

17-10-2019

# Informe de Desarrollo Sostenible Aguas de Torremolinos 2018

**EDITA AGUAS DE TORREMOLINOS**

Dirección: C/ Periodista Federico Alba, 7. 29.620 Torremolinos (Málaga)

Tel: + 34 952.057.010

✉: [rsc@aguasdetorremolinos.es](mailto:rsc@aguasdetorremolinos.es)

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN**

bRIDA

**IMPRESO EN PAPEL LIBRE DE CLORO**

**LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN:**

[www.aguasdetorremolinos.es](http://www.aguasdetorremolinos.es)

@H2OTorremolinos

<b>1</b>	<b>NUESTRO COMPROMISO</b>	<b>5</b>
1.1	QUIENES SOMOS	5
1.1.1	VISION, MISION y VALORES	6
1.1.2	ORGANIZACION	7
1.1.3	BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	8
1.1.4	RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	9
1.1.5	PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES	10
1.2	NUESTRA HOJA DE RUTA	11
<b>2</b>	<b>PLANETA</b>	<b>18</b>
2.1	LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	18
2.1.1	RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	18
2.1.2	BUSCAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA	19
2.1.3	REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO	19
2.2	PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA	21
2.2.1	CALIDAD DEL AGUA	21
2.2.2	LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA	21
2.3	CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR	29
2.4	PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD	30
<b>3</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>31</b>
3.1	ACCESO AL AGUA	31
3.1.1	NECESIDADES DE LOS CLIENTES	32
3.1.2	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	34
3.1.3	INNOVACIÓN EN LA OFERTA	37
3.1.4	LUCHA CONTRA EL FRAUDE	37
3.2	CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL	39
3.2.1	ACCIÓN SOCIAL	39
3.2.2	COMUNICACIÓN INTERACTIVA	43
3.3	EQUIDAD Y PERSONAS	45
3.3.1	FORMACIÓN	46
3.3.2	IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN	47
3.4	ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES	49
<b>4</b>	<b>VALOR COMPARTIDO</b>	<b>52</b>
4.1	INNOVACIÓN SOSTENIBLE	52
4.1.1	LA I+D+I EN AGUAS DE TORREMOLINOS	52
4.1.2	CETAQUA ANDALUCÍA	53
4.2	ALIANZAS	55
4.2.1	PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	55
4.2.2	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	56
4.2.3	COMPRA RESPONSABLE	58
<b>5</b>	<b>ANEXO</b>	<b>59</b>
5.1	CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES	60
5.2	CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME	61
5.3	ÍNDICE GRI	63

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 (2016) para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI. En los anexos se ha incluido un índice que indica la localización de cada uno de los indicadores GRI reportados en el informe, usando las siglas NA para la información que No Aplica y ND para la No Disponible. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2018, salvo que se indique lo contrario.



## Mensaje del Director Gerente

Tengo el honor de presentar nuestro **tercer** Informe de Desarrollo Sostenible. Vivir esta evolución ha sido un reto constante, no exento de altibajos, pero muy fructífero y gratificante.

Hemos contribuido en la medida de nuestras posibilidades a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030 y para ello hemos desarrollado múltiples alianzas con entidades tanto públicas como privadas.

La lucha contra el cambio climático, el acceso al agua potable y al saneamiento, la ética y la transparencia en nuestra gestión o el fomento de las energías limpias y la economía circular fueron las exigencias que tuvimos en cuenta a la hora de enfocar nuestros objetivos. Para cumplir con ellos y ser motor de cambio en Torremolinos, pusimos en el centro de nuestra estrategia los ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 6 (Acceso al agua limpia y saneamiento) y, en especial, el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), todo ello en conjunción con los tres ejes fundamentales de la misma: **Personas, Planeta y Valor Compartido**.

Durante este año hemos centrado nuestros esfuerzos en fomentar la proximidad y el diálogo con Torremolinos y sus ciudadanos, por eso hemos desarrollado diversas acciones encaminadas a mejorar nuestro servicio de atención al cliente. En este sentido, hemos dado nuestros primeros pasos hacia la **Accesibilidad Universal** implantando en nuestra oficina nuevos servicios como la traducción simultánea a lengua de signos para personas sordas, y que continuaremos desarrollando en este 2019.

Además, con el objetivo de agilizar los trámites de todos nuestros clientes, hemos renovado nuestra página web, hemos lanzado la atención a través de Skype y hemos dejado de realizar cobros en metálico en nuestras oficinas para evitar que se formen colas para aquellos que decidan desplazarse.

En nuestra preocupación por las personas también miramos hacia adentro y nos interesamos firmemente por nuestro equipo humano. Durante 2018 se han llevado a cabo acciones para reducir riesgos y velar por la seguridad y salud de nuestros trabajadores y hemos consolidado el programa de **hábitos saludables** entre nuestros trabajadores con perspectiva de futuro.

La protección del medio ambiente mediante la eficiencia energética y la gestión eficiente del recurso hídrico han sido las claves de este año. Ofrecemos un rendimiento técnico del 78,9%, hemos ahorrado 236.856 m<sup>3</sup> de agua desde 2015 y las placas solares de nuestra oficina principal producen 11.172 kWh/año. Además, fomentamos la movilidad sostenible con el 70% de vehículos eléctricos que se utilizan en el municipio, y la concienciamos del buen uso del agua en la **sala eduCA** a través del programa Aqualogía donde en 2018 participaron cerca de 600 escolares de Torremolinos.

Conjuntamente con el Ayuntamiento de Torremolinos se ha potenciado el fondo social para pagar el agua a familias en riesgo de exclusión social, en concreto en 2018 se han beneficiado 116 familias con el pago de 364 recibos y se han reforzado los procedimientos que garantizan que no se corte el agua a ninguna familia que se encuentre en riesgo de exclusión social. Por ello, **1.350 familias** se han acogido a nuestras tarifas sociales.

En **acción social** hemos realizado más de 16 actuaciones, con una aportación de 136.073 euros, promoviendo el Voluntariado Corporativo y haciendo que Aguas de Torremolinos esté presente en las acciones que se desarrollan en el municipio gracias a la participación activa de nuestros empleados.

En las siguientes páginas, encontrareis con más detalle, todas las acciones que hemos llevado a cabo en 2018. Un ejemplo de **transparencia** que también nos sirve de carta de presentación.

No queremos olvidarnos tampoco de nuestros **colaboradores**, cuya dedicación, esfuerzo y profesionalidad es fundamental para el desarrollo y excelencia de nuestra actividad en el municipio.

Encaramos el futuro con voluntad de servicio y de diálogo con todos los agentes de la ciudad de Torremolinos para hacer entre todos una **ciudad** mejor para vivir.

**Pedro Peña Chacón** – Director Gerente de Aguas de Torremolinos

# 1 NUESTRO COMPROMISO

## 1.1 QUIENES SOMOS



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

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, parte privada cambia su denominación social por "HIDRALIA, GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCIA, S.A."

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

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

*28 años  
contribuyendo al  
desarrollo de  
Torremolinos*



## 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.

### **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 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.

### *Consejo de Administración*

Presidente: **María Isabel Tocón Barroso**

Consejeros:

**Matilde Mancha Montero de Espinosa**

**Carlos Corral Pérez**

**Marcelino Manzanares Gijón**

**Jose Luis Trapero Vioque**

**Jorge Palomino Morales**

Secretario: **Jorge Palomino Morales**

Director Gerente: **Pedro Peña Chacón**

### *Equipo Directivo*

Director Gerente: **Pedro Peña Chacón**

Responsable de Distribución: **Andrés Turullols Alcantara**

Responsable de Alcantarillado y Obras: **Javier Barreiro Cacho**

Responsable de Clientes: **Salvador Quesada Torres**

Responsable Financiero: **Antonio León Nieto**

Responsable Jurídico: **Judith Miranda Lucena**

Responsable de Desarrollo Sostenible: **M<sup>a</sup> Cruz López Villalba**

Responsable de Comunicación: **Pablo Gambero Chicón**

Responsable de Prevención y Riesgos Laborales: **Silvia Domínguez Cuenca**

## 1.1.3 BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

### CÓDIGO DE CONDUCTA

En el mes de marzo de 2017 el Consejo de Administración aprobó la implantación del **Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Aguas de Torremolinos**, que hasta ese momento estaba adherida al sistema del Grupo Suez. Por ello, para su difusión, se entregó a todos los trabajadores una copia del Código de Conducta y las Políticas que lo conforman.

El Código constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos sus profesionales, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

Además, el Código se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como con la legislación aplicable. **Las Políticas del Sistema de Cumplimiento**, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto, son las siguientes:



- Política de Cumplimiento Fiscal.
- Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos.
- Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración.
- Política de Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ("TIC").
- Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés.
- Política de Cumplimiento Ambiental

El Código de Conducta y las Políticas que conforman el Sistema se integran en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

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

[codigoconducta@aguasdetorremolinos.es](mailto:codigoconducta@aguasdetorremolinos.es)

El código está disponible en

<https://www.aguasdetorremolinos.es/documents/1867710/1868782/CODIGO DE CONDUCTA AGUAS de TORREMOLINOS.pdf>



## SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

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, anualmente.

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.

Aguas de Torremolinos formalizó su adhesión 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, presentó su adhesión a Global Compact y a la Red Española de Pacto Mundial.

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.

**Nota: incluir imágenes de los certificados de gestión**

### 1.1.4 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 (versión 2016), opción **Exhaustiva**, y su posterior auditoría.

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 2018 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

**Nota: dejar sitio para insertar una imagen de unos 7\*5 cm en la versión digital (poner ahora una imagen de archivo para hacer la reserva de espacio)**

## 1.1.5 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

### Aguas de Torremolinos en cifras

Foto del municipio diferente de la del año anterior >

Damos servicio a 68.262 ciudadanos/as

30.562 clientes

44 empleados

**9,01 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada

**20.000 €** asignados al Fondo Social

**136.073 €** invertidos en Acción Social

#### Medio Natural:

7 Tomas de Captación

#### Abastecimiento y Distribución:

192 km de red de suministro

#### Consumo:

3 Centrales de Bombeo

6 Depósitos

#### Drenaje urbano:

172 km de red de alcantarillado

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (m <sup>3</sup> )				
	2015	2016	2017	2018
VOLUMEN SUMINISTRADO	8.975.963	9.108.656	8.900.829	9.016.482
AGUA REGISTRADA	6.836.446	6.994.701	7.088.917	7.113.821
RENDIMIENTO TÉCNICO (%)	76,20 %	76,61 %	79,52 %	78,90 %
AGUA NO REGISTRADA (ANR)	2.139.517	2.113.955	1.811.912	1.902.661

**236.856 m<sup>3</sup>** es el agua ahorrada entre 2015-2018, equivalente al consumo anual de una ciudad de más de **3.700 habitantes**

## 1.2 NUESTRA HOJA DE RUTA

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

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

<b>D</b> DIGITALIZACIÓN	"Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la total conectividad. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital."
<b>I</b> INNOVACIÓN	"La escasez de los recursos hídricos exige optimizar la eficiencia de la gestión del agua. Para hacer frente a este desafío, innovamos en nuestra oferta de productos y servicios, y disponemos del conocimiento y la tecnología necesarios."
<b>S</b> SOSTENIBILIDAD	"El desarrollo sostenible y la economía circular son una tendencia imparable que se sitúan en el corazón de nuestra compañía. Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer un uso responsable de los recursos."
<b>COMPROMISO</b> <b>S</b> SOCIAL	"Las personas son las protagonistas de nuestro enfoque. En un mundo de creciente urbanización, debemos liderar la construcción de las nuevas ciudades, para convertirlas en espacios más sostenibles y que ofrezcan una mayor calidad de vida a sus habitantes."

Completamente alineado con esta estrategia de negocio hemos desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: **Planeta, Personas y Valor Compartido.**



# Estrategia Desarrollo Sostenible



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



Materializamos la Estrategia de Desarrollo Sostenible de Aguas de Torremolinos a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP**, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos para su evaluación y seguimiento. Esta hoja de ruta, a su vez, se ha desarrollado de forma que ayude a la consecución de los **ODS** y así contribuir al cumplimiento de la **Agenda 2030**.



Durante los dos años transcurridos, Aguas de Torremolinos ha evolucionado, adaptándose a su entorno, al igual que ha ido ajustando sus objetivos. Fruto de esta evolución hemos visto necesario ampliar nuestros compromisos, siendo ahora un decálogo:



Es de reseñar, que realmente los dos compromisos incluidos ahora siempre han estado presentes en nuestro quehacer diario, pero les hemos querido dar la relevancia que merecen por su importancia para conseguir los otros ocho compromisos.

Por ello, hemos planteado este informe en torno a estos tres ejes, mostrando nuestro desempeño en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

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





**ACCIÓN: QUÉ HEMOS HECHO**

Nota 1: ésta es una Portada doble

## 2 PLANETA

<p><i>236.856 m<sup>3</sup> recuperados entre 2015- 2018</i></p>	<p><i>78,9% rendimiento técnico</i></p>
--	---

El medio ambiente, junto con personas y valor compartido, es uno de los tres pilares 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.

### 2.1 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



#### 2.1.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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

**REDAC** es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (**Cátedra Hidralia + UGR**), consistente en la creación de una plataforma ([www.redac.es](http://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.



## 2.1.2 BUSCAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En este campo, es de destacar que la oficina de Aguas de Torremolinos, sita en la Calle Periodista Federico Alba nº 7, cuenta con una planta de generación fotovoltaica destinada al autoconsumo. De junio a diciembre de 2018 se generaron 11,2 MW, de los que aproximadamente la mitad se consumieron en la instalación y la otra mitad se cedieron a la red de distribución eléctrica.

Foto de las placas solares

## 2.1.3 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:



En esta línea, Aguas de Torremolinos se adhirió a **SACE** (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones) a finales de 2018.



### Coches eléctricos e híbridos

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

A finales de 2017 se contaba con 4 furgonetas, 2 coches y una moto eléctricos, más 4 vehículos híbridos. En 2018 se han incorporado a la flota dos nuevos vehículos eléctricos.



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

	2017	2018
Consumo Energía Eléctrica (kWh)	7.805.095	8.865.027
Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (kWh)	---	11.172
Consumo de Gasoil (l)	19.608	20.446
Consumo de Gasolina (l)	4.209	6.672

## HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE TORREMOLINOS 2018<sup>1</sup>

Alcance 1	Emisiones kgCO <sub>2eq</sub>
Combustión Móvil	65.373
Gases Fluorados	650
<b>Total</b>	<b>66.023</b>
Alcance 2	
Electricidad	91
<b>Alcances 1 + 2</b>	<b>66.114</b>

<sup>1</sup> Cálculo realizado con la herramienta proporcionada por la Junta de Andalucía para el cálculo de la huella de carbono de 2018. Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen de la energía comprada. Estos resultados están pendientes de auditoría externa.

## 2.2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



### 2.2.1 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.

**Aguas de Torremolinos** distribuye diariamente **24.808 m<sup>3</sup>** de aguas de consumo humano.

#### PROCEDENCIA DEL AGUA

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

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

#### LABORATORIOS

**Aguas de Torremolinos** realiza **análisis en continuo de más de sesenta parámetros** para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad, etc., además de controlar otras características, como el pH, olor, el color y el sabor. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Para garantizar la calidad del agua suministrada se realizaron 147 análisis en la red de distribución, **12** completos y 135 de control, así como, 56 análisis en el grifo del consumidor.

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

---

*147 informes de análisis constan en  
SINAC*

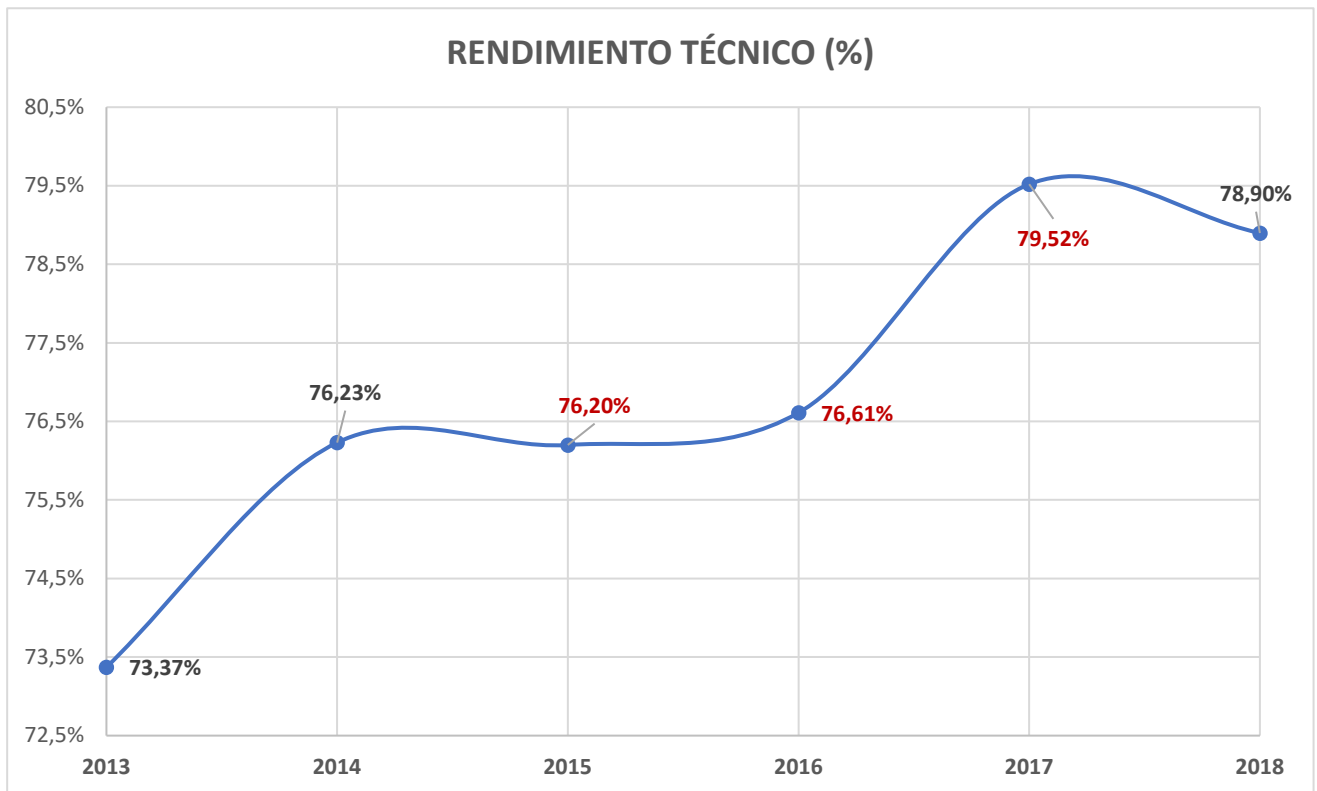
---

Incluir Foto realizando toma de muestras, sino hay, una relacionada de banco de imágenes

### 2.2.2 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.

Para lograr este objetivo, a lo largo del 2018 se ha continuado con los planes de mejora en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. Otro aspecto fundamental es la digitalización, con el avance continuo en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica y su posterior tratamiento.

### **Buenas Prácticas Aplicadas**

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

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

La sectorización de Torremolinos está constituida por 18 sectores y hay instaladas 7 reguladoras de presión. En 2018 se ha finalizado la construcción del depósito San Miguel que sustituye, con igual volumen, al depósito San José.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, **NESS (Network Efficiency Sectorization Software)** que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.



## MEJORAS AMBIENTALES

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

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

<b>Mejoras de protección y aprovechamiento del recurso hídrico</b>	
Inversión TOTAL	103.248,91 €
<b>Mejoras de la red de distribución</b>	
Inversión TOTAL	2.631.034,54 €
<b>Mejoras de la red de drenaje</b>	
Inversión TOTAL	458.515,97 €



## MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

### Renovación de electrobomba sumergida en pozo Pinillo 1 y pozo Cerro del Toril

**Características:** Sustitución de electrobomba sumergida en captación Pinillo 1 y Cerro del Toril, establecida dentro del plan de renovación de infraestructuras.

Presupuesto Total de la inversión 2018: **103.248,91 €**



## MEJORAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

### Obra: Renovación de redes en Calle Cuesta del Tajo

**Características:** renovación de canalizaciones de material plástico (PE) y diámetro 100 mm, por fundición dúctil de 100 mm.

Presupuesto Total de la inversión 2018: **63.571,89 €**





### Obra: Renovación de Red de distribución de Avenida Carlota Alessandri

**Características:** Renovación de 700 metros aprox. de red de distribución de fibrocemento de 100 mm, por fundición dúctil de 100 mm.

Presupuesto Total de la inversión 2018: **24.776,18 €.**



### Obra: Renovación de las Redes de la Plaza Costa del Sol

**Características:** Renovación de red de distribución de fibrocemento de 100 a 400mm, por fundición dúctil de 100 a 400mm. y acometidas de toda la plaza

Presupuesto Total de la inversión 2018: **170.215,23 €.**

### Obra: Renovación depósito de San Jose 2 (San Miguel)

**Características:** renovación de depósito de San Jose 2 de 20.000 m<sup>3</sup> de capacidad por depósito de San Miguel de hormigón in situ de 20.000 m<sup>3</sup> de

capacidad

Presupuesto Total de la inversión 2018: **2.398.447,42 €**

**CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO DEPÓSITO DE AGUA POTABLE "SAN MIGUEL"**

<b>Datos de Inversión</b> INVERSIÓN TOTAL: 2.989.426,00€ (IVA Incl.)	<b>Datos del Proyecto</b> Depósito destinado al almacenamiento de agua potable procedente de los pozos de San José II, San José III y Manantiales III
<b>Datos Generales</b> Promoción: Aguas de Torremolinos Gestión: Aguas de Torremolinos Dirección de Obra: GRUSAMAR Construcción: ACSA, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS S.A.	Capacidad: 20.000 m <sup>3</sup> Dimensiones interiores: 81 x 56 x 4 m Plazo de ejecución: 9 meses
<b>Planta de Situación</b> 	<b>Planta General</b> 

**Aguas de Torremolinos**

**Torremolinos** Ayuntamiento

**Aguas de Torremolinos**



## MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE



### Obra: Renovación de las Redes de la Plaza Costa del Sol

**Características:** Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 800 mm e instalación de red de pluviales.

Presupuesto Total de la inversión 2018: **383.299,92 €**

### Obra: Renovación de redes en Calle Cuesta del Tajo

**Características:** Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 400 mm en una longitud aprox. de 200 metros

Presupuesto Total de la inversión 2018: **74.016,05 €**



### Obra: Renovación de redes en Calle Cascada

**Características:** Renovación red de saneamiento a PVC SN8 de diámetro de 200 a 500 mm en una longitud aprox. de 131 metros

Presupuesto Total de la inversión 2018: **41.780,93 €**



## APLICACIONES

### GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

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

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

### GESTIÓN AVANZADA DEL MANTENIMIENTO DEL ALCANTARILLADO

El sistema **GALIA** (Gestión Avanzada Limpieza Integral 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 2018 se han **inspeccionado 63,65 km de redes y colectores**.



## 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.



## MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO

	2016	2017	2018
Longitud red Saneamiento (km)	166	166	172
Longitud red limpiada red no visitable (km/año)	79,55	62,06	136,46
Número imbornales limpiados	4.755	6.043	4.451

## 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.



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

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

La información se puede visualizar a través de las 3 pantallas instaladas en el Paseo Marítimo en la zona de la Carihuela, Meliá, junto a la Oficina de Turismo.

## 2.3 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...).

### 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 2018 se generaron 184 Tn de residuos procedentes de la limpieza de alcantarillado que se envían a la depuradora para su tratamiento.**

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.

## 2.4 PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

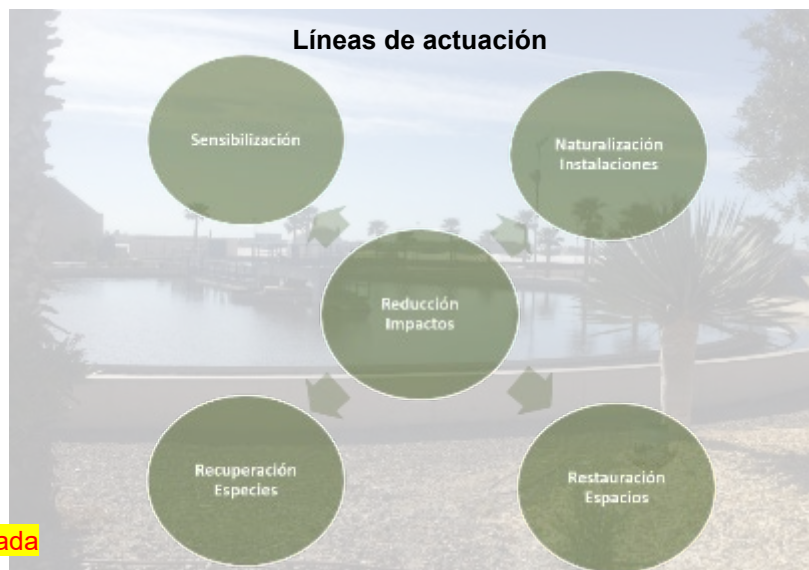


Se han realizado estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacio protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada del MITECO y la información geográfica disponible de las instalaciones de Hidralia o sus participadas, adoptando diferentes medidas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

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

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

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



Incluir Foto de la pinada

## 3 PERSONAS

### 3.1 ACCESO AL AGUA



<p><i>1.466 familias se acogieron a algún tipo de tarifa o fondo social</i></p>	<p><i>30.562 clientes</i></p>
---	-------------------------------

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

Por ello en 2018 ha iniciado un ambicioso plan de **accesibilidad universal** para que su oficina, así como sus servicios de atención al cliente, estén al alcance de cualquier ciudadano de Torremolinos, independientemente de su situación personal.

Dentro de este proyecto, que incluye tanto modificaciones en la propia oficina como en los accesos a la misma, se encargó un estudio integral de la situación de las instalaciones, del mismo surgió un plan de actuación a corto y medio plazo. La otra vertiente en la que se está trabajando es en el acceso virtual a nuestros servicios, así como, en la **comunicación bidireccional** con nuestros clientes y grupos de interés, ofreciéndoles nuevas vías para ello.

A finales de 2018 se finalizaron las modificaciones de los baños de la planta baja, que incluyó la instalación de un punto de alerta sonoro y luminoso para su uso en el caso de sufrir algún tipo de percance dentro del aseo. Igualmente se firmó un convenio con “Comunicados en LSE” para la puesta en marcha de un **servicio**

**de atención en lenguaje de signos** mediante videoconferencia. Además, se dispone de un **servicio de atención vía Skype o similar** para evitar desplazamientos innecesarios.







Ya en 2019 se ha continuado con el proyecto, con medidas destacadas como la instalación de **señalética** adaptada a personas con discapacidad visual, así como **pavimento podotáctil** que dirige a un directorio de la oficina adaptado.

Por otro lado, se ha instalado un **bucle magnético** para dar un mejor servicio a las personas con problemas de audición y **balizas** para facilitar la movilidad dentro de las instalaciones de las personas con discapacidad visual. A la vez que se está trabajando para eliminar todos aquellos elementos o situaciones que puedan suponer una dificultad o un riesgo para estos colectivos.

Incluir fotos oficina diferentes de la del año pasado

Dentro de esta línea, se trabaja en ofrecer nuevas formas de contactar con nosotros sin tener que pasar por la oficina, así como nuevos métodos de pago que también dan más libertad a nuestros clientes a la hora de pagar su factura. También está disponible una **APP de la Oficina Virtual**, que aporta un nuevo método de interrelación con nuestros clientes.

Además de ofrecer opciones tecnológicamente avanzadas, como muestra de nuestro compromiso con nuestros clientes, tenemos instaurada una **Carta de 5 Compromisos**.

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.

### 3.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

#### TARIFAS SOCIALES

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

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



---

## *Aguas de Torremolinos jamás interrumpe el suministro a una familia que no pueda pagar por problemas económicos, si este hecho es constatado*

---

### *FONDO SOCIAL PARA CLIENTES*

Este fondo está dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias personales y familiares.

La asignación de estos fondos se realiza con la ayuda de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos. Dicho organismo se encarga de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada de los mismos.

FAMILIAS BENEFICIADAS	IMPORTE
116	17.366,67 €

---

## *20.000 € asignados al Fondo Social*

---

### *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.

El resultado de estas encuestas muestra que en 2018 se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del **6,40 sobre 10**, con un porcentaje del **92% de clientes satisfechos**.

	2016	2017	2018
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	6,37	6,81	6,40
<b>ORGANOLEPSIA</b>			
LA CALIDAD DEL AGUA	6,11	6,38	5,67
<b>SERVICIO</b>			
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,70	9,13	8,45
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,42	8,04	7,43
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	8,14	7,63	6,57
LA ATENCIÓN RECIBIDA	7,96	8,13	6,96
<b>FACTURA</b>			
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	7,50	7,36	6,57
LA REGULARIDAD EN LA RECEPCIÓN DE LA FACTURA	7,86	8,28	6,57
PRECIO	4,38	4,55	4,12

### 3.1.2 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

Este compromiso se traduce, por otra parte, en 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.

#### CITA PREVIA

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



#### LÍNEAS DE GRATUITAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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



## ACCESO AL AGUA

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

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

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

## GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2018 el personal de Atención al Cliente de Aguas de Torremolinos ha registrado **38.862 contactos** con los clientes.

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	2016	2017	2018
CLIENTES ATENDIDOS EN OFICINA	21.084	22.621	22.022
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO CAT	9.179	12.500	12.734
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO CAT - AVERÍAS	2.386	2.583	2.205
INTERNET	1.891	2.242	2.828
FACTURAS EMITIDAS	186.423	187.271	192.100
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	117.200	118.333	123.679
Nº DE ALTAS	767	727	909
Nº DE BAJAS	591	499	661
Nº CAMBIOS DE TITULARIDAD	2.081	1.336	2.420



## CARTAS DE 5 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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

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

## MODALIDAD DE PAGO 12 GOTAS

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

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



## TERMINAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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

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

Foto de todos los folletos



## 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 2018 se han formulado un total de **799** peticiones, de las que **74** han sido reclamaciones y, además, una de ellas ha sido tramitada vía Defensor del Cliente.

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



- 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.

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

### 3.1.3 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

#### TELE MEDIDA

A finales de 2018, en Torremolinos había instalados **2.742 contadores** con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura. 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.

#### GOT- GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

GOT 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 SIN PAPEL

**7.870 clientes** han recibido durante 2018 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Torremolinos a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior,

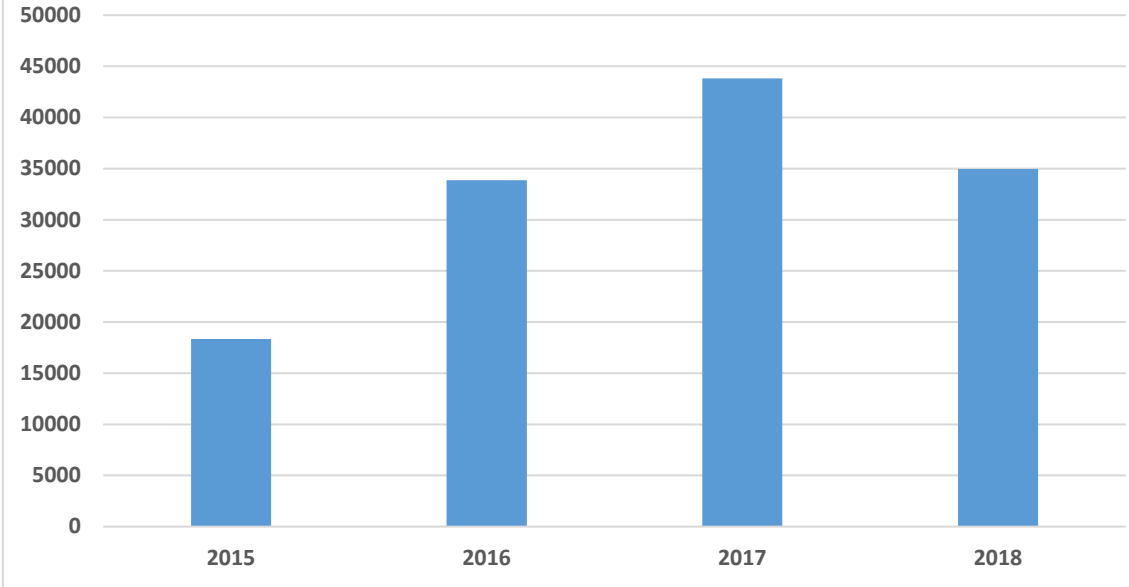
#### APP DE LA OFICINA VIRTUAL

Hay a disposición de los clientes de Aguas de Torremolinos una APP gratuita y descargable para iOS y Android. Se está trabajando en una actualización de la oficina virtual que aumentará las funcionalidades disponibles para que el usuario pueda interactuar desde su móvil o tableta.

### 3.1.4 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Torremolinos el fraude recuperado en 2018 ascendió a **34.953 m<sup>3</sup>**. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

### Evolución m<sup>3</sup> recuperados



## 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.

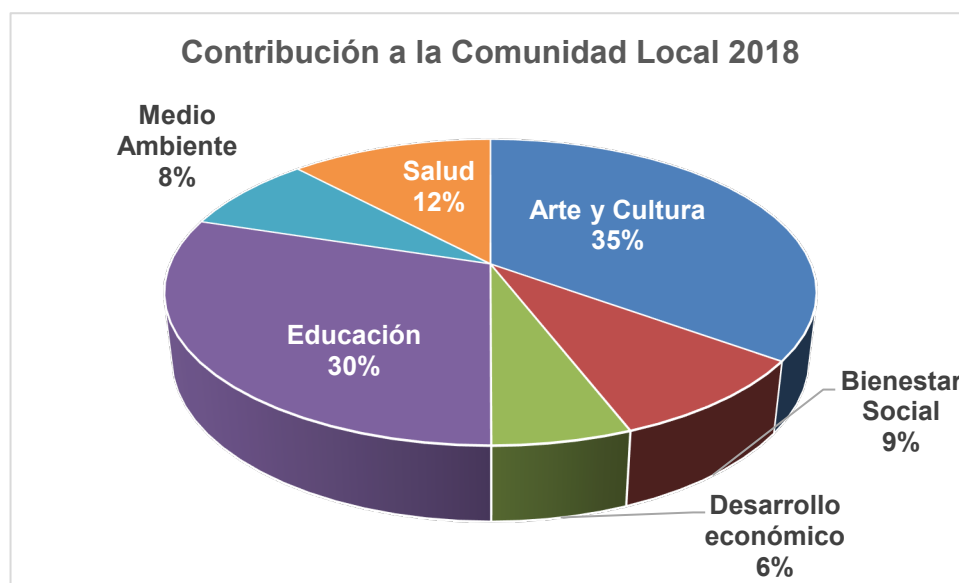
Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, **Aguas de Torremolinos** lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico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

### 3.2.1 ACCIÓN SOCIAL

# 136.073 €

Contribución de Aguas de Torremolinos al municipio de Torremolinos

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



### INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Este año se ha procurado incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de la comunidad, a continuación, se detallan algunas acciones destacadas realizadas en 2018:

- Aguas de Torremolinos ha proporcionado al ayuntamiento, por segundo año consecutivo, un **vehículo adaptado** para atender a personas con diversidad funcional
- Convenio de colaboración con la **Asociación de voluntarios de oncología infantil (AVOI)** de Málaga.
- Aguas de Torremolinos ha colaborado con la organización de la **6ª Travesía a Nado «Costa de Torremolinos»**, prueba organizada por el Cuerpo de Bomberos del municipio y en colaboración con el Ayuntamiento de Torremolinos.



- Aguas de Torremolinos ha colaborado en el **proyecto caPAZ** de innovación educativa, para el apoyo e integración de alumnos con necesidades especiales de los centros educativos del municipio.
- Programa social “Incluye”, consistente en becas destinada a alumnos universitarios.



## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

Entendemos por voluntariado corporativo el conjunto de actividades y proyectos promovidos desde **Aguas de Torremolinos** con el fin de aportar un valor social implicando a los empleados de la compañía para que participen de forma voluntaria. En concreto en 2018 participamos en la campaña de **BANCOSOL, Banco de Alimentos de la Costa del Sol**, en la campaña “La Gran Recogida 2018”.

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



600 niños han participado en el programa Aqualogía en Torremolinos



Los 16 estudiantes, dirigidos por el profesor titular de Geodinámica Externa del Departamento de Geología, Iñaki Vadillo Pérez, han visitado distintas instalaciones de Aguas de Torremolinos, para ampliar su formación sobre la red de agua municipal desde una perspectiva multidisciplinar. De forma especial, se les ha mostrado distintos aspectos relacionados con la mejora del rendimiento hidráulico de Torremolinos, municipio caracterizado por una gran estacionalidad, por su carácter turístico.

## CONCURSOS ESCOLARES

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



Microrrelatos para  
cuidar el agua y  
el medio ambiente

HIDRALÍA

Categoría: microrrelatos  
Bases de: [www.hidralia.es](http://www.hidralia.es)  
Correo de contacto: [certamen@hidralia.es](mailto:certamen@hidralia.es)



## CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN



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 fue protagonista indiscutible del calendario de sobremesa de Aguas de Torremolinos.

Otra campaña recurrente es la de consejos para realizar un uso eficiente del agua.

### 3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

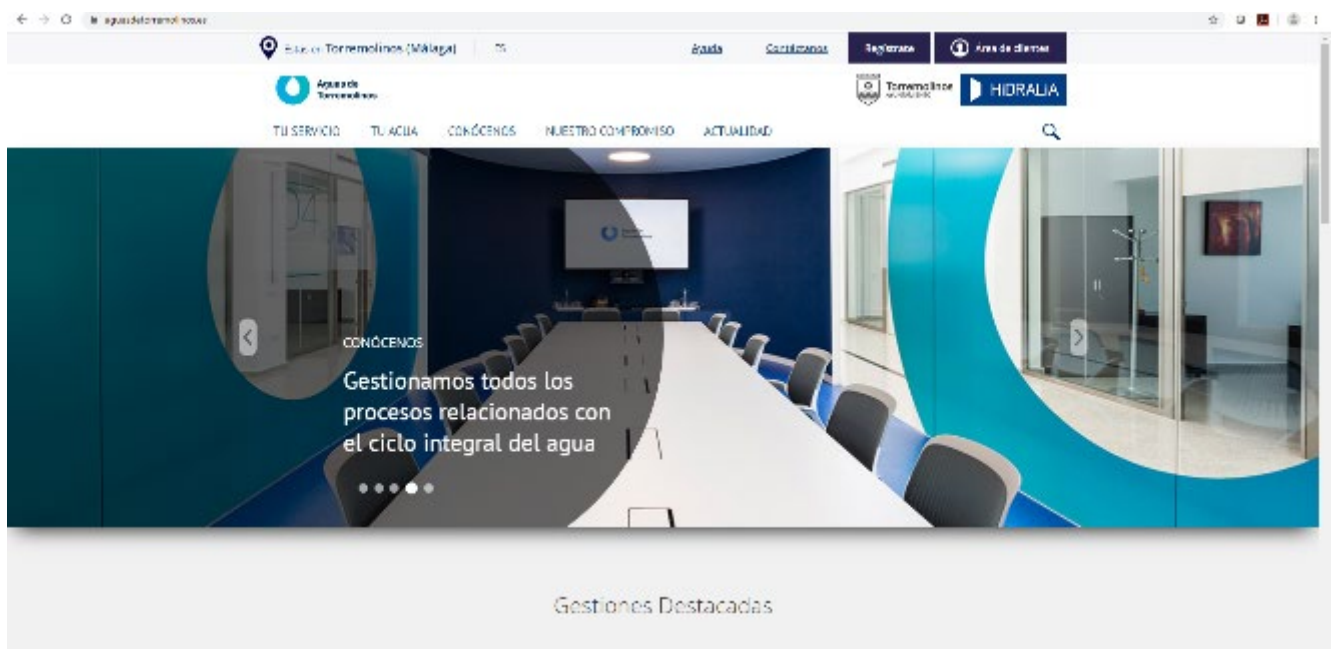
La salida a Twitter se engloba en la estrategia de **Aguas de Torremolinos** de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios,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

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



@H2OTorremolinos

En 2018 se ha estado trabajando en la actualización de la página web para proporcionar nuevos servicios a nuestros clientes, así como, para mejorar la accesibilidad a la misma. Finalmente, la nueva versión se ha publicado a principios de 2019.





### 3.3 EQUIDAD Y PERSONAS



*98% de la  
plantilla es fija*

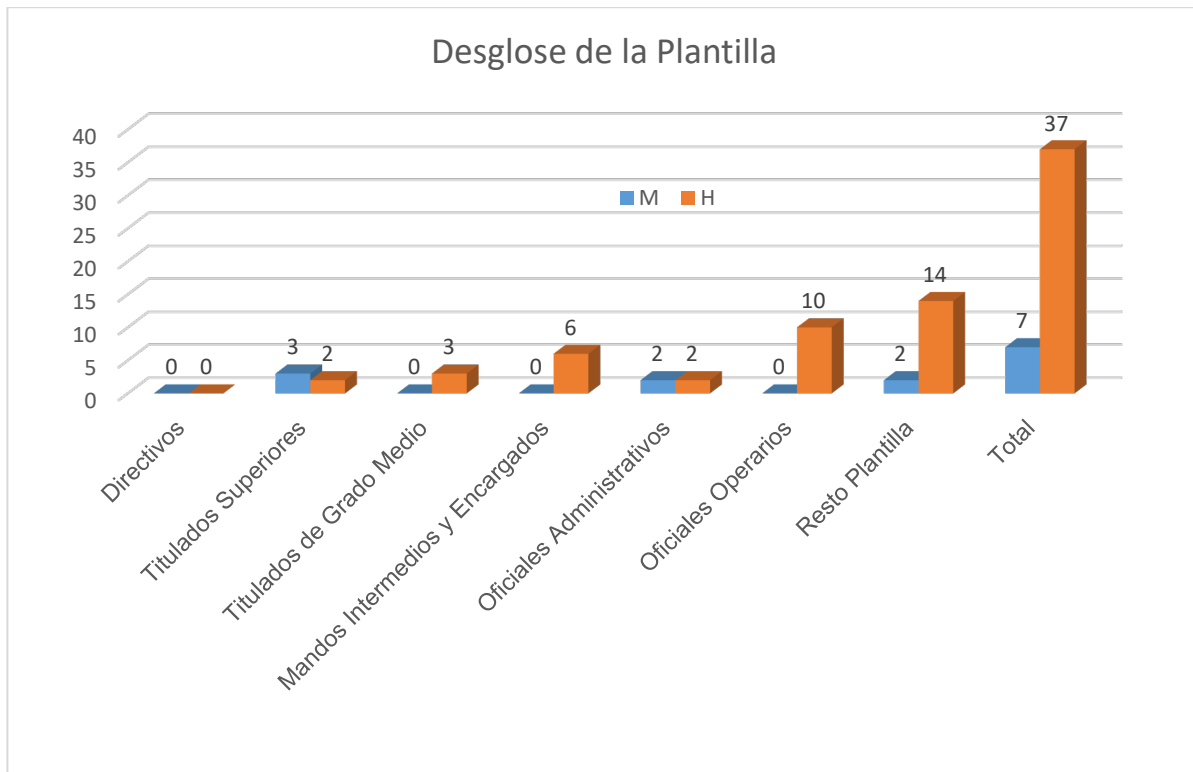
*16% mujeres*

#### El mayor activo de Aguas de Torremolinos lo constituyen sus propios empleados

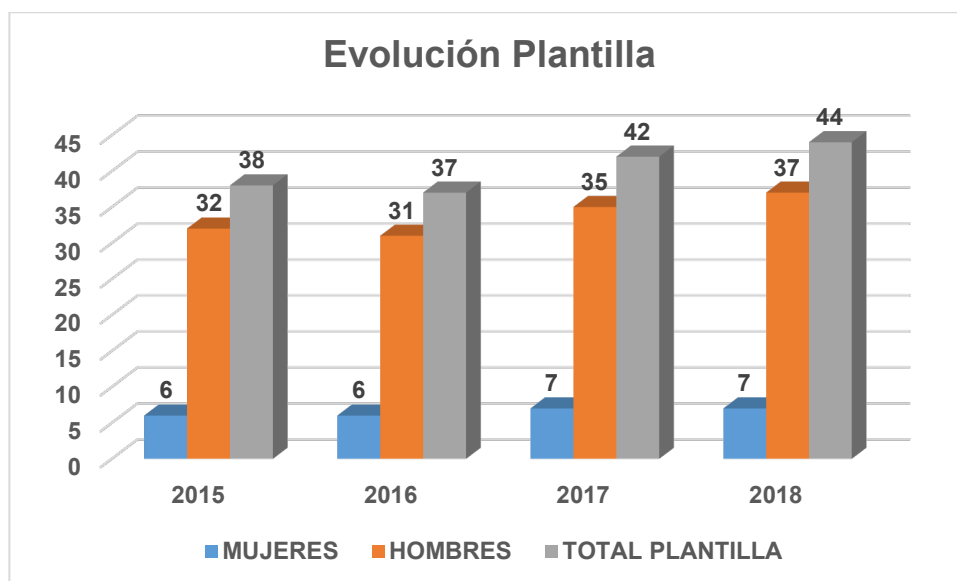
No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral “*Smart Protection*”.

TRABAJADORES	2015	2016	2017	2018
MUJERES	6	6	7	7
HOMBRES	32	31	35	37
TOTAL PLANTILLA	38	37	42	44

#### DESGLOSE DE LA PLANTILLA



## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



### 3.3.1 FORMACIÓN

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

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

HORAS DE FORMACIÓN	2017	2018
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	458	492
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO/AÑO	11	11
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES</b>		
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	55	66
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	12%	13%
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADA	8	9,4
<b>TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES</b>		
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	403	427
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	88%	87%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	11	11,5

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.

### 3.3.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

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

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

Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

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





## DIVERSIDAD

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

## 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.

Como muestra en 2018 realizaron **prácticas dos personas** en Aguas de Torremolinos. Dentro de estas colaboraciones también se circunscribe la visita anual de los alumnos del máster RHYMA de la Universidad de Málaga.

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.





## 3.4 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



**Aguas de Torremolinos** ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de Seguridad y Salud tanto de sus trabajadores como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001:2007.



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

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

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

Durante 2018, en **Aguas de Torremolinos** hubo 3 accidentes con baja “in itinere” (1 hombre y 2 mujeres), 2 con baja (hombres los dos) y 1 sin baja (hombre), lo que ha supuesto un aumento de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,08 y el Índice de Frecuencia en 27,71.

### **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 (509 horas en 2018), una de las herramientas más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto la dirección como los mandos intermedios de forma sistemática.

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

# nuestras reglas que salvan

OBJETIVO : CERO ACCIDENTES MORTALES



1 No paso ni me sitúo debajo de cargas suspendidas.



2 Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y los vehículos en movimiento.



3 Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.



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



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



6 Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.



7 Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.).



8 No utilizo el teléfono u otros dispositivos móviles cuando conduzco.



9 No trabajo ni conduzco bajo los efectos del alcohol, estupefacientes u otras drogas.



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

De obligado cumplimiento para todos los trabajadores, incluyendo contratistas y trabajadores temporales



Otra iniciativa fue la celebración del **III Concurso de ideas novedosas en PRL** entre los trabajadores, que se lanzó aprovechando el día 28 de abril de 2018, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esta iniciativa se pretendía:

- **Reforzar la sensibilización de los trabajadores** sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- **Fomentar la participación activa de los trabajadores** para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo de su trabajo habitual.
- **Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores** sobre sus tareas para determinar problemas reales y encontrar soluciones de forma conjunta entre los representantes de la empresa, los del área de SSL y los propios trabajadores.



## 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 iniciativas a destacar en 2018, en cuanto al **fomento de la práctica de ejercicio físico**, fue la realización de la excursión y ruta senderista al Torcal en Antequera.

## SIMULACROS

En julio de 2018, se realizó en **Aguas de Torremolinos** el simulacro anual de entrada a espacios confinados.

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



## 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.

## 4 VALOR COMPARTIDO

### 4.1 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.

#### 4.1.1 LA I+D+I EN AGUAS DE TORREMOLINOS

A lo largo del año 2018, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía y gracias, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, desde **Aguas de Torremolinos** se ha impulsado el desarrollo de proyectos en las áreas de la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, las Smart Cities o la innovación social.

El esfuerzo innovador del año ha resultado muy positivo, habiéndose desarrollado **4 proyectos** con una **inversión propia de 33.712 €**.

<b>PRESS</b>	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/02/17 28/02/18
<b>ECALM</b>	Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.	03/07/17 02/07/18
<b>ECALM Fase II</b>	Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo.	03/07/18 04/07/19
<b>QUIMIORED II</b>	Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas.	01/11/17 30/04/18

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



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

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

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

Proyecto: ECALM Fase II

Duración: **03/07/2018-04/07/2019**



### Adaptar la calidad del agua al gusto del consumidor

Con objeto de mejorar la percepción organoléptica (sabor y gusto) del agua por parte del consumidor de Torremolinos, inicialmente se realizaron catas de agua para evaluar la influencia de la composición química en agua sobre su sabor y se identificaron una preferencia del consumidor por valores bajos-intermedios de conductividad y de sólidos disueltos. En una segunda fase, se trabajó para determinar la influencia de la presencia y concentración de cloro residual sobre el gusto del agua de red mediante pruebas con catadores voluntarios no entrenados, en la que se observó una relación inversamente proporcional entre puntuación y concentración.

Proyecto: **Quimiorred**

Duración: **01/11/2017-30/04/2018**

## 4.1.2 CETAQUA ANDALUCÍA

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

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

### Recursos hídricos, producción y regeneración:

Desarrolla tecnologías y conocimiento que mejoran la gestión del recurso y su regeneración, generando soluciones aplicadas a una operación.

El cambio climático nos obliga a replantear el uso que realizamos del recurso agua. Gestionarla eficientemente y con una visión integral es esencial para la sociedad. Por ello, las soluciones abarcan varios vectores, como la gestión de los recursos subterráneos, evitando su sobreexplotación, avanzar en la búsqueda de fuentes alternativas y eficientes, así como la promoción de la regeneración y reutilización del agua residual como solución sostenible a largo plazo, superando retos técnicos, ambientales, sociales, y económicos.

Líneas de investigación:

- Gestión integrada del agua superficial y subterránea.
- Preservación de agua subterránea y recarga artificial de acuíferos.
- Regeneración y reutilización del agua

### Agua 4.0, soluciones para la transformación digital:

*Smart Water*: La aplicación de las tecnologías digitales transforma los procesos de gestión del agua, en los que el procesamiento de datos posibilita unas operaciones más eficientes, sostenibles y seguras.

Los datos son ya el motor de la transformación digital en todos los ámbitos. Su adecuada generación y captura, tanto dentro de los propios procesos del ciclo integral del agua como en las ciudades en las que se desarrollan, y su tratamiento y análisis mediante diversas técnicas (*Big Data*, *machine learning*, etc.) nos permite ofrecer nueva información de alto valor añadido y, en el caso del ciclo del agua, facilitar unos procesos productivos y medioambientales más eficientes.

Otro campo con recorrido y aplicación en el ciclo integral del agua es el de la inteligencia artificial, como el *Deep Learning* aplicado al procesamiento de imágenes. Esto nos permite eficientar procesos, como por ejemplo la detección y clasificación de sedimentos en tuberías de saneamiento, o desarrollar productos innovadores como por ejemplo un servicio para la detección de vertidos en aguas de baño.

Líneas de investigación:

- Internet Of Things (IoT) & Smart cities
- Big Data & Data analytics
- Visión por computador



Como muestra, a lo largo de este último ejercicio, los principales proyectos en los que Cetaqua ha colaborado han sido:

- **AQUAPRED:** mediante técnicas de análisis de *big data* el proyecto desarrolla un sistema para la detección precoz de clientes con consumo irregular, ayudando con ello a detectar posibles clientes fraudulentos
- **VHFCSO:** Desarrollo de un prototipo lowcost para la medida de niveles de agua en alcantarillado con radar y la comunicación de los datos vía la red de telelectura con VHF169.
- **CARE:** Desarrollo de algoritmos predictivos para la detección de clientes en riesgo de vulnerabilidad
- **CODAS:** estudio del estado del arte a nivel mundial en técnicas de remediación in situ de acuíferos con contaminación difusa de nitratos
- **BIOCOL:** estudio de las causas de formación de biofilm en sondeos para su posible predicción de formación
- **iON Beach:** mediante técnicas de inteligencia artificial (Deep learning) aplicadas a la visión por computador se detecta el nivel de ocupación en playas y situaciones de riesgo para bañistas (bañistas entrando en zonas reservadas a salidas de embarcaciones)
- **HYDROSENSE SPEC.** Proyecto de caracterización de equipos de telelectura para conocer con detalle la duración de las baterías en condiciones diferentes condiciones ambientales y de operación
- **GRwaterDSS.** Desarrollo de un sistema de ayuda a la decisión para la gestión del agua de la Vega de Granada
- **PRESS.** Experimentación de técnicas lowcost para la inhibición o eliminación de precipitaciones de calcita en la red de distribución de Torremolinos.

## 4.2 ALIANZAS



### 4.2.1 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

#### RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

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, así como en innovación.



#### RECONOCIMIENTO POR BAJA SINIESTRALIDAD

**Aguas de Torremolinos**, recibió en 2018 por parte de la Mutua Fraternidad Muprespa el reconocimiento por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral de 2015 y 2016, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados “Bonus”.

#### JORNADAS y CONGRESOS

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

#### ASOCIACIONES

Reflejo de la preocupación de Aguas de Torremolinos por estar presente y ser referente en todos los ámbitos relacionados con el desarrollo sostenible, solicitó a finales de año la adhesión a Pacto Mundial y a la Red Española del Pacto, adhesión que se ha hecho efectiva en 2019.



## 4.2.2 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

### GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS		
<b>CLIENTES</b>	<b>EMPLEADOS</b>	<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CALIDAD Y EFICIENCIA</li> <li>• INNOVACIÓN</li> <li>• COMUNICACIÓN EFECTIVA</li> <li>• CALIDAD Y SALUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</li> <li>• FORMACIÓN Y DESARROLLO</li> <li>• COMUNICACIÓN</li> <li>• CONCILIACIÓN E IGUALDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRANSPARENCIA</li> <li>• ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA</li> <li>• SERVICIO DE CALIDAD</li> </ul>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>COMUNIDAD LOCAL</b>	<b>PROVEEDORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIÓN SOSTENIBLE</li> <li>• GESTIÓN AMBIENTAL</li> <li>• BIODIVERSIDAD</li> <li>• EFICIENCIA ENERGÉTICA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</li> <li>• CALIDAD DE VIDA</li> <li>• MEJORA INTERNA</li> <li>• COMUNICACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIÁLOGO, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD</li> <li>• PRÁCTICAS SOSTENIBLES</li> <li>• TRANSPARENCIA</li> </ul>

### ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Hemos empezado a realizar encuestas a nuestros grupos de interés, este proceso se ha iniciado con Emasagra, que además, realizó dos talleres con una selección de sus GG.II. para validar los resultados de

dichas encuestas. Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. En el mismo se recogen los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Interés.

Tras el estudio, se han identificado los siguientes asuntos como relevantes, donde los 10 primeros han sido seleccionados por los GG.II. y, además, se han añadido los dos últimos, ya que como empresa consideramos que también deben ser reportados, el número a la izquierda indica la posición que ha obtenido cada aspecto en la encuesta realizada.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN	Dónde ocurre el Impacto
1	<b>Sostenibilidad del ciclo del agua</b>	602	D y F
2	<b>Economía circular</b>	577	F
3	<b>Transparencia en la adjudicación de contratos</b>	577	D y F
4	<b>Lucha contra el cambio climático</b>	569	D y F
5	<b>Gestión segura y sostenible del agua</b>	569	D y F
6	<b>Equipo humano</b>	561	D
7	<b>Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes</b>	561	D y F
8	<b>Preservación de la biodiversidad</b>	559	F
9	<b>Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos</b>	557	D y F
10	<b>Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones</b>	554	F
13	<b>Rendición de cuentas y transparencia</b>	525	D y F
15	<b>Compromiso con la comunidad local (Acción Social)</b>	521	F

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

Estos doce aspectos materiales son la base sobre la que vamos 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. En 2019 está previsto realizar este tipo de talleres en Aguas de Torremolinos.

## 4.2.3 COMPRA RESPONSABLE

### FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

#### TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

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

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

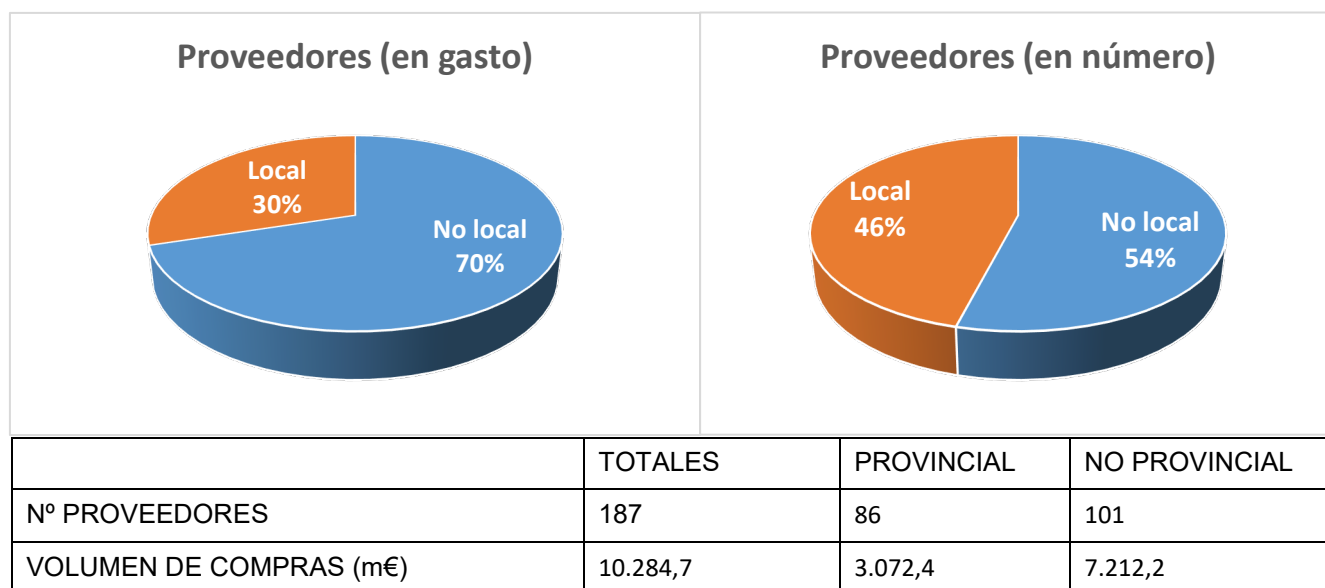
<https://www.aguasdetorremolinos.es/condiciones-generales-de-contratacion>

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

#### PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

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

Si se mira el total de proveedores de **Aguas de Torremolinos** se verá que el 46% son provinciales (radicados en la provincia de Málaga), si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 30% del importe total de compras. Es de destacar que si consideramos todas las provincias andaluzas el 55% de los proveedores son locales.



## 5 ANEXO

## 5.1 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ASPECTO MATERIAL	Apartado	GRI
Sostenibilidad del ciclo del agua	2.2.2 LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA 4.1 INNOVACIÓN SOSTENIBLE	GRI 303, GRI 306
Economía circular	2.3 CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR	GRI 301, GRI 302
Transparencia en la adjudicación de contratos	4.2.3 COMPRA RESPONSABLE	GRI 308, GRI 204, GRI 414
Lucha contra el cambio climático	2.1 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	GRI 305
Gestión segura y sostenible del agua	2.2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA 3.1 ACCESO AL AGUA	GRI 303, GRI 306, GRI 307
Equipo humano	3.3 PERSONAS Y EQUIDAD	GRI 202-203, GRI 205-206, GRI 401-407
Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	3.1 ACCESO AL AGUA	
Preservación de la biodiversidad	2.4 PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD	GRI 304
Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	3.2 IMPLICACIÓN SOCIAL Y CONCIENCIACIÓN	GRI 301, GRI 418, GRI 413, GRI 415
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3.1 ACCESO AL AGUA 3.2 IMPLICACIÓN SOCIAL Y CONCIENCIACIÓN 4.2.2 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	GRI 102 (40 al 44)
Rendición de cuentas y transparencia	1.1.3 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA 4.2.3 COMPRA RESPONSABLE 4.2.1 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	GRI 102 (1 al 39 y del 45 al 56), gri 201, GRI 415, GRI 419
Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	3.2 IMPLICACIÓN SOCIAL Y CONCIENCIACIÓN 3.3 PERSONAS Y EQUIDAD 4.1 INNOVACIÓN SOSTENIBLE 4.2.3 COMPRA RESPONSABLE	GRI 102 - 21, GRI 413

## 5.2 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

Como el año pasado, la encuesta debe estar contenida en una única página

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 2017?

#### 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:

.....  
Núm. aproximado de personas a las que representa:

.....  
Cargo dentro de la empresa/ colectivo: .....

Gracias por su colaboración.

Insertar imagen campaña toallitas o campaña ahorro de agua



## 5.3 ÍNDICE GRI

<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)</b> .....	<b>67</b>
• Contenido 102-1 Nombre de la organización .....	67
• Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.....	67
• Contenido 102-3 Ubicación de la sede .....	67
• Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones .....	67
• Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica .....	67
• Contenido 102-6 Mercados servidos .....	68
• Contenido 102-7 Tamaño de la organización .....	68
• Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores .....	68
• Contenido 102-9 Cadena de suministro .....	69
• Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.....	69
• Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución .....	69
• Contenido 102-12 Iniciativas externas.....	69
• Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones .....	70
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)</b> .....	<b>71</b>
• Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.....	71
• Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. ....	72
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)</b> .....	<b>74</b>
• Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta .....	74
• Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas .....	74
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)</b> .....	<b>75</b>
• Contenido 102-18 Estructura de gobernanza. ....	75
• Contenido 102-19 Delegación de autoridad. ....	75
• Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. ....	75
• Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. ....	75
• Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités. ....	76
• Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.....	76
• Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno .....	76
• Contenido 102-25 Conflictos de intereses.....	76
• Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia. ....	77
• Contenido 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. ....	77
• Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.....	77
• Contenido 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. ....	77
• Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo. ....	78
• Contenido 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.....	78
• Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.....	79
• Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas. ....	79
• Contenido 102-35 Políticas de remuneración.....	79
• Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración.....	80
• Contenido 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.....	80
• Contenido 102-38 Ratio de compensación total anual. ....	80
• Contenido 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.....	80
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)</b> .....	<b>81</b>
• Contenido 102-40 Participación grupos de interés.....	81
• Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.....	81
• Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés.....	81
• Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.....	82
• Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.....	82
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)</b> ..	<b>83</b>
• Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.....	83

• Contenido 102-46 Contenido Memoria.....	83
• Contenido 102-47 Lista de temas materiales.....	84
• Contenido 102-48 Reexpresión de la información.....	84
• Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes.....	84
• Contenido 102-50 Periodo objeto del informe.....	85
• Contenido 102-51 Fecha del último informe.....	85
• Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes.....	85
• Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.....	85
• Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.....	85
• Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI.....	85
• Contenido 102-56 Verificación externa.....	86
<b>GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN.....</b>	<b>87</b>
• Contenido 103-1: Explicación del tema material y su cobertura.....	87
• Contenido 103-2: Definición del enfoque de gestión y sus componentes.....	87
• Contenido 103-3: Evaluación del enfoque de gestión.....	87
<b>GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO.....</b>	<b>88</b>
• Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido.....	88
• Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático.....	89
• Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.....	89
• Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno.....	90
<b>GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO.....</b>	<b>91</b>
• Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.....	91
• Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.....	91
<b>GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS.....</b>	<b>92</b>
• Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.....	92
• Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos.....	92
<b>GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN.....</b>	<b>93</b>
• Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales.....	93
<b>GRI 205. ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>94</b>
• Contenido 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.....	94
• Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.....	94
• Contenido 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.....	94
<b>GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL.....</b>	<b>95</b>
• Contenido 206-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.....	95
<b>GRI 301: MATERIALES.....</b>	<b>96</b>
• Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.....	96
• Contenido 301-2 Insumos reciclados.....	96
• Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.....	96
<b>GRI 302: ENERGÍA.....</b>	<b>97</b>
• Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización.....	97
• Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización.....	97
• Contenido 302-3 Intensidad energética.....	98
• Contenido 302-4 Reducción del consumo energético.....	98
• Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.....	98
<b>GRI 303: AGUA.....</b>	<b>99</b>
• Contenido 303-1 Extracción de agua por fuente.....	99
• Contenido 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.....	99
• Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada.....	99
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD.....</b>	<b>100</b>
• Contenido 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.....	100

• Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad .....	100
• Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados .....	101
<b>GRI 305: EMISIONES .....</b>	<b>102</b>
• Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) .....	102
• Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) .....	102
• Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) .....	103
• Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI .....	103
• Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI .....	103
• Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) .....	104
• Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire .....	104
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS .....</b>	<b>105</b>
• Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino .....	105
• Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación .....	105
• Contenido 306-3 Derrames significativos .....	106
• Contenido 306-4 Transporte de residuos peligrosos .....	106
• Contenido 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías .....	106
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL .....</b>	<b>107</b>
• Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental .....	107
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES .....</b>	<b>108</b>
• Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales .....	108
• Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas .....	108
<b>GRI 401: EMPLEO .....</b>	<b>109</b>
• Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal .....	109
• Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales .....	109
• Contenido 401-3 Permiso parental .....	110
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA .....</b>	<b>111</b>
• Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales .....	111
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO .....</b>	<b>111</b>
• Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de .....	111
• Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional .....	111
• Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad .....	112
• Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos .....	112
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA .....</b>	<b>113</b>
• Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado .....	113
• Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición .....	113
• Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional .....	113
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....</b>	<b>114</b>
• Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados .....	114
• Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres .....	114
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN .....</b>	<b>116</b>
• Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas .....	116
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA .....</b>	<b>116</b>
• Contenido 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo .....	116

<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL</b> .....	<b>116</b>
• Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil .....	116
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b> .....	<b>117</b>
• Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio .....	117
<b>GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b> .....	<b>117</b>
• Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos...	117
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b> .....	<b>117</b>
• Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígena .....	117
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b> .....	<b>118</b>
• Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos .....	118
• Contenido 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.....	118
• Contenido 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos .....	118
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES</b> .....	<b>119</b>
• Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.....	119
• Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales.....	119
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b> .....	<b>120</b>
• Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales .....	120
• Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas .....	120
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA</b> .....	<b>120</b>
• Contenido 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.....	120
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b> .....	<b>121</b>
• Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios .....	121
• Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.....	121
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b> .....	<b>121</b>
• Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.....	121
• Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios .....	122
• Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing .....	122
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b> .....	<b>122</b>
• Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. ....	122
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b> .....	<b>123</b>
• Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico .....	123

## GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)

---

### • Contenido 102-1 Nombre de la organización

---

#### **a. Nombre de la organización.**

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A., en adelante “Aguas de Torremolinos”.

---

### • Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

---

#### **a. Descripción de las actividades de la organización.**

#### **b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.**

La Marca principal de Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A. es “Aguas de Torremolinos”.

Su actividad está centrada en el sector del agua y el medio ambiente a través de la gestión de todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución y almacenaje, el control de las garantías sanitarias y el suministro del agua. También lleva a cabo el saneamiento.

---

### • Contenido 102-3 Ubicación de la sede

---

#### **a. Ubicación de la sede de la organización**

La sede se encuentra en la calle Periodista Federico Alba, 7 – 29.620 Torremolinos (Málaga)

---

### • Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones

---

#### **a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.**

Desarrolla su actividad en Torremolinos (España).

---

### • Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica

---

#### **a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.**

Sociedad anónima. Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A. (en adelante Hidralia) tiene el 95% de las acciones, mientras que el Ayuntamiento de Torremolinos dispone del 5% restante.

---

## • Contenido 102-6 Mercados servidos

---

**a. Mercados servidos, e incluir: i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. los sectores servidos; iii. los tipos de clientes y beneficiarios.**

Aguas de Torremolinos, sólo presta sus servicios en Torremolinos (Andalucía). Los clientes y destinatarios son la población de Torremolinos.

---

## • Contenido 102-7 Tamaño de la organización

---

**a. Tamaño de la organización, e incluir:**

**i. el número total de empleados; ii. el número total de operaciones; iii. Las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iv. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; v. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.**

- Número de empleados a 31/12/2018: 44
  - Número de operaciones = Hm<sup>3</sup> suministrados en 2018: 9,01. Más información en el apartado 1.1 QUIENES SOMOS de este informe (Página 10).
  - Importe neto de la cifra de negocios = 14,8 M€
  - La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra en las cuentas anuales de la empresa, 7,95 M€ y 25,165 M€ respectivamente en 2018.
  - Los productos y servicios ofrecidos son los indicados en C102-2.
- 

## • Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

---

- El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.**
- El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.**
- El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.**
- Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.**
- Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura).**
- Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.**

84%	16%	86,5%	13,5%	100%
% Hombres	% Mujeres	% Fijos (Hombres)	% Temporales (Hombres)	%Fijos (Mujeres)

~~El 100% de las mujeres cuenta con contrato fijo.~~

Todos los centros de trabajo están ubicados en Torremolinos (Andalucía). En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia.

Aguas de Torremolinos, por su entidad, no está obligada a cumplir con la LISMI, no obstante, uno de sus trabajadores sufre una discapacidad (2,27% de la plantilla).

Según el organigrama de la empresa (pág. 7, Equipo de Dirección), en el mismo constan 3 mujeres y 6 hombres. Nota: se entiende "directivo" como los trabajadores que conforman el equipo directivo.



---

## • Contenido 102-9 Cadena de suministro

---

### **a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.**

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como, la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil del contratante es el sitio de la página web de Aguas de Torremolinos a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Así, se quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

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

En 2018 no se conocen impactos sociales negativos en la cadena de suministro de Aguas de Torremolinos. Para más información sobre el origen del agua para suministro ver el indicador C303-1.

---

## • Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

---

### **a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:**

**i. Los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado); iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.**

Durante el año 2018 no se registra ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación.

---

## • Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución

---

### **a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.**

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

---

## • Contenido 102-12 Iniciativas externas

---

### **a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.**

Véase en la página 55 de este informe.

---

• **Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones**

---

***a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.***

Aguas de Torremolinos participa activamente en asociaciones profesionales como ocurre con la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA), o el Foro de Empresas Socialmente Responsables de Málaga.

# GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)

- **Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones**

**a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.**

La Organización dispone de una Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados. Esta Política proviene de Suez España y la adhesión a la misma fue aprobada por el consejo de administración de Aguas de Torremolinos.

## **POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Para Aguas de Torremolinos, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Aguas de Torremolinos se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la compañía que se sintetiza en los siguientes principios:

### **1. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA**

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal. Código de Conducta, Política de Derechos Humanos.

### **2. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO**

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable. Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

### **3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia. Política de Gestión Integrada.

### **4. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES**

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales. Políticas de Compras.

## 5. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente. Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

## 6. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua. Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

## 7. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio. Política de Gestión Integrada.

## 8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

## 9. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Impulsar el desarrollo sostenible en las sociedades de la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la empresa en todos los ámbitos.

## 10. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.

Además de la política de Desarrollo Sostenible, en la página 4 del presente documento, la Dirección General de Aguas de Torremolinos realiza una declaración donde expone la visión general y la estrategia de la empresa a corto, medio y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos ambientales y sociales significativos propiciados por la organización. También hay un apartado específico para el Plan a Medio Plazo, PMP, 2017-2021.

Nota: Dicha declaración y la hoja de ruta se incluyen también como respuesta a este indicador.

---

### • Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.

---

#### **a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.**

Se ha realizado un análisis DAFO, que se revisa anualmente a la vez que se hace la revisión por parte de la dirección contemplada en los sistemas de gestión.

CONTEXTO EXTERNO	OPORTUNIDADES (Factores externos positivos o favorables)	AMENAZAS (Factores externos negativos o limitantes)
	O1. Acción social y Desarrollo Sostenible	A1. Contexto socio-político cambiante
	O2. Transparencia	A2. Puntos negros en episodios de lluvia extrema
	O3. Iniciativas en el ámbito de la Smart City	A3. Vertidos ocasionales en la franja costera
	O4. Seguridad y Salud Laboral	
	O5. Comunicación hacia el cliente	
	O6. Acercamiento hacia el ciudadano a través de acciones de comunicación	
CONTEXTO INTERNO	FORTALEZAS (Características internas que pueden favorecer el desarrollo de la unidad de gestión)	DEBILIDADES (Limitaciones que pueden dificultar el desarrollo de la unidad de gestión)
	F1. Empresa participada: Hidralia + Ayto de Torremolinos	D1. No identificación de las tareas que Aguas de Torremolinos desarrolla en el municipio
	F2. Posicionamiento como empresa referente en la gestión del ciclo integral del agua a nivel local	D2. Ser un gestor privado
	F3. Calidad del servicio en Operaciones y en Atención al cliente	D3. Marca relacionada con la facturación del agua y del Alcantarillado
	F4. Implicación social y medio ambiental	D4. Falta de comunicación
	F5. Eficiencia hidráulica	D5. Falta de posicionamiento

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones cuya eficacia y resolución irá siguiendo a lo largo de este 2018. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han definido tres ejes: **Planeta – Personas – Valor Compartido** y acciones para conseguir los mismos.

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.

La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- Política de Gestión Integrada.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Política de biodiversidad.
- Política Desarrollo Sostenible.
- Política de relaciones con funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.

# GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)

---

## • Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

---

### **a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.**

Aguas de Torremolinos está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código de Conducta. Valores

- La excelencia en la prestación de servicios.
- La innovación como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.
- Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.
- La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos.
- Las alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.
- Las políticas que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
  - o En las relaciones con funcionarios públicos.
  - o En la actuación en el sector privado.
  - o En la gestión de conflictos de interés.
  - o En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
  - o En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
  - o En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

En 2014 se distribuyó a todos los trabajadores el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. En 2017 se aprobó el Código de Conducta de Aguas de Torremolinos junto con las políticas, hasta esa fecha estaba adherida al Código de Conducta de Suez España. Todos los trabajadores han recibido esta nueva documentación y han sido formados.

Además, todos los documentos de Estructura Ética están a disposición de todos los trabajadores de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Más información en el apartado 1.1.3 de este informe (Página 8).

---

## • Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

---

### **a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización; ii. informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.**

Aguas de Torremolinos como tal no cuenta con un comité asesor sobre este tema, no obstante, dispone de los mecanismos proporcionados por Suez Agua y lo establecido en los Estatutos de la sociedad. Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico: [codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es](mailto:codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es)



# GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

---

## • Contenido 102-18 Estructura de gobernanza.

---

*La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales. Apartado 1.1.2 de este informe (Página 7).* •

---

## • Contenido 102-19 Delegación de autoridad.

---

*a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.*

La alta dirección (Director-Gerente) es nombrado por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas.

El **Director-Gerente** podrá nombrar los restantes cargos del comité de dirección en régimen de subapoderamiento.

---

## • Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.

---

*a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.*

La tiene el **director-gerente**, que rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización las que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Agua de Torremolinos garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

---

## • Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.

---

*Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.*

La consulta se realiza a través del estudio de materialidad y la encuesta de satisfacción al cliente.

---

---

## • Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.

---

**a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: i. nivel ejecutivo o no ejecutivo; ii. independencia; antigüedad en el órgano de gobierno; número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; v. sexo; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales; viii. representación de los grupos de interés.**

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el Apartado 1.1.2 de este informe (Página 7).

Todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a **4 años**. Esto es así porque ningún miembro del consejo puede permanecer más de **4 años** en el ejercicio de su cargo (art. 14 de los estatutos).

---

## • Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

---

**Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.**

No ocupa un puesto ejecutivo.

---

## • Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.

---

**Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: i. participan los grupos de interés (incluidos los accionistas); ii. se tiene en cuenta la diversidad; iii. se tiene en cuenta la independencia; iv. se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales**

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, **artículo 14** y, supletoriamente, por la Ley de Sociedades de Capital y artículos correlativos de la Ley de Registro Mercantil.

---

## • Contenido 102-25 Conflictos de intereses.

---

**Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: i. la afiliación a distintas juntas; ii. la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés; iii. la existencia de un accionista controlador; iv. las publicaciones de la parte relacionada**

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo **establecido en el artículo 14** de los estatutos de la compañía, así como en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235.

Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberán ponerlo en conocimiento del propio Consejo de Administración.

Además, el Consejo de Administración aprobó en su día el Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de Aguas de Torremolinos.

Más información en el apartado 1.1.3 de este informe (Página 8).

---

- **Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.**

---

**a. “Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.”**

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados, **Art. 21** de los Estatutos.

La Dirección de la Empresa propone las Políticas, Estrategias y Objetivos y el Consejo de Administración aprueba.

---

- **Contenido 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.**

---

**a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.**

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos procedimientos para potenciar y desarrollar el conocimiento colectivo del mismo.

---

- **Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.**

---

**a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales. b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia. Si dicha evaluación es una autoevaluación. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.**

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos procedimientos de evaluación del desempeño del mismo en el sentido definido por el indicador.

---

- **Contenido 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.**

---

**La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia).**

**Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.**

a) Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa.

Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG, por lo que no es necesario elevar este informe de auditoría al Consejo de Administración.

b) En 2018 no se han realizado consultas de manera directa a los grupos de interés en este ámbito. Se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos, especialmente en lo relacionado con colectivos en riesgo de exclusión.

---

• **Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.**

---

**a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.**

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES:**

Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas ~~del Grupo~~ (el Código de Conducta, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del mismo, en nombre o por cuenta de ~~la Sociedad~~ y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es](mailto:codigodeconducta@aguasdetorremolinos.es)

Es la Dirección la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

~~Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.~~

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Es la Dirección quien evalúa los informes de auditoría de los Sistemas de Gestión y actúa en consecuencia, por lo que no es necesario elevar estos informes al Consejo de Administración.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliar los a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

Más información en el apartado 1.1.3 de este informe (Páginas 8-9).

---

• **Contenido 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.**

---

**a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.**

Cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

---

• **Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.**

---

**a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.**

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

La Dirección de Desarrollo Sostenible coordina y elabora el informe de Desarrollo Sostenible, así como, el análisis de materialidad.

---

## • Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.

---

### ***El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno***

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización las que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Aguas de Torremolinos garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

---

## • Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.

---

### ***La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.***

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se presentan y evalúan periódicamente en los diferentes comités de dirección de zona, aquellas que se consideran relevantes se elevan al comité de dirección de Aguas de Torremolinos, que a su vez valora si procede o no transmitir las al consejo de administración de Aguas de Torremolinos. Éstos últimos evalúan y resuelven las mismas de acuerdo a lo establecido en los estatutos de la sociedad, así como, a la legislación vigente que pueda ser de aplicación.

---

## • Contenido 102-35 Políticas de remuneración.

---

***a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes los tipos de remuneración: El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas; Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación; iii. Las indemnizaciones por despido; iv. Los reembolsos; v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados.***

***b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.***

De conformidad con lo establecido en el apartado 11 del artículo 14 de los Estatutos Sociales vigentes, la Junta acuerda la retribución anual del Consejo de Administración por importe para cada ejercicio, a distribuir como dietas de asistencia de igual importe entre sus miembros y en doble cuantía para su presidencia.

Por otro lado, y al amparo de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, y en base a su artículo 217 por el que la remuneración de los administradores deberá en todo caso guardar una proporción razonable con la importancia de la sociedad, la situación económica que tuviera en cada momento y los estándares de mercado de empresas comparables, y tomando como base la evolución creciente y sostenida en el tiempo del Resultado Recurrente de la Sociedad.

### **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD).**

Una de las herramientas que emplea Aguas de Torremolinos para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto, p.e: flexibilidad y resiliencia, orientación a resultados, liderazgo, trabajo en red y gestión del conocimiento, excelencia en la prestación de servicios.

Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de

las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización.

SGD por la propia naturaleza del Consejo de Administración, no es aplicable al mismo, aunque sí aplica al Comité de Dirección.

---

- **Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración.**

---

***El proceso para determinar la remuneración. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.***

La remuneración se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo aplicable. Éste se negocia con la representación legal de los trabajadores, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales. No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

---

- **Contenido 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.**

---

***Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.***

La representación legal de la plantilla es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

---

- **Contenido 102-38 Ratio de compensación total anual.**

---

***a. Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.***

El ratio es de 1,92. Para el cálculo se han comparado el más alto y el más bajo y se ha realizado sobre la remuneración en efectivo.

---

- **Contenido 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.**

---

***a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.***

Dentro de un mismo convenio, la subida es lineal para todos los grupos profesionales. En 2018 fue del 1,82%.



# GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

## • Contenido 102-40 Participación grupos de interés.

### a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.

Grupos de Interés (C102-40)	Subgrupo	C102-43	C102-44
Trabajadores y GG.II. Internos	Empleados	Sin ellos no sería posible hacer lo mostrado en este informe	Colaboración periódica, coordinación
	Comités de empresa	Gestión de Relaciones Laborales	Todo el personal está sujeto a políticas de SSI.
	Ayuntamientos	RSC, mejoras en las infraestructuras	Colaboración continua
Ayuntamientos y administraciones	Confederación	Regula las concesiones de abastecimiento	Puntual
	Junta	Legislación Instalaciones, control sanitario, Defensor del pueblo, aprobación, tarifas, Legislación...	Periódica
Subcontratas	Servicios	Nos suministran los servicios básicos: Electricidad, combustible, telefonía, agua...	Continuo
Proveedores	Obra	La calidad en la ejecución de las obras repercute en la imagen del servicio	Continuo
Competencia	Material	Afecta a la calidad del servicio y la duración de las reparaciones	Continuo
Sociedad Civil	Asociaciones de empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	Asociaciones de amas de casa o de vecinos	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	ONG's	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
Instituciones educativas o de investigación	Universidades y OPIS	Colaboraciones en máster, proyectos, I+D+i, divulgación, prácticas de alumnos, convenios de colaboración	Periódica
	Colegios e institutos	Colaboraciones campañas educativas, implicación con la comunidad docente, visita a Instalaciones	Periódica
Medios de comunicación	Televisión, radio y prensa	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
	Medios sociales	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
Socios / colaboradores	Celtaqua	Colaboración en I+D+i	Periódica
Clientes	Administración	Transparencia en la información, RCS, eficiencia, equilibrio contable, colaboración en eventos o campañas...	Continua
	Usuario final	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio, garantías sanitarias del producto, continuidad	Continua

## • Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.

### a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

El 100% de las personas está cubierto por convenios colectivos.

## • Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés.

### a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.

Se ha hecho un levantamiento general de GG.II. por grupo/subgrupo y luego se ha identificado dentro de cada uno de ellos a los existentes (sistemas de gestión certificados según ISO 9001:2015). Se han incluido los que la empresa ha considerado como más representativos, en una fase posterior se clasifican según su influencia.

• Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.

**a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.**

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción del cliente. Por otro lado, en 2018 se realizó una encuesta (Emasagra) a los GG.II. sobre aspectos materiales y, además, se realizaron dos "Focus Group", está previsto realizar un "Focus Group" en Aguas de Torremolinos en 2019.

• Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.

**a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes; ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.**

Ver tabla, última columna.

Grupos de Interés (C102-40)	Subgrupo	C102-43	C102-44
Trabajadores y GG.II. Internos	Empleados	Sin ellos no sería posible hacer lo mostrado en este Informe	Colaboración periódica, coordinación
	Comités de empresa	Gestión de Relaciones Laborales	Todo el personal está sujeto a políticas de SSL
	Ayuntamientos	RSC, mejoras en las Infraestructuras	Colaboración continua
Ayuntamientos y administraciones	Confederación	Regula las concesiones de abastecimiento	Puntual
	Junta	Legalización Instalaciones, control sanitario, Defensor del pueblo, aprobación, tarifas, Legislación...	Periódica
Subcontratas	Servicios	Nos suministran los servicios básicos: Electricidad, combustible, telefonía, agua...	Continuo
Proveedores	Obra	La calidad en la ejecución de las obras repercute en la imagen del servicio	Continuo
Competencia	Material	Afecta a la calidad del servicio y la duración de las reparaciones	Continuo
Sociedad Civil	Asociaciones de empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	Asociaciones de amas de casa o de vecinos	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	ONG's	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
Instituciones educativas o de investigación	Universidades y OPIS	Colaboraciones en máster, proyectos, I+D+i, divulgación, prácticas de alumnos, convenios de colaboración	Periódica
	Colegios e Institutos	Colaboraciones campañas educativas, implicación con la comunidad docente, visita a instalaciones	Periódica
Medios de comunicación	Televisión, radio y prensa	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
	Medios sociales	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
Socios / colaboradores	Cetaqua	Colaboración en I+D+i	Periódica
Clientes	Administración	Transparencia en la Información, RCS, eficiencia, equilibrio contable, colaboración en eventos o campañas...	Continua
	Usuario final	Transparencia en la Información, calidad y precio en el servicio, garantías sanitarias del producto, continuidad	Continua

# GRI 102. CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)

---

## • Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.

---

*Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.*

Aguas de Torremolinos no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados.

---

## • Contenido 102-46 Contenido Memoria.

---

*Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe.*

El estudio de los asuntos materiales de Aguas de Torremolinos se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta, en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de encuestas.
- El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado un estudio de Materialidad con las fases que se indican a continuación. Pieza clave para la identificación de los aspectos materiales ha sido el taller de materialidad por parte de la empresa y la encuesta a los GG.II.

En él han participado los representantes más significativos de cada área, buscando que tuviera una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad.

Este estudio de materialidad viene de 2016 cuando Hidralia realizó un estudio en cuyo alcance se encontraban todas sus empresas participadas (entre las que se incluye Aguas de Torremolinos) y que en 2018 se amplió cuando Emasagra (otra empresa participada por Hidralia) realizó dos talleres con sus GGII, así como, encuestó a los mismos. Aguas de Torremolinos ha recogido estos estudios como base para el suyo propio al ser empresas de similares circunstancias y por tanto ser comparables. Estaba previsto contrastar esta información con un taller realizado por Aguas de Torremolinos con sus GG.II. en 2019, pero por circunstancias ajenas a este departamento, el mismo se ha pospuesto para 2020.

---

• **Contenido 102-47 Lista de temas materiales.**

---

**a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.**

A continuación, se expone un listado de Aspectos materiales relevantes, puntuado por los GG.II., según orden de relevancia: los 10 primeros temas son los más votados en la encuesta realizada a los GG.II., además, se han añadido dos más que la empresa considera estratégicos difundir.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN
1	Sostenibilidad del ciclo del agua	602
2	Economía circular	577
3	Transparencia en la adjudicación de contratos	577
4	Lucha contra el cambio climático	569
5	Gestión segura y sostenible del agua	569
6	Equipo humano	561
7	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	561
8	Preservación de la biodiversidad	559
9	Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	557
10	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	554
13	Rendición de cuentas y transparencia	525
15	Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	521

No se han determinado los aspectos materiales fuera de la organización.

---

• **Contenido 102-48 Reexpresión de la información.**

---

**a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.**

No aplica

---

• **Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes.**

---

**a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anterior en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.**

No aplica.

---

- **Contenido 102-50 Periodo objeto del informe.**

---

**a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada: 2018**

---

- **Contenido 102-51 Fecha del último informe.**

---

**Si procede, la fecha del informe más reciente:** Es el primer informe que se audita. Hay disponible un informe de 2017 pero no está auditado.

---

- **Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes.**

---

**El ciclo de elaboración de informes:** Ciclo anual.

---

- **Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.**

---

**El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos:** Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: [rsc@aguasdetorremolinos.es](mailto:rsc@aguasdetorremolinos.es)

---

- **Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.**

---

**a. “Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas:” i. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”; ii. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva”.**

El IDS Aguas de Torremolinos 2018 ha sido elaborado en base a los criterios establecidos por los nuevos estándares GRI (versión 2016) y opción de conformidad exhaustiva.

---

- **Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI.**

---

**a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.**

Índices de este informe.

**a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.**

**b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.**

- a) La política de Aguas de Torremolinos con respecto a los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:
- Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria.
  - Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
  - Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación.
  - Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente.
  - Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
  - Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria.
  - Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b) Se adjunta informe (cuando esté el definitivo).

Se trabajará siempre con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.

La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.



## GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN

### • Contenido 103-1: Explicación del tema material y su cobertura

- a. *La explicación del motivo por el que el tema es material.*
- b. *La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.*
- c. *Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.*

### • Contenido 103-2: Definición del enfoque de gestión y sus componentes

- a. *Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.*
- b. *Una declaración del propósito del enfoque de gestión.*
- c. *Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas; ii. Compromisos; iii. Objetivos y metas; iv. Responsabilidades; v. Recursos; vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación; vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.*

### • Contenido 103-3: Evaluación del enfoque de gestión

- a. *Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.*

ASPECTO MATERIAL	GRI 103-1	GRI 103-2	GRI 103-3
Sostenibilidad del ciclo del agua	Pág. 56	Pág. 21-28	Pág. 21-28
Economía circular	Pág. 56	Pág. 29-29	Pág. 27
Transparencia en la adjudicación de contratos	Pág. 56	Pág. 58, 93	Pág. 64, 103
Lucha contra el cambio climático	Pág. 56	Pág. 18-19, 20	Pág. 103-105
Gestión segura y sostenible del agua	Pág. 56	Pág. 21	Pág. 21-21,22
Equipo humano	Pág. 56	Pág. 45-49	Pág. 45-52
Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Pág. 56	Pág. 31-37	Pág. 31-37
Preservación de la biodiversidad	Pág. 56	Pág. 30	Pág. 29, 101-102
Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	Pág. 56	Pág. 39-39	Pág. 39-43
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Pág. 56	Pág. 34	Pág. 34-37
Rendición de cuentas y transparencia	Pág. 56	Pág. 9	Pág. 8-10
Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	Pág. 56	Pág. 39-43	Pág. 39-44

# 200

## GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido.

a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos:

-Valor económico directo generado: ingresos.

-Valor económico distribuido: gastos operativos.

-Sueldos y prestaciones de los empleados.

-Pagos a los proveedores de capital.

-Pagos a los gobiernos (por país).

-Inversiones en comunidades.

-Valor económico retenido según la fórmula

«Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido» b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.

CREACIÓN DE RIQUEZA (EUROS)	2017	2018
<b>A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>12.750.657</b>	<b>14.847.142</b>
A) INGRESOS	12.750.657	14.847.142
<b>B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>10.148.535</b>	<b>12.611.900</b>
B) COSTES OPERATIVOS	6.187.257	8.749.692
C) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	2.428.606	2.440.094
D) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	901.400	907.745
Entidades financieras asociadas	113.904	138.913
Otras ENTIDADES FINANCIERAS	787.497	768.832
E) IMPUESTOS	631.272	514.369
F) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD	LBG	LBG
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)</b>	<b>2.602.122</b>	<b>2.235.242</b>

Dividendos: 1,432 M€ en 2018

Nota: LBG son las siglas de la metodología internacional que se sigue para calcular de forma comparativa la inversión social de la empresa. Todo lo considerado en dicho cálculo está incluido en las otras partidas que forman parte de la tabla, por ello no se indica importe alguno. Más información en las páginas 39-42 de este informe.

---

• **Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático.**

---

**a. “Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir:**

- **una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo;**
- **una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad;**
- **las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas;**
- **los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad;**
- **los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.**

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los periodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación y una degradación de los acuíferos, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

La repercusión sobre la red de drenaje, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, es la de la insuficiencia en caso de lluvias torrenciales.

---

• **Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.**

---

- Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.***
- Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.***
- Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.***
- Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.***
- Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero.***

Artículo 23 del convenio colectivo 2016-2019 de Aguas de Torremolinos [publicado en el BOP de Málaga número 59, de 28 de marzo de 2017 \(pag. 19\): https://www.bopmalaga.es/edicto.php?edicto=20170328-01320-2017&control=1075771877](https://www.bopmalaga.es/edicto.php?edicto=20170328-01320-2017&control=1075771877)

---

• **Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno.**

---

**a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:**

- *Desgravaciones y créditos fiscales.*
- *Subvenciones.*
- *Ayudas a la inversión.*
- *Becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones.*
- *Premios con dotación económica.*
- *Exención de regalías.*
- *Ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación.*
- *Incentivos financieros.*
- *Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.*

**b. Desglose la información anterior por países.**

**c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.**

En 2018 no hubo subvenciones.

Aguas de Torremolinos desarrolla el 100% de su actividad en España.

Las AA.PP. forman parte de la estructura accionarial de Aguas de Torremolinos en un 5%.

## GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO

---

- **Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.**
- 

- Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.**
- Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.**
- Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».**

La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el correspondiente Convenio Colectivo negociado con las representaciones legales de los trabajadores, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

No lo hay.

Andalucía.

---

- **Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.**
- 

**a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».**

El 100% de los directivos vive en la provincia de Málaga.

Se entiende como Alta Dirección al personal directivo de la empresa.

El término "local" se interpreta en términos de radicado en la provincia de Málaga.

d) Andalucía.

# GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS

---

## • Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.

---

- a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, por bono o en especie.

Véase el apartado 2.2.2, página 23.

---

## • Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos.

---

- a. De ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:
  - Cambios en la productividad de organizaciones. Promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional, sectores o el conjunto de la economía o una zona geográfica.
  - Desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza. Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución. Impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales. Estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas. Impacto económico del traslado de operaciones o actividades. Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas. Impacto económico del uso de productos y servicios.
- b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

Además de lo establecido en el Contenido 203-1, es de destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas de las tarifas sociales o bonificadas para clientes singulares o en riesgo de exclusión. Para más información se puede consultar el apartado 3.1.1 (Página 32) de este informe.



# GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

## • Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales.

**a.** Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). **b.** Indique cómo define la organización el término «local». **c.** Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Aguas de Torremolinos tiene muy claro que la imagen que proyectan sus proveedores no deja de ser también parte de la imagen que ella proyecta a la sociedad. La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social.

En la política de compras de Aguas de Torremolinos se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses de la organización, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible de Aguas de Torremolinos. Esta política de compras es de obligado cumplimiento.

Aguas de Torremolinos apuesta por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándose en un registro de proveedores que asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad: reputación, Calidad, medio ambiente, salud financiera y seguridad y salud en el trabajo.

Los criterios de sostenibilidad que se solicitan están recogidos en un cuestionario específico de valoración de la RSC, en el cual las preguntas están clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y Transparencia. Además, también se valora que los proveedores trasladen estas preocupaciones a su vez a sus propios proveedores.

Tenemos como objetivo que el 100% de los proveedores considerados estratégicos sean seleccionados siguiendo estos criterios en 2021.

En consecuencia, Aguas de Torremolinos contribuye al desarrollo de Torremolinos, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se mira el total de proveedores de Aguas de Torremolinos se verá que un 46% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 30% del importe total de compras.

Aguas de Torremolinos toma como proveedores locales sólo a los radicados en la provincia de Málaga.

Durante 2018, se ha continuado aplicando el procedimiento para identificar el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global según el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista. Se han buscado en todo momento los proveedores de referencia para los que existe alternativa local, pues son los que realmente indican la voluntad de empleo de recursos locales.

En términos contractuales, todo contrato de nueva creación o renovación incorpora las cláusulas de desarrollo sostenible (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc.). El 100% de los contratos firmados en 2018 cuentan con estas cláusulas.

Más información sobre este punto se encuentra disponible en el apartado 4.2.3 (pág. 58) de este informe.

# GRI 205. ANTICORRUPCIÓN

---

## • Contenido 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.

---

- a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones

No se han realizado evaluaciones específicas más allá de las auditorías de cuentas y las auditorías de los sistemas de gestión. No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción. Se tiene implantado un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según se detalla en el indicador C102-16.

---

## • Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

---

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

Toda la plantilla ha sido informada sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, incluida la Dirección, al igual que los accionistas. El personal de la Organización ha recibido formación sobre la Estructura Ética y la documentación adaptada a cada empresa.

El 100% de la plantilla ha recibido algún tipo de formación en esta materia: en años anteriores todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales. No procede distinción por región, ya que Aguas de Torremolinos sólo presta sus servicios en la provincia de Málaga.

---

## • Contenido 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.

---

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

# GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL

---

## • Contenido 206-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.

---

- a Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.
- b Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

No hubo.



# 300

## GRI 301: MATERIALES

---

### • Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

---

- a. “El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por:”
- materiales no renovables utilizados;
  - materiales renovables utilizados.

Debido a las características de la actividad de abastecimiento de agua a la población, no se utilizan materiales en el envasado, pero sí en el tratamiento. Al no haber ni potabilización ni depuración el único reactivo que se usa es el hipoclorito de sodio que se usa para mantener el nivel de cloro libre en los depósitos.

El consumo se estima en 27.000 litros anuales.

---

### • Contenido 301-2 Insumos reciclados

---

- a. “El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.”

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas durante 2018, el 100% procede de material reciclado o de origen sostenible.

---

### • Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

---

- a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.
- b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.

La actividad de Aguas de Torremolinos no se centra en el uso de materiales envasados. En cualquier caso, y en concordancia con el modelo de Economía Circular de la empresa, se promueven a través de diversas vías el uso y el consumo responsable y sostenible de materia y energía.

# GRI 302: ENERGÍA

## • Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización

- a. “El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados”.
- b. “El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.”
- c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:
- Consumo de electricidad.
  - Consumo en calefacción.
  - Consumo en refrigeración.
  - Consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
- la electricidad vendida
  - la calefacción vendida
  - la refrigeración vendida- el vapor vendido
- e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.
- f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.
- g. La fuente de los factores de conversión utilizados

	2017	2018
<b>Compra Energía Eléctrica (kWh)</b>	7.805.095	8.865.027
<b>Producción Energía Eléctrica (fotovoltaica) (kWh)</b>	---	11.172
<b>Consumo Energía fotovoltaica (kWh)</b>	--	5.623
<b>Consumo de Gasoil (l)</b>	19.608	20.446
<b>Consumo de Gasolina (l)</b>	4.209	6.672

<b>Consumo Energía Total (MJ)</b>	28935004,2	31.492.547
<b>Consumo Energía Total (TJ)</b>	28,94	31.49
<b>Ratio TJ por trabajador</b>	0,69	0,72

El consumo de energía en la Organización fue de 32,88 TJ. El incremento en el consumo de energía se ha debido a un mayor número de vehículos y a la necesidad de extraer el agua captada a mayor profundidad. El exceso de energía fotovoltaica generada se vierte a la red sin contraprestación económica. Se han usado los datos de facturación de las compañías suministradoras de electricidad, así como los datos medidos en los contadores instalados.

Nota: 1 kWh equivale a 3,6 MJ, 1l de gasolina a 31,536 MJ y un litro de gasoil a 35,9 MJ (IUPAC).

## • Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización

El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.

- a. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.
- b. La fuente de los factores de conversión utilizados

De momento, Aguas de Torremolinos no considera necesario realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 3. Tiene en cartera realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 1 + 2 del periodo 2014-2018 y que sea auditada externamente, con la intención de fijar la línea base en 2014. Una vez finalizado dicho

cálculo y fijada la línea base, se replanteará la decisión de realizar el cálculo de huella de carbono de nivel 3.

---

### • Contenido 302-3 Intensidad energética

---

- a. El ratio de intensidad energética de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).
- d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

<b>Ratio TJ por trabajador</b>	<b>0,69</b>	<b>0,72</b>
	2017	2018

Se han tenido en cuenta sólo los consumos internos debidos al consumo de energía eléctrica y al combustible de los coches de empresa.

---

### • Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

---

- a. “La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.”
  - b. “Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos)”
  - c. “La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.”
  - d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.
- a. El consumo global de energía ha aumentado al ser necesario captar agua a mayor profundidad debido a la escasa pluviometría. Véase también el apartado 2.2 de este informe (Página 21).
- b. Electricidad.
  - c. Identificación de usos energéticos 2018 a 2016.
  - d. MITECO (antiguo MAPAMA).

---

### • Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

---

- a. “Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos.”
- b. “La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base incluida la justificación de la selección.”
- c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados

Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.



# GRI 303: AGUA

---

## • Contenido 303-1 Extracción de agua por fuente

---

- a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes:
- aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos;
  - aguas subterráneas;
  - agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización;
  - aguas residuales de otra organización;
  - suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.
- b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

Ver apartado 2.2.2 (Página 21) de este informe.

---

## • Contenido 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.

---

- a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo:
- el tamaño de la fuente de agua;
  - si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional;
  - el valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas); -el valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.
- b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados

El Plan Hidrológico vigente permite la captación de hasta 12 Hm<sup>3</sup> y en 2018 la captación ha sido de 9 Hm<sup>3</sup>. Además, la organización está trabajando en la conexión con ACOSOL para reducir las captaciones del acuífero. .

---

## • Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada

---

- a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización.
- b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de la extracción total de agua, como se indica en el Contenido 303-1.
- c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

Véase el Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino de este informe.

# GRI 304: BIODIVERSIDAD

---

## • Contenido 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

---

a. Para cada centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información:

- Ubicación geográfica.
- Tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;
- "Posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida;"
- Tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);
- Tamaño del centro de operaciones en km<sup>2</sup> (u otra unidad, si corresponde);
- Valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce);
- Valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

No disponemos de instalaciones dentro de red natura 2000. Torremolinos no dispone de espacios protegidos dentro de su término municipal.

---

## • Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

---

- a. La naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a uno o más de los siguientes puntos:
- La construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte;
  - La contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas);- Introducción de especies invasoras, plagas y patógenos.
  - Reducción del número de especies.
  - Conversión de hábitats.
  - Los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático).
- b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:
- Especies afectadas.
  - Superficie de las áreas afectadas.
  - Duración de los impactos.
  - La reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

El único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en cualquier tipo de área sería la referente a la emisión de CO<sub>2</sub> por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

---

### • Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

---

- a. El tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes.
- b. Si se han creado asociaciones con terceras partes para proteger o restaurar áreas de hábitats distintos de los que ha supervisado la organización y en los que ha aplicado medidas de restauración o protección.
- c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.
- d. Los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados

En 2018 no se han restaurado espacios protegidos.

---

### • Contenido 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

---

- a. El número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción:
  - en peligro crítico - en peligro - vulnerables - casi amenazadas - preocupación menor

No hay.

# GRI 305: EMISIONES

## • Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

- a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
  - la justificación de la selección; -las emisiones en el año base;
  - el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.

A continuación, se indican las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente producidas en el ciclo integral del agua en Aguas de Torremolinos. Los datos primarios usados para realizar los cálculos corresponden al periodo 2018, para el cálculo se ha empleado la herramienta proporcionada por la Junta de Andalucía.

Alcance 1	Emisiones kgCO <sub>2</sub> eq
Combustión Móvil	65.373
Gases Fluorados	650
<b>Total</b>	<b>66.023</b>
Alcance 2	
Electricidad	91
<b>Alcances 1 + 2</b>	<b>66.114</b>

- Año Base: 2018

- Último año de cálculo: 2018 (pendiente de verificación)

Para más información véase el apartado de Huella de Carbono de este informe (Página 20).

## • Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

- a. El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- b. Si procede, el valor bruto –en función del mercado– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.
- d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
  - La justificación de la selección;
  - Las emisiones en el año base;
  - El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

Los datos se encuentran en el indicador C305-01. Aguas de Torremolinos no dispuso durante 2018 de instalaciones de generación de energía que produjeran GEI.

Para la realización del cálculo se ha empleado la hoja de cálculo proporcionada por la Junta de Andalucía para el cálculo de la huella de carbono de 2018.

---

### • Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

---

- a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.
- e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
  - La justificación de la selección;
  - Las emisiones en el año base;
  - El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

No se han considerado en este cálculo de la Huella de Carbono de Aguas de Torremolinos.

---

### • Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

---

- a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicas que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).
- d. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.

El ratio considerado es el total de emisiones dividido por los m<sup>3</sup> suministrados a la red en el año de cálculo:  
**66.114/9,01Hm<sup>3</sup>=0,0007 kgCO<sub>2</sub>eq/m<sup>3</sup>.**

---

### • Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI

---

- a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.
- c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.
- d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).
- e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

No disponemos de información suficiente para elaborar este indicador. Aguas de Torremolinos tiene el proyecto de calcular su huella de carbono desde el 2014 y auditar externamente el cálculo, el próximo año dispondremos de datos suficientes para cumplimentar este indicador.

---

• **Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)**

---

- a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente.
- b. Las sustancias incluidas en el cálculo.
- c. La fuente de los factores de emisión utilizados.
- d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

Aguas de Torremolinos no produce, importa o exporta estas sustancias.

---

• **Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire**

---

- a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes:
  - NOX - SOX - Contaminantes orgánicos persistentes (COP) - Compuestos orgánicos volátiles (COV) - Contaminantes del aire peligrosos (HAP) - Partículas (PM) - Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes
- b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.
- c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados

La actividad de la empresa no emite de manera directa este tipo de contaminantes.



# GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS

## · Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino

a. El volumen total de vertidos de agua programados y no programados por:

destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento; si el agua fue reutilizada por otra organización.

b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados

La calidad mínima del agua es la fijada por la administración competente según el destino final de la misma.

Aguas de Torremolinos no gestiona la depuración, toda el agua residual generada en el municipio se entrega en los puntos autorizados a Emasesa para su tratamiento.

Si no hay infiltraciones, se considera que a la red de alcantarillado llega el 80% del agua registra como mínimo.

## · Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:

- Reutilización - Reciclaje - Compostaje
- Recuperación, incluida la recuperación energética
- Incineración (quema de masa)
- Inyección en pozos profundos
- Vertedero - Almacenamiento en el sitio
- Otros (que debe especificar la organización)

b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:

- Reutilización - Reciclaje - Compostaje
- Recuperación, incluida la recuperación energética
- Incineración (quema de masa) - Inyección en pozos profundos - Vertedero

c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de los residuos:

- Eliminación directa por parte de la organización o confirmación directa de cualquier otro modo
- Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos
- Valores predeterminados por la organización del contratista de eliminación de residuos

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible.

Se han incluido los residuos más significativos procedentes de distribución, depuración, potabilización y oficinas. El resto de residuos generados se considera despreciable con respecto a la cantidad representada en esta tabla.

No se incluye en la tabla el volumen de envases debido a que disponemos de un sistema de depósito, devolución y retorno para la mayor generación de residuo peligroso procedente de envases vacíos de hipoclorito sódico y otros productos o reactivos químicos, suponiendo el 99,9% del total.

Todos los residuos calificados como peligrosos son retirados por un Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

---

### • Contenido 306-3 Derrames significativos

---

- a. El número y el volumen total de los derrames significativos registrados.
- b. La siguiente información adicional para cada derrame, de los que informara la organización en sus estados financieros:
  - Ubicación del derrame; volumen del derrame; material del derrame, clasificado por: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua), derrames de combustible (superficies de suelo o agua), derrames de residuos (superficies de suelo o agua), derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización).
- c. Impactos de los derrames significativos.

No ha habido derrames significativos en 2018.

---

### • Contenido 306-4 Transporte de residuos peligrosos

---

- a. El peso total de cada uno de los siguientes:
  - Residuos peligrosos transportados - Residuos peligrosos importados - Residuos peligrosos exportados - Residuos peligrosos tratados
- b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países.
- c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

---

### • Contenido 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

---

- a. Los cuerpos de agua y los hábitats relacionados que se ven significativamente afectados por los vertidos de agua y/o escorrentías, e incluir:
  - el tamaño del cuerpo de agua y del hábitat relacionado;
  - si el cuerpo de agua y el hábitat relacionado se consideran áreas protegidas a niveles nacional o internacional;
  - el valor para la biodiversidad, como el número total de especies protegidas.

No ha habido vertidos de agua según se define en el indicador. Por tanto, no ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por este motivo.

# GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

---

## • Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

---

- a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las
  - leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:
  - el valor monetario total de las multas significativas;
  - el número total de sanciones no monetarias;
  - los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

- a) En 2018 no hubo reclamaciones, sólo algunos avisos relativos a olores en el alcantarillado, en estos casos, se ha realizado la correspondiente inspección y gestionado la misma, eliminando la causa cuando dependía de nosotros.
- b) Estos avisos se resolvieron durante el periodo objeto de la memoria.

# GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

---

- **Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales**

---

- a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.
  - a. El porcentaje es del 100%, además se incluyen cláusulas medioambientales en los contratos.
- 

- **Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

---

- a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales.
- b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.
- c. Los impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro.
- d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.
- e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.

No hay proveedores con impactos ambientales significativos.

No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2018.

No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.

No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

# 400

## GRI 401: EMPLEO

### • Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.

- a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.
- b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región

	Total	
	H	M
<b>Altas</b>	4	1
<b>Bajas</b>	5	1
<b>Creación de ocupación neta</b> <small>*(Altas/plantilla media)*100</small>	9,09%	2,27%
<b>Índice de rotación</b> <small>** (Bajas/plantilla media)*100</small>	11,36%	2,27%

### • Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

- a. Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: i. seguro de vida; ii. asistencia sanitaria; iii. cobertura por incapacidad e invalidez; iv. permiso parental; v. provisiones por jubilación; vi. participación accionaria; vii. otros.
- b. La definición utilizada para “instalaciones con operaciones significativas”.

No hay diferencia entre los beneficios que se aplican a los empleados, independientemente de si son fijos, temporales o a tiempo parcial. **Todos los Beneficios para los Empleados se encuentra incluidos y aprobados en el Convenio 2016-2019.**

## • Contenido 401-3 Permiso parental

- a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.
- b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.
- c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.
- d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.
- e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.

\*(\*\*) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2017/2018, están trabajando 12 meses después.

	H	M
Trabajadores que han sido padres/madres	1	0
Trabajadores con permiso de paternidad/maternidad	1	0
Trabajadores con excedencia parental/maternal	0	0
Nº Trabajadores que continúan pasados 12 meses de la reincorporación**	--	--

# GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

---

## • Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

---

- a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable
- b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.

El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.

# GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

---

## • Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

---

- a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización.
  - b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.
- A y b. 100%. Todos los trabajadores se encuentran representados en **la comisión** de Seguridad y Salud.
- 

## • Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

---

- a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por:
  - i. región; ii. sexo.
- b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. región; ii. sexo.
- c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en Andalucía. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.



	Días teóricos		Días de baja		Índice de absentismo		Total
	h	m	h	m			
<b>Índice de Absentismo</b>	13.380	2.535	480	40	3,59%	1,58%	3,27%

TABLA DE DATOS SIGNIFICATIVOS SALUD Y SEGURIDAD	2017	2018
PORCENTAJE DE PLANTILLA AL AMPARO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD Y SALUD (%)	100%	100%
ÍNDICE DE FRECUENCIA (N.º DE ACCIDENTES TOTALES CON BAJA/N.º TOTAL DE HORAS TRABAJADAS) *1.000.000	0	27,71
ÍNDICE DE GRAVEDAD (N.º JORNADAS NO TRABAJADAS POR ACCIDENTE CON BAJA/N.º TOTAL DE HORAS TRABAJADAS) *1.000	0	0,08
TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (%)	0%	0%
TASA TOTAL DE ACCIDENTES MORTALES (%)	0%	0%
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS EN SSL	701	509
ABSENTISMO (%)	4,8	3,27

• **Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.**

a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales: atex, ruido y trabajo en espacios confinados. Para todas las actividades realizadas que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones posibles.

No ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

• **Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.**

- a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad.
- b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.
- a. Los acuerdos con los delegados de prevención, elegidos de entre y por los trabajadores, cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.
- b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales

# GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Para más información véase el apartado 3.3.1 de este informe (páginas 43-44).

## • Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado

a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.

Promedio horas	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	–	–	–
Titulados Superiores	0	13	20
Titulados de Grado Medio	7	–	7
Mandos intermedios y Encargados	3	–	3
Oficiales Administrativos	3	12	15
Oficiales Operarios	12	–	12
Resto Plantilla	19	1	19
Total	12	9	13

## • Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.

b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Los empleados reciben una formación continua que fomentan su empleabilidad. Esta formación se encuadra en diferentes materias: Conocimientos técnicos transversales, Cultura, Estrategia, Informática de usuario, Sistemas de Gestión, Seguridad y Salud Laboral. Impartidos en diferentes modalidades presencial y/o teleformación. Se da especial importancia a la formación en prácticas éticas y formación en igualdad.

## • Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

En 2018 se puso en marcha la plataforma Talent'up para realizar las evaluaciones periódicas, entre otras acciones como gestionar formación, currículum, vacantes, etc. El sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores de Aguas de Torremolinos. 5 hombres y 2 mujeres.

# GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

## • Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad:

i. sexo; grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

ii. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo; grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

Para más información véase el apartado 3.3 de este informe (página 45) y el indicador GRI102-08 (página 68).

	< 30		>=30 Y <50		>=50		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
Directivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados Superiores	0	0	2	3	0	0	2	3	5
Titulados de Grado Medio	1	0	2	0	0	0	3	0	3
Mandos Intermedios y Encargados	0	0	4	0	2	0	6	0	6
Oficiales Administrativos	0	0	2	2	0	0	2	2	4
Oficiales Operarios	0	0	5	0	5	0	10	0	10
Resto Plantilla	2	0	12	2	0	0	14	2	16
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>44</b>

## • Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”.

El 100% de los trabajadores/as queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y el ratio es de 1.

No obstante indicar que Aguas de Torremolinos está incluida dentro de la información no financiera de Suez España de 2018, como parte de ese grupo empresarial. La información referida a este punto puede encontrarse en las páginas 133-134 de dicho informe, que puede descargarse en <https://www.suez.es/es-es/quienes-somos/un-grupo-comprometido/informe-de-desarrollo-sostenible-2018>

Todos los centros de trabajo están situados en Torremolinos.

# GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN

---

## • Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

---

- a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.
  - b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.
- a. En el año 2018 no se tuvo constancia de casos de discriminación.

# GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

---

## • Contenido 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

---

- a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos: i. el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor; ii. los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.
- b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.

Los Convenios Colectivos vigentes en cada uno de los centros de trabajo regulan el derecho de reunión y de asamblea.

Aguas de Torremolinos ni incurre en operaciones, ni trabaja con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

# GRI 408: TRABAJO INFANTIL

---

## • Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

---

- a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de: i. trabajo infantil; ii. trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso
- b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.
- c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil.

## GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

---

- **Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio**
- 

a. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.

b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

## GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

---

- **Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos**
- 

a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.

b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.

Aguas de Torremolinos no tiene en plantilla personal de seguridad, cuando lo necesita, éste lo contrata a una empresa de seguridad privada homologada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

Coordinación Empresarial se encarga de enviar a los proveedores todos los procedimientos de aplicación, así como, a recopilar los registros necesarios.

## GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

---

- **Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígena**
- 

a. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.

El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso revisado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso no sujeto a acciones.

Ninguno, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Málaga.

# GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

---

- **Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos**

---

- a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país

Ninguno, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Málaga.

---

- **Contenido 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos**

---

- a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

- b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

Aguas de Torremolinos está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello disponen de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Durante 2018 no se ha realizado formación específica en DD.HH.

Más información en el apartado 1.1.3 de este informe (Página 8).

---

- **Contenido 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos**

---

- a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.

- b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.

Son proveedores de bienes o servicios nacionales sometidos a la legislación nacional donde ya se contempla.



# GRI 413: COMUNIDADES LOCALES

---

## • Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

---

a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:

- evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;
- evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;
- contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;9
- programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;
- “planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés;”
- comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;
- consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;- procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.

En el 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad.

Más información en los apartados: 3.1.1 (Página 32), 3.2 (Página 39), 3.4 (Página 49) y 1.1.3 (Página 9) de esta memoria.

---

## • Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales

---

a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales, e incluir:

- la ubicación de las operaciones;
- las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales

a. No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

# GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

---

- **Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales**

---

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.

A los proveedores sí que se les aplican criterios de selección de tipo social y medioambiental, igualmente se incluyen en las nuevas contrataciones cláusulas sociales y ambientales.

---

- **Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

---

a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.

b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.

c. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro.

d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.

e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

---

# GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA

---

- **Contenido 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos**

---

a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos –financieras o en especie– que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/beneficiario.

b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie

a. La organización no realiza este tipo de aportaciones.

b. No procede.

---

# GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Más información en el apartado 2.2 de este informe (página 21).

---

## • Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.

a. El 100%. Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003 y lo fijado por la legislación de la Junta de Andalucía, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

---

## • Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe, por:  
- casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; - casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; - casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

a. No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

# GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO

---

## • Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios:

- el origen de los componentes del producto o servicio;
- el contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social;
- el uso seguro del producto o servicio;
- la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales;
- otros (explicar).

b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.

No aplica, ya que no tratamos un producto susceptible de ser etiquetado, si bien se publica periódicamente información sobre la calidad del agua a través de la plataforma de acceso público SINAC, que garantiza el acceso a la información a todos los ciudadanos, <http://sinac.msc.es>

---

• **Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios**

---

- a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por:
- casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; - casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; - casos de incumplimiento de códigos voluntarios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
- a. No hubo incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- b. No hubo incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios.
- 

• **Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing**

---

- a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por:
- casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; - casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; - casos de incumplimiento de códigos voluntarios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
- a. La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.
- 

## **GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE**

---

• **Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.**

---

- a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:
- reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización; - reclamaciones de autoridades regulatorias.
- b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.
- c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
- a. Ninguna.
- b. No se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

# GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

---

- **Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico**
- 

- a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:
    - el valor monetario total de las multas significativas;
    - el número total de sanciones no monetarias;
    - los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.
  - b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
  - c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.
- a. No se han impuesto multas.

{Contraportada}

QR Página web Aguas de Torremolinos	QR Oficina Virtual	QR App de Aguas de Torremolinos	
-------------------------------------	--------------------	---------------------------------	--