



Informe de Desarrollo Sostenible 2016



**Aguas de
Torremolinos**



**Aguas de
Torremolinos**

Pág. 07	01. Desarrollo sostenible. Nuestro firme compromiso
Pág. 09	1.0. Presentación
Pág. 10	1.1. Conócenos <ul style="list-style-type: none">1.1.1. Visión, Misión, Valores1.1.2. Sistemas de gestión integral
Pág. 15	02. Principios para la acción
Pág. 17	2.0. Principios Transversales
Pág. 18	2.1. Buen gobierno y gestión ética <ul style="list-style-type: none">2.1.1. Código ético
Pág. 19	2.2. Equipo humano y desarrollo de talento <ul style="list-style-type: none">2.2.1. Formación2.2.2. Colaboraciones con instituciones de educación superior2.2.3. Igualdad, diversidad y conciliación2.2.4. Seguridad y salud en el trabajo
Pág. 25	2.3. Orientación al cliente <ul style="list-style-type: none">2.3.1. Satisfacción de los clientes2.3.2. Necesidades de los clientes2.3.3. Innovación en la oferta
Pág. 35	2.4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores <ul style="list-style-type: none">2.4.1. Transparencia en la adjudicación de contratos
Pág. 37	2.5. Respeto del medio ambiente <ul style="list-style-type: none">2.5.1. Calidad del agua2.5.2. La sostenibilidad del ciclo del agua2.5.3. Energía y cambio climático
Pág. 41	2.6. Implicación social y derecho humano al agua <ul style="list-style-type: none">2.6.1. Iniciativas sociales y acciones solidarias2.6.2. Patrocinios y mecenazgos2.6.3. Educación2.6.4. Comunicación interactiva
Pág. 45	2.7. Innovación sostenible <ul style="list-style-type: none">2.7.1. Modelización del acuífero de la Sierra de Mijas2.7.2. Cetaqua Andalucía
Pág. 47	2.8. Relación con los grupos de interés <ul style="list-style-type: none">2.8.1. Relación con los grupos de interés2.8.2. Grupos de interés
Pág. 48	2.9. Promoción del desarrollo sostenible y la RSC



The background is a solid teal color. It features several thin white circular lines that overlap each other, creating a sense of depth and movement. The lines are of varying radii and are positioned to frame the text.

01.
Desarrollo
sostenible

Nuestro firme
compromiso

Un nuevo impulso
para un nuevo
tiempo



**Aguas de
Torremolinos**

1.0



El 15 de octubre de 1.990, se crea por el Ayuntamiento de Torremolinos, Astosam, para asegurar la correcta gestión del agua, haciendo compatibles el profundo respeto por el medio ambiente con el suministro de agua en perfectas condiciones para el uso diario de toda la sociedad.

El 8 de octubre de 1.996 Astosam se transforma en empresa mixta con el 50% capital del Ayuntamiento de Torremolinos y 50% capital de Hidralia como socio privado, empresa que aportaba tecnología, economía y experiencia idónea para mejorar la ya buena gestión del Servicio.

Trabajamos con un recurso de una altísima calidad en origen. El agua que se distribuye en Torremolinos supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida

Presentación

por la organización mundial de la salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

A lo largo de estos años hemos participado de forma comprometida y activa en la evolución de la ciudad de Torremolinos, se han administrado los recursos hídricos con el máximo respeto al medio y se han conseguido nuevos retos que han derivado en un mayor bienestar para los ciudadanos.

Aguas de Torremolinos ha sido un gran motor económico para la ciudad de Torremolinos en la que se ha invertido de forma continua en la renovación y mejora de sus infraestructuras hídricas, que hoy están adaptadas a las demandas de lo que se entiende por una Smart City del siglo XXI.

Garantizar el derecho y el acceso al agua de todas las personas para asegurar que ninguna familia o colectivo desfavorecido, o en riesgo de exclusión social, se vea privado de este bien fundamental, es otro de los compromisos de Aguas de Torremolinos con su ciudad, por ello en los últimos años se han emprendido acciones sociales para ayudar a aquellas familias que por razones diversas están sufriendo dificultades económicas.

Otro de los aspectos a destacar de la gestión de Aguas de Torremolinos durante estos años ha sido su compromiso medioambiental con el entorno natural y como muestra de ello resaltar su apuesta por los proyectos de seguimiento de la calidad de aguas de sus playas con los proyectos Cowama y Segvert.

En los próximos años los objetivos de Aguas de Torremolinos van a estar fuertemente vinculados al desarrollo sostenible. En este sentido se va a fomentar la eficiencia energética, mediante la renovación del parque móvil con vehículos ecológicos, se va a impulsar la atención al cliente 2.0, con nuevos canales y espacios de comunicación y gestión y se van a implantar sistemas de telelectura de contadores que permitan optimizar el consumo de agua.

Aguas de Torremolinos representa el compromiso con la ciudad de Torremolinos, con sus colectivos más desfavorecidos, con sus valores culturales, con su historia y, en definitiva, con su progreso y el de sus habitantes.

Pedro Peña Chacón

Gerente de Aguas de Torremolinos

1.1

Conócenos

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

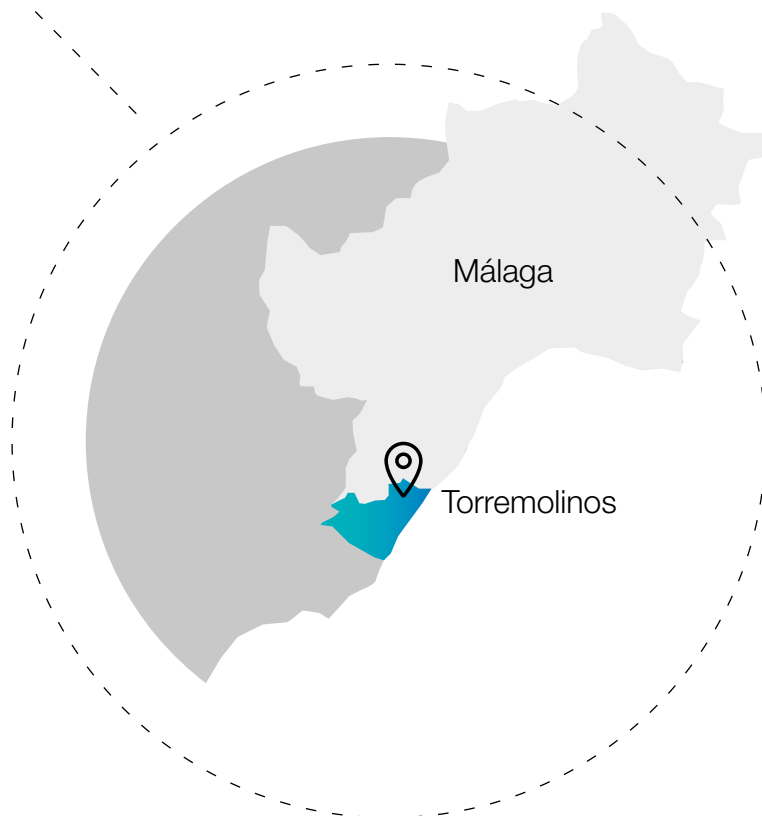
La excelencia del servicio es nuestra máxima y en ello enfocamos todos nuestros esfuerzos. Tanto si hablamos de hogares, como de empresas, nuestra auténtica fortaleza se

fundamenta en la adaptación a las necesidades específicas de cada uno, en la constante innovación tecnológica y en la adecuada gestión del conocimiento y de los recursos hídricos disponibles.

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



España



Málaga

Torremolinos

1.1

Conócenos

Aguas de Torremolinos en cifras

47.863 clientes



25.549 contactos gestionados desde oficina



2.386 clientes atendidos por el centro de atención telefónica de averías



20.526 clientes atendidos en las oficinas



4.112 facturas digitales



2.724 altas



582 bajas



77,06 % rendimiento hidráulico de la red



9.108.656 m3 suministrados

9.179 clientes atendidos por el centro de atención telefónica



2.537 contadores de telelectura



302.298 facturas emitidas



30.955 contadores leídos



1.1

Conócenos

1.1.1 VISIÓN, MISIÓN, VALORES

VISIÓN. QUÉ QUEREMOS SER

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

MISIÓN. QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.
- Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible.

VALORES. PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los 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 allí donde opera la empresa.

1.1

Conócenos

Organización

Composición Consejo Administración y Directores de Área

Presidente

José Ortiz García

Consejeros

Matilde Mancha Montero de Espinosa

Carlos Corral Pérez

Jose Luis Trapero Vioque

Nina Tercero Coca

Jorge Palomino Morales

Directores

Pedro Peña Chacón

Director Gerente

Andrés Miguel Turullols Alcántara

Director Técnico

Antonio Ángel León Nieto

Director Financiero

Salvador Quesada Torres

Director de Clientes

1.1

Conócenos



1.1.2. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

Aguas de Torremolinos, al formar parte de Hidralia, dispone de un Sistema de Gestión que agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa. Éste se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión que se encuentra disponible en nuestras oficinas.

En Aguas de Torremolinos contamos con las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 y durante el año 2016 se ha implantado la ISO 50001.

Durante este periodo, la totalidad de los trabajadores de Aguas de Torremolinos han visto reforzadas 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".

The background is a solid teal color. It features several thin white circular lines that overlap each other, creating a sense of depth and movement. The lines are of varying radii and are positioned to frame the central text.

02.
10 principios
para la acción



Agua de
Torremolinos



2.0

Principios Transversales

Para Aguas de Torremolinos, el desarrollo sostenible constituye el pilar fundamental de su modelo de gestión e implica una forma de actuar que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras.

Así, se pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

10 Principios para la acción

Los valores de Aguas de Torremolinos se desarrollan como principios transversales de funcionamiento



1. Buen gobierno y gestión ética



2. Equipo humano y desarrollo del talento



3. Orientación al cliente



4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores



5. Respeto del medio ambiente



6. Implicación social y derecho humano al agua



7. Innovación sostenible



8. Relación con los grupos de interés



9. Promoción del desarrollo sostenible y RSC



10. Rendición de cuentas y transparencia

2.1

Buen gobierno y gestión ética

2.1.1. CÓDIGO ÉTICO

Aguas de Torremolinos, como empresa integrada en el Grupo Suez, está adherida al Código Ético del Grupo, constituyendo éste una guía de conducta de su personal que debe primar en la organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuales son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus

actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana. El Código Ético y de Conducta se entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa y es una la publicación permanente en la intranet y en la página web: desarrollosostenible.suezspain.es
Este Código cumple con los siguientes criterios:

A. CLARIDAD

Redactado en términos sencillos y comprensibles.

B. PUBLICIDAD

Debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.

C. CONCRECIÓN

Detallando conceptos y evitando abstracciones.

D. ACTUALIZACIÓN

Previendo revisiones periódicas.

E. OBLIGATORIEDAD

Estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

2.2

Equipo humano y desarrollo del talento

El mayor activo de la Organización está constituido por los trabajadores que integran la misma.

Nº Trabajadores

31

Nº Trabajadoras

6

2.2.1. FORMACIÓN

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.

2.2.2. COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PRÁCTICAS ALUMNOS UNIVERSITARIOS

El Grado de Ambientales (Gestión de Recursos: Agua y Suelo) y el Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente (RHYMA) de la Universidad de Málaga mantienen un acuerdo anual con Aguas de Torremolinos para que los alumnos realicen sus prácticas de campo en nuestras instalaciones.

BECAS DE COLABORACIÓN CON LA UMA EN EL PROYECTO ÍCARO

En los últimos 3 años se han contratado a través del portal Ícaro 2 alumnos procedentes de la UMA, que han podido colaborar y conocer el departamento de operaciones de Aguas de Torremolinos.

2.2.3. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

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 este motivo, e independientemente de la legislación vigente, disponemos de un plan de igualdad aplicable a todas las áreas.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Así mismo, en 2016 se ha obtenido el sello de excelencia Bequal por la integración de las personas con diversidad funcional, válido durante tres años con revisiones anuales de conformidad.



2.2

Equipo humano y desarrollo del talento

2.2.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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.

Los cinco objetivos o ejes en los que se mueve la acción preventiva de Aguas de Torremolinos (cero accidentes mortales, mejora de las condiciones de seguridad, formación continua, implicación de todo el personal y promoción de la salud) 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.



Premio a la baja siniestralidad en 2016



Plan de circulación vial en las instalaciones

2.2

Equipo humano y desarrollo del talento

En Aguas de Torremolinos se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo especial hincapié en los objetivos de tener CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves. Dentro de este objetivo 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.

Cero accidentes mortales

Reglas necesarias para cumplir el objetivo cero accidentes mortales.



Regla 1
No paso bajo cargas suspendidas.



Regla 2
Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio.



Regla 3
Me situo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.



Regla 4
Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía.



Regla 5
Cuando trabajo en altura engancho mi arnés a la línea de vida.



Regla 6
No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco.



Regla 7
Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.



Regla 8
No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas.



Regla 9
Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.



Regla 10
Antes de girar o hacer marcha atrás, señalo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.

2.2



Simulacro entrada a espacios confinados



Jornada sobre hábitos saludables



Parking de bicicletas en instalaciones

Equipo humano y desarrollo del talento

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.

Concretamente, durante 2016, se ha realizado en Aguas de Torremolinos un simulacro de entrada a espacios confinados y otro de vertido de hipoclorito sódico

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.

En este sentido se han realizado las siguientes actividades:

▪ Jornadas sobre hábitos saludables.

En estas jornadas se realizaron charlas sobre alimentación saludable y ejercicio físico y un taller específico sobre la materia, además de ofrecer un desayuno saludable para la plantilla. Estas reflexiones han dado pie a la implantación de la medida de tener siempre fruta fresca en los espacios de trabajo de Aguas de Torremolinos.

▪ Programa "Por 1 millón de pasos".

El reto consistió en conseguir 1 millón de pasos al mes entre todos los trabajadores de Aguas de Torremolinos. Como parte de la acción se planteó una salida grupal por el paseo marítimo de Torremolinos. Finalmente se hizo entrega de diplomas de reconocimiento a los participantes.

▪ Parking de bicicletas en instalaciones.

Aguas de Torremolinos ha instalado un parking de bicicletas para fomentar el desplazamiento al trabajo con este medio.

▪ Reconocimientos médicos.

Se han implementado una serie de análisis específicos para la plantilla, como por ejemplo el de colesterol desglosado, el de detección precoz de cáncer de próstata y el de ferritina para el control de la anemia.

2.2

Equipo humano y desarrollo del talento



Programa "Por 1 millón de pasos".



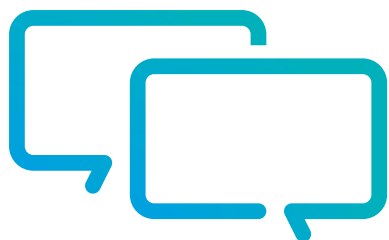
**Aguas de
Torremolinos**



Ater
al cl
[Icon]

2.3

Orientación al cliente



2.3.1. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Aguas de Torremolinos apuesta por la actualización constante de sus productos, la mejora de la accesibilidad de la información y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.

GESTIÓN DE CLIENTES	2016
Clientes atendidos en oficinas	20.525
Clientes atendidos por el CAT Oficinas	9.179
Clientes atendidos por el CAT Averías	2.386
Nº de facturas emitidas	302.298
Nº de contadores leídos	30.955
Nº de altas	2.724
Nº de bajas	582

OFICINA VIRTUAL	2016
Nº de operaciones totales oficina virtual	4.684
Nº de e-facturas activas	4.112
Nº de contactos gestionados desde las oficinas	25.549

2.3

Orientación al cliente

DIAGNÓSTICO DE
SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Resultados de la encuesta sobre calidad del servicio de Aguas de Torremolinos en 2016.

Metodología

- Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI).
- Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10).

Universo Objeto de Estudio (target).

- Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros.

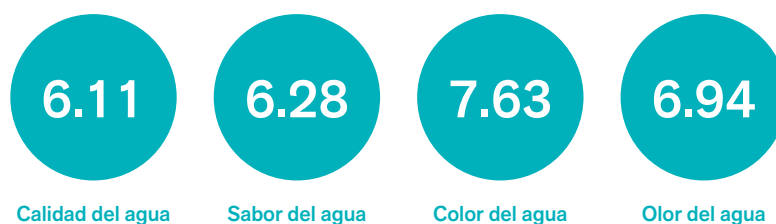
Muestra

- Se han realizado un total de encuestas telefónicas.
- La muestra indicada supone admitir un error máximo de $\pm 10\%$.
- El nivel de confianza de los resultados se sitúa en el 95.5 %.

Calendario

- Trabajo de campo: de Junio a Septiembre de 2016
- Entrega de resultados: Noviembre de 2016

Organolepsia



Servicio



Factura



2.3

Orientación al cliente

6.37

En esta medición, los niveles de satisfacción con el servicio ofrecido por Aguas de Torremolinos entre los habitantes de Torremolinos son aceptables, situando su valoración media en los 6,37 puntos.

Servicio prestado por Aguas de Torremolinos



Para los clientes el servicio recibido ha sido



8.00

Entre los aspectos más satisfactorios se encuentra la continuidad del suministro y la facilidad para contactar con la compañía, ambos con una valoración superior a los 8.00 puntos.

Nivel de satisfacción con respecto a la calidad y sabor del agua



7.00

Finalmente, los aspectos de la factura están notablemente bien valorados: la precisión, la claridad y la regularidad obtienen niveles de satisfacción por encima de los 7.00 puntos.

2.3

Orientación al cliente



Oficina Virtual. El método más rápido y sencillo de realizar trámites

OFICINA VIRTUAL

Este año se ha puesto en marcha una nueva versión de la oficina virtual que ofrece más servicios, como la pasarela de pago digital, que permitirá a los usuarios abonar sus recibos no domiciliados de agua sin desplazarse ni hacer colas.

2.3

Orientación al cliente

CARTAS DE COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Los clientes cuentan con la Carta de 5 Compromisos como una herramienta eficaz de la empresa para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. La carta de compromisos recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del contador, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, la precisión en la lectura de los contadores, los avisos por exceso de consumos y las realización de gestiones de forma inmediata.

SERVIALERTAS

Aguas de Torremolinos pone a tu disposición un novedoso servicio gratuito de alertas multimedia a través de móvil e internet que te informará de todos los aspectos relacionados con tu contrato de agua. Con Sevalertas recibirás toda la información en tu teléfono y/o correo electrónico

TELÉFONOS GRATUITOS

Call Center para atención telefónica:
 Clientes 900 300 390
 Averías 900 300 399

Carta de 5 compromisos

En Aguas de Torremolinos queremos estar al servicio de nuestros clientes y, para ello, hemos definido nuevos 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, etc.
- 4 Eficacia**
CONTESTAMOS A SUS RECLAMACIONES EN 10 DÍAS
 Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un 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.



Servalertas. Avisos gratuitos a móviles y correo

- Devoluciones bancarias
- Vencimientos de facturas
- Avisos de suspensión del suministro
- Consumos excesivos
- Actualización de datos
- Reclamaciones de deuda



2.3

Orientación al cliente



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La figura del 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.

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Aguas de Torremolinos mantiene reuniones con las

principales asociaciones que operan en el sector (Asociación de Abastecimiento de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, y colabora activamente también con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos y Saneamientos), con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades, etc.

Se colabora con el defensor del Pueblo Andaluz para entregar la información solicitada para la elaboración del Informe de Defensor del Pueblo Andaluz sobre Suministro de Agua presentado en diciembre de 2016.



CARGO BANCARIO EL DÍA ELEGIDO

Para que todo sean facilidades pasamos el recibo al banco el día del mes que el cliente elija. Siempre el mismo día para evitar números rojos.

2.3

Orientación al cliente

2.3.2. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES

Aguas de Torremolinos presta 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 y bonificaciones especiales.

El programa de Tarifas Sociales aplica tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/pensionistas, familias numerosas, incremento de tramos

al mismo precio en base al nº de miembros familiares, según prescripción de la Ley de Aguas de Andalucía y personas en paro de larga duración o en riesgo de exclusión social.

En Torremolinos, la concejalía de Asuntos Sociales colabora en el aplazamiento de deudas de personas con riesgo de exclusión social ampliando el plazo de pago de facturas, evitando, de esta manera, situaciones de interrupción del suministro por impago.



Firma del Fondo Social

2.3

Orientación al cliente



La nueva app
de la Oficina
Virtual



2.3.3. INNOVACIÓN EN LA OFERTA

APP DE LA OFICINA VIRTUAL

Se ha puesto a disposición de los clientes de Aguas de Torremolinos una App personalizada y gratuita, descargable en las plataformas digitales iOS y Android

FACTURA SIN PAPEL

4.112 clientes han recibido puntualmente durante 2016 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas a lo largo de todo el año.

2.3

Orientación al cliente

GOT GESTIÓN DE ÓRDENES TELEMÁTICAS

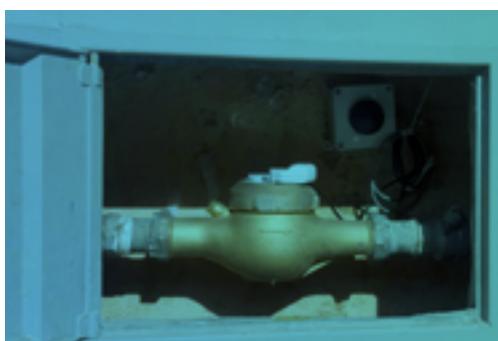
Durante el ejercicio 2016 ha continuado la implantación del Sistema GOT. La Gestión de Órdenes Telemáticas sobre el terreno, implica una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de los partes de trabajo diarios.

TELE MEDIDA

En Torremolinos hay instalados 2.540 contadores con telemedida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telelectura. 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, además de una monitorización diaria de alertas de averías, consumos, etc.



Operario utilizando la plataforma GOT



Contadores con telemedida



2.4

Fortalecimiento de la cadena de proveedores

2.4.1. TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS


El proceso de adjudicación de contratos, asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa. En la página web de Aguas de Torremolinos, en el apartado perfil del contratante, se difunde la información relativa a la contratación de obras y servicios.

Así, Aguas de Torremolinos quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de manera clara para los interesados.

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





 Aguas de
Torremolinos

02

02

2.5

Respeto del medio ambiente



El medioambiente junto con personas y empresa es uno de los tres pilares en los que se basa el Desarrollo Sostenible, por ello Aguas de Torremolinos incluye este vector en todo su quehacer diario.

Todos sus procesos tienen como objetivo la minimización del impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural. Su Código Medioambiental y su Política de Gestión Integrada recogen los valores de referencia: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es un componente estratégico de su actividad empresarial.

2.5.1. CALIDAD DEL AGUA

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

ANÁLISIS ANUALES REALIZADOS

Análisis completos
13 Uds.

Análisis de control
123 Uds.

Parámetros totales analizados:
3.172

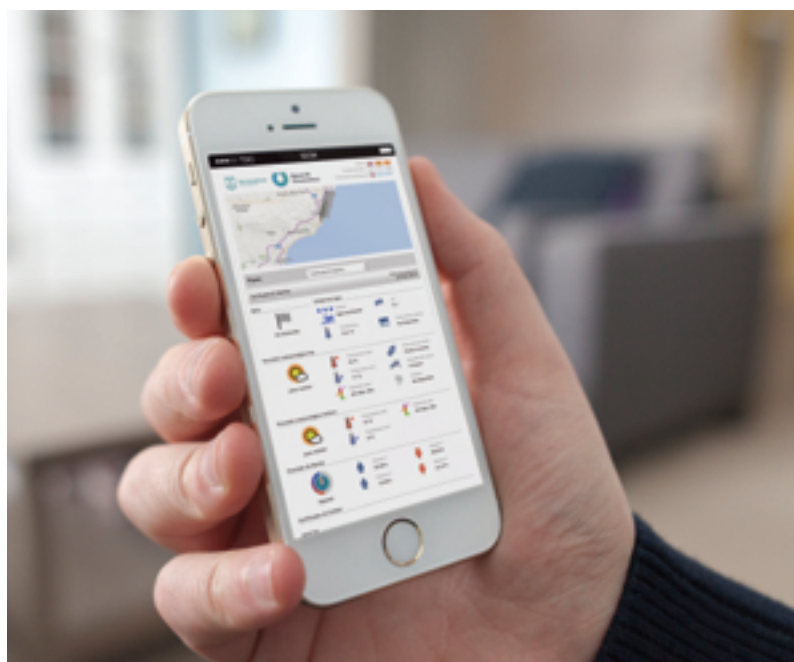
Controles de cloro.
6.864 Uds.

2.5

Respeto del medio ambiente

2.5.2. LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Aguas de Torremolinos realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas no potables, y en general, todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.



Pantalla información COWAMA

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

Aguas de Torremolinos pone a disposición de los ciudadanos el sistema COWAMA (Coastal Water Management), que permite predecir en tiempo real el estado de las playas en situación de vertido, también gestionar los episodios de vertido mediante notificación de alertas, así como la gestión de los parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.), accesibles al ciudadano a través de la aplicación móvil gratuita iBeach, lo que aporta un importante valor añadido a la gestión turística de Torremolinos.

2.5

Respeto del medio ambiente

**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 los gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE LA RED DE ALCANTARILLADO

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 desatoro.

2.5.3. ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Durante 2016 Aguas de Torremolinos ha adquirido tres vehículos eléctricos dentro de un proceso de renovación del parque móvil.





2.6

Implicación social y derecho humano al agua

La contribución de Aguas de Torremolinos a la Comunidad, se articula 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.

En esta línea y para reforzar su implicación social, Aguas de Torremolinos ha desarrollado las siguientes actividades a lo largo de 2016.

2.6.1. INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS



Proyecto caPAZ: terapia asistida con perros para niños de educación especial



Lotes de alimentos a O.N.G.'s



Colaboración con UNICEF

2.6.2. PATROCINIOS Y MECENAZGOS



I Festival cultural Aguas de Torremolinos



Colaboraciones deportivas y sociales



Convenio con C.E.T.



Convenio con A.C.E.T.

2.6

Implicación social y derecho humano al agua

2.6.3. EDUCACIÓN

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

PROGRAMA AQUALOGÍA

Con el objetivo de acercar a los escolares los ciclos del agua y fomentar hábitos de consumo responsable, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en los distintos centros formativos del municipio.

Esta actividad se complementa con un concurso de dibujos y eslóganes entre los más pequeños y el reparto de premios.

VISITAS UNIVERSITARIAS

Visita a las instalaciones de Aguas de Torremolinos de alumnos universitarios. En ellas se imparten charlas sobre la organización, su funcionamiento y la gestión del abastecimiento de aguas.



2.6

Implicación social y derecho humano al agua



2.6.4. COMUNICACIÓN INTERACTIVA

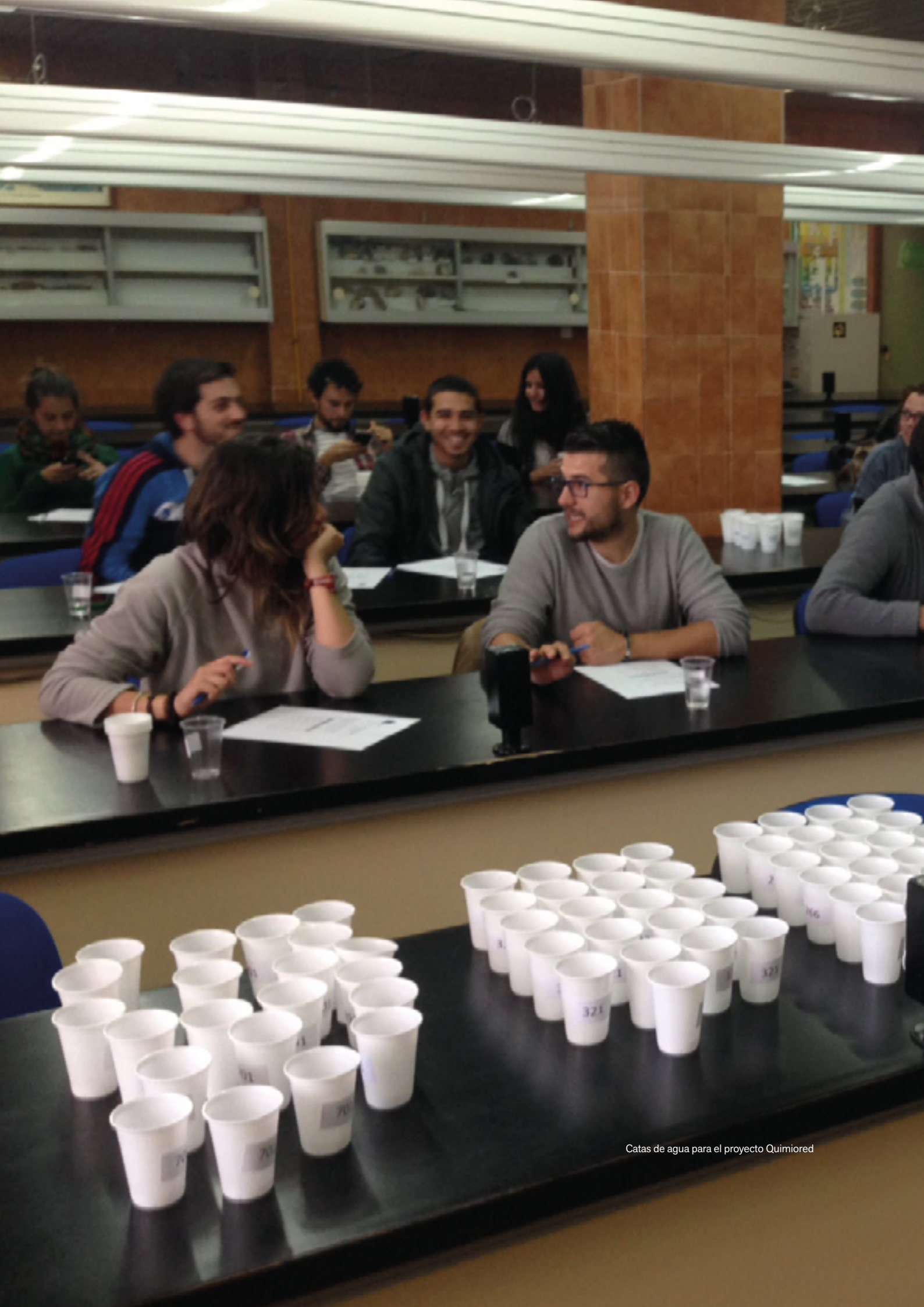
TWITTER

Como muestra de su compromiso por establecer nuevas vías de comunicación con sus clientes y grupos de interés, Aguas de Torremolinos continúa potenciando el uso del canal twitter a través de su cuenta @H2OTorremolinos. La presencia en Twitter se engloba en la estrategia de potenciar las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio.

El canal Twitter es especialmente útil y efectivo para conversar y mantener una relación directa y sin filtros con los usuarios.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de comunicar averías e incidencias en tiempo real, cortes programados de agua, y también compartir noticias y novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible.

Este canal cuenta con un horario de atención al público para solventar las dudas que puedan plantearse a través de ellas.



Catas de agua para el proyecto Quimioed

2.7

Innovación sostenible

Aguas de Torremolinos trata la Innovación de forma transversal, cooperando en todos los ámbitos de trabajo de la empresa y facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

2.7.1. MODELIZACIÓN DEL ACUÍFERO DE LA SIERRA DE MIJAS

Aguas de Torremolinos ha establecido un convenio de colaboración para realizar un modelo hidrogeológico de la Sierra de Mijas para la mejora de la gestión del agua de abastecimiento de Torremolinos.

Dichas tareas se engloban dentro del marco del Contrato de I+D+i suscrito entre Aguas de Torremolinos y el Centro de Hidrogeología de la Universidad de Málaga (CEHIUMA).

El objetivo principal de los trabajos desarrollados es la elaboración de un modelo hidrogeológico digital que facilite la toma de decisiones para la gestión de los recursos hídricos de la Sierra de Mijas.

2.7.2. CETAQUA ANDALUCÍA

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

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

Aguas de Torremolinos, como empresa del grupo, colabora en distintos proyectos de innovación sostenible.

PROYECTO SEGVERT

Se trata de un proyecto de investigación centrado en el seguimiento de vertidos no controlados al mar.

Está liderado por Aguas de Torremolinos en colaboración con la Fundación Centro Andaluz de Investigaciones del Agua (Cetaqua Andalucía) y la Universidad de Málaga.

2.7

Esta tecnología permite detectar la procedencia de manchas en el agua y analizar, con técnicas de visión artificial, imágenes del mar para la identificación de vertidos. El servidor encargado del análisis de las imágenes determinará la ubicación de la mancha y realizará un seguimiento de la misma para permitir trazar la trayectoria seguida e inferir su procedencia.

Con este proyecto, Aguas de Torremolinos sigue apostando por la innovación aplicando los últimos avances tecnológicos para continuar con la mejora continua de sus servicios y la protección del medioambiente en la ciudad de Torremolinos.

PROYECTO DE REDUCCIÓN DE FUGAS. MICROSECTORIZACIÓN

Durante los últimos años se ha realizado un proyecto de sectorización sobre la red de distribución de Torremolinos, consistente en la instalación de válvulas de cierre automático e instalación de contadores, con el fin de controlar los caudales mínimos nocturnos consumidos de manera diaria. El resultado

Innovación sostenible

de este proyecto ha supuesto durante los últimos 4 años una mejora de un 4% en el rendimiento hidráulico de la red y una reducción de las pérdidas en más de un 15%.

PROYECTO MINOMEX

El objetivo del proyecto es realizar una estimación del flujo mínimo nocturno en cada sector hidráulico de Aguas de Torremolinos mediante técnicas de análisis de datos para estimar la probabilidad de fuga en el sector. Para ello, se analizan datos de telelectura y socioeconómicos de los consumidores para identificar los perfiles de consumo característico durante el periodo de consumo mínimo nocturno dependiendo del tipo de cliente para cada semana del año. A partir de los patrones de consumo identificados en clientes con telelectura se realiza una extrapolación a cada consumidor sin telelectura instalada que permite realizar la estima del consumo global del sector.

PROYECTO QUIMIORED

El proyecto Quimiorred tiene como principal objetivo mejorar la percepción organoléptica (sabor y gusto) por parte del consumidor

del agua en Torremolinos. Para ello se han analizado las características físico-químicas de las aguas de consumo y se ha evaluado la influencia de su composición química sobre el sabor.

Diversas catas de agua con voluntarios en las que se utilizaron aguas embotelladas y de red han mostrado la preferencia del consumidor por valores bajos-intermedios de conductividad eléctrica y de sólidos disueltos. Estas aguas mejor calificadas tienen concentraciones relativamente elevadas de bicarbonato, calcio, magnesio, sulfato y, en menor medida, potasio. Por el contrario, las aguas peor valoradas tienen altos contenidos de sodio, cloruro y nitratos.

2.8

Relación con los grupos de interés



Reunión con representantes del sector hotelero

Aguas de Torremolinos, a partir de su relación con los distintos grupos de interés, se implica en el desarrollo social de Torremolinos para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas.

2.8.1. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

▪ **Reuniones en barrios antes de las obras.** Antes de iniciar una obra de envergadura se mantienen 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.** En Aguas de Torremolinos se abren sus instalaciones al público en fechas especiales como el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medio Ambiente.

Igualmente se organizan visitas didácticas a las instalaciones, tanto para niños y jóvenes como para adultos.

2.8.2. GRUPOS DE INTERÉS

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CLIENTES
EMPLEADOS
PROVEEDORES

SOCIEDAD COMUNIDAD LOCAL
SOCIEDAD MEDIO AMBIENTE
AGRUPACIONES PROFESIONALES
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
ASOCIACIONES DE VECINOS
COMUNIDAD ACADÉMICA
INSTITUCIONES FINANCIERAS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN
ONGS
PARTIDOS POLÍTICOS
SINDICATOS Y PATRONAL
SOCIOS ESTRATÉGICOS
SOCIOS LOCALES

2.9

Promoción del desarrollo sostenible y la RSC



Acto de entrega del incentivo de reducción de la cotización por contingencias profesionales (Bonus).

Aguas de Torremolinos recibió, junto a otras firmas adheridas a Fraternidad Muprespa, el reconocimiento de la citada mutua por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados 'Bonus' o incentivo de reducción de la cotización por contingencias profesionales.





Aguas de Torremolinos

(+34) 952 057 010

C. Periodista Federico Alba, 7. 29620 Torremolinos

www.aguasdetorremolinos.es