servicio y para seguir situando a las personas en el centro de nuestro modelo de atención al cliente.

EL CLIENTE EN EL CENTRO

La tecnología se democratiza, aportando una mejora sostenida en el tiempo; todas y cada una de las organizaciones la adapta, y no sólo afecta en nuestra manera de relacionarnos, sino también en la manera de proyectarnos y acceder a toda una serie de servicios.

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica. Pero lo que realmente nos aporta mayor valor es nuestra capacidad de adaptarnos a la nueva realidad y garantizar la continuidad del servicio de atención a nuestros

02. PERSONAS

casi setecientos mil clientes, protegiendo la salud e integridad de nuestros colaboradores. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2021, en España el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante dicha realidad, hemos potenciado los canales de contacto no presenciales para aprovechar las ventajas de los mismos.

TRANSFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

1) LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA MEDIANTE LA DIFERENCIACIÓN

Con este objetivo como guía, se estructurarán diversas líneas de trabajo:

- ▶ Implementar sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes, para mejorar la comprensión y avanzarnos a sus demandas.
- ▶ Revisión de los **procesos críticos** de experiencia del cliente, con foco en reclamaciones recibidas por posible fuga, mediante el aviso temprano, cuando la telelectura lo permita, combinado con una retención del cobro bancario.
- ▶ Rediseño de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia la oficina presencial de atención al cliente, orientada especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

2) APUESTA CLARA POR LOS NUEVOS CANALES DIGITALES

En 2021 hemos acelerado el despliegue de

los **nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan. Hemos mejorado la usabilidad de la página web y oficina virtual, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente.

3) TRANSFORMACIÓN ORGANIZATIVA ASOCIADA

Es esencial dotarnos de capacidades digitales, en cuanto a habilidades y conocimiento.

Todas las acciones definidas acorde con estos objetivos han sido y serán revisadas y contrastadas periódicamente con el análisis de las encuestas de nuestros usuarios, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas contribuyen de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Aguas de Torremolinos cerró el ejercicio de 2021 con **49.259 clientes**, mientras que la población censada abastecida se estima en **68.056 habitantes**, población que puede llegar a triplicarse en época estival.

Igualmente, sigue vigente el convenio firmado con “Comunicados en LSE” para la puesta en marcha del **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.

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.

02. PERSONAS

2.1.1 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.

En 2021 las **tarifas sociales** alcanzaron el **1,2%** de la facturación doméstica total de Aguas de Torremolinos y el **3,98%** de los contratos existentes.

AGUAS DE TORREMOLINOS JAMÁS INTERRUMPE EL SUMINISTRO A UNA FAMILIA QUE NO PUEDA PAGAR POR PROBLEMAS ECONÓMICOS

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
52	19.567€

25.000€
ASIGNADOS AL FONDO SOCIAL



02. PERSONAS

2.1.2 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.

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

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.

CITA PREVIA

Desde la reapertura de las oficinas tras la pandemia 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 <https://www.aguasdettorremolinos.es> y concertar el día y la hora que más se ajuste a sus necesidades.

Sin colas, sin esperas, dónde y cuándo tú elijas

952 990 660
900 300 390

www. www.aguasdettorremolinos.es

Iconos de teléfono, sitio web y QR

Aguas de Torremolinos
Tu agua es nuestro mayor compromiso.

Ilustración de una familia y un trabajador

31

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los teléfonos de atención telefónica son el 952.990.660 y el 900.300.390, que funcionan de lunes a viernes de 8 a 21 horas y vienen a complementar al servicio gratuito de atención de averías 900.300.399, que está disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2021 el personal de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos ha registrado 52.001 contactos con los clientes.

02. PERSONAS

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	2019	2020	2021
Clientes atendidos en oficina	24.401	5.686	3.795
Clientes atendidos centralita digital oficina	NA	NA	5.468
Clientes atendidos por teléfono CAT	12.451	17.074	25.199
Clientes atendidos por teléfono CAT - Averías	1.859	1.661	3.075
Clientes atendidos vía internet	9.224	7.488	14.464
Facturas emitidas	192.554	132.705	136.513
Nº de contadores leídos	126.572	228.404	213.059
Nº de altas	1.022	350	1.087
Nº de bajas	791	255	447
Nº cambios de titularidad	2.145	914	1.986



02. PERSONAS

CARTA 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 reso-

lución 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.



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 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.

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 2021 se han formulado un total de 667 reclamaciones sobre distintos temas, que fueron debidamente atendidas por nuestro personal.

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.

02. PERSONAS

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS



34

2.1.3 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELE MEDIDA

A finales de 2021, en Torremolinos había instalados 2.686 contadores con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura, ya que 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.

GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

Es una aplicación que permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los ope-

rarios 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 los partes de trabajo diario, así como, un menor uso de papel y de emisiones a la atmósfera.

FACTURA DIGITAL

15.024 clientes han recibido durante 2021 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.

Pásate a la factura digital.
Elige comodidad y seguridad.

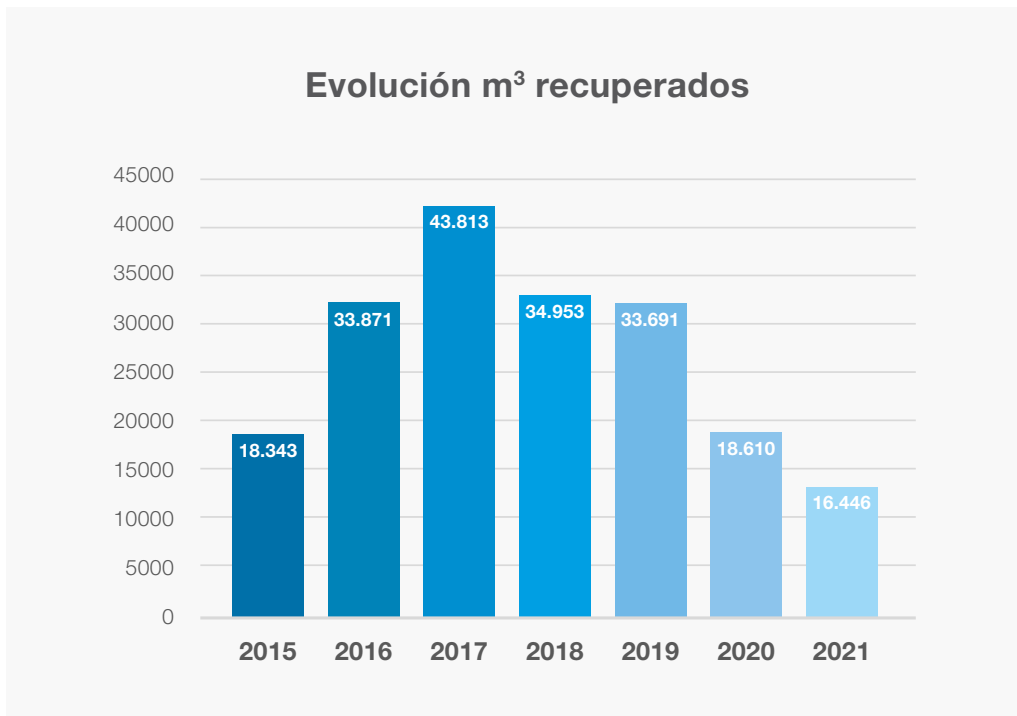


Actívala en el **Área de clientes** de la web

02. PERSONAS

2.1.4 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2021 ascendió a 16.446 m³. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.





← CONTENIDOS

03. PLANETA



03. PLANETA



El medioambiente es uno de los cinco ejes 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.

77,09%
**RENDIMIENTO
TÉCNICO**

38

3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



3.1.1 CALIDAD DEL AGUA

Aguas de Torremolinos busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población. 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.

Durante 2021 **Aguas de Torremolinos** distribuyó diariamente 22.137 m³ de aguas de consumo humano. La reducción en la cantidad distribuida diariamente junto a la reducción en el agua no registrada ha hecho que los datos de rendimiento ya estén próximos a los de 2019.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se

establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano se ha implantado y comunicado a las administraciones locales y de la Consejería de Sanidad el Plan Sanitario del Agua (PSA) de Aguas de Torremolinos.

PROCEDENCIA DEL AGUA

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Torremolinos procede principalmente 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

03. PLANETA

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 163 análisis: 12 comple-



tos y 89 de control en la red de distribución, así como, 52 análisis en el grifo del consumidor, 14 de agua bruta y 6 radioactividad.

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>

163

INFORMES DE ANÁLISIS CONSTAN EN SINAC

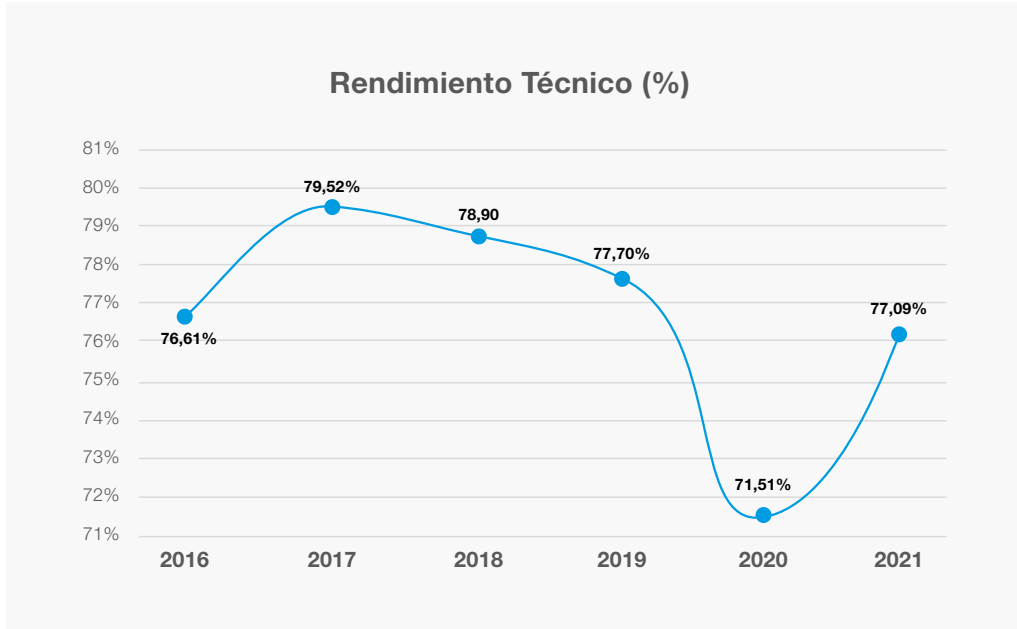
39

3.1.2 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.

03. PLANETA



40

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.

A lo largo del 2021, en un año que ha seguido siendo complicado debido al impacto en la actividad del COVID-19, se ha continuado con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, especialmente avanzando en la monitorización y en la sectorización/micro-sectorización de la red.

Otro aspecto fundamental es la digitalización, con el avance continuo en la actualización de los datos cartográficos y en la gestión centralizada de todas las operaciones llevadas a cabo por el servicio.

Esta priorización, así como la de garantizar el suministro a la población ha hecho que el rendimiento se haya ido recuperando, con niveles ya cercanos a los de 2019 a finales de 2021.

CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

En nuestro objetivo por conseguir una gestión del agua eficiente e identificar acciones concretas de cara a mejorar el servicio público, calculamos nuestra huella hídrica (HH) y nuestra huella de agua para evaluar el uso e impacto asociados al consumo y degradación de agua en nuestras infraestructuras.

En línea con nuestro compromiso con la economía circular y la sostenibilidad, fuimos más allá realizando la evaluación de nuestra huella hídrica mediante las dos metodologías más extendidas: la propuesta

03. PLANETA

por la Water Footprint Network (WFN) y la definida en la ISO 14046.

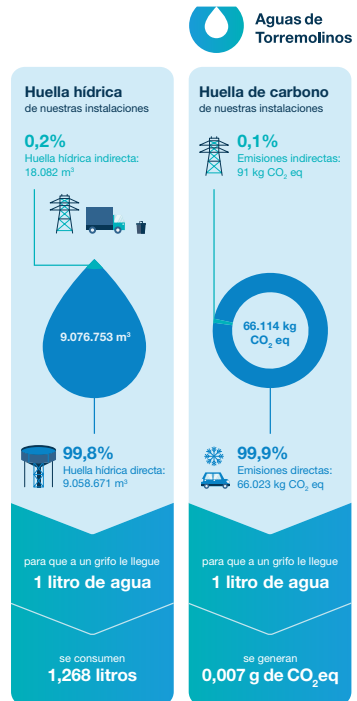
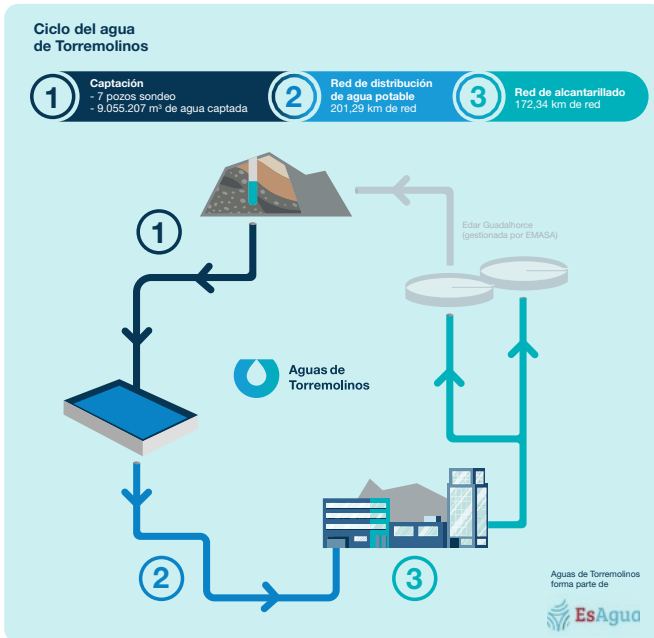
Si bien, el cálculo se realizó entre 2019 y 2020, al no gestionar Aguas de Torremolinos la EDAR en la que se tratan las aguas residuales de Torremolinos, dicha huella es casi invariable mientras no haya un cambio sustancial en las infraestructuras del ciclo integral del agua de Torremolinos, siendo por tanto el resultado válido a día de hoy.

En este caso, analizamos todas nuestras infraestructuras asociadas al ciclo urbano del agua. El proyecto se ha desarrollado te-

niendo en cuenta las actividades empresariales relacionadas con el ciclo integral del agua; y calculamos los impactos asociados a las instalaciones sobre las que tuvimos control durante el año 2018.

Considerando las pérdidas en la red, la HH de la captación y la HH propia de la red de abastecimiento, se estima que consumir 1 litro de agua de red de Torremolinos supone 1,268 litros de huella hídrica. Esto quiere decir, que para que a un ciudadano le llegue 1 litro de agua a su grifo, se han consumido 1,268 litros en el proceso.

La huella ambiental de Aguas de Torremolinos del 2018



03. PLANETA

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 intensi-

ficar 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 2021 se han detectado **245 Fugas Ocultas**, **305 Visibles** y **14 Provocadas**.

La sectorización de Torremolinos está constituida por **18** sectores y hay instaladas **7** reguladoras de presión. Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones en tiempo real.



03. PLANETA

MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO	2019	2020	2021
Longitud red Saneamiento (km)	172	172	175
Longitud red limpiada red no visitable (km/año)	60,52	48	45,81
Número imbornales limpiados	6.047	1.296	2.601

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.

3.1.3 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.

43

	2019	2020	2021
MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO			
Inversión TOTAL	113.348€	82.961€	396.211€
MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN			
Inversión TOTAL	160.221€	3.845€	4.200€
MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE			
Inversión TOTAL	128.744€	26.251€	53.886€

03. PLANETA

A continuación, se describe la principal obra realizada en 2021:

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO



44

OBRA

Se realiza una conexión de la red de distribución de Real de La Quinta con la red de distribución de la red de Vega del Jaque. Esta actuación supone la eliminación del depósito de Vega del Jaque lo que redundará en una disminución de los costes de mantenimiento y mejora en la prestación del servicio en dicha urbanización que en los meses estivales tenía carencia de suministro por insuficiencia de sus infraestructuras.

CARACTERÍSTICAS

Impermeabilización de la cubierta y del interior del depósito San José I, así como reparación y refuerzo estructural del mismo.

PRESUPUESTO TOTAL 2021:
214.952,04€

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS EN CAMPO

Este proyecto es una de las líneas estratégicas de la Dirección de Operaciones, cuyo principal objetivo es la normalización de las principales tareas del personal operario en el ámbito de redes de abastecimiento y alcantarillado, la planificación anticipada de todo el trabajo diario de las mismas y seguimientos de indicadores de productividad para una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Todo ello basado en la utilización de todas las herramientas digitales que se han venido implantando a lo largo de los últimos años, principalmente la **Gestión de Órdenes de Trabajo, Gestión Avanzada de Limpieza del Drenaje Urbano, Gestión Avanzada de Activos, telemando y telecontrol, recepción de avisos y averías y gestión de flotas de vehículos.**

A continuación, se describen algunas de ellas:

03. PLANETA

GESTIÓN ÓRDENES DE TRABAJO



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 DE LIMPIEZA DEL DRENAJE URBANO



La Gestión Avanzada de la Limpieza Integral del 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**.

03. PLANETA

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 2021 se han inspeccionado 5,28 km de redes y colectores, 0,1 de ellos con cámara de TV.

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.

SISTEMA AVANZADO DE ALERTAS

Permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería, así como, de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

GESTIÓN AVANZADA DE ACTIVOS

Con ella se gestiona y controla de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras gestionadas por Aguas de Torremolinos. Se optimiza así su ciclo de vida útil.

SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE INVERSIONES EN ACTIVOS LINEALES DE ABASTECIMIENTO

Se basa en la cartografía recogida en el Sistema de Información Geográfica (GIS) del Abastecimiento, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en éstos en los últimos años, por la aplicación de diferentes algoritmos, realización de diagnósticos de la red y planteamiento de diferentes escenarios de inversión se obtiene un **Plan Técnico de Renovación de la Red a un horizonte variable en función de las necesidades y posibilidades económicas del servicio, para su traslado a las diferentes administraciones.**

03. PLANETA

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.

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.

3.2.1 ACCIÓN SOCIAL

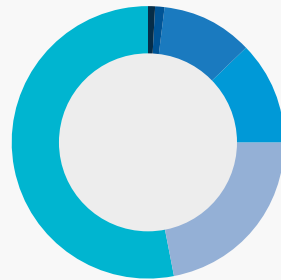
Las contribuciones de **Aguas de Torremolinos** a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Este año se ha procurado incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de la comunidad, a continuación,

139.528 €
CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE TORREMOLINOS AL MUNICIPIO DE TORREMOLINOS EN 2021

CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD 2021



1% ARTE Y CULTURA	12% EDUCACIÓN
1% SALUD	22% DESARROLLO SOCIOECONÓMICO
11% MEDIO AMBIENTE	53% BIENESTAR SOCIAL

se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2021, que como no podía ser de otra manera se siguieron viendo marcadas por la Pandemia, siendo suspendidas algunas en las tradicionalmente participábamos:

03. PLANETA

- ▶ Aguas de Torremolinos ha proporcionado al ayuntamiento, por quinto año consecutivo, un vehículo adaptado para atender a personas con diversidad funcional
- ▶ Aguas de Torremolinos sigue colaborando en el proyecto caPAZ de innovación educativa, para el apoyo e integración de alumnos con necesidades especiales de los centros educativos del municipio.
- ▶ Colaboración con el comedor social EMAÚS.
- ▶ Colaboración con Cruz Roja Torremolinos.
- ▶ Colaboración CDA AI-Andalus.



03. PLANETA

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. Debido a la Pandemia, estas actividades tuvieron que ser suspendidas.

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.



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. Esta actividad, se suspendió en 2021 debido a la pandemia y se ha vuelto a realizar en 2022.

49

VII Certamen Relatos de agua inteligente
Microrrelatos para cuidar el agua y el Medio Ambiente

Inicia de la convocatoria: 22 de marzo
Premio: un iPad
Categoría: secundaria
Más info: www.hidrologia.es
Correo de contacto: certamen@hidrologia.es

HORAJA | Ayuntamiento de Torremolinos | Aguas de Torremolinos | Quoviva

03. PLANETA

CONCURSOS ESCOLARES

Aguas de Torremolinos lanzó a principios de año el VII Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: “**Relatos de agua inteligente**”, cuyo fallo se ha hecho público a mediados de 2021, 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

Campaña #EIValorDelAgua



En 2019 se inició esta campaña, que ha continuado en 2021. En línea con la campaña #EIValorDelAgua en la que se pone en valor el gasto en litros de agua de ciertas tareas cotidianas como cepillarse los dientes o ducharse.

Campaña Monstruo de las Toallitas

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 desechos 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 es protagonista en nuestro canal twitter. También hemos decorado un pequeño lugar adaptado para que los niños puedan esperar mientras sus familiares hacen sus gestiones en nuestra oficina de atención al público.



03. PLANETA

3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

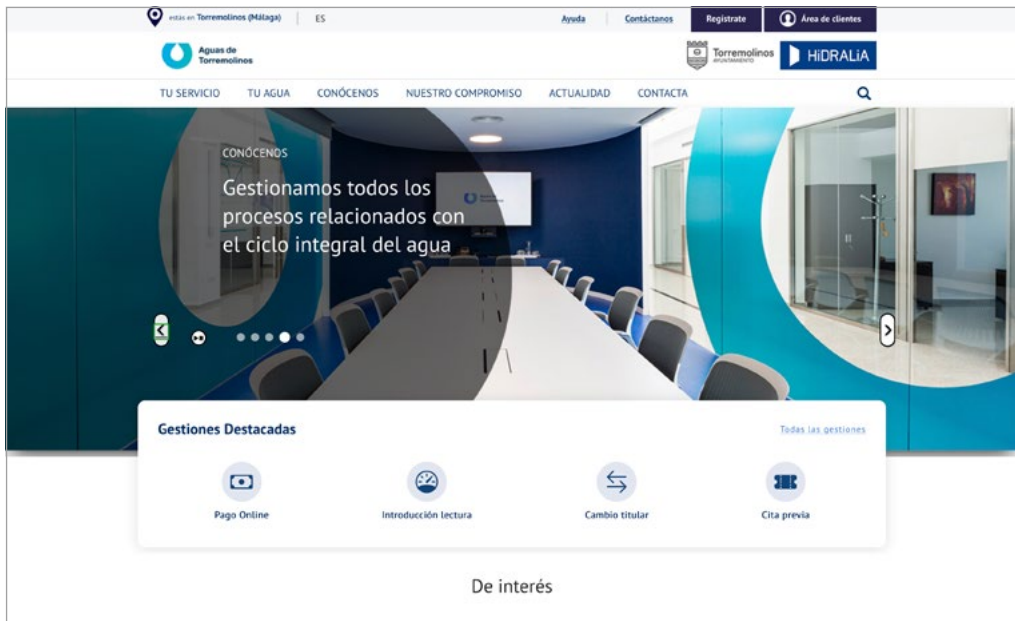
La interacción en Twitter se engloba en la estrategia de Aguas de Torremolinos de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los 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.



@H2OTorremolinos

En 2021 se han seguido reforzando los servicios ofrecidos por la oficina virtual.



03. PLANETA

3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



3.3.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

En su compromiso de luchar contra el cambio climático, Aguas de Torremolinos está adherida 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.



Red Andaluza Contra el 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.

3.3.2 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. Durante 2021 se realizó la instalación de un huerto solar para autoconsumo sobre la cubierta del depósito San Miguel, con una potencia instalada de 460 kWp.

En 2021 estas plantas han producido más de 0,56 MWh, que en su mayor parte se han autoconsumido en nuestras instalaciones.



03. PLANETA

3.3.3 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:



Por este motivo Aguas de Torremolinos está adherida a SACE (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones) desde finales de 2018 y presenta anualmente sus emisiones.

Como muestra de la apuesta de Aguas de Torremolinos en la lucha contra el Cambio Climático, además, hemos inscrito la Huella de 2020 en el registro del MITERD, y estamos tramitando la compensación total de la misma.



03. PLANETA

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 2021 se contaba con 8 vehículos y una moto eléctricos, más 11 vehículos híbridos. Así pues, el 76% de la flota ya es eléctrica o híbrida.

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.

54

CONSUMO ENERGÉTICO

	2019	2020	2021
Consumo Energía Eléctrica (kWh)	8.865.027	9.275.557	8.672.955
Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (kWh)	11.172	23.216	22.152
Consumo de Gasoil (l)	20.446	19.505	12.335
Consumo de Gasolina (l)	6.672	7.429	7.055

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS

	2019	2020	2021
Emissiones kgCO ₂ eq			

ALCANCE 1

Combustión Móvil	65.373	64.314	46.307
Gases Fluorados	650	-	-
Total	66.023	64.314	46.307

ALCANCE 2

Electricidad	91	-	-
--------------	----	---	---

ALCANCES 1+2	66.114	64.314	46.307
---------------------	---------------	---------------	---------------

Cálculo realizado con la herramienta proporcionada por la Junta de Andalucía para el cálculo de la huella de carbono. Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen de la energía comprada.

03. PLANETA



3.4 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 MITERD 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.

Durante 2021 hemos instalado en las cercanías del depósito de San Miguel un hotel de insectos para favorecer la proliferación de insectos polinizadores.

Además, están en estudio otras posibles opciones para naturalizar las instalaciones, como la instalación de casas para pájaros/murciélagos, mariposarios, etc.





← CONTENIDOS

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO



04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO



4.1 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”.

TRABAJADORES

	2018	2019	2020	2021
Mujeres	7	9	7	8
Hombres	37	38	38	32
Total plantilla	44	47	45	40

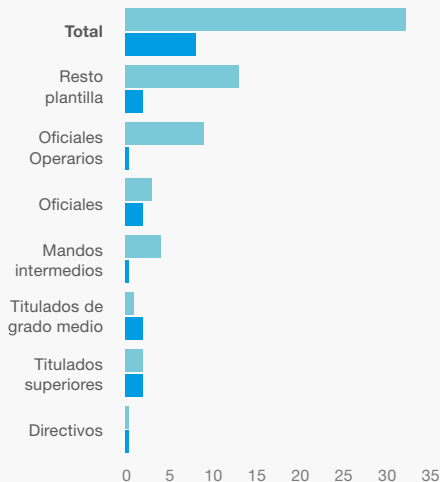
97,5%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA

20%
MUJERES

58

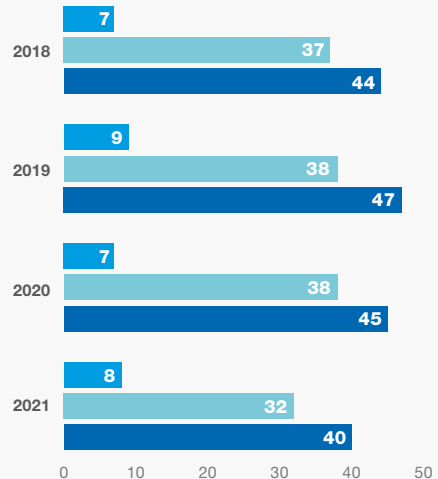
DESGLOSE DE LA PLANTILLA

■ Hombres ■ Mujeres



EVOLUCIÓN PLANTILLA

■ Mujeres ■ Hombres ■ Total plantilla



04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

4.1.1 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	2019	2020	2021
Horas totales de formación	663	455	509
Horas de formación por empleado/año	14	10	13
Total horas de formación mujeres	440	145	71
Porcentaje horas formación mujeres	66%	32%	14%
Horas formación por empleada	48,9	20,7	9
Total horas formación hombres	223	311	387
Porcentaje horas formación hombres	34%	68%	76%
Horas de formación por empleado	5,9	8,2	12

4.1.2 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.

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. Tras un proceso de revisión del mismo, está prevista la firma del II Plan de Igualdad en 2022.

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

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

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

60



ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral



Clasificación profesional, promoción y formación



Retribuciones



Salud Laboral



Comunicación y lenguaje no sexista



Acceso al empleo

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

DIVERSIDAD

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

En 2021 se llevó a cabo la auditoría de seguimiento correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, categoría **Bequal+**, manteniendo ésta.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Se ha firmado un acuerdo con el IES Rosaleda, primer centro en Andalucía que imparte el “Ciclo Superior de Gestión de Agua” como FP Dual. De este modo, un alumno de FP Dual, en el curso académico 2020/2021, desarrolló sus prácticas en nuestras instalaciones, mientras que en el curso 2021/2022 fueron dos.

61



04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

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

Igualmente, y como se describe más adelante en este informe, **Aguas de Torremolinos** es patrona de la Cátedra de la UMA “Ciencias del Litoral de la Costa del Sol”.

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.



62

4.2 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 ISO 45001:2018.

Los objetivos en los que se mueve la acción preventiva de **Aguas de Torremolinos** tienen 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 Seguridad y Salud 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 2021, en **Aguas de Torremolinos** no hubo ningún accidente laboral con baja ni sin baja médica frente al accidente con baja no “in itinere” que hubo en 2020, siendo tanto el Índice de Gravedad como el Índice de Frecuencia 0.

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.

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

SMART PROTECTION

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

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**.

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.

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 (368 horas en

2021), una de las herramientas más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto la gerencia (mediante uso de una App) (8 al año) como los mandos intermedios (2 al mes) de forma sistemática.

Por otro lado, están el proyecto Cultura Justa, así como, las actividades que se realizan con motivo del día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para reafirmar todavía más que la prevención de riesgos laborales es cosa de todos.

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los directores formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios y técnicos de operaciones formados.

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 acciones relevante ha sido la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon (sangre oculta en heces) y el de próstata (PSA). Además, se administra la vacuna antigripal a todo el personal que la requiere.

Dentro del programa, se han realizado sesiones de sensibilización en primera instancia y talleres de profundización sobre actividad física como sesiones de estiramientos y desayunos saludables.

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO



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.



64

Siguiendo con la actividad física, se tienen instalados aparcamientos para bicicletas, de modo que se anima a los trabajadores a acudir en bicicleta al trabajo en vez de usar vehículos a motor, contribuyendo, además, con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases a la atmósfera.

DESFIBRILADOR 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 **Aguas de Torremolinos** ha querido apostar por tenerlo 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.

CRISIS SANITARIA COVID-19

Debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 que hemos sufrido a nivel internacional, **Aguas de Torremolinos** ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a evitar el riesgo de contagio entre la plantilla:

- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19.
- ▶ Implantación de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, instalación de medidores de CO₂ en continuo, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización de test para reincorporación tras cuarentenas, cribados periódicos con test de antígenos...).

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

4.3 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 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.

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.

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...).

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.

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 2021 se generaron **192 Tn** de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado mediante camión CIS, que se envían a la depuradora para su tratamiento y **1.926,5 Tn** de residuos de la construcción para eliminación. Por otro lado, de las 1.320 Tn de árido usadas en las reposiciones de obra, 494 son recicladas.

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO



4.4 INNOVACIÓN SOSTENIBLE



66

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.

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. A continuación, se describen brevemente los más recientes y relevantes:

PRESS 2.0	01/06/2019 31/01/2022
Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	
TERRA 2021	01/06/2021 31/12/2021
Desarrollo de una herramienta de SSD para una gestión de la explotación eficiente y sostenible.	

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

SOLUCIONES PARA LA RED DE ABASTECIMIENTO: PREVENCIÓN DE PRECIPITACIÓN DE CAL EN REDES

Evaluación de la eficiencia de dos técnicas de bajo coste para evitar la precipitación de sales en las redes de abastecimiento de agua potable, que supondrá la disminución de las operaciones de mantenimiento en las redes.

La prueba piloto de 10 meses de duración de la Fase I del proyecto se extenderá en una segunda fase para demostrar la efectividad del tratamiento. También se ha estimado el coste económico que supondría su implementación en el área de interés de red de abastecimiento.

Proyecto: PRESS 2.0

Duración: 01/06/2019-31/01/2022



APLICACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA PREDICCIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

El proyecto TERRA, usa modelos de aprendizaje automático que son capaces de predecir la evolución del agua embalsada o el nivel de los acuíferos con hasta un año de anticipación y un error inferior al 20%. Se ha aplicado al municipio de Torremolinos donde se explotan recursos de un acuífero de naturaleza kárstica.

Todos estos resultados se recopilan en una herramienta de visualización desarrollada mediante Power BI que, gracias su interfaz amigable y sencilla, permite al usuario visualizar los principales parámetros de gestión de las masas de agua y ayudar a la hora de tomar decisiones preventivas o de mitigación de la sequía e incluso en la elaboración de los presupuestos anuales.

Proyecto: Terra 2021

Duración: 01/06/2021-31/12/2021





← CONTENIDOS

05. ALIANZAS



5.1 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



70

Durante 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.

CREACIÓN DE CÁTEDRAS

En 2019 nació una nueva Cátedra, fruto de la alianza de Aguas de Torremolinos con la Universidad de Málaga y otros actores de la región.

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL DE LA COSTA DEL SOL



Ciencias del Litoral

La Cátedra tiene por objeto abordar, bajo el prisma de la ciencia, un espacio de análisis, estudio, investigación, desarrollo y divulgación de las problemáticas que afectan a la calidad del agua percibida por el usuario de playa de la Costa del Sol, y así dotar de herramientas a los gestores del ciclo integral del agua, con el fin de la búsqueda de la excelencia en la calidad del agua del litoral.

05. ALIANZAS

Para su creación la Universidad de Málaga firmó un convenio, además de con Aguas de Torremolinos, con la Empresa Municipal de Aguas (Emasa) y la Mancomunidad de Municipios Costa del Sol Axarquía. Además, la Diputación Provincial de Málaga y Acosol se han adherido a las instituciones firmantes con dos protocolos generales de actuación.

JORNADAS Y CONGRESOS

Desde nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hemos colaborado activamente con el Ayuntamiento de Torremolinos en las mesas de trabajo organizadas por éste para el desarrollo de la Agenda Urbana del municipio: #TorremolinosInnova2030.

Por otro lado, **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.



05. ALIANZAS

5.2 ADHESIÓN A LA RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

Reflejo de la preocupación de **Aguas de Torremolinos** por estar presente y ser referente en todos los ámbitos relacionados con el desarrollo sostenible, en 2019 se adhirió a Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial como muestra de su compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y la Agenda 2030.

El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en

sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Así es como ha actuado Aguas de Torremolinos, tal y como se ha ido mostrando a lo largo de este informe.

Dentro de las acciones realizadas participamos en las Campaña #aliadosdelosODS decorando nuestra fachada de forma permanente con los ODS que dan forma a nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible. Además, en 2021 hemos presentado nuestro segundo informe de progreso.



05. ALIANZAS

5.3 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 y nuestros compromisos con ellos.

GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

05. ALIANZAS

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	



05. ALIANZAS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Dadas las circunstancias se tomó la decisión de iniciar el proceso realizando la encuesta de materialidad a personal experto de Aguas de Torremolinos (y de Hidralia) como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice.

Tras esta encuesta inicial se han identificado los siguientes asuntos como relevantes (ver página 75).

Estos once aspectos materiales son la base sobre la que se va 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. Esperamos poder realizar los talleres en cuanto la situación de crisis sanitaria lo permita.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	Total	Dónde ocurre el Impacto
1	Ética e integridad	4,478	D y F
2	Buen Gobierno y Transparencia	4,435	D y F
3	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	4,391	D y F
4	Seguridad y salud laboral	4,391	D y F
5	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	4,364	F
6	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	4,348	D y F
7	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,217	F
8	Eficiencia en las redes de distribución de agua	4,182	D y F
9	Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	4,174	D y F
10	Economía circular	4,174	F
11	Compromiso con la comunidad local	4,13	F

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

05. ALIANZAS

5.4 COMPRA RESPONSABLE

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

A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

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

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

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 38% están radicados en la provincia de Málaga, mientras que si se considera el volumen de compras, éste representa un 37% del importe total.

	Total	Local	No local
Nº proveedores	160	61	99
Volumen de compras (m€)	6.061	2.252	3.809

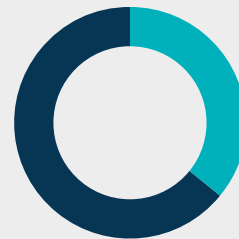
Nº PROVEEDORES



38% LOCAL

62% NO LOCAL

VOLUMEN DE COMPRAS (m€)



37% LOCAL

63% NO LOCAL





← CONTENIDOS

06. ANEXO

06. ANEXO

6.1 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ASPECTO MATERIAL	Apartado	GRI
Ética e integridad	1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	GRI 102 (16 al 17), GRI 205, GRI 206, GRI 415
Buen Gobierno y Transparencia	1. BUEN GOBIERNO	GRI 102 (1 al 39 y del 45 al 56), GRI 201, GRI 419
Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	5. ALIANZAS	-
Seguridad y salud laboral	4.1 EQUIDAD Y PERSONAS 4.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GRI 403
Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	2.1 ACCESO AL AGUA	GRI 203
Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA 3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	GRI 306, GRI 307, GRI 416
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	2.1 ACCESO AL AGUA 1.2.4 ISC 5.4 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	GRI 102 (40 al 44), GRI 307, GRI 418
Eficiencia en las redes de distribución de agua	3.1.2 LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA 4.4 INNOVACIÓN CON IMPACTO	GRI 303
Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	5.3 COMPRA RESPONSABLE	GRI 308, GRI 204, GRI 414
Economía circular	4.3 CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR	GRI 301, GRI 302, GRI 306
Compromiso con la comunidad local	5.1 COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL 4.1 PERSONAS Y EQUIDAD 3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA 5.3 COMPRA RESPONSABLE	GRI 102 - 21, GRI 413

06. ANEXO

6.2 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 2021?

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.





#TransformamoselPlanetaAgua



Aguas de
Torremolinos



Aguas de Torremolinos



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.