

Informe de Desarrollo Sostenible 2023

Aguas de Torremolinos

EDITA:

AGUAS DE TORREMOLINOS
C/ Periodista Federico Alba, 7
29620 Torremolinos (Málaga)

Atención al cliente:
952 990 660 – 900 300 390
WhatsApp profesional:
605 844 336

rsc@aguasdetorremolinos.es
@H2OTorremolinos

Diseño y producción:
Omawa Huella Ecológica S.L.

LA VERSIÓN DIGITAL DE ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN:
www.aguasdetorremolinos.es

Impreso en papel libre de cloro.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

CONTENIDOS

PÁG 6 **0. 2023 EN TUITS**

PÁG 9 **1. BUEN GOBIERNO**

PÁG 10 1.1 Quiénes somos

PÁG 12 1.1.1 Visión, Misión y Valores

PÁG 13 1.1.2 Principales hitos, magnitudes y operaciones

PÁG 15 1.2 Buen gobierno y gestión ética

PÁG 16 1.2.1 Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

PÁG 20 1.2.2 Sistema de gestión integral

PÁG 21 1.2.3 Rendición de cuentas y transparencia

PÁG 22 1.2.4 Índice de satisfacción del cliente

PÁG 23 1.3 Nuestra hoja de ruta

PÁG 24 **2. PERSONAS**

PÁG 26 2.1 Acceso al agua

PÁG 28 2.1.1 Necesidades de los clientes

PÁG 29 2.1.2 Satisfacción de los clientes

PÁG 32 2.1.3 Innovación en la oferta

PÁG 33 2.1.4 Lucha contra el fraude

PÁG 34 **3. PLANETA**

PÁG 36 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida

PÁG 36 3.1.1 Calidad del agua

PÁG 37 3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

PÁG 41 3.1.3 Mejoras ambientales

PÁG 45 3.2 Concienciación e implicación social

PÁG 45 3.2.1 Acción social

PÁG 49 3.2.2 Comunicación interactiva

PÁG 50 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático

PÁG 50 3.3.1 Red andaluza contra el cambio climático

PÁG 50 3.3.2 Buscamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua

PÁG 51 3.3.3 Reducimos nuestra huella de carbono

PÁG 53 3.4 Preservamos la biodiversidad

PÁG 54 **4. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO**

PÁG 56 4.1 Equidad y personas

PÁG 57 4.1.1 Formación

PÁG 57 4.1.2 Igualdad, diversidad y conciliación

PÁG 60 4.2 Entornos seguros y saludables

PÁG 63 4.3 Caminando hacia la economía circular

PÁG 64 4.4 Innovación sostenible

PÁG 66 **5. ALIANZAS**

PÁG 68 5.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

PÁG 71 5.2 Adhesión a la red española del Pacto Mundial

PÁG 72 5.3 Relación con los Grupos de Interés

PÁG 75 5.4 Compra responsable

PÁG 77 **6. ANEXO**

PÁG 78 6.1 Cuestionario sobre el informe

El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de **Aguas de Torremolinos** en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una 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 2023, salvo que se indique lo contrario.



Tengo el honor de presentar nuestro informe de desarrollo sostenible, que describe brevemente nuestro desempeño durante 2023. Un año que ha venido marcado por el agravamiento de la sequía estructural que ya padecíamos y que llevó a la declaración de **excepcional sequía** en la Costa del Sol el pasado noviembre, así como a la promulgación de medidas más restrictivas, tanto por parte de la Junta como del Ayuntamiento de Torremolinos, disminuyendo las dotaciones por habitante y limitando el uso del agua potable a las actividades esenciales.

No puedo continuar estas palabras sin antes agradecer a todos nuestros trabajadores su implicación y compromiso, así como a los ciudadanos, por su comprensión y colaboración en la preservación y el cuidado del agua, en esta nuestra tarea de abastecer de agua y dar servicio de saneamiento a la población de Torremolinos, con la máxima seguridad y calidad.

En esta línea, trabajamos para seguir siendo referencia en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un entorno más sostenible, contribuyendo a que las personas mejoren constantemente su calidad de vida, protegiendo su salud y aportando al crecimiento socio-económico del municipio. Nuestra estrategia, como no puede ser de otra forma, está guiada por criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), destacando por encima de todo la **preservación del agua,** junto al establecimiento de **alianzas público-privadas** con las administraciones públicas, otras empresas, los centros educativos, la comunidad investigadora y el tercer sector.

El cliente está siempre en el centro de todas nuestras actuaciones y, por tanto, es el protagonista de nuestra estrategia. Por ello, seguimos trabajando en garantizar que todos ellos, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios y, sobre todo, asegurar la mejor atención posible a las personas en **situación de vulnerabilidad,** atendiendo a las peculiaridades de cada caso en particular.

En nuestro compromiso de garantizar que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en situación de vulnerabilidad, conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos, disponemos de un fondo social para asumir el coste del agua de aquellos colectivos que estén en dicha situación y del cual el año pasado se beneficiaron 32 familias. Además, 1.054 familias se acogieron a nuestras **tarifas sociales.**

MENSAJE DEL DIRECTOR GERENTE

Nuestro equipo humano es también protagonista de esta historia, de hecho, no sería posible sin su participación y colaboración, por ello ponemos a su disposición un amplio abanico de medidas y acciones formativas. Además, apostamos fuertemente por la empleabilidad de los jóvenes, y por ello hemos contado durante 2023 con 5 alumnos de FP Dual que realizaron sus prácticas profesionales junto a nuestro personal.

Con respecto a las **alianzas** con el **tercer sector,** quiero destacar que seguimos colaborando con asociaciones y entidades locales a través de diversas iniciativas de acción social, la mayoría sostenidas en el tiempo y que se cuantifican mediante la métrica LBG, ascendiendo en 2023 a 153.661 euros.

Para afrontar el presente episodio de sequía seguimos apostando por la eficiencia operativa en la gestión de los recursos, con especial énfasis en mejorar nuestra **eficiencia hídrica,** promoviendo la economía circular y fomentando, entre otras cosas, nuestra autosuficiencia energética con el incremento progresivo de nuestros centros de generación de energía fotovoltaica. En este mismo sentido, seguimos comprometidos con la **neutralidad climática** y la protección de la biodiversidad. Además, en materia de formación y sensibilización ambiental en 2023 hemos adaptado la campaña de ahorro de agua **“Sin agua, la vida se complica”** a la declaración de excepcional sequía y Aqualogía, nuestro programa de concienciación ambiental, ha vuelto a nuestras instalaciones con la visita de más de 580 escolares.

Obviamente, sin esfuerzo y dedicación en materia de digitalización e I+D+i no sería posible la **transformación ecológica** que conforma nuestro propósito. En esta línea,seguimos colaborando en multitud de proyectos tanto con nuestro centro tecnológico, Cetaqua Andalucía, como con la Cátedra de Ciencias del Litoral de la Universidad de Málaga, de la que somos patronos.

En cuanto al **buen gobierno y la transparencia,** el compromiso por parte de la Dirección de la compañía es absoluto y muestra de ello es la adhesión de Aguas de Torremolinos a la **Red Española del Pacto Mundial** y a los 10 principios de Naciones Unidas, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Por último, la propia publicación de este informe, que espero que sea de vuestro interés, sirva como ejercicio de transparencia.

Gustavo Calero Díaz
Director Gerente de Aguas de Torremolinos


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Hemos renovado el convenio de colaboración con @InfoUMA para la Cátedra @CCdelLitoral
Reforzamos nuestras alianzas para, a través de la ciencia y la innovación, contribuir al desarrollo de un turismo más sostenible
+info: aguasdetorremolinos.es/-/aguas-de-tor...
#RedCátedrasdelAgua
8:51 p. m. · 15 feb. 2023 · 308 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Impulsamos dos nuevos canales de atención al cliente a través de WhatsApp y Chatbot
Desde ahora, te atenderemos también por mensaje en el 605 844 336 y en este nuevo asistente de nuestra web
+info: aguasdetorremolinos.es/-/aguas-de-tor...
Torremolinos Informa
7:14 p. m. · 21 feb. 2023 · 241 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
¡Hoy hemos retomado nuestras sesiones de #Aquainglé!
Nos han visitado los alumnos del CEIP San Miguel, que se lo han pasado de maravilla aprendiendo más sobre el ciclo del agua
¡Un placer recibiros un año más!
Torremolinos Informa y 2 más
1:04 p. m. · 10 mar. 2023 · 438 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
¿Sabías que hemos sido galardonados por nuestra apuesta por la #FPDual?
¡Este modelo garantiza una empleabilidad del 86% al alumnado!
Toda la info, aquí: aguasdetorremolinos.es/-/hidralia-y-a...
12:36 p. m. · 5 sept. 2023 · 365 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Nuestros operarios han realizado el curso teórico-práctico para el manejo de carretilla elevadora
La seguridad en el trabajo es fundamental para nosotros, por eso continuamos ofreciendo formación en materia de #PRL
3:50 p. m. · 3 may. 2023 · 154 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Hemos entregado los premios al Mejor Dibujo y Mejor Eslogan de nuestro concurso de #Aquaiogia
¡Enhorabuena a Izan y Violett, los ganadores de este año!
Toda la info, aquí: aguasdetorremolinos.es/-/aguas-de-tor...
Gustavo Calero Díaz y Torremolinos Informa
2:30 p. m. · 28 jun. 2023 · 258 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Nuestro gerente, @gcalerod, ha participado en el acto organizado por @CETorremolinos con motivo del #DiaMundialDelAgua
La ponencia ha ido centrada en el ahorro y la gestión del agua en los hoteles, empresas y comercios de #Torremolinos
#DIMA2023
AGUA
22 DE MARZO
Cada gota cuenta
PLATAFORMA SOSTENIBLE
7:50 p. m. · 22 mar. 2023 · 334 Reproducciones


Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos
Esta mañana, en nuestra sala #educA, hemos acogido la jornada @WaterverseEU 1st Multi Stakeholder Forum Spain-Málaga, organizada por @IndraHidralia, y que ha reunido a multitud de entidades públicas y privadas para seguir tejiendo alianzas
Gustavo Calero Díaz y 8 más
7:21 p. m. · 25 oct. 2023 · 170 Reproducciones

01. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES SOMOS

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

La excelencia en el servicio es nuestra máxima y en ello enfocamos nuestros esfuerzos. Tanto si hablamos de hogares, como de empresas, nuestra auténtica fortaleza se fundamenta en la adaptación a las necesidades específicas de cada uno, en la constante innovación tecnológica y en la adecuada gestión del conocimiento y de los recursos hídricos disponibles.

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

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



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 el pleno municipal del Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos la ampliación del capital social de Aguas de Torremolinos, así como, el plazo de concesión demanial. Se aprueba la ampliación del plazo de la concesión hasta el 15 de octubre de 2065.

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



MÁS DE
30 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
TORREMOLINOS

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

HiDRALiA

1.1.1 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN

QUÉ QUEREMOS SER

Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Torremolinos, con una fuerte vinculación ciudadana.

Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.

Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

MISIÓN

QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medio ambiente.

Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.

Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor a nuestros grupos de interés.

Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de la ONU.

VALORES

PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

Excelencia en la prestación de servicios.

Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.

Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.

Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

El desarrollo local y la implicación con la comunidad local.

1.1.2 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

AGUAS DE TORRENOLINOS EN CIFRAS

- Damos servicio a **70.434** ciudadanos/as
- **33.798** clientes
- **42** trabajadores
- **9,12** Hm^3 de agua suministrada
- **25.000** € asignados al Fondo Social
- **153.661** € invertidos en Acción Social

MEDIO NATURAL

- **7** tomas de captación

ABASTECIMIENTO

- **197** km de red de suministro

CONSUMO

- **3** centrales de bombeo
- **5** depósitos

DRENAJE URBANO

- **120** km de red de alcantarillado
- **58** km de red de pluviales

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm^3)

	2020	2021	2022	2023
Volumen suministrado	8,27	8,08	8,98	9,12
Agua registrada	5,91	6,23	7,12	7,25
Rendimiento técnico (%)	71,51	77,09	79,23	79,35
Agua No Registrada (ANR)	2,36	1,85	1,87	1,87

CREACIÓN DE RIQUEZA (EUROS)	2021	2022	2023
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	11.770.140	12.894.960	13.195.200
A) Ingresos	11.770.140	12.894.960	13.195.200
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	10.114.640	10.618.800	11.161.750
B) Costes operativos	6.239.190	6.566.1106	7.476.890
C) Salario y beneficios de los empleados	2.730.540	2.612.060	2.545.010
D) Pagos a proveedores de capital	825.610	941.510	1.001.920
▸ Entidades financieras asociadas	105.040	143.530	335.960
▸ Otras entidades financieras	720.570	797.980	665.960
E) Impuestos	319.300	499.120	135.930
F) Recursos destinados a la sociedad[1]	LBG	LBG	LBG
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	1.655.500	2.276.160	2.033.450

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

1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración de **Aguas de Torremolinos** reúne a profesionales experimentados junto a una representación del accionariado, el cual se encarga de fijar las líneas estratégicas y velar por la buena reputación de la compañía. Todos los miembros del consejo cuentan con voz y voto, excepto el secretario y el director gerente que tienen voz, pero no voto. A 31 de diciembre de 2023 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE:
Cristóbal Molina Sibaja

CONSEJEROS:
- Guillermo García Cazorla
- Fulgencio Díaz Madrid
- Marcelino Manzanares Gijón
- Rosa Mariscal Rey
- Jorge Palomino Morales

SECRETARIO:
Jorge Palomino Morales

DIRECTOR GERENTE:
Gustavo Calero Díaz

EQUIPO DIRECTIVO

DIRECTOR GERENTE:
Gustavo Calero Díaz

RESPONSABLE DE DISTRIBUCIÓN:
Andrés Turullols Alcántara

RESPONSABLE DE RR.HH.:
Salvador Quesada Torres

RESPONSABLE DE CLIENTES:
Antonio León Nieto

RESPONSABLE FINANCIERO:
Manuela García Jiménez

RESPONSABLE DE DESARROLLO SOSTENIBLE E INNOVACIÓN:
María Cruz López Villalba

RESPONSABLE DE PREVENCIÓN Y RIESGOS LABORALES:
Silvia Domínguez Cuenca

1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS



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

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

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

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

Asimismo, Aguas de Torremolinos promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

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

El **Código de Conducta,** aprobado en Consejo de Administración en marzo de 2017, se complementa con el **Código de Conducta Anticorrupción** y con el resto de normativa sobre ética y cumplimiento, además de otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El Código de Conducta está disponible en:

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

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

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación en materia de riesgos propios en determinados ámbitos funcionales:

- Compliance 2023 (8 personas).
- Política de patrocinio y mecenazgo (10 personas).
- Cumplimiento normativo en materia de competencia (5 personas).
- Gestión de riesgos asociados a subvenciones (2 personas).
- Derechos humanos (15 personas).
- Introducción a los principios esenciales de cumplimiento (5 personas).

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

El **sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura de la Responsable de Cumplimiento Normativo (RCN) que reporta al Órgano de Gobierno de Aguas de Torremolinos.

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

- Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
  - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos.
  - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
  - Política de conflictos de interés.
  - Política de patrocinio y mecenazgo.
  - Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas.
  - Política de cumplimiento fiscal.
  - Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
  - Política de cumplimiento penal.
- Nombramiento del órgano de supervisión y control (RCN).
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

En **https://www.aguasdetorremolinos.es/etica-y-cumplimiento** se informa de los canales de contacto disponibles, en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de incumplimiento de la normativa interna del sistema de cumplimiento normativo de la sociedad. Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. En 2023, la Sociedad ha procedido a la revisión y en su caso actualización de la normativa y procedimientos de aplicación al canal ético de Aguas de Torremolinos de conformidad con lo establecido en la ley 2/23, con la aprobación de:

- Política sobre el sistema interno de información y protección a los informantes
- Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético de Aguas de Torremolinos
- Adecuación del canal ético para dar cumplimiento a las previsiones de dicha ley.

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

PRINCIPIOS ÉTICOS

SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

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

PRINCIPIOS DE ÉTICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

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

¿A QUIÉN CONTACTAR?

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

codigoconducta@aguasdetorremolinos.es

PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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

FRAUDE

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

REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

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

CONFLICTO DE INTERESES

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

CORRUPCIÓN

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

DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.
La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa.
No se permite la discriminación.

PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑIA

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

CONFIDENCIALIDAD

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

COMUNICACIÓN

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

1.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión de **Aguas de Torremolinos** agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Y gira en torno al cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

Este sistema de gestión está basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 y se audita, externa e internamente, periódicamente. Además, también se cuenta con las normas **ISO 22301 de Continuidad del negocio** y la **ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud,** lo que refuerza aún más la fortaleza de su gestión.

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

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

Como en años anteriores, la totalidad de los trabajadores de Aguas de Torremolinos han visto reforzada su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado “Smart Protection”. Este programa se está complementando con lo que se ha llamado “Cultura Justa” cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.

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


bsi.

Certificado de Registro

Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente - ISO 10002:2018

making excellence a habit.


ISO 45001

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

ISO 45001:2018

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.

AUDELCO

1.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Aguas de Torremolinos evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de los estándares GRI.

No obstante, se han incorporado contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia.

Para elaborar este informe se ha realizado la Matriz de Materialidad, herramienta que se ha usado para determinar los aspectos relevantes de Aguas de Torremolinos, que son aquéllos que reflejan los aspectos económicos (GRI 200), ambientales (GRI 300) y sociales (GRI 400) significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2023 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de Aguas de Torremolinos es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por eso estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas. Para dar fe de este compromiso se realizan anualmente 100 encuestas telefónicas de satisfacción del cliente mediante una empresa especializada externa.

El resultado de estas encuestas muestra que en 2023 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de **8,04 sobre 10,** mejorando con respecto al año anterior casi un punto. Además, en 2023 contó con un **93% de clientes satisfechos.**

La continuidad del suministro (8,99) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5,78). Todos los atributos mejoran o se mantienen estables respecto al año 2022.

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (66%), por delante del presencial. Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.

EL CLIENTE EN EL CENTRO

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

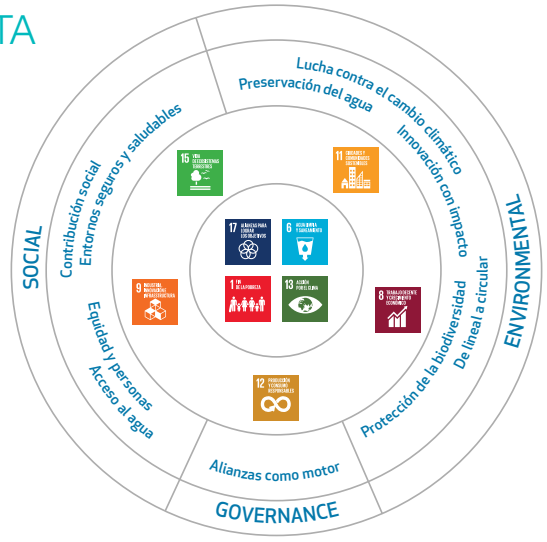
	2021	2022	2023
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	**6,89**	**7,86**	**8,04**
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,49	6,58	7,00
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,83	9,03	8,99
La presión con la que llega el agua a su casa	8,07	8,14	8,23
FACTURA			
La claridad de la factura	6,95	7,07	7,55
Precio	4,88	5,39	5,78

1.3 NUESTRA HOJA DE RUTA

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

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

Las líneas de trabajo son el compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales. Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, de buen gobierno y ambientales (Criterios ASG).



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

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

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

02. PERSONAS. ACCESO AL AGUA

2.1 ACCESO AL AGUA

1.076
FAMILIAS SE ACOGIERON A ALGÚN TIPO DE TARIFA O FONDO SOCIAL

33.798
CLIENTES AGUA

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

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

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS

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

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

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

Aguas de Torremolinos cerró el ejercicio de 2023 con **33.798 clientes,** mientras que la población censada abastecida se estima en **70.434 habitantes,** población que puede llegar a triplicarse en época estival.

A continuación, se desglosan estas acciones, así como otras que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que dan fe de nuestro desempeño



2.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

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 ayuda, como son las tarifas sociales y el fondo social para clientes. A continuación se describen brevemente ambos.

Más información en:

https://www.aguasdetorremolinos.es/bonificaciones-y-fondo-social

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. Durante el año 2023, Aguas de Torremolinos ha bonificado a sus clientes un total de 789.637 € por medio de este programa.

Aguas de Torremolinos jamás interrumpe el suministro a una familia que no pueda pagar por problemas económicos

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.

FAMILIAS BENEFICIADAS	IMPORTE
32	7.943€

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.

25.000€
ASIGNADOS AL FONDO SOCIAL



2.1.2 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Uno de los instrumentos que mejor reflejan esta voluntad de servicio es la **Carta de 5 Compromisos** que incluye una serie de garantías de calidad del servicio.

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

ACCESO AL AGUA

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

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

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

CITA PREVIA

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



LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los teléfonos de atención telefónica son el **952 990 660** y el **900 300 390,** que funcionan de lunes a viernes de 8 a 21 horas y vienen a complementar al servicio gratuito de **atención de averías 900 300 399,** que está disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

Además, cuenta con un servicio de atención vía **Whatsapp profesional 605 844 336,** dónde los usuarios también pueden hacer sus consultas.

GESTIÓN COMERCIAL

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	2021	2022	2023
FACTURAS EMITIDAS	136.513	129.337	129.171
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	213.059	211.399	132.859
Nº DE ALTAS Y CAMBIOS	3.040	2.186	2.001
Nº DE BAJAS	447	16.342*	209

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



CARTA DE 5 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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

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



MODALIDAD DE PAGO 12 GOTAS

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

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

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aguas de Torremolinos tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a sus clientes.

A lo largo de 2023 se han formulado un total de 304 reclamaciones sobre distintos temas, que fueron debidamente atendidas por nuestro personal.

El **Defensor del Cliente** tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte. Además, **Aguas de Torremolinos** está en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

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

OPERADOR

PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

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

2.1.3 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELE-MEDIDA

A finales de 2023, en Torremolinos había instalados **2.732 contadores** con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura, ya que esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

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

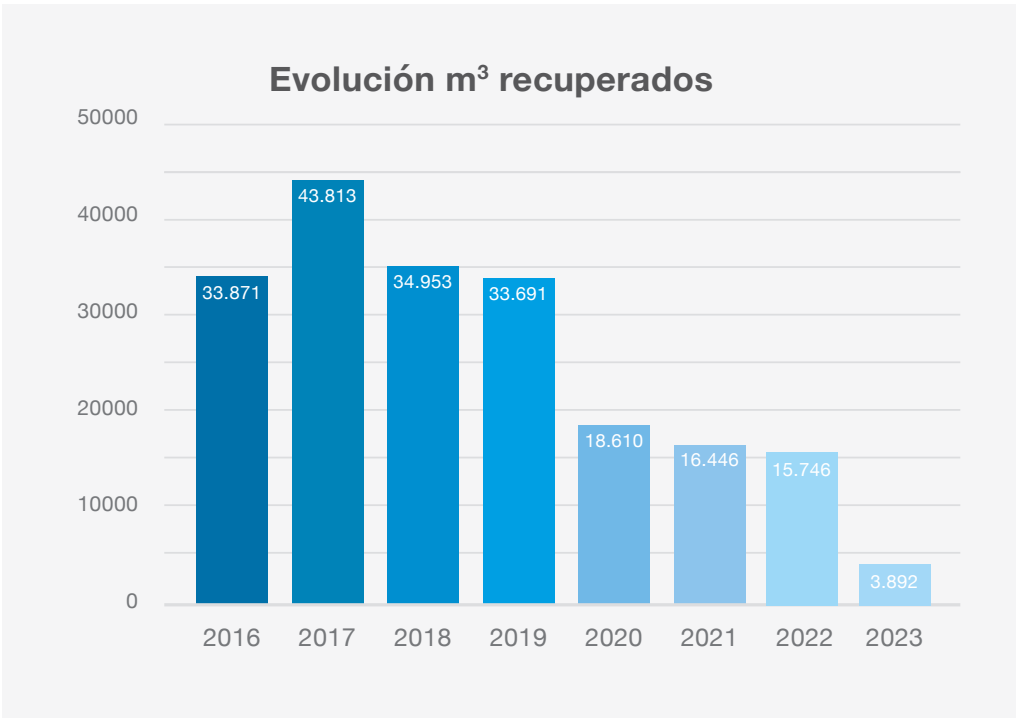
FACTURA DIGITAL

16.120 clientes han recibido durante 2023 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Torremolinos a lo largo de todo el año.



2.1.4 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2023 ascendió a **3.892 m³.** La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.



03. PLANETA

El medioambiente es uno de los cinco ejes sobre los que se sustenta nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible, por ello **Aguas de Torremolinos** incluye este vector en todo su quehacer diario.

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, estos son: **excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible,** que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

79,49%
RENDIMIENTO TÉCNICO

3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

3.1.1 CALIDAD DEL AGUA

Aguas de Torremolinos busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica de la población.** Por ello, el agua que distribuye supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

Durante 2023 Aguas de Torremolinos distribuyó diariamente 24.996 m^3 de aguas de consumo humano. La cantidad distribuida diariamente junto a la reducción en el agua no registrada ha hecho que los datos de rendimiento estén próximos a los de 2019.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano **se ha implantado y comunicado** a las administraciones locales y de la Consejería de Sanidad el **Plan Sanitario del Agua** (PSA) de Aguas de Torremolinos.

PROCEDENCIA DEL AGUA

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Torremolinos procede principalmente de las concesiones administrativas de aguas subterráneas existentes a nombre del Ayuntamiento de Torremolinos. Todas ellas captan agua del Acuífero de la Sierra de Mijas.

La experiencia nos ha demostrado que la integración de las aguas subterráneas en los abastecimientos mediante el aprovechamiento de los recursos locales es una herramienta de gestión muy valiosa para solventar déficits o complementar las dotaciones; incrementando la disponibilidad de agua potable y mejorando, en definitiva, la garantía de suministro a la población.

LABORATORIOS

Aguas de Torremolinos realiza **análisis en continuo de más de sesenta parámetros** tes 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.

303
INFORMES DE ANÁLISIS CONSTAN EN SINAC

Para garantizar la calidad del agua suministrada se realizaron **303** análisis: **12** completos, **48** de control en la red de distribución, **30** análisis en el grifo del consumidor, **14** de agua bruta, **168** análisis de colífagos y **5** de radioactividad.

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

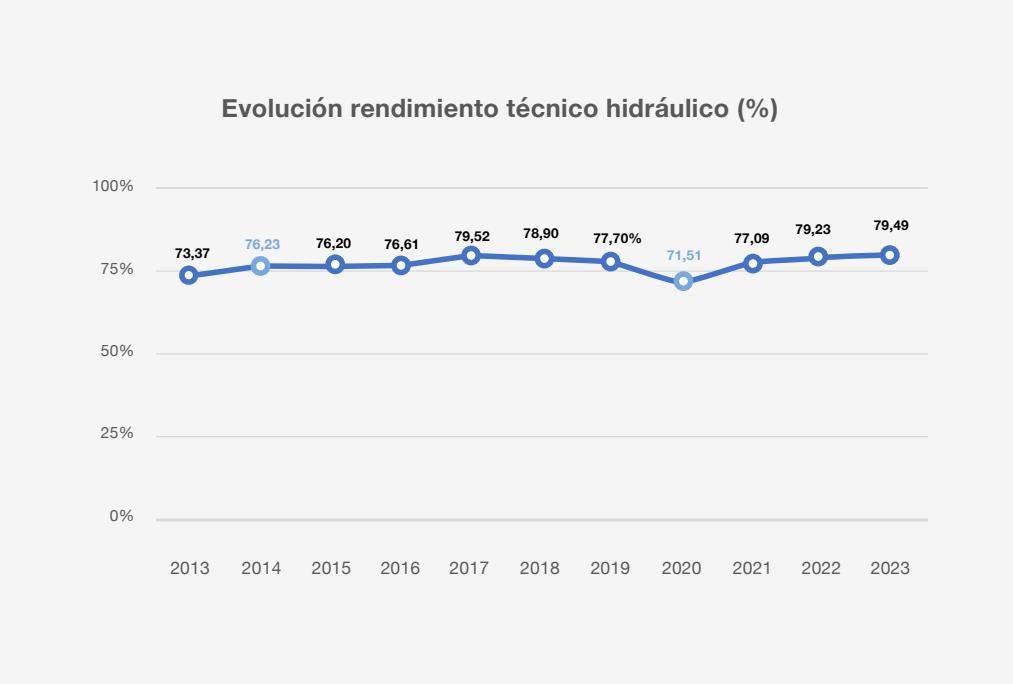
3.1.2 LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Aguas de Torremolinos tiene como objetivo primordial la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora continua de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso como es el agua. Sin olvidar, por supuesto, alcanzar la máxima eficiencia de las redes de distribución que permita la técnica.

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

La reducción de los volúmenes aportados a la red lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al suministrar menos agua para abastecer a la población son necesarias menos horas de funcionamiento de las captaciones. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar es menor.

A lo largo del 2023, se ha continuado con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, especialmente avanzando en la monitorización y en la sectorización/micro-sectorización de la red. Otro aspecto fundamental es la digitalización, con el avance continuo en la actualización de los datos cartográficos y en la gestión centralizada de todas las operaciones llevadas a cabo por el servicio.



Esta priorización, así como la de garantizar el suministro a la población ha hecho que el rendimiento siga recuperándose, mejorando en 2,6 décimas con respecto a 2022.

CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA DE AGUAS DE TORREMOLINOS

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

En línea con nuestro compromiso con la economía circular y la sostenibilidad, fuimos más allá realizando la evaluación de nuestra huella hídrica mediante las dos metodologías más extendidas: la propuesta por la Water Footprint Network (WFN) y la definida en la ISO 14046.

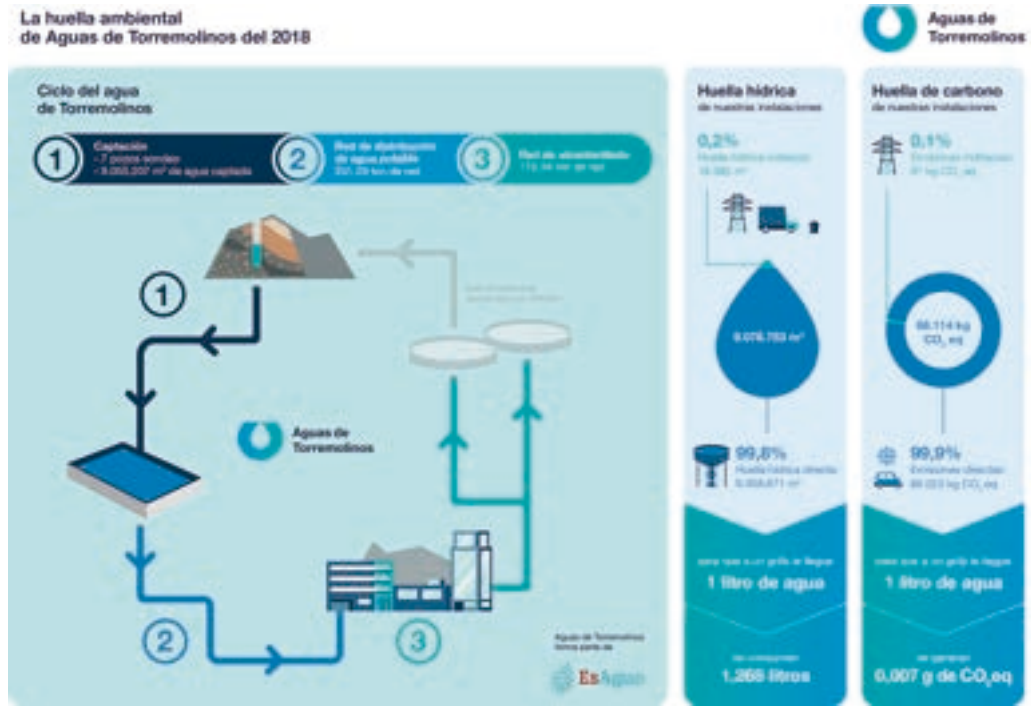
En este caso, analizamos todas nuestras infraestructuras asociadas al ciclo urbano del agua. El proyecto se ha desarrollado teniendo en cuenta las actividades empresariales relacionadas con el ciclo integral del agua; y calculamos los impactos asociados a las instalaciones sobre las que tuvimos control durante el año 2018.

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

BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

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

- Dimensionado e implantación de la **sectorización**: Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- **Estudio y regulación de presiones:** Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.
- **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado en este ámbito, en 2022 se han detectado **193** Fugas Ocultas, **472** Visibles y **35** Provocadas.



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

La sectorización de Torremolinos está constituida por **18** sectores y hay instaladas **8** reguladoras de presión. Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones en tiempo real.



MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO	2021	2022	2023
Longitud red Saneamiento (km)	175	177	178
Longitud red limpiada (km/año)	45,81	46,9	35,33
Número imbornales limpiados	2.601	3.418	2.042

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de **Aguas de Torremolinos** en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

3.1.3 MEJORAS AMBIENTALES

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

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

	2021	2022	2023
MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO			
Inversión TOTAL	396.211€	418.635€	493.470€
MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN			
Inversión TOTAL	4.200€	208.507€	257.011€
MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE			
Inversión TOTAL	53.886€	26.266€	-

A continuación, se describen las principales obras realizadas en 2023:

MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y DRENAJE

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO



OBRA
Renovación de redes en C/ Fernando de Prados.

CARACTERÍSTICAS
Renovación de red de distribución y de fecales y pluviales en C/ Fernando de Prados. Sustitución de FCØ80 por FDØ100 y HMØ300 por red separativa de PVCØ315.

PRESUPUESTO TOTAL 2023:
208.908 €

MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN



OBRA
Renovación de redes en C/ Molino de la Bóveda.

CARACTERÍSTICAS
Renovación de red de distribución y de fecales y pluviales en C/ Molino de la Bóveda. Sustitución de FCØ60 por FDØ100 y HMØ300 por red separativa de PVCØ315.

PRESUPUESTO TOTAL 2023:
48.903 €

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS EN CAMPO





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

A continuación, se describen algunas de ellas:

GESTIÓN ÓRDENES DE TRABAJO

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

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

GESTIÓN AVANZADA DE LIMPIEZA DEL DRENAJE URBANO

La Gestión Avanzada de la Limpieza Integral del Alcantarillado facilita el análisis del estado real de la red y sus condicionantes, además de planificar las operaciones de limpieza de forma óptima y la gestión completa de todas las actuaciones de campo (como la recogida de datos o la gestión de órdenes de trabajo, entre otros), gracias a la aplicación móvil implementada sobre los dispositivos tipo Tablet de Aguas de Torremolinos.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV



La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2023 **se han inspeccionado 2,19 km de redes y colectores,** de ellos 0,1 km fueron con cámara de TV.

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

SISTEMA AVANZADO DE ALERTAS

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

GESTIÓN AVANZADA DE ACTIVOS

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



SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE INVERSIONES EN ACTIVOS LINEALES DE ABASTECIMIENTO

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

3.2 CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL

Los beneficios generados por la acción social realizada por **Aguas de Torremolinos** no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que **Aguas de Torremolinos** pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Aqualogía o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el del Medioambiente.

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Aguas de Torremolinos lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han plasmado en múltiples iniciativas.

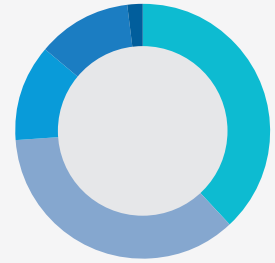
3.2.1 ACCIÓN SOCIAL

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

153.661 €

CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE TORREMOLINOS AL MUNICIPIO DE TORREMOLINOS EN 2023

DISTRIBUCIÓN CONTRIBUCIÓN ACCIÓN SOCIAL 2023



2,2% SALUD
12,3% MEDIO AMBIENTE
37,9% BIENESTAR SOCIAL
35,7% EDUCACIÓN
11,8% ARTE Y CULTURA

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Este año se ha procurado incidir más en acciones relacionadas con el bienestar de la comunidad, a continuación, se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2023:

Aguas de Torremolinos ha proporcionado al ayuntamiento por séptimo año consecutivo, un **vehículo adaptado** para atender a personas con diversidad funcional.

- Colaboración con la asociación caPAZ.
- Colaboración con el CDA Al-Andalus.
- Colaboración con la asociación Acqua Fire.
- Colaboración con el comedor social Emaús para la compra de un vehículo adaptado para el reparto de comida a domicilio a las personas que no se pueden desplazar físicamente al comedor.

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



- Caseta de la tercera edad en la Feria de San Miguel.
- Comedor para los campamentos infantiles de verano municipales.
- Escuela de baile de flamenco y sevillanas.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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



AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en “pequeños maestros” en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Aguas de Torremolinos está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. En 2023 hemos recuperado las sesiones presenciales en nuestra **sala educA**, participando en las mismas unos 580 alumnos de tercero de primaria.

COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES

Dentro de la colaboración permanente con la Universidad de Málaga, para contribuir a la mejor formación del alumnado en especialidades vinculadas a la gestión de los recursos hídricos y gestión medioambiental, técnicos de Aguas de Torremolinos ha participado un año más en la formación de los alumnos del Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Málaga.



CONCURSOS ESCOLARES

Aguas de Torremolinos lanzó a principios de año el IX Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: “Relatos de agua inteligente”, cuyo fallo se ha hecho público a mediados de 2023, 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.

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.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

CAMPAÑA #TRANSFORMAMOSELPLANETAAGUA

Durante 2023 se ha continuado con la campaña de sensibilización ambiental “Transformamos el Planeta Agua”, adaptando la misma una vez que se declaró la situación de escasez grave y excepcional sequía por parte de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Torremolinos publicó el correspondiente bando de medidas de actuación ante esta situación, bajo el lema **“Cierra el grifo”.**

CAMPAÑA MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

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

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



Para reforzar esta campaña de sensibilización Aguas de Torremolinos ha diseñado un **“monstruo de las toallitas”** que da consejos a niños y adultos sobre el buen uso del agua y del alcantarillado. Así decora el baño de Atención al Cliente y es protagonista en nuestro canal twitter. También hemos decorado un pequeño lugar adaptado para que los niños puedan esperar mientras sus familiares hacen sus gestiones en nuestra oficina de atención al público.



3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La interacción en Twitter se engloba en la estrategia de **Aguas de Torremolinos** de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación directa y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible. La cuenta ya tiene más de mil trescientos seguidores.

@H2OTorremolinos

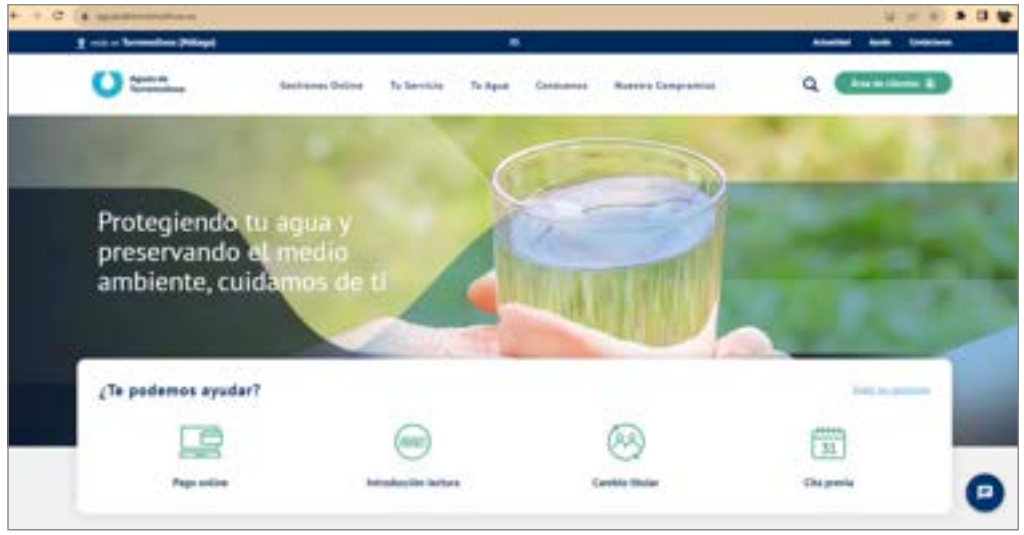
En 2023 se han seguido reforzando los servicios ofrecidos por la oficina virtual.

@H2OTORREMOLINOS

También se dispone de un canal de youtube en el que se pueden encontrar entrevistas y hechos singulares de la compañía, así como las campañas de sensibilización que lanza periódicamente:

https://www.youtube.com/@aguasdetorremolinos

A principios de 2023 se relanzó la página web, www.aguasdetorremolinos.es, con una nueva imagen, mucho más intuitiva y amigable con el usuario.



3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.3.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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

REDAC
Red Andaluza Contra el Cambio Climático

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

3.3.2 BUSCAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En este campo, es de destacar que la oficina de **Aguas de Torremolinos,** sita en la Calle Periodista Federico Alba nº 7, cuenta con una planta de generación fotovoltaica 15 kWp destinada al autoconsumo. Esto se suma a la instalación realizada en 2021 sobre la cubierta del depósito San Miguel de 460 kWp y que ha sido ampliada en 2023 hasta los 574 kWp.

En 2023 estas plantas han producido más de 0,78 GWh, que mayoritariamente se han autoconsumido en nuestras instalaciones, lo que se traduce en un 7,75% de autosuficiencia energética.





3.3.3 REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

Como muestra de la apuesta de **Aguas de Torremolinos** en la lucha contra el Cambio Climático, hemos compensado nuestra huella de los años 2020, 2021 y 2022, además, estamos en proceso de calcular la huella de 2023, para su posterior compensación.

- Uso eficiente y preservación de los recursos hídricos.
- Consumo energético responsable en instalaciones gestionadas.
- Fomento de la movilidad sostenible.
- Gestión del carbono.
- Implantación del modelo de economía circular.
- Diálogo con los grupos de interés.

COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS



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

A finales de 2023 se contaba con 8 vehículos y una moto eléctricos, más 10 vehículos híbridos. Así pues, el 76% de la flota ya es eléctrica o híbrida.

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

CONSUMO ENERGÉTICO	2021	2022	2023
Consumo Energía Eléctrica (GWh)	8,02	10,30	10,0
Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (MWh)	502	708	775
Consumo de Gasoil (m^3)	9,99	9,54	7,12
Consumo de Gasolina (m^3)	10,41	11,31	9,11

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS				
Emisiones $TnCO_2eq$	2019	2020	2021	2022
ALCANCE 1				
Combustión Móvil	64,31	46,31	48,55	49,49
ALCANCE 2				
Electricidad	-	-	-	-
ALCANCES 1+2	**64,31**	**46,31**	**48,55**	**49,49**

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

3.4 PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

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

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

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

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



04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO



4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

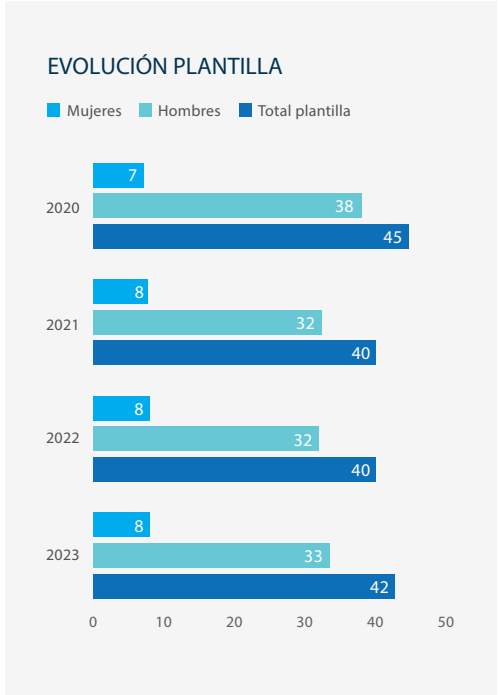
EL MAYOR ACTIVO DE AGUAS DE TORREMOLINOS LO CONSTITUYEN SUS PROPIOS EMPLEADOS

No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral “Smart Protection”.

EVOLUCIÓN PLANTILLA*

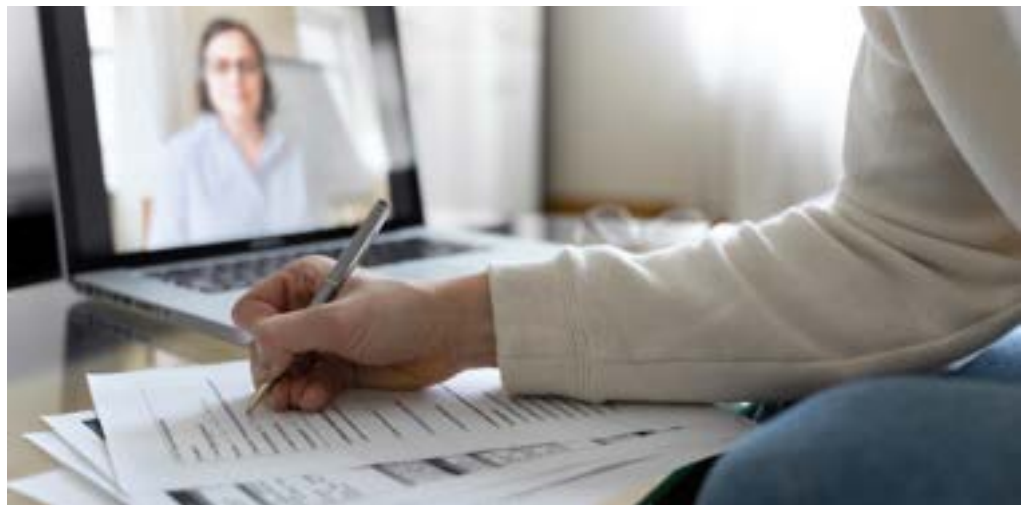
	2021	2022	2023
Mujeres	8	8	9
Hombres	32	32	33
Total plantilla	40	40	42

*A 31 de diciembre de 2023.



95,2%
DE LA PLANTILLA ES FIJA

21,4%
MUJERES



4.1.1 FORMACIÓN

En la línea de mejorar las aptitudes de sus trabajadores, **Aguas de Torremolinos** entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa, especialmente los nuevos retos planteados. Durante 2023 los trabajadores de **Aguas de Torremolinos** recibieron más de 385 horas de formación.

Aguas de Torremolinos apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales.Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores de **Aguas de Torremolinos** se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva, en 2023 se impartieron 473 horas de formación en estas materias.

4.1.2. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

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

Aguas de Torremolinos sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad.
Por ello, desde diciembre de 2015 **Aguas de Torremolinos** dispone de un Plan de Igualdad, independientemente de que haya obligación legal o no, estando actualmente vigente el II Plan de Igualdad.

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

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

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 para la formación de sus hijos y para préstamos de vivienda.



ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

CONCILIACIÓN
DE LA VIDA PERSONAL,
FAMILIAR Y LABORAL

CLASIFICACIÓN
PROFESIONAL,PROMOCIÓN
Y FORMACIÓN

RETRIBUCIONES

SALUD LABORAL

COMUNICACIÓN
Y LENGUAJE NO SEXISTA

ACCESO AL EMPLEO

04. PROSPERIDAD. VALOR COMPARTIDO

DIVERSIDAD

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

En 2023 se ha vuelto a pasar la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, categoría **Bequal+,** manteniendo ésta.



POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Se ha firmado un acuerdo con el IES Rosaleda, primer centro en Andalucía que imparte el "Ciclo Superior de Gestión de Agua" como **FP Dual.** De este modo, en el curso académico 2022/2023 hemos contado con una alumna de 2º curso y con cuatro alumnos de primero que han iniciado sus prácticas ya en el 2023, mientras que en el curso 2023/2024 hemos contado con dos alumnos de 2º curso y uno de primero.



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

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

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

4.2 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Aguas de Torremolinos ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de Seguridad y Salud tanto de sus trabajadores como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un **sistema de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales** certificado por una entidad externa, según la norma ISO 45001:2018.

Los objetivos en los que se mueve la acción preventiva de **Aguas de Torremolinos** tienen la intención de crear Cultura Preventiva (Proyecto Cultura Justa), y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra Seguridad y Salud garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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



Durante 2023, en **Aguas de Torremolinos** no se ha producido ningún accidente laboral, siendo tanto el Índice de Gravedad como el Índice de Frecuencia ambos 0.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas para salvar vidas.** Estas 12 reglas son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece **Aguas de Torremolinos**.

IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL



Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Además de la formación y las charlas quincenales de PRL (473 horas en 2023), una de las herramientas más efectivas es la **visita de seguridad u observación de trabajo seguro,** que realizan tanto la gerencia (mediante uso de una App) (8 al año) como los técnicos (2 al mes) y el resto de mandos intermedios de forma sistemática.

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

PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Aguas de Torremolinos. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era reducir la siniestralidad y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Una de las acciones relevantes ha sido la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon (sangre oculta en heces) y el de próstata (PSA).

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

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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



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

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

DESFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO

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

Por ello, estamos inscritos en el registro de empresas con desfibrilador de la Junta de Andalucía y formamos a parte de nuestros trabajadores en el curso **“Soporte vital básico y desfibrilación semiautomática externa”** para poder actuar en caso de emergencia. Cada dos años se hace reciclaje de esta formación al personal adiestrado.



4.3 CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

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

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

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

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

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

RESIDUOS

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos durante nuestra actividad. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible. En 2023 se generaron 160 Tn de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado mediante camión CIS, que se envían a la depuradora para su tratamiento y **3.623 Tn** de residuos de la construcción para eliminación. Por otro lado, de las **2.708 Tn** de árido usadas en las reposiciones de obra, 909 fueron de áridos reciclados.

4.4 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

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

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

STARGATE	10/10/2023 29/02/2024
Estrategias de gestión hídrica para la sostenibilidad a corto y largo plazo del abastecimiento de 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 y la lucha contra el cambio climático.

El esfuerzo innovador a lo largo de 2023 ha resultado muy positivo, habiéndose desarrollado el siguiente proyecto estratégico:





05. ALIANZAS



5.1 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE



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

CREACIÓN DE CÁTEDRAS

En 2019 nació la Cátedra, fruto de la alianza de **Aguas de Torremolinos** con la Universidad de Málaga y otros actores de la región. Además, forma parte de la **"Red de Cátedras del Agua"** que está constituida por 11 cátedras universitarias españolas, que unen a 8 universidades españolas y más de 22 expertos.

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL DE LA COSTA DEL SOL

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

05. ALIANZAS

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





JORNADAS Y CONGRESOS

Desde nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hemos colaborado con el Ayuntamiento de Torremolinos en el desarrollo de la Agenda Urbana del municipio: #TorremolinosInnova2030, así como en diversos foros para difundir nuestra visión en cuanto a la gestión inteligente del agua y todo lo que rodea al ciclo integral del agua, como el organizado por el Círculo de empresarios de Torremolinos el 22 de marzo, con ocasión del día mundial del agua.

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





5.2 ADHESIÓN A LA RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

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

El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Así es como ha actuado **Aguas de Torremolinos**, tal y como se ha ido mostrando a lo largo de este informe.

Dentro de las acciones realizadas participamos en las Campaña #AliadosdelosODS decorando nuestra fachada de forma permanente con los ODS que dan forma a nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.



5.3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aguas de Torremolinos está implicada en el desarrollo socioeconómico de Torremolinos para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

- **Reuniones en barrios antes de las obras.** Antes de iniciar una obra de envergadura, Aguas de Torremolinos mantiene contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.
- **Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones.** Dentro de la hoja de ruta de Aguas de Torremolinos está contemplado a corto plazo ofrecer la posibilidad de visitar algunas de sus instalaciones más representativas a colectivos del municipio de Torremolinos.

GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

05. ALIANZAS

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

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



ESTUDIO DE MATERIALIDAD

La encuesta de materialidad se ha realizado en base a encuestas al personal experto de **Aguas de Torremolinos** (y de Hidralia) como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice.

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

Estos once aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés.

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

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

5.4 COMPRA RESPONSABLE

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

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

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

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

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

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

Si se mira el total de proveedores de Aguas de Torremolinos se verá que el 42,41% están radicados en Andalucía, mientras que si se considera el volumen de compras, éste representa un 38,14% del importe total.

	Total	Local	No local
Nº proveedores	158	67	91
Volumen de compras (m€)	8,10	3,10	5,04

Nº PROVEEDORES



42,41% LOCAL 57,59% NO LOCAL

VOLUMEN DE COMPRAS



38,14% LOCAL 61,86% NO LOCAL

06. ANEXO

06. ANEXO

6.1 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

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

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

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

Aguas de Torremolinos

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

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOTENIBLE 2023?

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.



Aguas de
Torremolinos