



Informe de Desarrollo Sostenible 2020



**Aguas de
Torremolinos**

Pág. 04	1. AGUAS DE TORREMOLINOS Y LA COVID-19	Pág. 40	4.3. Lideramos la lucha contra el cambio climático
Pág. 08	2. BUEN GOBIERNO		4.3.1. Red andaluza contra el cambio climático
Pág. 09	2.1. Quienes somos		4.3.2. Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua
	2.1.1. Visión, misión y valores		4.3.4. Reducimos nuestra huella de carbono
	2.1.2. Principales hitos, magnitudes y operaciones	Pág. 43	4.4. Prosperidad: valor compartido
Pág. 11	2.2. Buen gobierno y gestión ética		
	2.2.1. Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos	Pág. 44	5. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO
	2.2.2. Sistema de gestión integral	Pág. 45	5.1. Equidad y persona
	2.2.3. Rendición de cuentas y transparencia		5.1.1. Formación
	2.2.4. Índice de satisfacción del cliente		5.1.2. Igualdad, diversidad y conciliación
Pág. 16	2.3. Nuestra hoja de ruta	Pág. 48	5.2. Entornos seguros y saludables
Pág. 20	3. PERSONAS	Pág. 51	5.3. Caminando hacia la economía circular
Pág. 21	3.1. Acceso al agua	Pág. 52	5.4. Innovación sostenible
	3.1.1. Necesidades de los clientes		5.4.1. La i+d+i en aguas de torremolinos
	3.1.2. Satisfacción de los clientes	Pág. 54	6. ALIANZAS
	3.1.3. Innovación en la oferta	Pág. 55	6.1. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa
	3.1.4. Lucha contra el fraude	Pág. 56	6.2. Adhesión a la Red Española del Pacto Mundial
Pág. 28	4. PLANETA	Pág. 57	6.3. Relación con los grupos de interés
Pág. 29	4.1. Preservamos el agua como fuente de vida	Pág. 59	6.4. Compra responsable
	4.1.1. Calidad del agua	Pág. 60	7. ANEXO
	4.1.2. La sostenibilidad del ciclo del agua	Pág. 61	7.1. Correspondencia aspectos materiales
	4.1.3. Mejoras ambientales	Pág. 62	7.2. Cuestionario sobre el informe
Pág. 36	4.2. Concienciación e implicación social		
	4.2.1. Acción social		
	4.2.2. Comunicación interactiva		

EDITA AGUAS DE TORREMOLINOS

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

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

bRIDA
IMPRESO EN PAPEL LIBRE DE CLORO

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE
ENCUENTRA EN:

www.aguasdetorremolinos.es
@H2OTorremolinos

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



El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de Aguas de Torremolinos en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. El mismo se ha elaborado siguiendo el modelo de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2020, salvo que se indique lo contrario.

Un nuevo impulso para un nuevo tiempo



Tengo el honor de presentar nuestro cuarto Informe de Desarrollo Sostenible. Vivir esta evolución ha sido un reto constante, no exento de altibajos, pero muy fructífero y gratificante. Por ello quiero compartir con todas nuestras partes interesadas el esfuerzo realizado desde Aguas de Torremolinos por prestar el mejor servicio posible desde el inicio de la pandemia y la posterior declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España.

Desde aquí quiero agradecer a todos nuestros trabajadores, que lo han hecho posible con su esfuerzo y dedicación, así como, a los ciudadanos, por su comprensión y colaboración, lo que nos ha permitido, y nos permite, mantener un servicio, que más que nunca ha sido esencial para la población y todo ello con la calidad y continuidad previas al confinamiento. Gracias a los planes de contingencia que ya teníamos preparados pudimos adaptarnos a las circunstancias en un tiempo récord, precisamente porque ya estábamos en la senda de la **digitalización y la resiliencia**, lo que nos permitió mantener el servicio y proteger la salud, tanto de nuestros trabajadores, como de los ciudadanos.

En este año tan singular hemos seguido contribuyendo, en la medida de nuestras posibilidades y en el marco de las circunstancias marcadas por la Pandemia, a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, aprobados por la ONU dentro de su **Agenda 2030** y para ello hemos desarrollado alianzas con entidades tanto públicas como privadas. Aspiramos a seguir siendo referencia en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un entorno más sostenible, trabajamos para que las personas mejoren constantemente su calidad de vida, protegiendo su salud y contribuyendo al crecimiento económico. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que marcan nuestra hoja de ruta como compañía, defienden las **“Alianzas para lograr los objetivos”**.

En esta línea de colaboración para afrontar los retos globales, nos sumamos a la agenda de Naciones Unidas a través del **Pacto Mundial** (Global Compact) y la **Red Española del Pacto Mundial** a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2020 nuestro primer Informe de Progreso.

Durante este año hemos centrado nuestros esfuerzos en fomentar la proximidad y el diálogo con Torremoli-

nos y sus ciudadanos a pesar de la Pandemia, por eso hemos desarrollado diversas acciones encaminadas a mejorar nuestro servicio de atención al cliente. En este sentido, hemos reforzado la Oficina Virtual y la Atención Telefónica, entre otras, para poder dar el mejor servicio posible a nuestros usuarios. Además, es posible acudir presencialmente a nuestras oficinas mediante **cita previa** garantizando así la seguridad y salud tanto de nuestro personal, como de los visitantes .

En nuestra preocupación por las personas también miramos hacia adentro y nos interesamos firmemente por nuestro equipo humano. Durante 2020 se han llevado a cabo acciones para reducir los riesgos de nuestros trabajadores asociados a la COVID-19 y velar por su seguridad y salud en todo momento, así como, la de nuestros usuarios: suministro de equipos de protección colectiva, pruebas diagnósticas y cribados, teletrabajo, constitución de equipos burbuja, etc. La protección del medio ambiente mediante la eficiencia energética y la gestión eficiente del recurso hídrico, dentro de lo que las circunstancias marcaban, han contribuido a garantizar la continuidad del servicio. Fomentamos la movilidad sostenible, con el 75% de nuestra flota eléctrica o híbrida. Además, concienciamos en el buen uso del agua a través del programa Aqualogía, aunque desafortunadamente y por seguridad hubo que suspender todas estas actividades en 2020 debido a la Pandemia.

Conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos se ha potenciado el fondo social para pagar el agua a familias en riesgo de exclusión social, en concreto en 2020 se han beneficiado 43 familias y se han reforzado los procedimientos que garantizan que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en riesgo de exclusión social. Por ello, **1.163 familias** se han acogido a nuestras tarifas sociales. Además, hemos firmado la ampliación de la cuantía del fondo social para 2021.

En 2020, la Pandemia ha condicionado nuestra **acción social** ya que muchos eventos fueron anulados o retrasados, aun así hemos realizado más de 10 actuaciones, con una aportación de 83.480 euros. También quiero compartir que dentro de nuestra inquietud por la innovación y el desarrollo socioeconómico somos patronos de la Cátedra de la Universidad de Málaga “Ciencias del Litoral de la Costa del Sol”.

En las siguientes páginas, encontrareis con más detalle, todas las acciones que hemos llevado a cabo en 2020. Un ejemplo de **transparencia** que también nos sirve de carta de presentación. Encaramos el futuro con voluntad de servicio y de diálogo con todos los agentes de la ciudad de Torremolinos para hacer entre todos una **ciudad** mejor para vivir.

Pedro Peña Chacón — Director Gerente

01. AGUAS DE TORREMOLINOS Y LA COVID-19



No podemos dejar pasar la referencia a lo acontecido en España desde el mes de marzo de 2020 con la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España y el consiguiente confinamiento generalizado de la población.

Este hecho ha marcado sin lugar a duda el desempeño de Aguas de Torremolinos como se verá a lo largo de este informe. A continuación un pequeño resumen de lo acontecido y cómo Hidralia y sus empresas participadas adaptaron su operativa a las circunstancias sobrevenida, así como, se atendió a los colectivos más vulnerables debido a la pandemia.

El 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España declaró el estado de alarma con la finalidad de concentrar decisiones y medidas de organización para hacer frente a la pandemia mundial ocasionada por el COVID-19: Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, prorrogado hasta el 21 de junio de 2020 y Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado hasta el 9 de mayo de 2021.



Para asegurar que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua y saneamiento se adoptaron medidas para garantizar la prestación de estos servicios (Orden SND/274/2020, de 22 de marzo de 2020), clasificándolos como esenciales para la población y delegando en las empresas prestadoras de estos servicios esenciales la adopción de las medidas necesarias para asegurar la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Desde el primer día de la declaración del estado de alarma, Aguas de Torremolinos adoptó las medidas necesarias que garantizan el correcto funcionamiento de servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración a la población, y en coordinación con las autoridades municipales implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores frente a la COVID-19.



A continuación, se relacionan algunas de las **medidas adoptadas** por Aguas de Torremolinos que han permitido garantizar la total normalidad en la prestación de los servicios durante la pandemia:

- Creación de **equipos burbuja** de trabajo operativo en las redes de abastecimiento y saneamiento.
- Fomento del **teletrabajo** en las oficinas de atención al cliente para evitar riesgo de contagio entre clientes y trabajadores.

- Creación de **retenes** para garantizar la normalidad de los trabajos en caso de contagio.
- **Supresión de cualquier contacto** directo o indirecto entre trabajadores tanto en instalaciones como en vestuarios.
- Coordinación de **medidas de protección** del COVID-19 con las empresas proveedoras de servicios.



Desde hace décadas, Aguas de Torremolinos tiene implementadas medidas sociales que garantizan el acceso al derecho humano al agua potable y al saneamiento dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, que se han visto incrementadas para hacer frente a la situación generada por la COVID-19.

Durante el estado de alarma, Aguas de Torremolinos, consciente de la situación creada por el COVID-19 y el confinamiento, amplió las medidas sociales para que nadie se quedara atrás ampliando la cobertura de las medidas de protección aplicables a la población vulnerable a cualquier persona afectada por la COVID-19, ya sea autónomo, propietario de una pequeña o mediana empresa, comerciante, restaurador o personas en situación de paro sobrevenida, empresario, hotelero, etc.

Por ello, y mientras duró el confinamiento, **Aguas de Torremolinos:**

1. **Suspendió todos los cortes de suministro:** desde hace años Aguas de Torremolinos mantiene una política de no cortar el suministro de agua a personas en situación de vulnerabilidad económica. Con motivo de la emergencia sanitaria se amplió esta medida a todos nuestros clientes, paralizando cualquier acción de reclamación de deuda o de cortes que garantiza que un bien básico como es el agua llegue a todos hogares sin excepción, en un momento en el que además la higiene se convirtió en una acción indispensable para prevenir el contagio del COVID-19.
2. **Amplió el periodo voluntario de pago** de las facturas y el periodo de **renovación de aplicación de bonificaciones en tarifas** (pensionistas, jubilados, desempleados, familias en riesgo de exclusión recogidas en las ordenanzas municipales).
3. **Estimó como cero metros cúbicos de agua** el consumo de aquellos usuarios obligados al cese de actividad con motivo de la declaración del estado de alarma (comerciantes, pymes...).

Asimismo, siguieron vigentes (y siguen por ser ya algo habitual en la gestión de Aguas de Torremolinos) los

aplazamientos o financiación de facturas (fraccionamiento y mensualización de la deuda) sin intereses para todos aquellos colectivos que presenten dificultades económicas. En estos casos de aplazamientos de pago y fraccionamientos de deuda, así como en cualquier otra gestión, los usuarios pudieron informarse y gestionarlo directamente a través de los canales telefónicos puestos su disposición (o en la Oficina Virtual de Aguas de Torremolinos (www.aguasdeltorremolinos.es), sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Canales que a día de hoy siguen siendo plenamente operativos y hábiles para todo tipo de gestiones. Estos mecanismos de ayuda, prestados por personal especializado y propio del servicio, son tratados directamente caso a caso para encontrar la mejor solución adaptada a cada usuario.



Además del proceso intensivo de **digitalización** realizado para poder seguir dando el servicio a nuestros usuarios con la misma calidad y eficiencia que siempre, también hemos participado (e implantado) en proyectos innovadores para la detección temprana de la COVID-19 en las aguas residuales de Torremolinos. El resultado ha sido la implantación progresiva de **"CitySentinel"**, desarrollada por el Grupo Suez España.

Y ahora, ¿qué? En palabras de Matilde Mancha, Directora General de Hidralia, socio privado de Aguas de Torremolinos:

"Ha sido un año muy complicado, pero de todo hay que sacar siempre el lado positivo y esta situación nos ha permitido confirmar que somos una gran empresa, asociada a un gran Grupo, como es Suez España, preparada para afrontar grandes retos y situaciones de crisis como la que hemos vivido. Hemos asegurado la continuidad del servicio con todas las garantías de calidad, como siempre hemos hecho. Toda la plantilla ha dado el cien por cien y la colaboración, apoyo y profesionalidad ha estado muy por encima de las circunstancias, sólo me queda dar las gracias a todo nuestro equipo.



Por otra parte, como en todos los sectores, la crisis se ha hecho patente, sobre todo en la Costa del Sol donde operamos mayoritariamente y donde

el turismo es su gran motor económico. Creemos que es necesario, por tanto, un **compromiso de todos** para conseguir la recuperación de nuestros municipios, una recuperación compartida, equitativa, sostenible y solidaria, que aborde los retos actuales y futuros de las ciudades.

Los fondos de recuperación europeos son una magnífica oportunidad para desarrollar proyectos que generen empleo, riqueza y aceleren la transición ecológica y digital

de Andalucía. Una recuperación verde, inclusiva y social con inversiones dirigidas a una economía y sociedad climática neutra, sostenible, circular, respetuosa con el medio natural y con el uso eficiente de los recursos."



2.1. QUIENES SOMOS



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

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.

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.

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

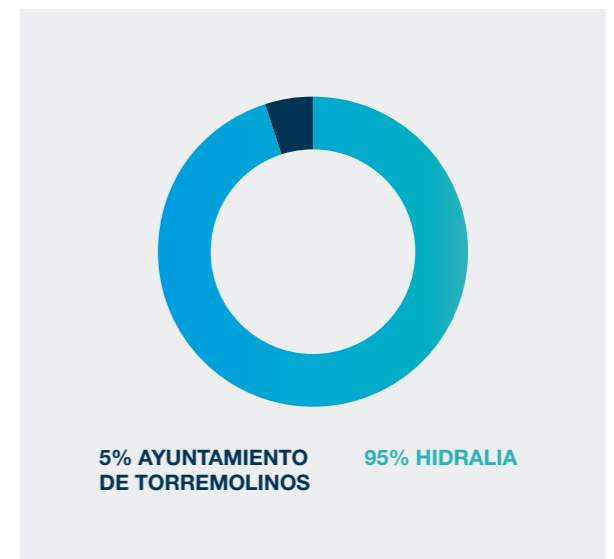
NUESTRA HISTORIA

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

Con fecha 23 de agosto de 1996, por acuerdo de Pleno, **Aguas de Torremolinos** se convierte en Empresa Mixta participada en un 50 % por un socio privado. Con Fecha 25 de noviembre de 2013, la parte privada cambia su denominación social por "HIDRALIA, GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCIA, S.A."

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

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



30 AÑOS
CONTRIBUYENDO AL
DESARROLLO DE TORREMOLINOS

< ÍNDICE

02. BUEN GOBIERNO



2.1.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER

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

- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor a nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

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

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

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

2.1.2. PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



AGUAS DE TORREMOLINOS EN CIFRAS

- Damos servicio a **69.166** ciudadanos/as
- **30.925** clientes agua
- **45** empleados
- **8,27 Hm³** de agua suministrada
- **20.000 €** asignados al Fondo Social
- **117.930 €** invertidos en acción social



EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (m³)

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen suministrado	9.108.656	8.900.829	9.016.482	9.263.193	8.267.990
Agua registrada	6.994.701	7.088.917	7.113.821	7.197.834	5.912.781
Rendimiento técnico (%)	76,61 %	79,52 %	78,90 %	77,70%	71,51%
Agua No Registrada (ANR)	2.113.955	1.811.912	1.902.661	2.065.359	2.355.209

CREACIÓN DE RIQUEZA (EUROS)

	2018	2019	2020
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	14.847.142	12.597.537	10.578.563
A) INGRESOS	14.847.142	12.597.537	10.578.563
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	12.611.900	10.251.914	9.739.335
B) COSTES OPERATIVOS	8.749.692	6.222.413	6.137.752
C) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	2.440.094	2.604.839	2.628.761
D) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	907.745	877.078	857.446
- Entidades financieras asociadas	138.913	138.799	126.778
- Otras ENTIDADES FINANCIERAS	768.832	738.279	730.668
E) IMPUESTOS	514.369	547.584	115.376
F) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD ¹	LBG	LBG	LBG
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	2.235.242	2.345.623	839.228

(1) Este importe se determina según la metodología LBG y ya se encuentra incluido en los otros conceptos de la tabla.

2.2 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.

<p>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>Presidente: María Isabel Tocón Barroso</p> <p>Consejeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Matilde Mancha Montero de Espinosa · Fulgencio Díaz Madrid · Marcelino Manzanares Gijón · Rosa Mariscal Rey · Jorge Palomino Morales <p>Secretario: Jorge Palomino Morales</p> <p>Director Gerente: Pedro Peña Chacón</p>	<p>EQUIPO DIRECTIVO</p> <p>Director Gerente: Pedro Peña Chacón</p> <p>Responsable de Distribución: Andrés Turullols Alcantara</p> <p>Responsable de Alcantarillado y Obras: Javier Barreiro Cacho</p> <p>Responsable de RR.HH: Salvador Quesada Torres</p> <p>Responsable de Clientes: Antonio León Nieto</p> <p>Responsable Financiero: Manuela García Jiménez</p> <p>Responsable de Desarrollo Sostenible: M^a Cruz López Villalba</p> <p>Responsable de Comunicación: Pablo Gambero Chicón</p> <p>Responsable de Prevención y Riesgos Laborales: Silvia Domínguez Cuenca</p>
--	---

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

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

El **Código de Conducta**, aprobado en Consejo de Administración en marzo de 2017, junto al **modelo de prevención de delitos** y otra normativa, se complementa con el **Protocolo de Ética en las relaciones comerciales**, junto con otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El Código de Conducta está disponible en <https://www.aguasdeltorremolinos.es/etica-y-cumplimiento>

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

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de Compliance con formación específica en materia de responsabilidad para administradores y directivos con capacidad de gobierno, así como del entorno de riesgos propio de determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia. De igual forma, se han realizado píldoras formativas para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos.

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 del Compliance Officer (CO), que reporta al Órgano de Gobierno de Aguas de Torremolinos.

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

· Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:

- Política de Conflicto de interés
- Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de patrocinios y colaboraciones
- Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas

- Nombramiento del órgano de supervisión y control (CO).
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

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

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

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

En los dos últimos años la CO de Aguas de Torremolinos no ha recibido consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas.



2.2.2. 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.

En 2018 se publicó la norma **ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud**, desde 2019 se viene trabajando en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma, habiendo culminado en 2021 con la obtención de la certificación bajo dicha norma.

Igualmente, en 2020 se comenzó con la implantación de la norma ISO 22301 de Continuidad del Negocio, estando prevista su certificación en 2021.

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

jería 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.



2.2.3. 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 deter-

minar 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 2020 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

2.2.4. 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 2020 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de **6,91 sobre 10**, mejorando con respecto al año anterior. Además, tanto en 2019 como en 2020 con un porcentaje del **88% de clientes satisfechos**.

	2018	2019	2020
Índice de satisfacción	6,40	6,55	6,91
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	5,67	5,89	6,14
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,45	8,55	8,78
La presión con la que llega el agua a su casa	7,43	7,75	7,94
La facilidad para contactar con la compañía	6,57	8,00	--
La atención recibida	6,96	8,04	--
FACTURA			
La claridad de la factura	6,57	7,33	7,14
Precio	4,12	4,08	4,61

2.3. NUESTRA HOJA DE RUTA

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

La estrategia de Aguas de Torremolinos se basa en la Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso Social, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de Torremolinos

DIGITALIZACIÓN

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

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

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



Este planteamiento ha hecho que incorpore en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales. Por ello, Aguas de Torremolinos ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda 2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP**, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.



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

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

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.

02. BUEN GOBIERNO

Pág. 18

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	13. ACCIÓN POR EL CLIMA	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2. Preservación del agua	Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua
3. De lineal a circular	Valorización de residuos.	11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1. FIN DE LA POBREZA	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos de trabajo inclusivos, de calidad y diversos.	8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios
9. Innovación con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas.	17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas



3.1. ACCESO AL AGUA

| 30.925 CLIENTES

| 1.163 FAMILIAS
SE ACOGIERON A ALGÚN
TIPO DE TARIFA O FONDO
SOCIAL

3. Adaptación de la oficina de atención al cliente frente a la COVID-19 y vuelta a la atención presencial en oficinas **mediante cita previa** tras el fin del primer estado de alarma.

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se han seguido adaptando las oficinas de atención al público, aunque la pandemia también ha retrasado la mayoría de las acciones previstas para 2020, como, por ejemplo, la formación especializada del personal del área de atención al cliente para atender a estos colectivos en Oficina.

La **Digitalización**, que desde hace años es una de las apuestas de mejora en la gestión de Aguas de Torremolinos, hizo posible que en el menor tiempo posible se pasara de la atención presencial en oficinas a una atención no presencial con todas las garantías necesarias en cuanto a fiabilidad y calidad en la atención. Además, se implementaron nuevas herramientas, como un chatbot en la página web, así como, se reforzaron las existentes, como el Centro de Atención Telefónica (CAT). A modo de ejemplo del efecto que ha tenido la pandemia en el modo en que los usuarios interactúan con la compañía, a finales de 2020 el 26,63% de los clientes recibieron la factura sin papel, 5 puntos más que en 2019.

Aguas de Torremolinos cerró el ejercicio de 2020 con **48.620 clientes** (48.583 en 2019), mientras que la población censada abastecida se estima en **69.166 habitantes**, población que puede llegar a triplicarse en época estival.

Igualmente, sigue vigente el convenio firmado con “Comunicados en LSE” para la puesta en marcha del **servicio de atención en lenguaje de signos** mediante videoconferencia. Además, se dispone de un **servicio de atención vía Skype o similar** para evitar desplazamientos innecesarios.

Dentro de esta línea, se trabaja en ofrecer nuevas formas de contactar con nosotros sin tener que pasar por la oficina, así como nuevos métodos de pago que también dan más libertad a nuestros clientes a la hora de pagar su factura.

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.

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

Gracias a ello en 2020, incluso antes de declararse el estado de alarma por parte del Gobierno de España, fue capaz de implementar actuaciones de forma casi inmediata que permitieron mantener la calidad del servicio prestado a pesar de las circunstancias.

Actuaciones COVID19 – Área Clientes

1. Aguas de Torremolinos adoptó medidas para garantizar la atención no presencial, así como, el derecho humano al agua, tal y como se describe en la pág. 5 de este informe.

Aguas de Torremolinos en coordinación con las autoridades locales y autonómicas y en conformidad con sus orientaciones, implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera, sean oficinas de atención al público, o redes de abastecimiento o alcantarillado.

2. Facturación tras el Estado de Alarma COVID-19.

Desde Aguas de Torremolinos se estableció que, debido al estado de alarma, el personal del servicio de aguas no saliese a la calle a leer contadores, para evitar riesgos innecesarios a la plantilla y usuarios y mayores daños a la población, por lo que se procedió a estimar el consumo de agua en dicho periodo, tal y como marca el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua aprobado por Decreto 120/91 de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio (Art. 78).

< ÍNDICE

03. PERSONAS



3.1.1. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES

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

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

En 2020 las **tarifas sociales** alcanzaron el **2,98%** de la facturación doméstica total de Aguas de Torremolinos y el 4,22% 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.

A finales de 2020 se firmó con el Ayuntamiento de Torremolinos el convenio para la ampliación de dicho fondo en 5.000€ para 2021.

FAMILIAS BENEFICIADAS	IMPORTE
43	8.029,48€

20.000€
DE FONDO SOCIAL



3.1.2. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

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

CITA PREVIA

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



Desde la reapertura de las oficinas, tras el fin del Estado de Alarma declarado en marzo de 2020, sólo se atiende presencialmente con cita previa para garantizar la seguridad de las personas.



LÍNEAS DE GRATUITAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Atención telefónica gratuita
900.300.390

Atención telefónica averías
900.300.399

ACCESO AL AGUA

De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible, **Aguas de Torremolinos** ayuda a sus clientes a **gestionar mejor su propio consumo de agua** a través de campañas de sensibilización.

Un ejemplo es la inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

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

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2020 el personal de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos ha registrado **31.099 contactos** con los clientes.

Datos gestión comercial	2018	2019	2020
Clientes atendidos en oficina	22.022	24.401	5.686
Clientes atendidos por teléfono CAT	12.734	12.451	17.074
Clientes atendidos por teléfono CAT - averías	2.205	1.859	1.661
Internet	2.828	9.224	7.488
Facturas emitidas	192.100	192.554	132.705
Nº de contadores leídos	216.809	210.687	228.404
Nº de altas	909	1.022	350
Nº de bajas	661	791	255
Nº cambios de titularidad	2.420	2.145	914

CARTAS DE 5 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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

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

Más información en <https://www.aguasdettorremolinos.es/carta-de-compromisos>

CARTA 5 COMPROMISOS

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

MODALIDAD DE PAGO 12 GOTAS

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

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

TERMINAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para facilitar la autogestión por parte de nuestros clientes. En Aguas de Torremolinos hay instalado un **Terminal de Atención al Cliente (TAC)**, con el objetivo de aliviar los tiempos de espera y atender las atenciones básicas.

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

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

Este servicio se deshabilitó en marzo de 2020 por motivos de seguridad debido a la COVID-19.



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 2020 se han formulado un total de **740** reclamaciones sobre distintos temas, mientras que en 2019 fueron 585, 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

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

3.1.3. INNOVACIÓN EN LA OFERTA



TELE MEDIDA

A finales de 2020, en Torremolinos había instalados **2.720 contadores** con tele-medida, 56 más que en 2019. 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

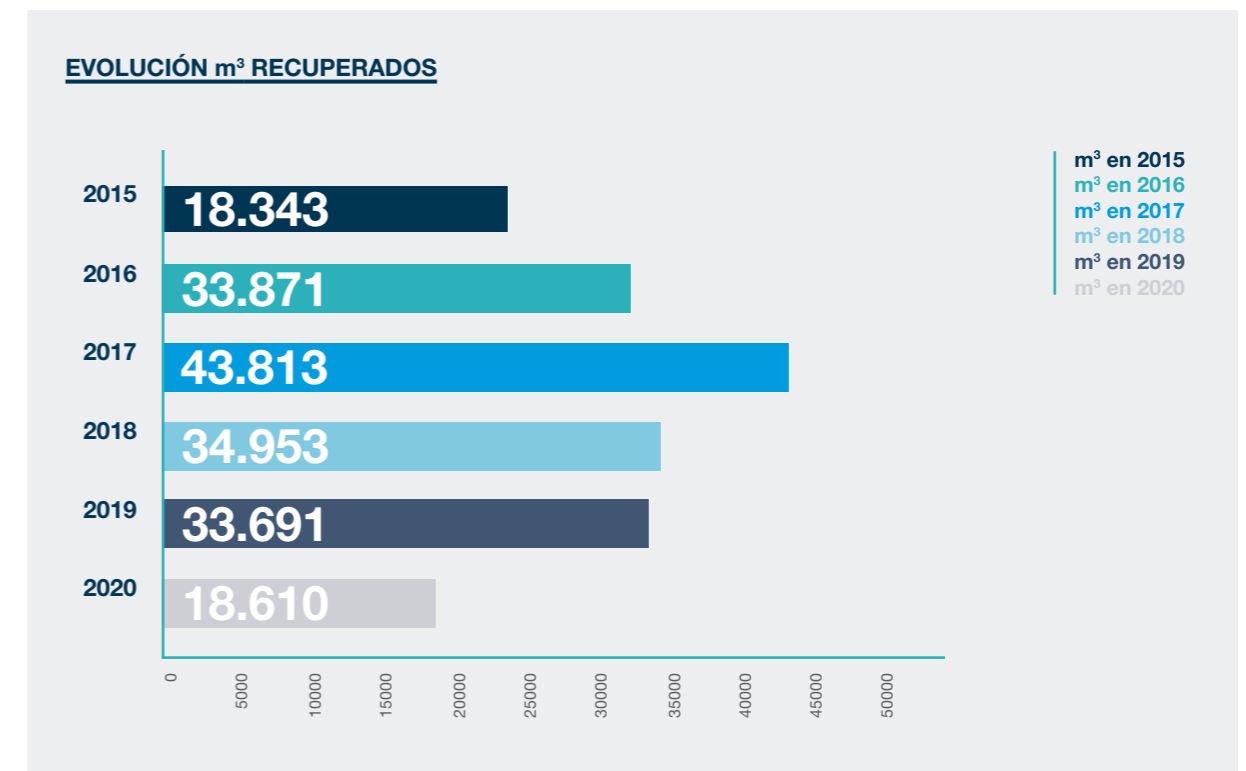
Es una aplicación que permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. Muestra el compromiso de Aguas de Torremolinos con el medio ambiente, ya que implica una mejora en los tiempos de respuesta 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

9.597 clientes han recibido durante 2020 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Torremolinos a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior.

3.1.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2020 ascendió a **47.742 m³**. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.



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.

71,51%
**RENDIMIENTO
TÉCNICO**

4.1. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



4.1.1. 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 2020 Aguas de Torremolinos distribuyó diariamente **22.652 m³** de aguas de consumo humano. El hecho de que en 2019 se suministraran 2.726,6 m³ diarios más, da idea del impacto que la pandemia ha tenido en un municipio cuya economía está muy relacionada con el turismo, como es Torremolinos.

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. En 2019 se ha empezado a suministrar también agua de origen superficial.

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.



< ÍNDICE

04. PLANETA



Para garantizar la calidad del agua suministrada se realizaron **148** análisis en la red de distribución: **12** completos y **80** de control, así como, **56** análisis en el grifo del consumidor.

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

148 INFORMES DE ANÁLISIS CONSTAN EN SINAC

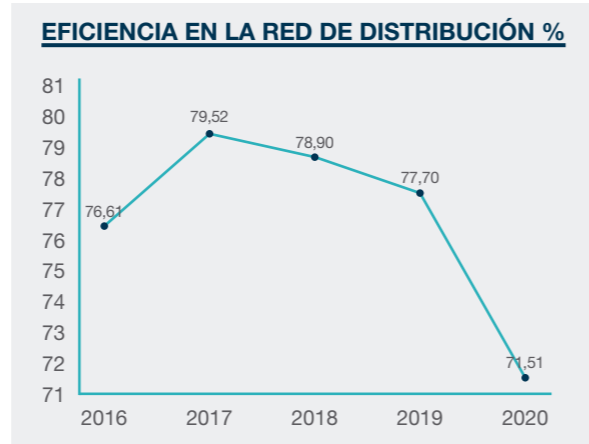
4.1.2. LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

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 2020, en un año tan complicado debido al impacto en la actividad del COVID-19 y de las diferentes olas y cuarentenas registradas a partir del 14/03/2020, dentro de lo que permitía el estado de alarma y la seguridad de los trabajadores 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.



Esta priorización, así como la de garantizar el suministro a la población ha hecho que el rendimiento no mejorara lo esperado, e incluso que haya empeorado.

Otro aspecto fundamental es la digitalización, con el avance continuo en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica y su posterior tratamiento.

CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

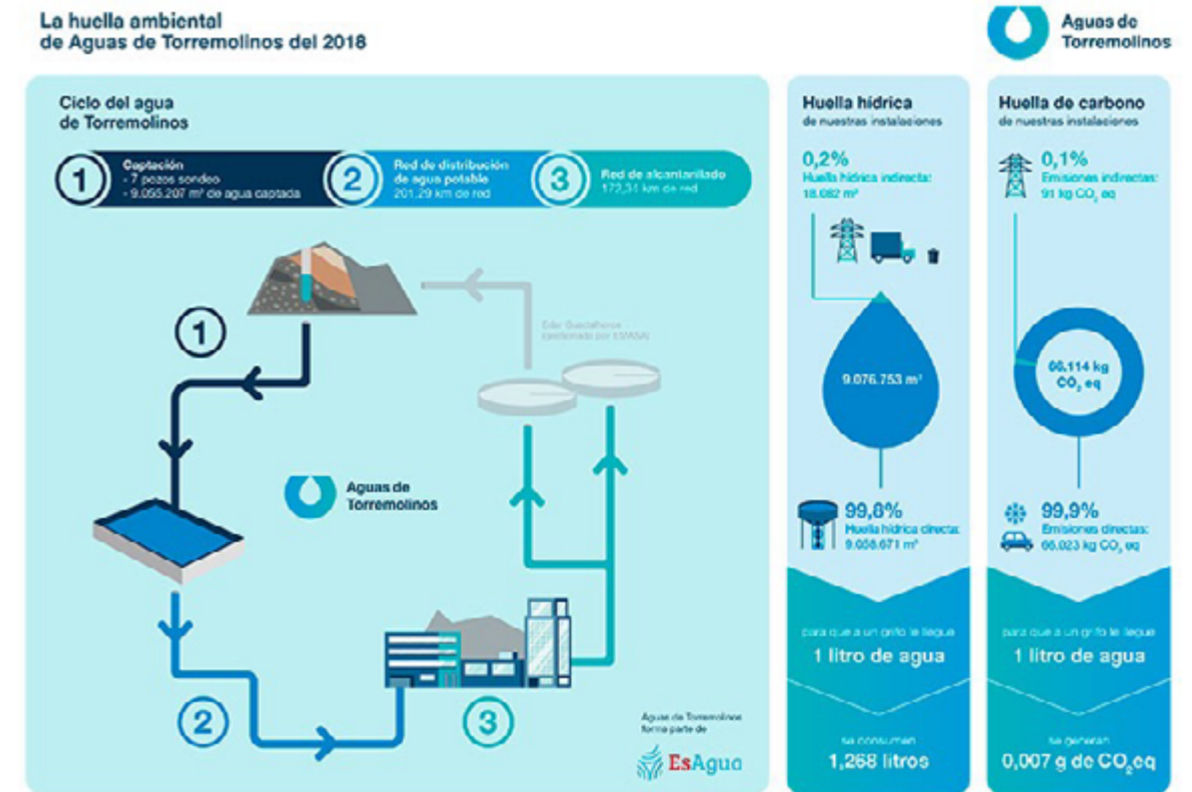
En nuestro objetivo por conseguir una gestión del agua eficiente e identificar acciones concretas de cara a mejorar el servicio público, calculamos nuestra huella hídrica y nuestra huella de agua para evaluar el uso e impacto asociados al consumo y degradación de agua en nuestras infraestructuras.

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.

Por un lado, la evaluación de la huella hídrica según el enfoque de la WFN nos permite medir y valorar el uso que le damos al agua directa e indirectamente a través de tres componentes (azul, relacionado con el consumo de agua dulce; verde, relacionado con el agua de lluvia; y gris, relacionado con la degradación de agua). Por otro lado, el cálculo de la huella de agua según ISO 14046 nos permite analizar los impactos que tiene el uso del agua en el medio. En otras palabras, se usan modelos asignados para medir el impacto del agua en el medio de forma precisa.

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.



Los esfuerzos irán destinados a minimizar las pérdidas en el transporte

Como resultado de la huella hídrica (HH), se obtuvo que el 99,8% del consumo total de agua era de origen directo; es decir, procedía directamente de los flujos de entrada y salida de agua dulce de aguas subterráneas; y tan solo el 0,2% es indirecta y está asociada mayoritariamente al consumo eléctrico de la captación.

Por consiguiente, dentro de esta etapa, los esfuerzos de cara a disminuir la huella deben ir enfocados a minimizar las pérdidas en la red de transporte y distribución (en el año de estudio, el Agua No Registrada fue equivalente al 21% del agua distribuida).

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.

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 radical en las infraestructuras del ciclo integral del agua de Torremolinos, siendo por tanto el resultado válido a día de hoy.

BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

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

- **Dimensionado e implantación de la sectorización:** Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- **Estudio y regulación de presiones:** Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.
- **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado en este ámbito, en 2018 se han detectado **156 Fugas Ocultas, 375 Visibles y 41** provocadas.

La sectorización de Torremolinos está constituida por **18** sectores y hay instaladas **7** reguladoras de presión. En 2019 como hecho más destacado se puso en marcha el depósito San Miguel que sustituyó, con igual volumen, al depósito San José, mientras que en 2020 se ha potenciado la digitalización como medida de garantía de la continuidad del servicio durante la pandemia.

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.



MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO

	2018	2019	2020
Longitud red Saneamiento (km)	172	172	172
Longitud red limpiada red no visitable (km/año)	136,46	60,52	48
Número imbornales limpiados	4.451	6.047	1.296



4.1.3. MEJORAS AMBIENTALES

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

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

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO	2018	2019	2020
INVERSIÓN TOTAL	103.248,91 €	113.348,00 €	82.961,00 €
MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN			
INVERSIÓN TOTAL	2.631.034,54 €	160.221,00 €	3.845,00 €
MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE			
INVERSIÓN TOTAL	458.515,97 €	128.744,00 €	26.251,00 €

A continuación se describen las principales obras realizadas entre 2019 y 2020, teniendo en cuenta que en 2020 se paralizó o retrasó todo aquello que no fuera imprescindible para garantizar el suministro a la población debido a la Pandemia.

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

Renovación de electrobomba sumergida en pozo San Jose III y pozo Manantiales III

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

Presupuesto Total de la inversión 2019: 113.348,00 €



MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Obra: Renovación de redes en Camino del Pinar

Características: renovación de 305 metros aprox. de red de distribución de PVC y diámetro 90 mm, por PE de 90 mm

Presupuesto Total de la inversión 2019: 27.799 €



Obra: Rehabilitación de Redes de Abastecimiento y Saneamiento en Avenida Carlota Alessandri

Características: Renovación de 255 metros aprox. de red de distribución de fibrocemento de 100 mm, por fundición dúctil de 100 mm.

Presupuesto Total de la inversión 2019: 132.422 €.



MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

Obra: Rehabilitación de Redes de Abastecimiento y Saneamiento en Avenida Carlota Alessandri

Características: Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 400 mm

Presupuesto Total de la inversión 2019: 109.299 €

Obra: Rehabilitación de 336 m de tuberías mediante manga

Características: Renovación red de saneamiento "in situ", sin necesidad de excavar zanja, mediante la rehabilitación con manga y resinas fraguadas con ultravioleta en varias calles. Con esta tecnología se reduce drásticamente la duración de las obras y por tanto las molestias a los vecinos durante las mismas.

Presupuesto Total de la inversión 2020: 47.586 €

Aguas de Torremolinos @H2OTorremolinos

Esta actuación se realiza con una tecnología innovadora que permite hacerla sin necesidad de abrir zanjas, reduciendo las molestias a los vecinos de #Torremolinos

Si se hiciera de la forma tradicional, los trabajos durarían unas dos semanas; así, se finalizan en un solo día

Hilo

Aguas de Torremolinos @H2OTorremolinos · 24 NOV, 2020
 Calle Decano Juan de Hoyos, #Torremolinos
 Estamos realizando la rehabilitación de 180 metros tubería de diámetro 400 mm
 Estos trabajos se desarrollan con manga y resinas, y fraguado con ultravioleta
 Trabajamos cada día para ofrecerte el mejor servicio

2:18 p. m. · 24 nov. 2020 · Twitter Web App

APLICACIONES

GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

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

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

GESTIÓN AVANZADA DEL MANTENIMIENTO DEL ALCANTARILLADO

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 2020 se han inspeccionado **12,7 km de redes y colectores, 0,4 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 Hidralia y sus empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil.

A lo largo de 2020 se ha finalizado la implantación de esta herramienta para la Gestión Digital del Mantenimiento de Activos

SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE INVERSIONES EN ACTIVOS LINEALES DE ABASTECIMIENTO

Durante 2020 se ha implantado esta herramienta basada en la cartografía recogida en los Sistemas de Información Geográfica (GIS) de Abastecimiento de nuestras explotaciones, 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 estos 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.**

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.



4.2. CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL



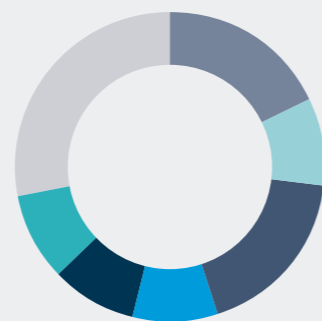
Los beneficios generados por la acción social realizada por **Aguas de Torremolinos** no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que **Aguas de Torremolinos** pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección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

4.2.1. ACCIÓN SOCIAL

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

CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD 2020



18% BIENESTAR SOCIAL
09% ARTE Y CULTURA
09% SALUD
09% AYUDA HUMANITARIA
28% EDUCACIÓN
09% DESARROLLO SOCIOECONÓMICO
18% MEDIO AMBIENTE

117.930 €
CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE TORREMOLINOS AL MUNICIPIO DE TORREMOLINOS EN 2020

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Este año se ha procurado incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de la comunidad, a continuación, se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2020, que como no podía ser de otra manera se vieron marcadas por la Pandemia, siendo suspendidas algunas en las que tradicionalmente participábamos:

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

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

Entendemos por voluntariado corporativo el conjunto de actividades y proyectos promovidos desde **Aguas de Torremolinos** con el fin de aportar un valor social implicando a los empleados de la compañía para que participen de forma voluntaria. Debido a la Pandemia, estas actividades tuvieron que ser suspendidas.

Nuestra última participación fue en 2019, en las campañas de **BANCOSOL, Banco de Alimentos de la Costa del Sol**, en una campaña intermedia en abril y en "La Gran Recogida 2019" a principios de diciembre, tanto en la clasificación de alimentos, como en los propios supermercados en la campaña de diciembre, ocho compañeros participaron en cada ocasión. También estuvimos presentes en la estación de la Cruz Roja, tres trabajadores colaboraron en esta acción.



Pedro Peña @ppenacha
La crisis de la pandemia de la #COVID19 nos esta planteando muchos retos. Desde @H2OTorremolinos hemos querido aunar esfuerzos con @Torremolinos_On para apoyar proyectos que puedan dar mayor atención a las personas en situación de vulnerabilidad. #Solidaridad

Torremolinos Informa @Torremolinos_On · 11 dic. 2020
@H2OTorremolinos pone a disposición del Ayuntamiento 100.000 euros anuales para atender necesidades sociales
Infórmate en torremolinos.es/2020/12/aguas-...



1:21 p. m. · 11 dic. 2020 · Twitter for Android



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 2020 la campaña iba a comenzar justo la semana siguiente de la declaración del Estado de Alarma, aunque por precaución se suspendieron todas estas actividades incluso antes de dicha fecha.

A continuación se describen brevemente las dos últimas campañas realizadas, ambas en 2019:

La primera tuvo lugar del 16 al 22 de marzo, en la caseta de Aguas de Torremolinos en el recinto ferial. Se realizaron 5 talleres lúdicos-educativos para los alumnos de segundo de primaria del municipio, contó la participación de casi 600 niños. Cada sesión constaba de 4 mini-talleres donde los niños recibieron formación sobre el buen uso de las toallitas, pudieron jugar con un “balón” hecho con hielo seco, o descubrir la conductividad y la electricidad estática, entre otras actividades.

La segunda se realizó en la **sala educa** (educación del agua) donde se impartieron sesiones de Aqualogía a más de 600 escolares repartidos en 23 clases de Tercero de Primaria (entre los 8 y los 9 años de edad) de 11 colegios del Municipio: Miramar, Albaida, Colegio del Rincón, Medalla Milagrosa, El Pinillo, Benyamina, Mar Argentea, La Paz, Palma de Mallorca, Atenea y San Miguel.

**COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES**

Dentro de la colaboración permanente con la **Universidad de Málaga**, para contribuir a la mejor formación del alumnado en especialidades vinculadas a la gestión de los recursos hídricos y gestión medioambiental, técnicos de **Aguas de Torremolinos** ha participado un año más en la formación de los alumnos del **Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente** de la Facultad de Ciencias. Esta actividad, al realizarse en enero no se vio afectada por la Pandemia.

Los 12 estudiantes, dirigidos por el profesor titular de Geodinámica Externa del Departamento de Geología, Iñaki Vadillo Pérez, han visitado distintas instalaciones de Aguas de Torremolinos, para ampliar su formación sobre la red de agua municipal desde una perspectiva multidisciplinar. De forma especial, se les ha mostrado distintos aspectos relacionados con la mejora del rendimiento hidráulico de Torremolinos, municipio caracterizado por una gran estacionalidad, por su carácter turístico.

**CONCURSOS ESCOLARES**

Aguas de Torremolinos lanzó a final de año el V Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: “**Relatos de agua inteligente**”, cuyo fallo se ha hecho público en 2019, con el objetivo de contribuir a la difusión de la cultura del agua, así como fomentar la participación activa de jóvenes en el uso sostenible del agua y el cuidado del medio ambiente a través de la literatura.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN**Campaña #ElValorDelAgua**

En 2019 se inició esta campaña, que ha continuado en 2020, en la que se pone en valor el gasto en litros de agua de ciertas tareas cotidianas como cepillarse los dientes o ducharse.

Campaña Monstruo de las Toallitas

Desde 2016 **Aguas de Torremolinos** está adherida a la **declaración de posicionamiento del sector de empresas españolas operadoras de los servicios de agua urbana sobre los productos no aptos para 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 (clausurada debido a la Pandemia).

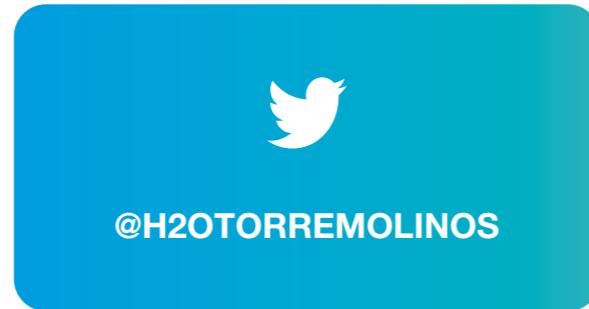


4.2.2. COMUNICACIÓN INTERACTIVA

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.

En 2019 se publicó una versión renovada de la página web para proporcionar nuevos servicios a nuestros clientes, así como, para mejorar la accesibilidad a la misma, además, en 2020 se ha mejorado la Oficina Virtual y se ha incluido un Chatbot en la página web para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones durante la pandemia.



4.3. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

4.3.1. RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

4.3.2. BUSCAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En este campo, es de destacar que la oficina de Aguas de Torremolinos, sita en la Calle Periodista Federico Alba nº 7, cuenta con una planta de generación fotovoltaica destinada al autoconsumo. Durante 2019, último año del que hay información disponible completa, se generaron **23,2 MWh**, de los que 9,7 se consumieron en la instalación y el resto se cedió a la red de distribución eléctrica, mientras que en 2020 se produjeron **22,1 MWh** pero no se disponen de datos de autoconsumo debido al cierre de las instalaciones tras la declaración del Estado de Alarma, la información disponible no está completa.



4.3.3. 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, también hemos inscrito la Huella de 2019 en el registro del MITERD, así como, hemos compensado totalmente la misma, obteniendo los **sellos Calculo y Compenso** del Ministerio.



COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

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

A finales de 2020 se contaba con 8 vehículos y una moto eléctricos, más 10 vehículos híbridos. Así pues, el 75% 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

	2018	2019	2020
Consumo Energía Eléctrica (kWh)	8.865.027	9.275.557	8.672.955
Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (kWh)	11.172	23.216	22.152
Consumo de Gasoil (l)	20.446	22.152	12.335
Consumo de Gasolina (l)	6.672	7.429	7.055

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS¹

¹Cálculo 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. Estos resultados están pendientes de auditoría externa.

Emisiones kgCO₂eq

	2018	2019	2020
Alcance 1			
Combustión Móvil	65.373	64.314	46.307
Gases Fluorados	650	-	-
Total	66.023	64.314	46.307
Alcance 2			
Electricidad	91	-	-
Alcances 1 + 2	66.114	64.314	46.307



4.4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

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

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

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

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN



5.1. 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”.

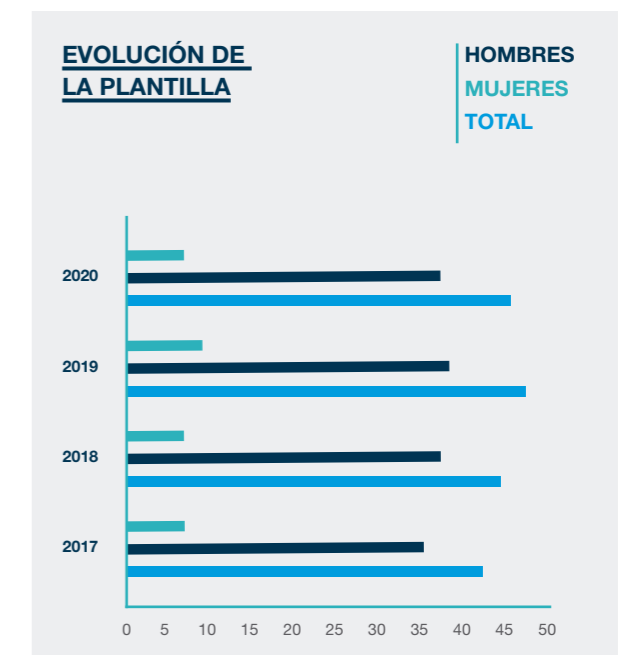
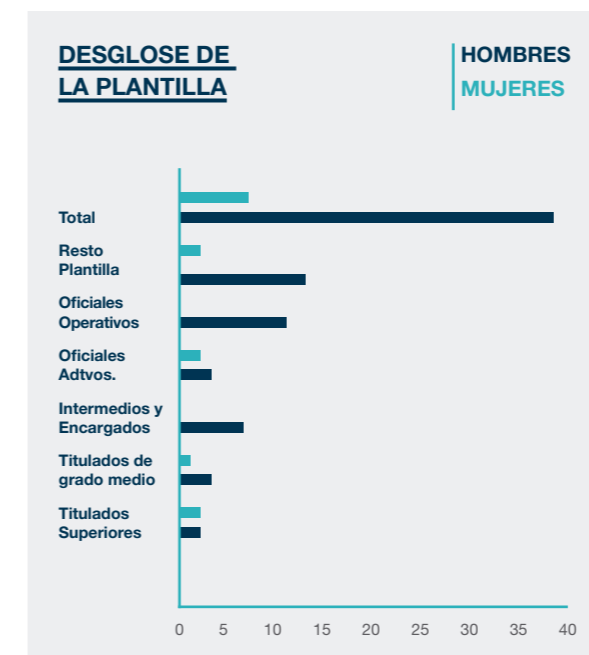
	2017	2018	2019	2020
Mujeres	7	7	9	7
Hombres	35	37	38	38
Total plantilla	42	44	47	45

**91%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA**

15,5% MUJERES

< ÍNDICE

05. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO



5.1.1. FORMACIÓN

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

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

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

HORAS DE FORMACIÓN	2018	2019	2020
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	492	663	455
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO/AÑO	11	14	10
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	66	440	145
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	13%	66%	32%
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADA	9,4	48,9	20,7
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	427	223	311
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	87%	34%	68%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	11,5	5,9	8,2

5.1.2. 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.

Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo.



2:02 p. m. - 17 dic. 2020 - Twitter Web App

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

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

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

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

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

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

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

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

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

En 2020 se ha realizado la auditoría de renovación del certificado Bequal +, de accesibilidad, con resultado positivo.



12:28 p. m. - 31 ene. 2020 - Twitter Web App

5.2. 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 OHSAS 18001, en proceso de adaptación a la ISO 45001, culminado en 2021.

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

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

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo especial hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves**.

Todo este trabajo previo contribuyó a que rápidamente pudieran adaptarse las condiciones de trabajo de todos los trabajadores de Aguas de Torremolinos a las más adecuadas para garantizar su seguridad y salud laboral ante la COVID-19, como se ha indicado en otros apartados de este informe. Igualmente, se dotó a todos los trabajadores cuya presencia era necesaria de todos los EPIS y equipos de protección colectiva necesarios para el normal desempeño de su trabajo, el resto de los empleados no esenciales fueron enviados a casa en teletrabajo, en resumen se realizaron las siguientes acciones:

- Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19 (formación).
- Implantación de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo: toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos, etc.

Durante 2020, en **Aguas de Torremolinos** hubo 1 accidente con baja no “in itinere” frente a los 2 que hubo en 2019, quedando el Índice de Gravedad en 1,32 y el Índice de Frecuencia en 13,55.

SMART PROTECTION

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

IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Además de la formación y las charlas quincenales de PRL (191 horas en 2020), una de las herramientas más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto la gerencia (8 al año) como los mandos intermedios (quincenalmente) de forma sistemática.

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



Nuestros compañeros de **#Rincóndelavictoria** y **#Torremolinos** han aprendido cómo hacer ejercicios de calentamiento al inicio de la jornada para evitar lesiones de espalda



5:07 p. m. - 14 ene. 2020 - Twitter Web App

nuestras reglas que salvan

OBJETIVO : CERO ACCIDENTES MORTALES

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

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.

Otra iniciativa, en cuanto al **fomento de la práctica de ejercicio físico**, es la realización anual de una excursión y ruta senderista, que en 2019 discurre por el cauce del río Chillar y que, obviamente, dadas las circunstancias fue suspendida en 2020.

También tiene implantado el día de la fruta, en el cual la Organización pone a disposición de los trabajadores fruta de temporada (acción suspendida desde marzo de 2020). Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

**SIMULACROS**

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

El último simulacro realizado fue en julio de 2019, en esa ocasión fue el de entrada a espacios confinados.

**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.

**5.3. 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 2020 se generaron 180 Tn de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado mediante camión CIS, que se envían a la depuradora para su tratamiento y **293 Tn** de residuos de la construcción para planta de tratamiento.

5.4. 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.

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

Con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía y gracias, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, desde **Aguas de Torremolinos** se ha impulsado el desarrollo de proyectos en las áreas de la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, las Smart Cities o la innovación social. A continuación se describen brevemente los más recientes y relevantes:

PRESS 2.0	01/06/19 01/07/21
Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	
ECALM Fase II	03/07/18 04/07/19
Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo.	

PROYECTOS DESTACADOS

Soluciones para la red de abastecimiento: prevención de precipitación de cal en redes.

Proyecto: **PRESS 2.0**
Duración: 01/06/2019-01/07/2021

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

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



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

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

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

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

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



6.1. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



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.

6.1.1. CREACIÓN DE CÁTEDRAS

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

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL DE LA COSTA DEL SOL

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.

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

Durante su primer año de vida se han desarrollado diferentes iniciativas, de entre las cuales destacan las siguientes:

- Participación en la Jornada “Turismo y Empleo: Un futuro mejor para todos”, en la Semana del Turismo de la Universidad de Málaga, difundiendo la calidad del agua de la Costa del Sol.
- Participación en el ciclo “Málaga y la mar”, en la mesa redonda “La Cátedra de Ciencias del Litoral de la Costa del Sol. Una herramienta científica en busca de la Excelencia en el entorno litoral”, organizada por el Ateneo de Málaga, que tuvo como objetivo plasmar la importancia de investigar en mantener la calidad del litoral de la Costa del Sol.



< ÍNDICE

06. ALIANZAS



6.1.2. JORNADAS Y CONGRESOS

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



6.2 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 hemos participado en la Campaña #aliadosdelosODS decorando nuestra fachada de forma permanente con los ODS que dan forma a nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible. Además, en 2020 hemos presentado nuestro primer informe de progreso.



6.3 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., igualmente hemos lanzado también una encuesta a una selección de dichos GG.II.

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

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

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

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

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Dadas las circunstancias creadas por la crisis sanitaria no ha sido posible realizar talleres con los GG.II. en 2020. Por ello se ha tomado la decisión de iniciar el proceso realizando una encuesta de materialidad a personal experto de Aguas de Torremolinos (y de Hidralia) como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice.

Tras esta encuesta inicial se han identificado los siguientes asuntos como relevantes:

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.

Estos once aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés. Esperamos poder realizar los talleres en cuanto la situación de crisis sanitaria lo permita.

6.4 COMPRA RESPONSABLE

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

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

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

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

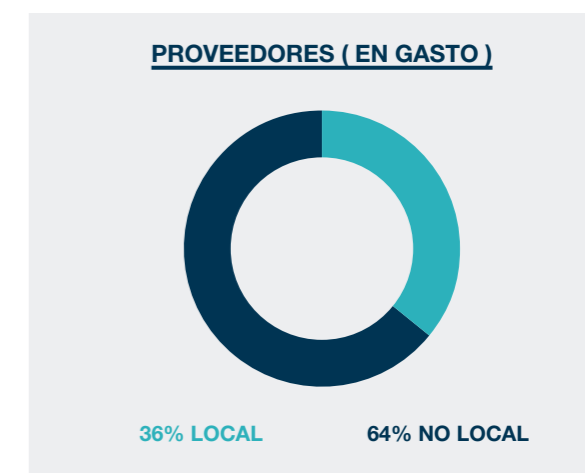
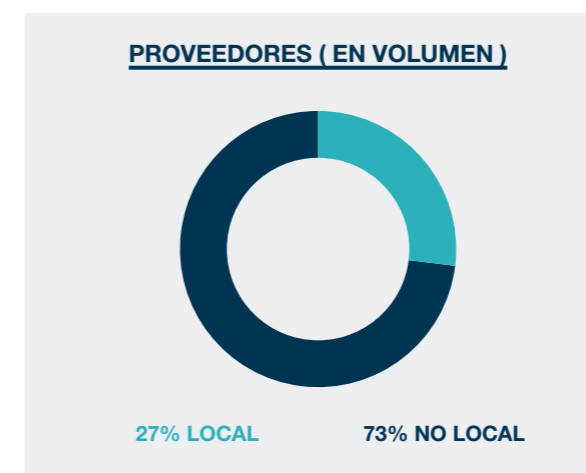
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de adjudicación

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

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

	Totales	Local	No local
Nº proveedores	173	46	127
Volumen de compras (m€)	6.206	2.235	3.971

Si se mira el total de proveedores de **Aguas de Torremolinos** se verá que el 27% son regionales (17% si sólo consideramos los radicados en la provincia de Málaga), si bien cuando se mira el volumen de compras el regional representa un 36% del importe total de compras (35,4% si sólo consideramos los radicados en la provincia de Málaga).



7.1. CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

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

< ÍNDICE

07. ANEXO

7.2. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

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

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

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

Aguas de Torremolinos

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

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020?

2.1. En términos generales:

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

2.2. En cuanto al contenido:

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

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

.....

.....

.....

.....

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

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Nº aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

Gracias por su colaboración.

El ahorro de hoy es el agua de mañana

Un consumo responsable es cosa de todos

Aguas de Torremolinos

Tu agua es nuestro mayor compromiso

www.aguasdetorremolinos.es @H2OTorremolinos

Atención al cliente 900 300 390 Averías 900 300 399



**Aguas de
Torremolinos**



Aguas de Torremolinos

(+34) 952 057 010

C. Periodista Federico Alba, 7. 29620 Torremolinos

www.aguasdetorremolinos.es



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.