Informe de Desarrollo Sostenible 2022

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 DIGITAL DE ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN:

www.aguasdetorremolinos.es

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

UN GLOBAL COMPACT

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. 2022 EN TUITS**

PÁG 9 **1. BUEN GOBIERNO**

PÁG 10 1.1 Quiénes somos

PÁG 12 1.1.1 Visión, Misión y Valores

PÁG 13 1.1.2 Principales hitos, magnitudes y operaciones

PÁG 15 1.2 Buen gobierno y gestión ética

PÁG 16 1.2.1 Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

PÁG 20 1.2.2 Sistema de gestión integral

PÁG 21 1.2.3 Rendición de cuentas y transparencia

PÁG 22 1.2.4 Índice de satisfacción del cliente

PÁG 23 1.3 Nuestra hoja de ruta

PÁG 25 **2. PERSONAS**

PÁG 26 2.1 Acceso al agua

PÁG 28 2.1.1 Necesidades de los clientes

PÁG 29 2.1.2 Satisfacción de los clientes

PÁG 32 2.1.3 Innovación en la oferta

PÁG 33 2.1.4 Lucha contra el fraude

PÁG 35 **3. PLANETA**

PÁG 36 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida

PÁG 36 3.1.1 Calidad del agua

PÁG 38 3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

PÁG 41 3.1.3 Mejoras ambientales

PÁG 46 3.2 Concienciación e implicación social

PÁG 47 3.2.1 Acción social

PÁG 50 3.2.2 Comunicación interactiva

PÁG 51 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático

PÁG 51 3.3.1 Red andaluza contra el cambio climático

PÁG 51 3.3.2 Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua

PÁG 52 3.3.3 Reducimos nuestra huella de carbono

PÁG 54 3.4 Preservamos la biodiversidad

PÁG 57 **4. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO**

PÁG 58 4.1 Equidad y personas

PÁG 59 4.1.1 Formación

PÁG 59 4.1.2 Igualdad, diversidad y conciliación

PÁG 62 4.2 Entornos seguros y saludables

PÁG 65 4.3 Caminando hacia la economía circular

PÁG 66 4.4 Innovación sostenible

PÁG 69 **5. ALIANZAS**

PÁG 70 5.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

PÁG 72 5.2 Adhesión a la red española del Pacto Mundial

PÁG 73 5.3 Relación con los Grupos de Interés

PÁG 76 5.4 Compra responsable

PÁG 79 **6. ANEXO**

PÁG 80 6.1 Cuestionario sobre el informe

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 trasparencia 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 2022, salvo que se indique lo contrario.

MENSAJE DEL DIRECTOR GERENTE

Tengo el honor de presentar este informe que muestra brevemente el devenir de nuestra empresa en 2022. Un año todavía marcado por la pandemia, la sequía estructural que atravesamos, sin olvidar el impacto de la guerra de Ucrania y con una crisis sin precedentes de suministro de materias primas y afección de precios. Por ello, quiero agradecer a todos nuestros trabajadores su implicación y compromiso, así como a los ciudadanos, por su comprensión y colaboración, en esta nuestra tarea de abastecer y dar servicio de saneamiento a la población, con la máxima seguridad y calidad.

Este informe es una muestra de nuestra respuesta desde la sostenibilidad a dichos retos, así como un reflejo de nuestra apuesta por la **reconstrucción verde y la transformación digital** de nuestra compañía, compromiso que no sería posible sin el apoyo de nuestros trabajadores y el establecimiento de **alianzas** con las administraciones públicas, las empresas, los centros educativos, la comunidad investigadora y el tercer sector. Nuestro objetivo es contribuir a que Torremolinos sea una ciudad cada vez más sostenible y comprometida con su entorno, trabajando para que las personas mejoren constantemente su calidad de vida, protegiendo su salud y contribuyendo al crecimiento económico del municipio.

Obviamente, sin la apuesta por la I+D+i, sumada a la digitalización, no sería posible la **transformación ecológica** que conforma nuestro propósito. Por ello, en colaboración con 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.

No quiero continuar sin hablar de nuestros clientes, que están en el centro de todas nuestras acciones. Con este fin hemos seguido trabajando en garantizar que todos ellos, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios y, sobre todo, asegurar una buena atención a las personas en **situación de vulnerabilidad.** Nuestra máxima es ofrecer “soluciones excepcionales para situaciones excepcionales”.

Seguimos firmes en nuestro compromiso de garantizar que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en situación

MENSAJE DEL DIRECTOR GERENTE

de vulnerabilidad, por ello, conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos, disponemos de un fondo social para asumir el coste del agua de aquellos colectivos que se encuentren en dicha situación, del cual el año pasado se beneficiaron 35 familias. Además, 989 familias se han acogido a nuestras **tarifas sociales.**

En nuestra preocupación por las personas también apostamos por nuestro equipo humano: sin él no sería posible todo lo descrito en este informe. Hemos reforzado nuestra apuesta por favorecer la empleabilidad de los jóvenes, ampliando el número de alumnos de FP Dual que pueden realizar sus prácticas profesionales junto a nuestro personal.

Con respecto a **alianzas** con el **tercer sector**, queremos destacar que hemos colaborado con asociaciones y entidades locales, a través de diversas iniciativas de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, ascendiendo a 108.698 euros en su conjunto.

En nuestro camino hacia la sostenibilidad hemos renovado un año más nuestro compromiso con los 10 principios de Naciones Unidas a través del 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. En esta linea, en 2022 publicamos nuestro tercer informe de progreso.

Dada la creciente escasez hídrica que afecta especialmente a la provincia de Málaga, apostamos por la eficiencia operativa en la gestión de los recursos, apostando por la **eficiencia hídrica,** la economía circular y fomentando en paralelo la autosuficiencia energética con el incremento de nuestro parque solar. En esta misma línea, seguimos comprometidos con la **neutralidad climática** y la protección de la biodiversidad. Además, en materia de formación y sensibilización ambiental, hemos lanzado una nueva campaña de ahorro de agua **“Sin agua, la vida se complica”** y en 2023 Aqualogía, nuestro programa de concienciación ambiental, ha vuelto a nuestras instalaciones, con la visita de casi 600 escolares.

En cuanto al **buen gobierno** y la **transparencia**, el compromiso por parte de la Dirección de la compañía es absoluto y muestra de ello, es la propia publicación de este informe, que espero que sea de vuestro interés.

Gustavo Calero Díaz
Director Gerente de Aguas de Torremolinos

00. 2022 EN TUITS

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🚗♿ Reforzamos nuestro compromiso junto a @Torremolinos_On con las personas con diversidad funcional de #Torremolinos para no dejar a nadie atrás

> **Torremolinos Informa** @Torremolinos_On · 9 feb. 2022
> El @Torremolinos_On a través de la delegación de #ServiciosSociales, ha firmado un convenio de colaboración con @H2OTorremolinos para la cesión de un vehículo adaptado para la asistencia a personas con #diversidad funcional.

6:42 p. m. · 9 feb. 2022

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

💙 Hemos realizado el curso de soporte vital básico y manejo de desfibrilador para hacer la RCP en caso de que una persona entre en parada
❗ Recuerda que en nuestra oficina contamos con un desfibrilador siempre a disposición de los vecinos de #Torremolinos
🚨 #PRL #SSL

Torremolinos Informa

2:45 p. m. · 8 nov. 2022

Gustavo Calero Diaz
@gcalerod

Muy agradecidos a @PabloPinedaFerr, inmejorable ejemplo de superación, por su visita a nuestras oficinas de @H2OTorremolinos para hablar de #Igualdad, #inclusion y muchos otros asuntos interesantes que hoy especialmente, #diainternacionaldeladiscapacidad, tratamos de visibilizar

> **Aguas de Torremolinos** @H2OTorremolinos · 2 dic. 2022
> 📸 Hoy hemos recibido una visita muy especial en nuestras oficinas
> 💙 @PabloPinedaFerr ha venido para hablarnos a cerca de su experiencia vital con motivo del #DíaInternacionalDiscapacidad, que se celebra mañana
> 😊 ¡Una charla muy enriquecedora, sin duda!

12:13 p. m. · 3 dic. 2022

Torremolinos Informa
@Torremolinos_On

La sede de @H2OTorremolinos consigue hasta el 56% de la #energía necesaria gracias a la ampliación de sus paneles fotovoltaicos en su apuesta por la #EficienciaEnergética y la #Sostenibilidad

Más información ℹ️ wp.me/p6t4wS-c6U

4:00 p. m. · 18 may. 2022

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

📸 Hoy hemos recibido la visita en nuestras oficinas de Daniel Moya, responsable del Ciclo Superior del Agua del @ieslarosaleda
👮‍♂️👷 Continuamos apostando por la #FPDual como modelo de éxito

7:26 p. m. · 12 dic. 2022

Torremolinos Informa
@Torremolinos_On

Aguas de Torremolinos retira en lo que va de año 116 toneladas de desperdicios de los conductos de alcantarillado.
En el Día Mundial del Saneamiento, esta empresa 🚰, recuerda la importancia de hacer un buen uso del inodoro 🚽.

Más información ℹ️ wp.me/p6t4wS-cKz

12:01 p. m. · 19 nov. 2022

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

📅 #DíaMundialdelasCiudades
🌍 Aplicamos soluciones para impulsar un modelo de ciudad más #resiliente y #sostenible, basado en la #EconomíaCircular y en la mejora de la salud de las personas y de nuestro entorno

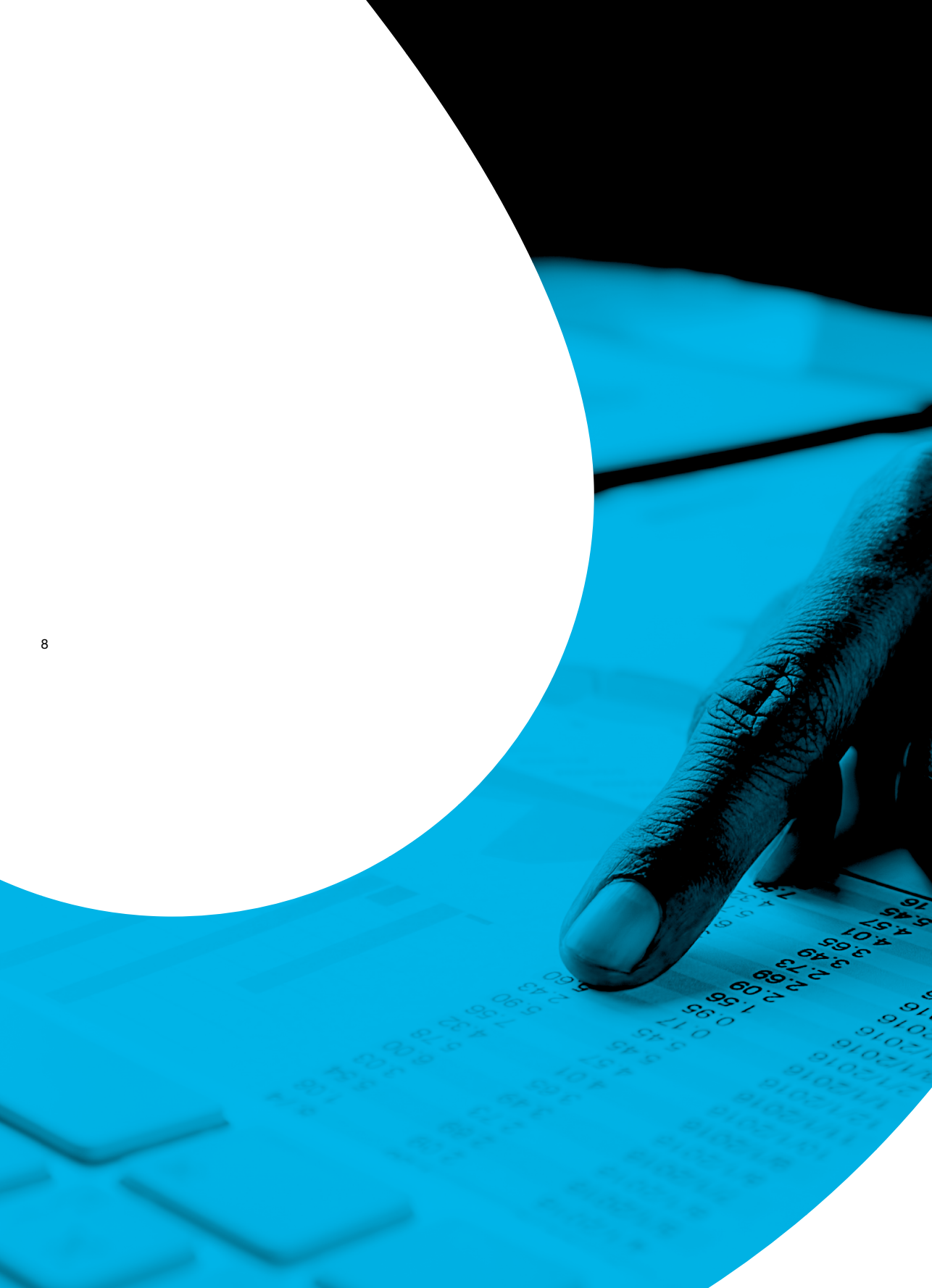
11:11 a. m. · 31 oct. 2022

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

💧 Eficiencia e #innovación para hacer frente a la escasez hídrica
🌍 Lanzamos la campaña #LaVidaSeComplica para concienciar sobre la importancia de hacer un uso responsable del agua y trabajamos cada día para que cada gota llegue a los grifos de tu casa

vivatorremolinos.es
Eficiencia e innovación para hacer frente a la escasez hídrica
Aguas de Torremolinos, junto al Ayuntamiento, lanza la campaña de concienciación 'Sin agua, la vida se complica'

6:37 p. m. · 4 nov. 2022



← CONTENIDOS

01. BUEN GOBIERNO

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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 a “Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.”.

Con fecha 30 de enero de 2009, se aprobó en el pleno municipal del Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos la ampliación del capital social de Aguas de Torremolinos, así como, el 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, pasando su participación total a ser del 95% del capital social de la Sociedad.

MÁS DE
30 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
TORREMOLINOS

5% AYUNTAMIENTO DE TORREMOLINOS **95% HIDRALIA**

HiDRALiA

01. BUEN GOBIERNO

1.1.1 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN	MISIÓN	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.

1.1.2 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

AGUAS DE TORRENOLINOS EN CIFRAS

Damos servicio a **68.819** ciudadanos/as

31.899 clientes agua

40 trabajadores

8,98 Hm^3 de agua suministrada

25.000 € asignados al Fondo Social

108.698 € invertidos en Acción Social

7 tomas de captación

195 km de red de suministro

3 centrales de bombeo

5 depósitos

120 km de red de alcantarillado

57 km de red de pluviales

01. BUEN GOBIERNO

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm^3)

	2019	2020	2021	2022
Volumen suministrado	9,26	8,27	8,08	8,98
Agua registrada	7,20	5,91	6,23	7,12
Rendimiento técnico (%)	77,70	71,51	77,09	79,23
Agua No Registrada (Anr)	2,07	2,36	1,85	1,87

CREACIÓN DE RIQUEZA (EUROS)	2020	2021	2022
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	10.578.563	11.770.140	12.894.960
A) Ingresos	10.578.563	11.770.140	12.894.960
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	9.739.335	10.114.640	10.618.800
B) Costes operativos	6.137.752	6.239.190	6.566.1106
C) Salario y beneficios de los empleados	2.628.761	2.730.540	2.612.060
D) Pagos a proveedores de capital	857.446	825.610	941.510
▸ Entidades financieras asociadas	126.778	105.040	143.530
▸ Otras entidades financieras	730.668	720.570	797.980
E) Impuestos	115.376	319.300	499.120
F) Recursos destinados a la sociedad[1]	LBG	LBG	LBG
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	839.228	1.655.500	2.276.160

(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 buena reputación de la compañía. Todos los miembros del consejo cuentan con voz y voto, excepto el secretario y el director gerente que tienen voz, pero no voto. A 31 de diciembre de 2022 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE:
Marta Huete López

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 Alcántara

RESPONSABLE DE RR.HH.:
Salvador Quesada Torres

RESPONSABLE DE CLIENTES:
Antonio León Nieto

RESPONSABLE FINANCIERO:
Manuela García Jiménez

RESPONSABLE DE DESARROLLO SOSTENIBLE E INNOVACIÓN:
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

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, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u

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

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, se complementa con el **Código de Conducta Anticorrupción** y con el resto de normativa sobre ética y cumplimiento, además de 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 con el 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:

- Compliance 2022 (10 trabajadores)
- Prevención, detección y gestión de conflictos de interés (8 trabajadores)
- Cumplimiento ambiental y calidad de aguas (8 trabajadores, principalmente de operaciones)
- Sistema de gestión de Compliance (4 trabajadores)

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 tie-

ne 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 patrocinio y mecenazgo.
  - Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas.
  - Política de cumplimiento fiscal.
  - Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
  - Política de cumplimiento penal.
- 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.

En **https://www.aguasdetorremolinos.es/etica-y-cumplimiento** se informa de los canales de contacto disponibles, en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de incumplimiento de la normativa interna del sistema de cumplimiento normativo de la sociedad. 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.

01. BUEN GOBIERNO

PRINCIPIOS ÉTICOS

SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohibo 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.

codigoconducta@aguasdetorremolinos.es

PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

El personal que trabaja con los proveedores debe ser particulamente 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.

CORRUPCIÓN

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

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.

PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑIA

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

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, también se cuenta con las normas **ISO 22301 de Continuidad del negocio** y la **ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud,** lo que refuerza aún más la fortaleza de su gestión.

Es de destacar la consecución durante 2022 de la certificación según **ISO 10002 Sistema de gestión de Satisfacción de Clientes,** como muestra del compromiso de Aguas de Torremolinos con la mejora continua en la atención al cliente.

Aguas de Torremolinos está adherida al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones** (SACE) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de a finales de año, así como 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 Satisfación de Cliente - ISO 10002:2018

Este documento certifica que:

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.
c/ Periodista Federico Alba, 7
Recinto F
29620 Torremolinos
Málaga
España

Dispone del certificado Nº: **CMS 777246**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente alineado con la norma ISO 10002:2018

Gestión de quejas y reclamaciones desde Oficina de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos.

Por y en nombre de BSI:

Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Fecha de certificación inicial: 2022-12-07
Fecha de última emisión: 2022-12-07

Fecha efectiva: 2022-12-07
Fecha de caducidad: 2023-12-06

Página: 1 de 1

...making excellence a habit.

ISO 45001

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

Certificado*
SPRL – 054-02/2007

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:*

Actividad/es: *Activity/ies:*

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 abonados). B) Explotación, mantenimiento y conservación de redes de alcantarillado, drenaje y saneamiento en general y estaciones de bombeo de aguas residuales. D) Construcción, mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras hidráulicas. *A) Supply of drinking water and associated management service (collection, treatment, storage, distribution, water quality control, meter reading and customer management. B) Operation and maintenance of sewage, sewer system and sanitation in general and sewage pumping stations. D) Construction, maintenance, conservation and repairing of hydraulic infraestructures*

Realizada/as 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.*

Fecha vigencia: 29/11/2022
Effective date:
Fecha caducidad: 29/11/2025
Expiry date

AUDELCO
Auditoría y Certificación S.A.
Alfonso Masoliver Macaya
Director General

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación nº 36/C-SG046
Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation nº 36/C-SG046

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 2022 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

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 2022 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de **7,86 sobre 10,** mejorando con respecto al año anterior casi un punto. Además, en 2022 contó con un **93% de clientes satisfechos.**

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (54%), por delante del presencial. Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.

EL CLIENTE EN EL CENTRO

Tras la atención a nuestros clientes a través de cualquier canal, se realiza una breve encuesta telefónica para conocer la satisfacción de éste con respecto a la atención recibida, así como a la resolución de su gestión. Además, si la respuesta del cliente es negativa se contacta con el mismo para conocer el motivo de su insatisfacción para poder mejorar el servicio.

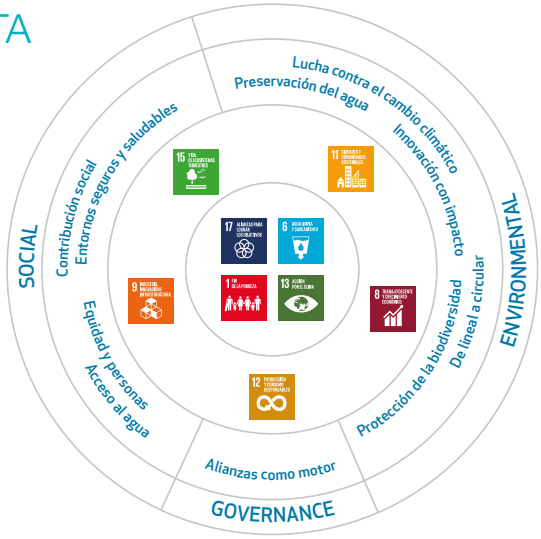
	2020	2021	2022
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	**6,91**	**6,91**	**7,86**
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,14	6,49	6,58
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,78	8,83	9,03
La presión con la que llega el agua a su casa	7,94	8,07	8,14
FACTURA			
La claridad de la factura	7,14	6,95	7,07
Precio	4,61	4,88	5,39

1.3 NUESTRA HOJA DE RUTA

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 del municipio de Torremolinos.

Completamente alineado con esta estrategia se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, muestra el **compromiso de Aguas de Torremolinos con la Agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) definidos en 2015 por la ONU.

Las líneas de trabajo son el 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 planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, de buen gobierno y ambientales (Criterios ASG).



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

← CONTENIDOS

02. PERSONAS. ACCESO AL AGUA

2.1 ACCESO AL AGUA

1.024
FAMILIAS SE ACOGIERON A ALGÚN TIPO DE TARIFA O FONDO SOCIAL

31.899
CLIENTES AGUA

Aguas de Torremolinos apuesta por la innovación y la vocación de servicio para seguir situando a las personas en el centro de su modelo de atención al cliente. En los últimos tiempos ha cambiado la forma de vivir y relacionarse y, desde la compañía, se ha realizado un esfuerzo para anticiparse a las necesidades de los ciudadanos, al mismo tiempo que facilitar su comodidad a la hora de hacer gestiones.

Aguas de Torremolinos ha evolucionado su modelo de atención poniendo a disposición de la ciudadanía una solución omnicanal para adaptarse a las necesidades de cada cliente, ofreciendo una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional, para no dejar a nadie atrás, maximizando la proximidad y la especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS

Es el caso de su **atención multicanal,** con objeto de que cada cliente pueda escoger el canal por el que quiere ser atendido en función de sus necesidades, gozando de una mayor flexibilidad horaria para realizar gestiones y evitando esperas y desplazamientos innecesarios.

Rapidez, comodidad y accesibilidad son ventajas de estos canales, como la **página web** (www.aguasdetorremolinos.es), donde los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión y que, además, dispone de un Chatbot de asistencia virtual en el que se proporciona a los clientes respuestas a sus consultas más habituales. Además del servicio de atención telefónica, el **WhatsApp** profesional (puesto en marcha en 2023) o el servicio de **videollamada**, son otras de las medidas que la empresa está poniendo a disposición, sin renunciar a una atención con la misma cercanía de siempre.

Aguas de Torremolinos pretende identificar las principales barreras a las que se podrían enfrentar sus clientes y poder ofrecer una respuesta a las mismas. Para su implementación se ha tenido en cuenta a diferentes entidades sociales locales (como es el caso de Cruz Roja o las entidades vecinales) para conocer su visión, trabajar conjuntamente y ofrecerles canales de atención preferente para la anticipación y resolución de gestiones de personas en situación de vulnerabilidad, identificando las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas que puedan tener:

Aguas de Torremolinos cerró el ejercicio de 2022 con **31.899 clientes,** mientras que la población censada abastecida se estima en **68.819 habitantes,** población que puede llegar a triplicarse en época estival.

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.

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 2022 las tarifas sociales alcanzaron el 1% de la facturación doméstica total de Aguas de Torremolinos y el 3,2% 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
35	9.464€

25.000€
ASIGNADOS AL FONDO SOCIAL

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

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.aguasdetorremolinos.es y concertar el día y la hora que más se ajuste a sus necesidades.

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 2022 el personal de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos ha registrado **45.491 Contactos** con los clientes.

02. PERSONAS

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	2020	2021	2022
Clientes atendidos en oficina	5.686	3.795	5.138
Clientes atendidos centralita digital oficina	NA	5.468	8.023
Clientes atendidos por teléfono CAT	17.074	25.199	14.647
Clientes atendidos por teléfono CAT - Averías	1.661	3.075	2.954
Clientes atendidos vía internet	7.488	14.464	14.729
Facturas emitidas	132.705	136.513	129.337
Nº de contadores leídos	228.404	213.059	211.399
Nº de altas	350	1.087	537
Nº de bajas	255	447	16.342*
Nº cambios de titularidad	914	1.986	1.649

*En 2022 se dieron de baja 14.724 contratos de sólo basura.

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 resolución inmediata de gestiones comerciales y refacturación por error de la lectura. Si la empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica.

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

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.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.

OPERADOR

PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.

2.1.3 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELE-MEDIDA

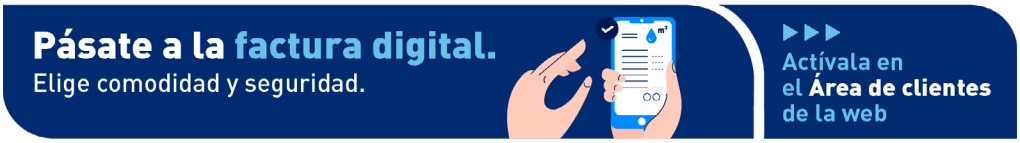
A finales de 2022, en Torremolinos había instalados **2.783 contadores** con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura, ya que esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos 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 operarios de forma centralizada y eficiente con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. Muestra el compromiso de Aguas de Torremolinos con el medio ambiente, ya que implica una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de los partes de trabajo diario, así como, un menor uso de papel y de emisiones a la atmósfera.

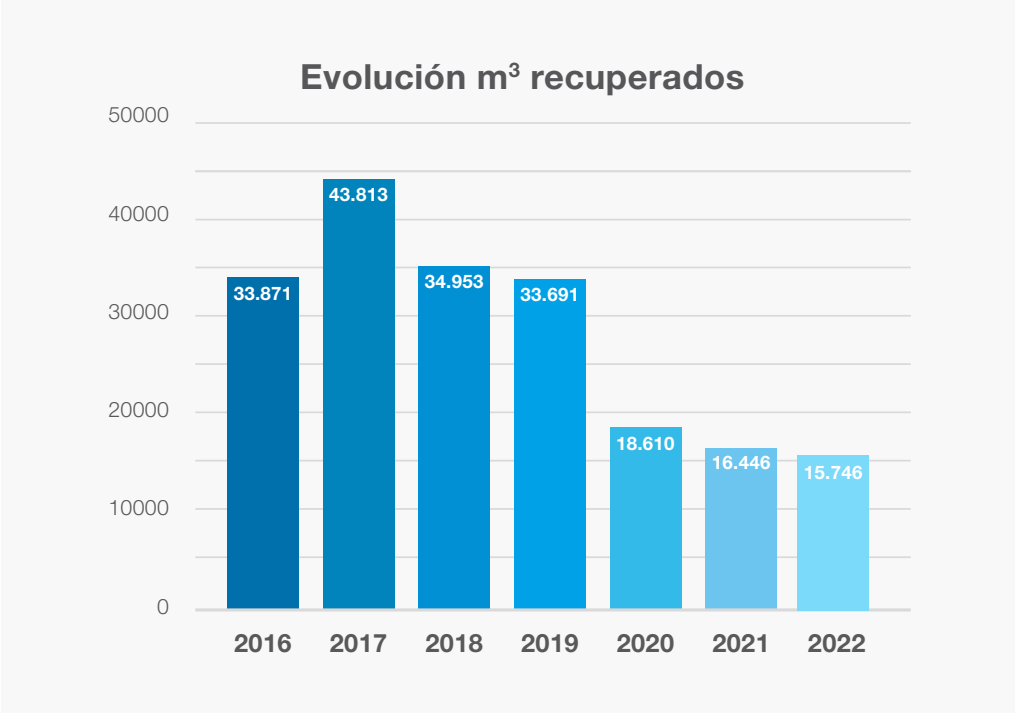
FACTURA DIGITAL

13.196 clientes han recibido durante 2022 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Torremolinos a lo largo de todo el año.



2.1.4 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2022 ascendió a 15.746 m^3. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.



КАБО-ВЕРДЕ
ПРАЯ
Екватор
Б Р А З И Л І Я

← 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.

79,23%
RENDIMIENTO TÉCNICO

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 2022 Aguas de Torremolinos distribuyó diariamente 24.656 m^3 de aguas de consumo humano. La cantidad distribuida diariamente junto a la reducción en el agua no registrada ha hecho que los datos de rendimiento 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

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.

173
INFORMES DE ANÁLISIS CONSTAN EN SINAC

Para garantizar la calidad del agua suministrada se realizaron **173** análisis: **12** completos y **89** de control en la red de distribución, así como, **52** análisis en el grifo del consumidor, **14** de agua bruta y **6** de radioactividad.

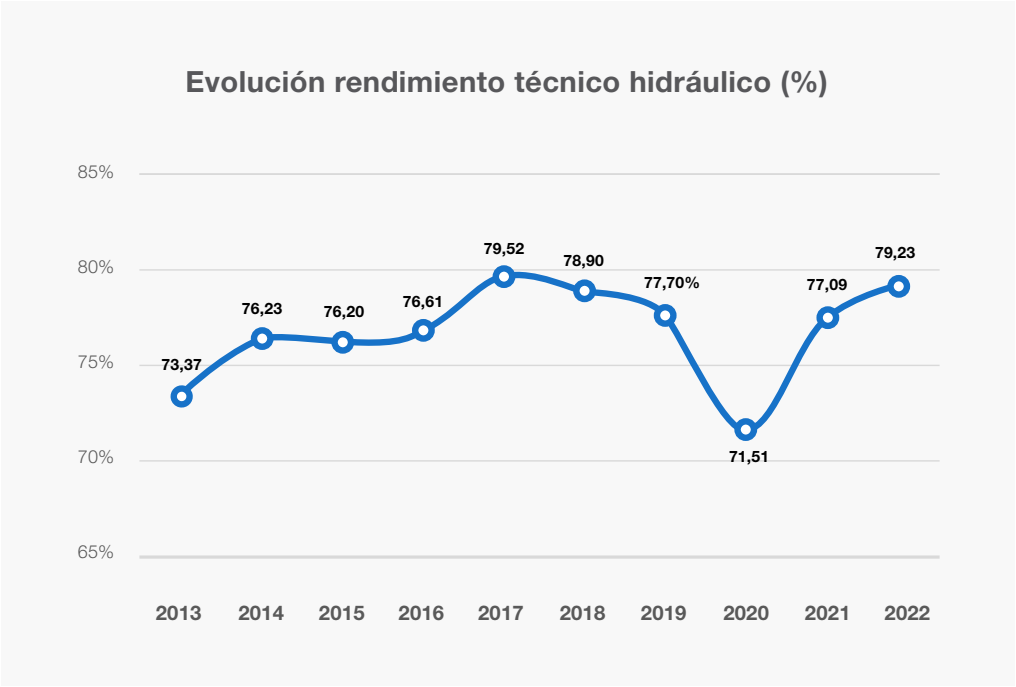
Aguas de Torremolinos comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma **SINAC** (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma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

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.

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 2022, 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, siendo ya casi dos puntos superior al de 2019.

CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

En nuestro objetivo de lograr 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 por la Water Footprint Network (WFN) y la definida en la ISO 14046.

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

BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

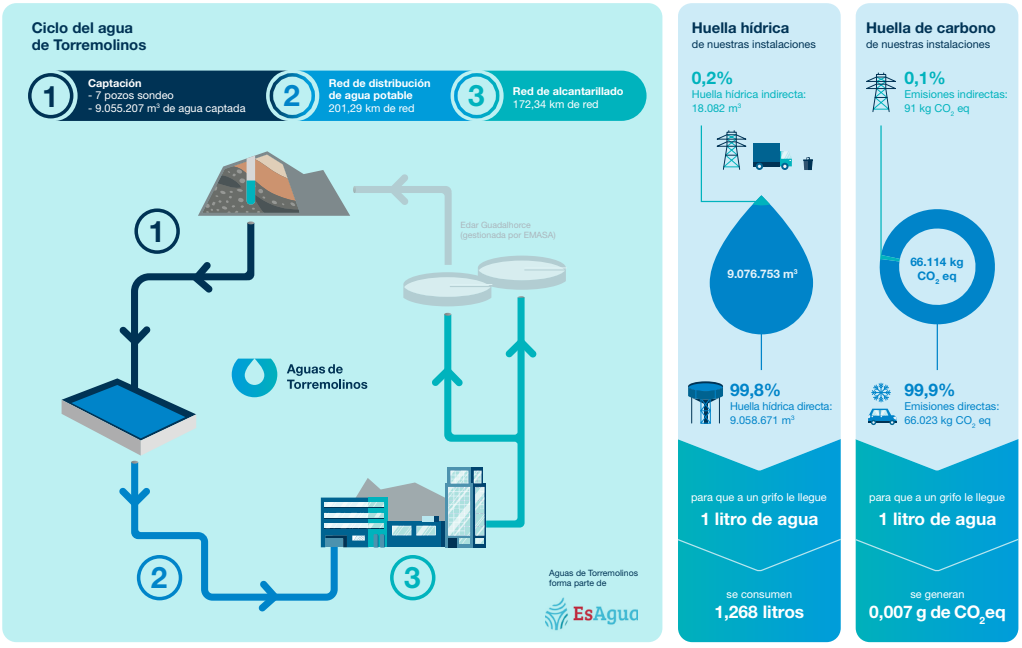
El plan de acción para la **reducción de pérdidas** se establece a través de las siguientes actuaciones:

- 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

La huella ambiental de Aguas de Torremolinos del 2018

Aguas de Torremolinos



*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.

será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.

▸ **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado en este ámbito, en 2022 se han detectado **348** Fugas Ocultas, **513** Visibles y **41** Provocadas.

La sectorización de Torremolinos está constituida por **18** sectores y hay instaladas **8** 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.

MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO	2020	2021	2022
Longitud red Saneamiento (km)	172	175	177
Longitud red limpiada (km/año)	48	45,81	46,9
Número imbornales limpiados	1.296	2.601	3.418

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 el impacto sobre el medio, especialmente en el caso de redes de saneamiento.

Todas estas acciones 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.

	2020	2021	2022
MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO			
Inversión TOTAL	82.961€	396.211€	418.635€
MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN			
Inversión TOTAL	3.845€	4.200€	208.507€
MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE			
Inversión TOTAL	26.251€	53.886€	26.266€

03. PLANETA

A continuación, se describen las principales obras realizadas en 2022:

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

OBRA
Conexión depósito Pinillo-Cerro del Toril.

CARACTERÍSTICAS
Realización de conexión entre depósito Pinillo y depósito Cerro del Toril para abastecer a la zona Toril.

PRESUPUESTO TOTAL 2022:
50.000 €

MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

OBRA
Renovación de red en Avda Carlota Alessandri.

CARACTERÍSTICAS
Renovación de red de distribución en Avda Carlota Alessandri. Sustitución de FCØ100 por FDØ100.

PRESUPUESTO TOTAL 2022:
92.208 €

MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

OBRA
Ejecución red de pluviales en C/ Ecuador.

CARACTERÍSTICAS
Ejecución de nueva red de pluviales en C/ Ecuador de PVCØ315mm.

PRESUPUESTO TOTAL 2022:
26.266 €

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:

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.**

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 2022 se han **inspeccionado 7,70 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

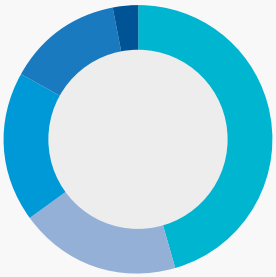
Se basa en la cartografía recogida en el Sistema de Información Geográfica (GIS) del Abastecimiento, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en éstos en los últimos años, por la aplicación de diferentes 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.

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.

DISTRIBUCIÓN CONTRIBUCIÓN ACCIÓN SOCIAL 2022



3,1% SALUD
13,9% MEDIO AMBIENTE
18,1% BIENESTAR SOCIAL
19,6% EDUCACIÓN
45,3% ARTE Y CULTURA

3.2.1 ACCIÓN SOCIAL

108.698 €

CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE TORREMOLINOS AL MUNICIPIO DE TORREMOLINOS EN 2022

Las contribuciones de **Aguas de Torremolinos** a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso universal al agua, 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 de la comunidad, a continuación, se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2022:

- **Aguas de Torremolinos** ha proporcionado al ayuntamiento, por sexto año consecutivo, un vehículo adaptado para atender a personas con diversidad funcional
- Colaboración con Cruz Roja Torremolinos.
- Colaboración con el CDA Al-Andalus.
- Colaboración con CUDECA.
- Colaboración con la asociación Acqua Fire.

Además, **Aguas de Torremolinos**, ha cedido al Ayuntamiento de Torremolinos el uso de su caseta de feria para:

- Caseta de la tercera edad en la Feria de San Miguel.

- Comedor para los campamentos de verano municipales.
- Escuela de baile de flamenco y sevillanas.

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.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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

AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en "pequeños maestros" en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, **Aguas de Torremolinos** está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. En 2023 hemos recuperado las sesiones presenciales en nuestra sala educA, participando en las mismas unos 600 alumnos de tercero de primaria.

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 de la Universidad de Málaga.

CONCURSOS ESCOLARES

Aguas de Torremolinos lanzó a principios de año el VIII Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: "Relatos de agua inteligente", cuyo fallo se ha hecho público a mediados de 2022, 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.

03. PLANETA

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

CAMPAÑA #TRANSFORMAMOSELPLANETAAGUA

Durante 2022 se lanzó una nueva campaña de sensibilización ambiental “Transformamos el Planeta Agua”, dentro de la misma la primera acción realizada ha sido la campaña por el buen uso del agua: “Sin agua, la vida se complica”.

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 desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos.

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

Para reforzar esta campaña de sensibilización **Aguas de Torremolinos** ha diseñado un “monstruo de las toallitas” que da consejos a niños y adultos sobre el buen uso del agua y del alcantarillado. Así decora el baño de Atención al Cliente y 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.

3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

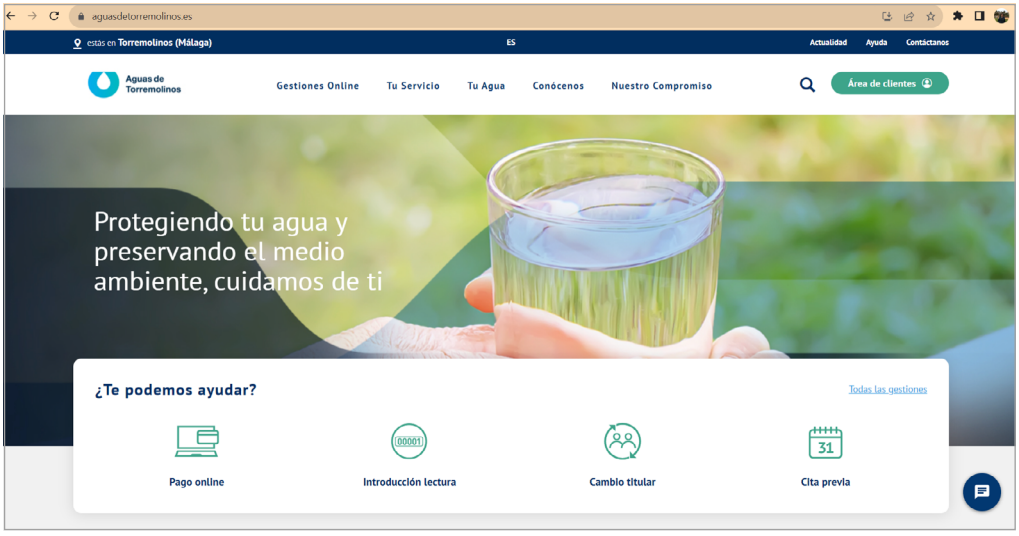
La interacción en Twitter se engloba en la estrategia de **Aguas de Torremolinos** de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a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

@H2OTorremolinos

En 2022 se han seguido reforzando los servicios ofrecidos por la oficina virtual, además, desde principios de 2023 tiene una nueva imagen, mucho más intuitiva.



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 el cambio climático.

REDAC
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

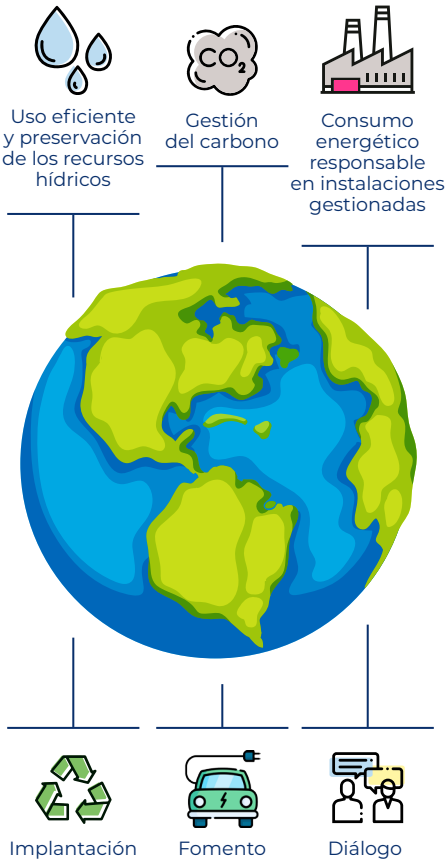
En este campo, es de destacar que la oficina de **Aguas de Torremolinos**, sita en la Calle Periodista Federico Alba nº 7, cuenta con una planta de generación fotovoltaica destinada al autoconsumo que, durante 2022 ha sido ampliada en 5 kWp hasta alcanzar los 15 kWp actuales.

Esto se suma a la instalación realizada en 2021 sobre la cubierta del depósito San Miguel de 460 kWp.

En 2022 estas plantas han producido más de 70,8 MWh, que mayoritariamente se han autoconsumido en nuestras instalaciones.

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, hemos tramitado la compensación de la huella de 2020 en el registro del MITERD y actualmente estamos trabajando en la compensación de las huellas de 2021 y 2022.

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 convencionales 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 y de operaciones. 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 2022 se contaba con 8 vehículos y una moto eléctricos, más 10 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.

CONSUMO ENERGÉTICO	2020	2021	2022
Consumo Energía Eléctrica (GWh)	8,67	8,02	10,30
Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (MWh)	2,20	50,20	70,80
Consumo de Gasoil (m^3)	12,34	9,99	9,54
Consumo de Gasolina (m^3)	7,06	10,41	11,31

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS			
Emisiones $TnCO_2eq$	2020	2021	2022
ALCANCE 1			
Combustión Móvil	46,31	48,55	49,49
ALCANCE 2			
Electricidad	-	-	-
ALCANCES 1+2	**46,31**	**48,55**	**49,49**

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.

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.

Asimismo, en las cercanías del depósito de San Miguel, cuenta con un hotel de insectos para favorecer la proliferación de insectos polinizadores.

06
Atención
al cliente
Aguas de
Torremolinos
Tu agua es
nuestro mayor
compromiso

← 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”.

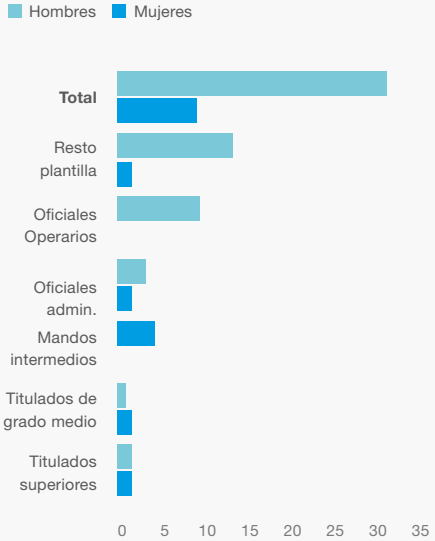
100%
DE LA PLANTILLA ES FIJA

20%
MUJERES

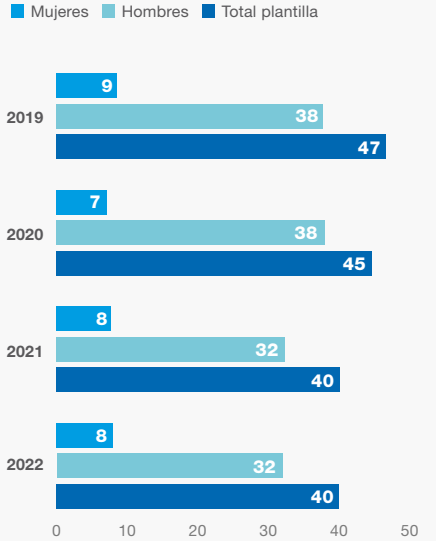
PLANTILLA

	2019	2020	2021	2022
Mujeres	9	7	8	8
Hombres	38	38	32	32
Total plantilla	47	45	40	40

DESGLOSE DE LA PLANTILLA



EVOLUCIÓN 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. Durante 2022 los trabajadores de **Aguas de Torremolinos** recibieron más de 385 horas de formación.

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, en 2022 se impartieron 263 horas de formación en estas materias.

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. En agosto de 2022 se firmó el II Plan de Igualdad, así como un nuevo protocolo de actuación en caso de acoso.

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

LA CONCILIACIÓN ES LA FORMA DE TRABAJAR QUE PERMITE A LA PERSONA ASUMIR DE UNA MANERA PLENAMENTE SATISFACTORIA SUS RESPONSABILIDADES LABORALES, PERSONALES Y FAMILIARES

y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

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

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 2022 se llevó a cabo la auditoría de seguimiento correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, categoría **Bequal+,** manteniendo ésta.

bequal

certifica que

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.

ha sido evaluada por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de Indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal celebrado el 18 de diciembre de 2014, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº: 012/2019
Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019
Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*
*ver reverso

Luis Cayo Pérez Bueno
Presidente de Bequal

bequal plus

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, en el curso académico 2021/2022, dos alumnos de FP Dual desarrollaron sus prácticas en nuestras instalaciones, mientras que en el curso 2022/2023 hemos contado con una alumna de 2º curso y con cuatro alumnos de primero que han iniciado sus prácticas ya en el 2023.

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

🎥 ¡Seguimos con @TvTorremolinos!
🗣️ Esta tarde podrás escuchar a nuestro responsable de #RecursosHumanos, @salvadorquesada, para explicar el programa de #FPDual
👷 Además, nuestro compañero Alejandro García explicará su experiencia en dicho programa
⏲️ 15.30h
📺 @TvTorremolinos

1:38 p. m. · 9 nov. 2022

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

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.

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 (Proyecto Cultura Justa), 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 2022, en **Aguas de Torremolinos** se produjeron 2 accidentes laborales con baja médica de carácter leve, siendo el Índice de Gravedad 0,18 y el Índice de Frecuencia 30,48.

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas para salvar vidas.** Estas 12 reglas 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 (263 horas en 2022), 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 técnicos (2 al mes) y el resto de mandos intermedios 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.

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 relevantes 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.

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.

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Los principales riesgos a los que está sometido el personal son los derivados de trabajos en espacios confinados, altura, presencia de energía eléctrica, hidráulica y química, obras en vía pública, zanjas, presencia de agentes químicos y agentes biológicos.

La plantilla, así como las instalaciones gestionadas por la compañía, operan bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias; los mecanismos de participación del personal; la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos; la gestión de las emergencias; la identificación y evaluación de agentes físicos, químicos y biológicos específicos, el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones; la vigilancia de la salud de los trabajadores y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

Además, el sistema de gestión de la seguridad y salud se encuentra integrado con otros sistemas de gestión certificados de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, etc.

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.

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. Este año 2022, se ha hecho reciclaje de esta formación al personal adiestrado.

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 2022 se generaron **160 Tn** de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado mediante camión CIS, que se envían a la depuradora para su tratamiento y **1.571,3 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.

4.4 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

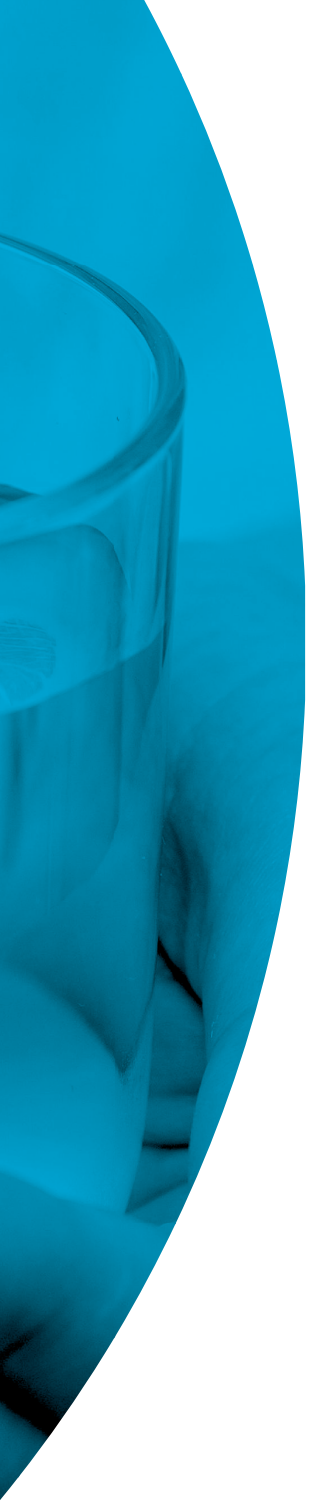
La apuesta de **Aguas de Torremolinos** por una Innovación Digital, Social y Sostenible no se queda en un mero catálogo de buenas intenciones, sino que está consiguiendo implementarla en proyectos concretos, con un foco local, pero alcance global, dirigida a mejorar el bienestar de las personas y del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

Aguas de Torremolinos coordina su propio ecosistema para identificar, capturar y compartir talento, permitiendo la optimización en tiempo y en coste de los proyectos, gracias a las sinergias alcanzadas con los distintos socios.

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 y la lucha contra el cambio climático.

El esfuerzo innovador a lo largo de 2022 ha resultado muy positivo, habiéndose desarrollado los siguientes proyectos:

NERO	30/06/2022 31/12/2022
Gestionar de forma sostenible los acuíferos para incrementar la disponibilidad de los recursos y tener una mayor resiliencia frente a episodios de sequía.	
TERRA 2022	30/06/2022 30/032023
Aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de recursos hídricos en Torremolinos, mediante la aplicación powerB.I	



← CONTENIDOS

05. ALIANZAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

5.1 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

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 la Cátedra, fruto de la alianza de **Aguas de Torremolinos** con la Universidad de Málaga y otros actores de la región. Además, forma parte de la **"Red de Cátedras del Agua"** que está constituida por 11 cátedras universitarias españolas, que unen a 8 universidades españolas y más de 22 expertos.

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL DE LA COSTA DEL SOL

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.

Aguas de Torremolinos ha renovado su compromiso con los fines de la Cátedra mediante la firma de un nuevo convenio de patrocinio con la Universidad de Málaga.

05. ALIANZAS

JORNADAS Y CONGRESOS

Desde nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hemos colaborado con el Ayuntamiento de Torremolinos en el desarrollo de la Agenda Urbana del municipio: #TorremolinosInnova2030, así como en diversos foros para difundir nuestra visión en cuanto a la gestión inteligente del agua y todo lo que rodea al ciclo integral del agua.

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.

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 2022 hemos presentado nuestro tercer informe de progreso.

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.

GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

La encuesta de materialidad se ha realizado en base a encuestas al 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:

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.

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.

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 la 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.

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

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

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.

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 35,7% están radicados en la provincia de Málaga, mientras que si se considera el volumen de compras, éste representa un 37,8% del importe total.

	Total	Local	No local
Nº proveedores	160	61	99
Volumen de compras (m€)	5,30	2,00	3,30

Nº PROVEEDORES

35,7% LOCAL 64,3% NO LOCAL

VOLUMEN DE COMPRAS

37,8% LOCAL 62,2% NO LOCAL

← CONTENIDOS

06. ANEXO

06. ANEXO

6.1 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

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

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, o correo electrónico a:

Aguas de Torremolinos

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 SOTENIBLE 2022?

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