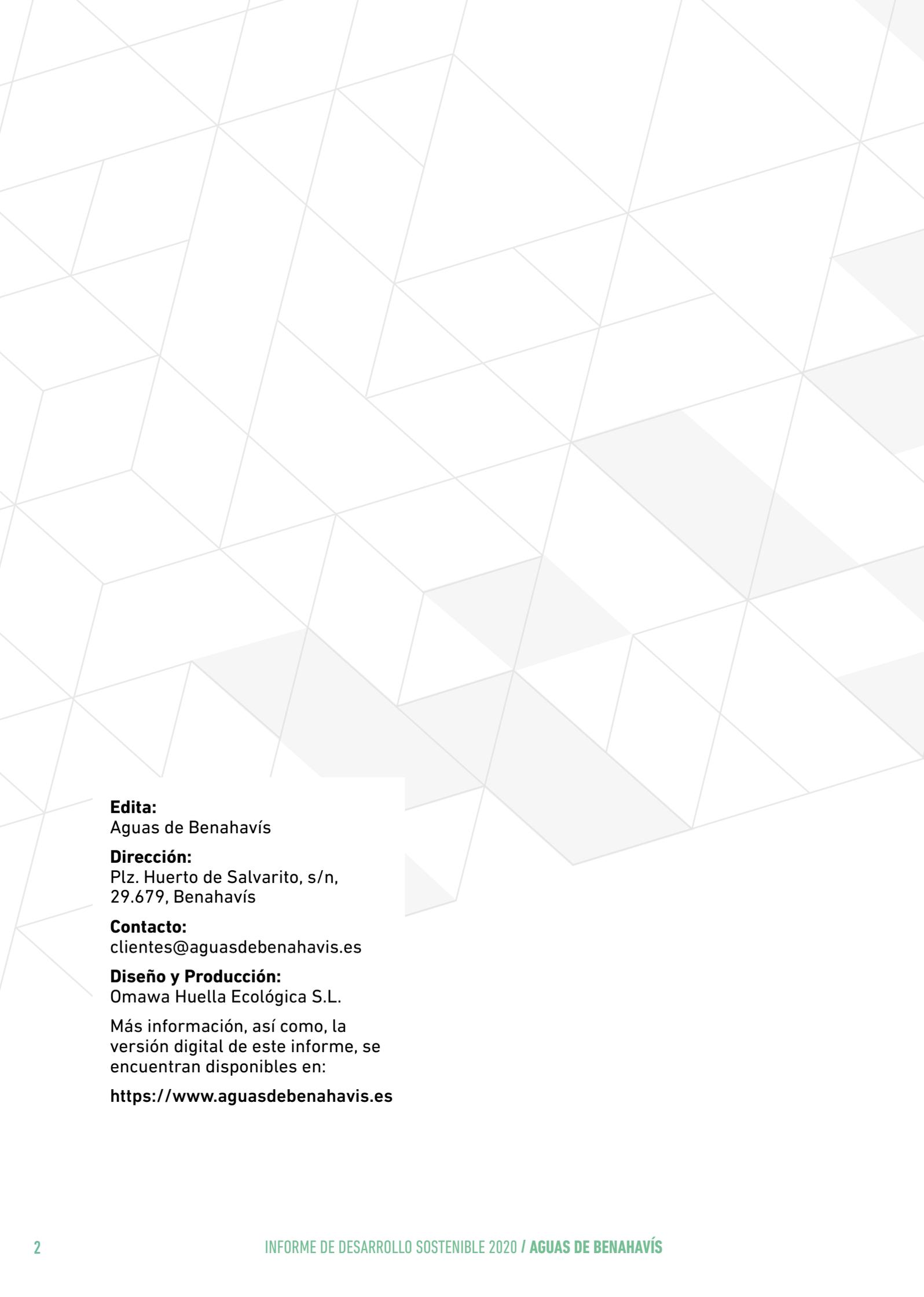




*Aguas de
Benahavís*

AGUAS DE BENAHAVÍS

**INFORME
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE 2020**



Edita:

Aguas de Benahavís

Dirección:

Plz. Huerto de Salvarito, s/n,
29.679, Benahavís

Contacto:

clientes@aguasdebenahavis.es

Diseño y Producción:

Omawa Huella Ecológica S.L.

Más información, así como, la
versión digital de este informe, se
encuentran disponibles en:

<https://www.aguasdebenahavis.es>

CONTENIDOS

1. BUEN GOBIERNO

- 1.1. QUIÉNES SOMOS
- 1.2. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA
- 1.3. HOJA DE RUTA 2017-2021

2. PERSONAS

- 2.1. ACCESO AL AGUA

3. PLANETA

- 3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA (ODS6)
- 3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- 3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO (ODS 13)

4. VALOR COMPARTIDO

- 4.1 EQUIDAD Y PERSONAS (ODS8)
- 4.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

5. ALIANZAS

- 5.1. COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL (ODS17)
- 5.2 COMPRA RESPONSABLE
- 5.3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

6. ANEXO

- 6.1. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

PRESENTACIÓN

NUESTRO COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD COMO GESTORES DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE BENAHAVÍS, PONIENDO EL FOCO DE NUESTRAS DECISIONES EN EL CIUDADANO, TRABAJANDO CON LA MAYOR DE LAS EFICIENCIAS, PERO GARANTIZANDO SIEMPRE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS RECURSOS Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.

Impulsados por esa idea continuamos realizando esfuerzos para desarrollar y mejorar procesos y soluciones que contribuyan a reducir las emisiones vinculadas a nuestra actividad, así como la preservación del recurso agua.

A lo largo del documento se analizan las dimensiones económicas, sociales y medio ambientales de esta sociedad.

En el informe, los grupos de interés podrán consultar el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2020, obteniendo información detallada de nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como muestra de nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus diez principios.

Tomando como referencia la hoja de ruta de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, hemos establecido cinco ejes para alcanzar los objetivos propuestos: **Buen Gobierno, Planeta, Personas, Valor compartido y Alianzas.**

FULGENCIO DÍAZ MADRID
GERENTE TERRITORIAL
COSTA DEL SOL, HIDRALIA, S.A.

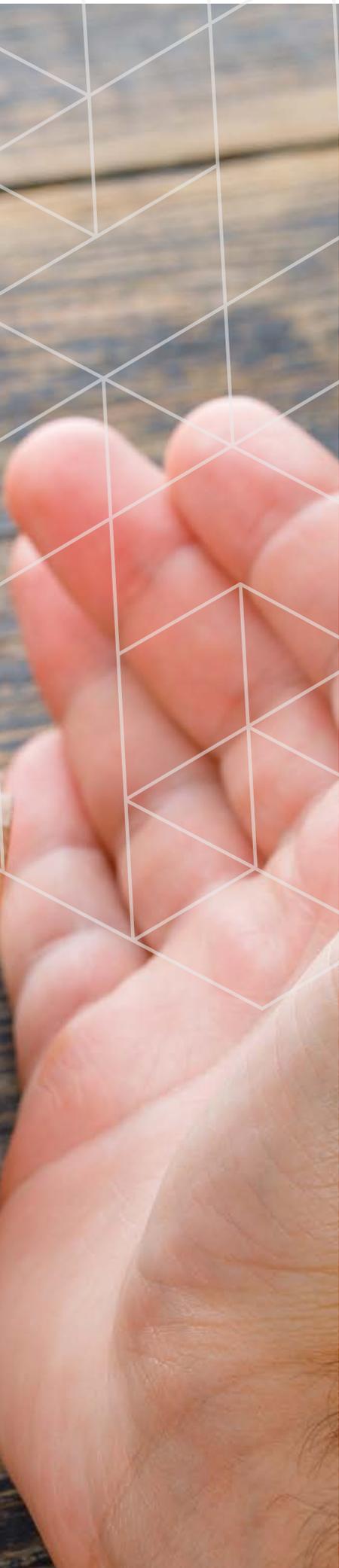


- ▶ **Personas:** Tratamos de acercarnos a la ciudadanía a través de distintas acciones en el campo educativo, social y cultural.
- ▶ **Planeta:** El impacto del cambio climático sobre el planeta es un hecho. Así que un reto esencial para nosotros es desarrollar una cultura de sostenibilidad de alto impacto, implicando tanto a la ciudadanía, como a la empresa y sus proveedores.
- ▶ **Valor compartido:** También a nuestros trabajadores y trabajadoras, preocupándonos en su formación continua en distintos campos del conocimiento, y muy especialmente en generar una cultura holística de la prevención de riesgos laborales, así como en la concienciación y promoción de hábitos saludables.
- ▶ **Alianzas y Buen Gobierno:** Nos posicionamos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve la transparencia y el desarrollo de los proveedores de la región.

El cumplimiento de los objetivos marcados y la buena marcha de Aguas de Benahavís no sería posible sin el compromiso, dedicación y profesionalidad demostrada por todos los trabajadoras y trabajadores. Por ello, desde aquí quiero agradecer a todos ellos el esfuerzo demostrado durante su desempeño diario.

A continuación, os presento el Informe de Desarrollo Sostenible 2020, en el que realizamos un balance del año desde esta perspectiva enfocada en la sostenibilidad y el medioambiente. Esperamos tenga tan buena acogida como sus predecesores.





1. BUEN GOBIERNO

1. BUEN GOBIERNO

1.1 QUIÉNES SOMOS



AGUAS DE BENAHAVÍS, ES UNA EMPRESA ANDALUZA, CUYA SEDE SOCIAL SE ENCUENTRA EN BENAHAVÍS. ESTÁ PARTICIPADA EN UN 51% POR EL AYUNTAMIENTO DE BENAHAVÍS Y UN 49% POR HIDRALIA, S.A.



Ayuntamiento de Benahavís



51%

49%

DESDE EL 2009
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
BENAHAVÍS

ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 31 de diciembre de 2020 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

D. José Antonio Mena Castilla

CONSEJEROS

D^a. Matilde Mancha Montero de Espinosa

D. Jorge Palomino Morales

D^a. María Esperanza González Pazos

D. Fulgencio Díaz Madrid

D. Fco. Roberto Castillo Pérez

Secretario no Consejero:

D. Juan Carlos Calvo Rojas

Vicesecretaria no Consejera:

D^a. Carmen Moreno Romero

Otros asistentes no Consejeros:

D. Óscar H. Ruiz Sanchez, Gerente

D. Andrés Ruíz Macías, Jefe Servicio

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER

- Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos, 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

- Comprometidos con Benahavís y sus ciudadanos, gestionamos el agua de forma eficiente y transparente, garantizando el desarrollo sostenible de nuestro entorno.

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 allí donde opera la empresa.

PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



Eficiencia en redes de distribución (Hm ³)	2018	2019	2020
Volumen Suministrado (Hm ³)	4,27	5,47	5,09
Agua registrada (Hm ³)	3,38	4,18	3,86
Rendimiento Técnico	79,11%	76,54%	75,83%
Agua no Registrada (ANR) (Hm ³)	0,89	1,28	1,23



Como se observa en la tabla anterior, el rendimiento del año 2020 ha bajado respecto al 2019. Ello es debido principalmente a que en 2019 se recpcionaron urbanizaciones con bajo rendimiento técnico y algunas de las medidas para mejora del rendimiento no han podido ser implementadas debido al año excepcional que ha sido 2020 por la llegada de la COVID 19. En datos absolutos hay una disminución del agua no registrada respecto a 2019 debido a que se

ha suministrado menor volumen de agua potable, pero no debido a la mejora del rendimiento, tal y como es deseable.

A lo largo del año 2021 se implementarán campañas de búsqueda de fugas y agua no contabilizada en la red, así como planes de reducciones de presiones y sectorización para conseguir la mejora del rendimiento técnico a valores anteriores a la incorporación de las nuevas urbanizaciones.

MAGNITUDES ECONÓMICAS*

Las principales magnitudes económicas de Aguas de Benahavís para 2020 fueron:

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (m€)



CUENTA DE RESULTADOS (m€)



Inversiones consolidadas Aguas de Benahavís (m€)	2018	2019	2020
Inversiones intangibles	0	0	0
Inversiones materiales	190	383	25
Inversiones financieras	20	23	33
TOTAL	210	406	58

*Origen datos: Cuentas anuales Aguas de Benahavís.

1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

1.2.1. ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

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 Benahavís, que hasta ese momento estaba adherida al sistema del Grupo Suez. Por ello, para su difusión se hace entrega a todos los trabajadores una copia del Código de Conducta y las Políticas que lo conforman.

El Código de Conducta constituye una guía de conducta de su personal que debe primar en la Organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

El Código de Conducta y 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 al que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen el Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad:

codigoconducta@aguasdebenahavis.es

El Código de Conducta está disponible en:

www.aguasdebenahavis.es/etica-y-cumplimiento

Este Sistema cumple con los siguientes criterios:



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

PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

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



PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

Conozco los Principios de Ética de Hidralia y los aplico siempre.



¿A QUIÉN CONTACTAR?

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



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

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



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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



FRAUDE

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



REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

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



CONFLICTO DE INTERESES

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



DERECHOS HUMANOS

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



CORRUPCIÓN

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



CONFIDENCIALIDAD

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



COMUNICACIÓN

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

1.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Aguas de Benahavís agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

En Aguas de Benahavís se dispone de ISO 9001, 14001, 18001 y 50001, todas ellas se revisaron en 2019 en las auditorías internas de los sistemas de gestión que se realizaron, teniendo en cuenta los requisitos exigidos por las normas en su versión 2015.

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

Además, se ha dado continuidad a 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.



1.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

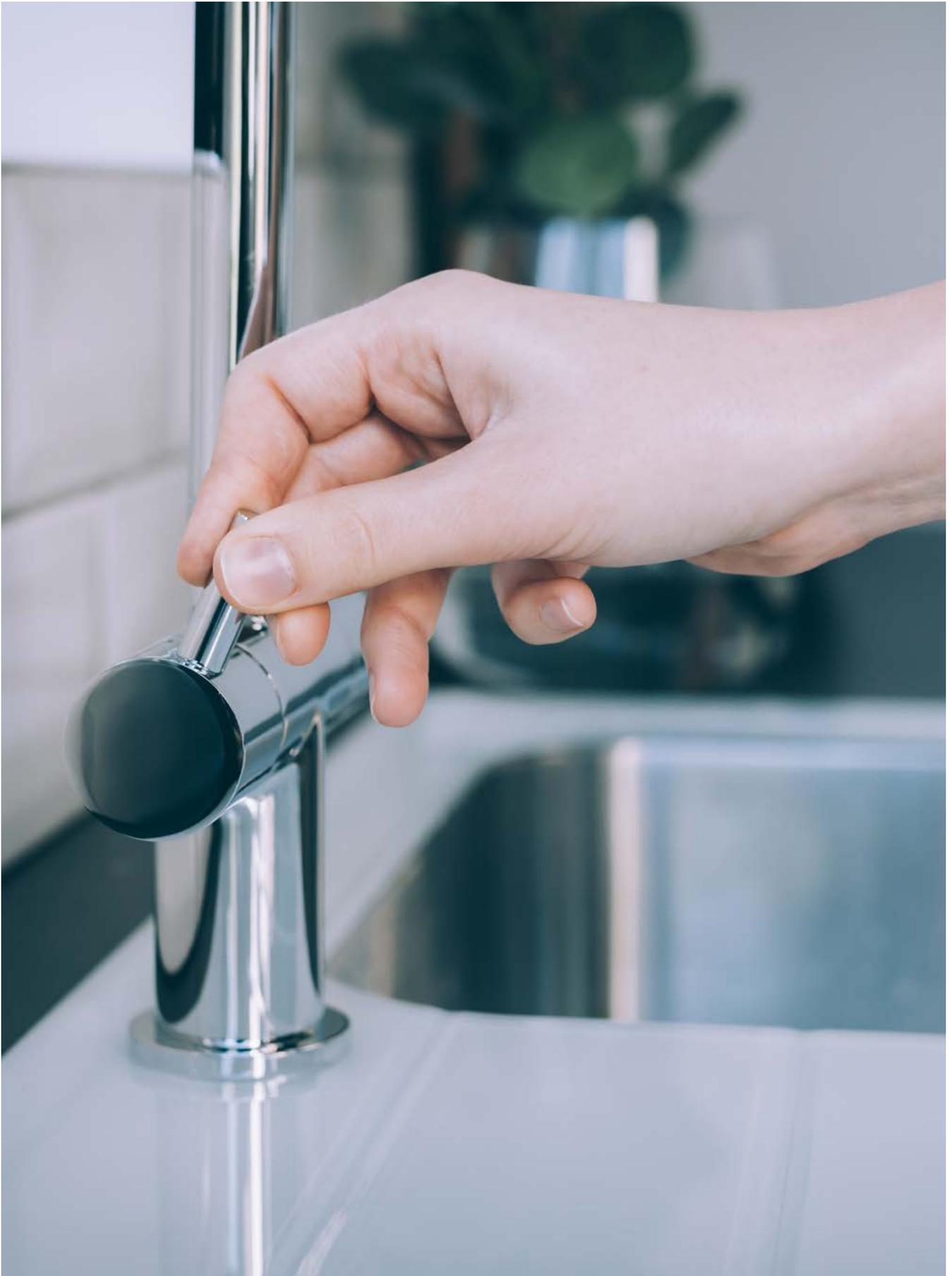
Aguas de Benahavís evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, que incorpora contenidos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones.

1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de Aguas de Benahavís 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.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

	2018	2019
Satisfacción global de la empresa	7,12	7,88
Recomendación y fidelidad a la empresa	7,16	7,50
Valoración de la empresa	7,46	8,29



1.3. HOJA DE RUTA 2017-2021

La estrategia de negocio de Aguas de Benahavís, se basa en la Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso Social, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente.

“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.”

Digitalización

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

Este compromiso se asume desde tres enfoques. El primero se orienta al fortalecimiento de las alianzas y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del municipi-

pio de Benahavís. La segunda línea de trabajo se centra en el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los ODS. Por último, el tercer enfoque aborda la aportación de Aguas de Benahavís a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de interés.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.

Aguas de Benahavís ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda 2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021**, PMP, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

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

Aguas de Benahavís está trabajando en la elaboración de un cuadro de mando para dar cumplida cuenta del grado de avance, de los indicadores de seguimiento de cada compromiso, este cuadro de mando está previsto terminado en 2021.

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.		13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2. Preservación del agua	Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.		6.4 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	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos.		11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.		15.1 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.		1.4 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.		12.8 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, de calidad y diversos.		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.		8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.		9.4 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		17.17 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.







2. PERSONAS

2.1 ACCESO AL AGUA

AGUAS DE BENAHAVÍS APUESTA POR LA ACTUALIZACIÓN CONSTANTE DE SUS SERVICIOS

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

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se ha seguido adaptando la oficina de atención al

público. además, se ha dispuesto de un servicio de video-traducción de lenguaje de signos y de un servicio de atención vía Microsoft Teams

La Digitalización es la otra gran apuesta de mejora en la gestión, en esta línea **se han instalado 34 contadores más con telelectura** en Benahavís, además, **el 38,43% de los clientes reciben la factura sin papel.**

Por otro lado, Aguas de Benahavís cuenta con líneas gratuitas de atención al cliente, y de información/aviso de averías.

A continuación, se desglosan las acciones que garantizan la calidad del servicio año a año, así como, una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.



2.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Satisfacción de los clientes

Uno de los instrumentos que 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 mejora continuas como la potenciación de la nueva web y la oficina virtual que

permiten la atención no presencial para evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago, como la posibilidad de elección del día de remesa por los clientes.

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.

Gestión comercial

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	2018	2019	2020
Clientes atendidos por teléfono CAT	2.897	2.999	1.817
Clientes atendidos por teléfono CAT-Averías	782	1.116	902
Facturas emitidas	39.520	48.066	41.532
N.º de contadores leídos	38.763	37.524	32.985
N.º de altas	520	453	254
N.º de bajas	135	216	84
N.º de cambios de titularidad	547	415	432

Cartas de compromiso 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 re-facturación 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, se han realizado nuevos dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc. En la actualidad se dispone de 8 modelos.

Compromisos CON EL CLIENTE

CANALES DE CONTACTO

- Atención al Cliente: 902 299 274. De lunes a Viernes de 9:00 h. a 21:00 h. Interrumpidamente.
- Información de averías: 900 555 570. 24 horas 365 días al año.
- Contacto: <https://benahavis.aguasonline.es/contacta>
- Oficina Virtual: <https://benahavis.aguasonline.es>

Al servicio del cliente
En Aguas de Benahavís queremos estar al servicio de nuestros clientes y, para ello, hemos definido nuevos compromisos.

Compensación económica
Trabajar con responsabilidad, eficiencia, rigor y respeto nos permite asumir unos compromisos claros y definidos con los clientes, y que compensaremos económicamente con 10€ en caso de incumplimiento, tanto si son detectados por nosotros como por nuestros clientes.
Consulta todos los detalles de nuestros Compromisos y su aplicación y modo de compensación en www.aguasdebenahavis.es

1 RESPONSABILIDAD
AVISO INMEDIATO DE EXCESO DE CONSUMO
Siempre que detectemos un consumo por encima de la habitual, se lo comunicaremos enviándole una carta o un mensaje en su factura. Si no lo avisamos por ninguno de estos canales, recibirá una indemnización de 10€.

2 PRECISIÓN
LECTURA DEL CONTADOR SIN ERROR
Si su factura contiene algún error de lectura, se la reafectamos antes de diez días hábiles, si no lo indemnizamos con 10€.

3 CONFIANZA
GESTIONES COMERCIALES DE FORMA INMEDIATA
Resolución de forma inmediata las Gestiones Comerciales más sencillas, cambio de titular, actualización de datos... en caso contrario, obtendrá una indemnización de 10€.

4 EFICACIA
CONTAMOS A SUS RECLAMACIONES EN 10 DÍAS
Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles. Si tardamos más, le compensamos con 10€.

5 EFICIENCIA
INSTALAMOS SU CONTADOR EN UN MÁXIMO DE 3 DÍAS
Una vez formalizado su contrato, nos comprometemos a instalarle su contador en un plazo máximo de 3 días hábiles. Si no, le compensamos con 10€.

Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2020 se han formulado un total de 77 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

	2018	2019	2020
Quejas recibidas	50	61	77

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

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 Benahavís está en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

ROLES en la prestación de servicios

REGULADOR

- ▶ 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. Roles en la prestación de servicios.

OPERADOR

- ▶ 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.

Participación en organismos

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Aguas de Benahavís forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, y colabora activamente también con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

También se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades, etc. En este sentido, la Dirección de Clientes mantiene un ambicioso plan de diálogo con diversas asociaciones locales de personas con discapacidad. Fruto de estas reuniones se están adaptando progresivamente las oficinas de atención al cliente para dar el servicio más adecuado a estos colectivos con servicios específicos, como el servicio de video-traducción.

Igualmente, se ha colaborado con el Defensor del Pueblo Andaluz entregando la información solicitada para la elaboración de sus Informes sobre Suministro de Agua.



2.1.2. INNOVACIÓN EN LA OFERTA

Telemedida

En Benahavís hay instalados **868 contadores con telemetida**. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la tele-lectura. 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.



Factura sin papel

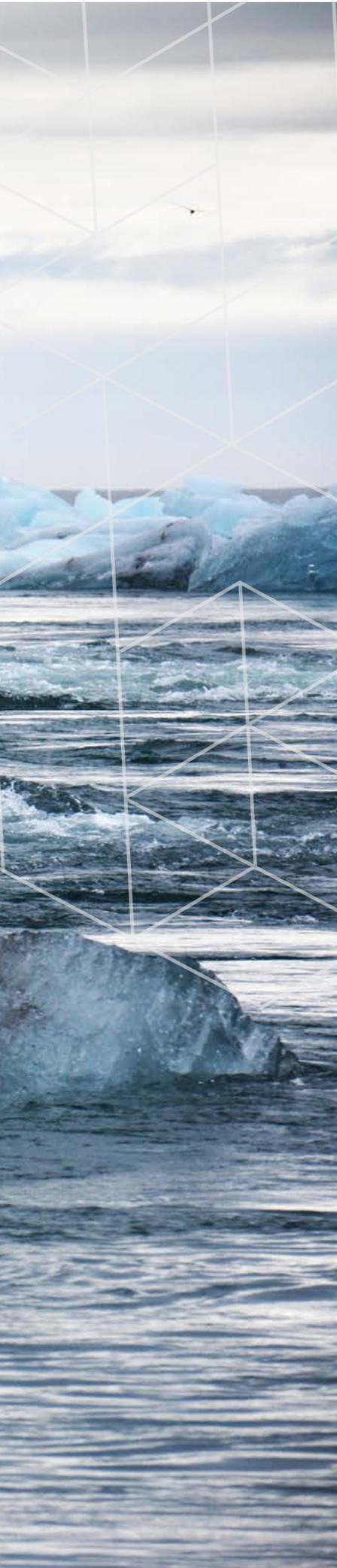
3.490 clientes han recibido durante 2020 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Benahavís a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior.

2.1.3 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Aguas de Benahavís el **fraude recuperado en 2020 asciende a 30.498 m³**. Dicho volumen hace referencia a un total de **7 fraudes detectados recuperados**.

La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.





3. PLANETA

3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

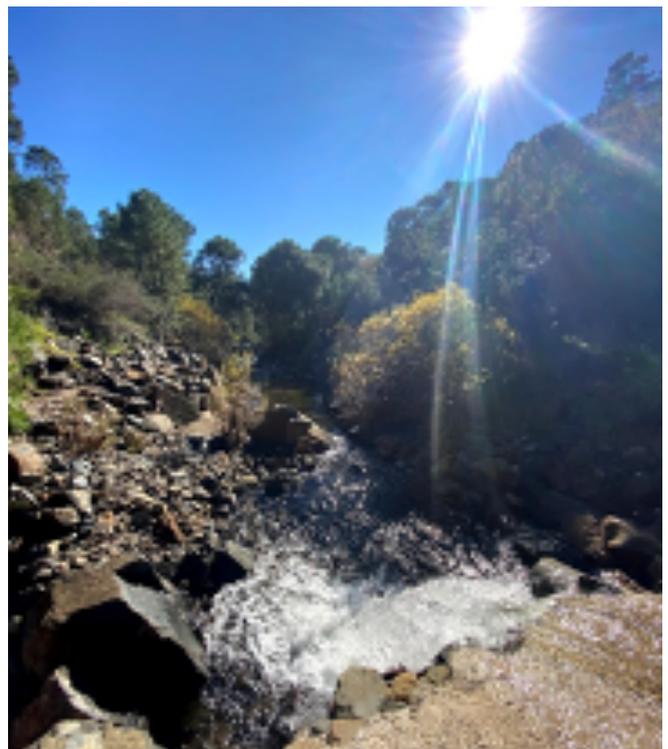
EL MEDIOAMBIENTE, JUNTO CON PERSONAS Y VALOR COMPARTIDO, ES UNO DE LOS TRES PILARES SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA NUESTRA ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE, POR ELLO AGUAS DE BENAHAVÍS INCLUYE ESTE VECTOR EN TODO SU QUEHACER DIARIO

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, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

3.3.1. CALIDAD DEL AGUA

Aguas de Benahavís busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población. El agua que distribuye Aguas de Benahavís 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.

A través de Aguas de Benahavís se distribuye un volumen de 13.945 m³/día de aguas de consumo humano.





Procedencia del agua

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Benahavís procede en su mayor parte, del Embalse de la Concepción a través de la ETAP de Río Verde, y en cuanto al resto del abastecimiento, proviene de las concesiones administrativas de aguas subterráneas existentes a nombre del Ayuntamiento de Benahavís, así como de una captación situada en el Río Guadalmina.

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; incrementar la disponibilidad de agua potable y mejorar en definitiva la garantía de suministro a la población.

Laboratorios

Aguas de Benahavís realiza análisis en continuo de más de sesenta parámetros para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el 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.

Aguas de Benahavís 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.

Durante el año 2020 se han realizado un total de 101 análisis de control y 43 análisis completos.

Además, diariamente se realiza control de cloro en 51 puntos de la red de distribución de agua.

Ver <http://sinac.msssi.es>

3.1.2 SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Aguas de Benahavís realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude y todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

Aguas de Benahavís tiene como objetivo 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 de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

Todos los años Aguas de Benahavís lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombeos.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar en desinfección es menor.

A lo largo del 2020 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica.

Mejoras en infraestructuras

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

Todas estas inversiones realizadas y planificadas por Aguas de Benahavís, tienen además fuertes impactos en la dinamización económica y social, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. A continuación, se detallan las mejoras más destacadas en infraestructuras realizadas en 2020.

MEJORAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN

REFORMA EBAP BENAHAVÍS HILLS

Características: Sustitución de las bombas existentes por otras nuevas más eficientes, reduciendo así el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero.



Importe total: **14.393 €**

REFORMA EBAP HELIPUERTO

Características: Sustitución de las bombas existentes por otras nuevas más eficientes, reduciendo así el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero.



Importe total: **17.058 €**

MEJORA DE LA RED DE NUEVA ATALAYA MEDIANTE CONEXIÓN CON DISTRIBUCIÓN DE JARALILLOS

Características: Se realiza una conexión de la red de distribución del depósito Nueva atalaya con la red de distribución del depósito Jaralillos para mejora del suministro de agua potable del sector. Esta actuación supone la eliminación de la EBAP Nueva atalaya lo que rdunda en una mejora de la eficiencia energética, de los costes de mantenimiento y de la emisión de gases de efecto invernadero.

Importe total: **18.008,95 €**

INSTALACIÓN DE REDCUTORA DE PRESIÓN Y RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN URBANIZACIÓN HORCAJO DEL CAPITÁN

Características: Se instala una válvula para regulación de presiones en la red de distribución de Horcajo del capitán y se renueva un tramo de la red. Con esta actuación se consigue mejorar la distribución de agua potable, minimizando el riesgo de averías y agua no registrada.

Importe total: **2.616,20 €**

RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA CALLE ALCUZCUZ

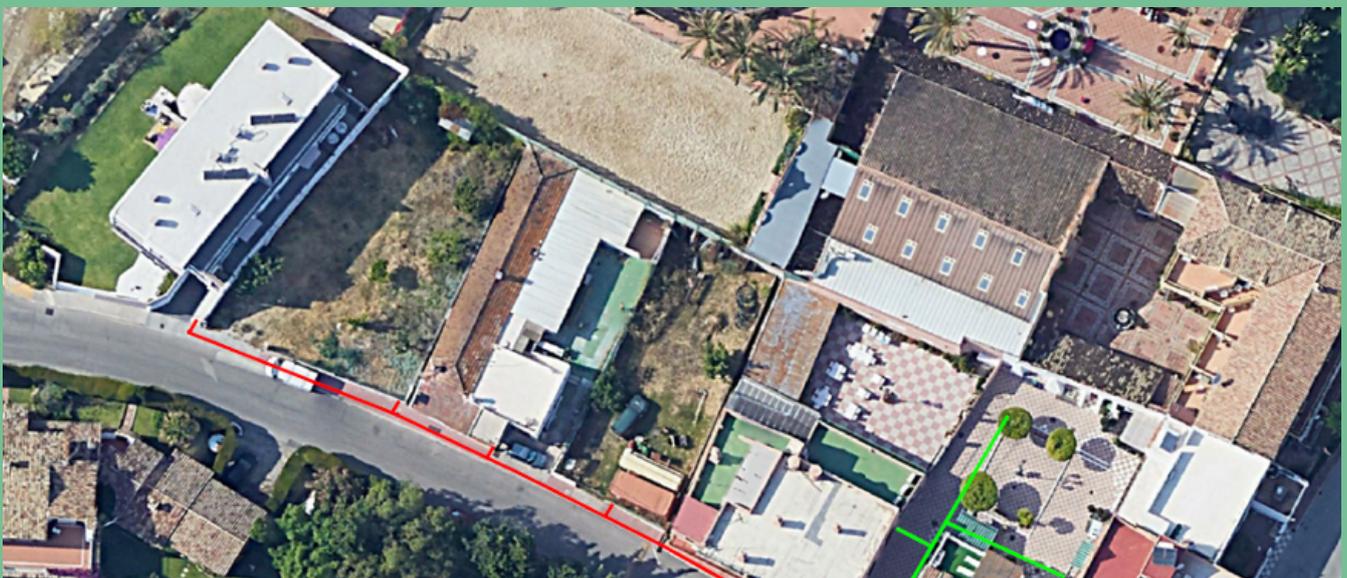
Características: Se sustituye la red de distribución de agua potable de toda la calle debido a múltiples averías y obsolescencia de la misma. Se consigue así minimizar las averías mejorando por tanto el suministro de agua potable y disminuyendo el agua no registrada.



Importe total: **3.161,03 €**

RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE CORTES DEL PARAÍSO

Características: Se realiza una renovación tanto de la red de agua potable como de las acometidas para mejora del suministro de agua potable, minimizando así el riesgo de averías y el agua no registrada.



Importe total: **13.274,64 €**

RENOVACIÓN DE UN TRAMO DE LA RED DE AGUA POTABLE EN PARAÍSO ALTO

Características: Se sustituye un tramo de la red de distribución de agua potable de la urbanización debido a múltiples averías y obsolescencia de la misma. Se consigue así minimizar las averías mejorando por tanto el suministro de agua potable y disminuyendo el agua no registrada.

Importe total: **1.267,96 €**

RENOVACIÓN DE UN TRAMO DE LA RED DE AGUA POTABLE EN FLAMINGOS

Características: Se sustituye un tramo de la red de distribución de agua potable de la urbanización debido a múltiples averías y obsolescencia de la misma. Se consigue así minimizar las averías mejorando por tanto el suministro de agua potable y disminuyendo el agua no registrada.

Importe total: **2.710,10 €**

iDROLOC

En Benahavís se ha utilizado el sistema innovador iDROLOC para localizar las fugas, la detección se realiza mediante la inyección de helio en las tuberías sin la interrupción de la prestación del servicio de agua. Este sistema permite localizar fugas de agua tanto en tuberías de largo recorrido y gran diámetro, como en pequeñas tuberías de distribución y acometidas dentro del casco urbano.

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.

AQUACIS-GA

Con ella gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras que gestionamos. Optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.

DIGITALIZACIÓN-AGIS

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS.

Los km de red totales en el municipio de Benahavís son los siguientes:

- ▶ Km red de alcantarillado: 287
- ▶ Km red abastecimiento: 392

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA RED SANEAMIENTO

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.

A lo largo de 2020 se ha realizado la limpieza avanzada del alcantarillado de la red. Asimismo se han limpiado imbornales del municipio aumentando la frecuencia de limpieza en las zonas con mayor riesgo de inundación.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPOS 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.

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de Aguas de Benahavís en relación con 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, Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

3.2.1. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Aguas de Benahavís 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.

Educación

En enero de 2020, se convocó el VI Certamen Andalucía de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se hizo público en septiembre de 2020. El alumno de Secundaria del colegio Cardenal Spínola de Huelva, Asier Nicolás Sainz con su relato 'Valor H2O' ha sido el ganador del primer premio.

3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.3.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El compromiso de Aguas de Benahavís con la lucha contra el cambio climático, promovió en 2019 su adhesión a la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (REDAC).

REDAC durante 2020 ha sido premiada por la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible con el Premio de Medio Ambiente 2020 en la modalidad de Cambio Climático, por la Consejería de Igualdad, para concederle a Hidralia el Premio Andalucía+Social 2020, y por el Grupo Joly y BBVA con el I Premio Innovación Sostenible en Andalucía.





3.3.2. EFICIENCIA ENERGÉTICA

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 Benahavís, se dispone de **2 vehículos eléctricos y 2 vehículos híbridos**

para los trabajos de operaciones de mantenimiento en las redes e instalaciones de agua del servicio, cuya recarga se realiza a través de dos electrolineras que además pueden ser usadas de manera gratuita por todo ciudadano que lo solicite.

Otras medidas ejecutadas han sido, el cambio de luminarias en varias instalaciones por otras de menor consumo tipo led, cambio de bombas de impulsión y otros equipos por otros más eficientes.



CONSUMO DE REDES DE ABASTECIMIENTO (kWh)	2018	2019	2020
Consumo eléctrico distribución	4.468.005	5.505.680	4.826.161
Consumo eléctrico Captación	76.914	61.335	135.579
Total consumo energía eléctrica	4.544.919	5.567.015	4.961.740

El incremento en el consumo de energía entre 2019 y 2020 en la captación se debe a una mayor extracción de volumen de las captaciones. La disminución en general en el total del con-

sumo de energía entre 2019 y 2020 se debe al menor volumen de agua suministrada a la red de distribución.

3.3.3. REDUCIMOS NUESTRA HUELLA

HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE BENAHAVÍS 2017-2019	tCO2 eq		
Alcance	2017	2018	2020
1	24	24	1.472
2	2	251	1.409

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

Presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la Junta de Andalucía.

Cálculo de la Huella de Carbono de 2017 a 2019, la hemos registrado conjuntamente con HIDRALIA en el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) y hemos obtenido el sello "Calculo" para los 3 años.

ENTRE 2017 Y 2019 HEMOS REDUCIDO LAS EMISIONES DE CO₂ EN 1.169 tCO2 eq









4. VALOR COMPARTIDO

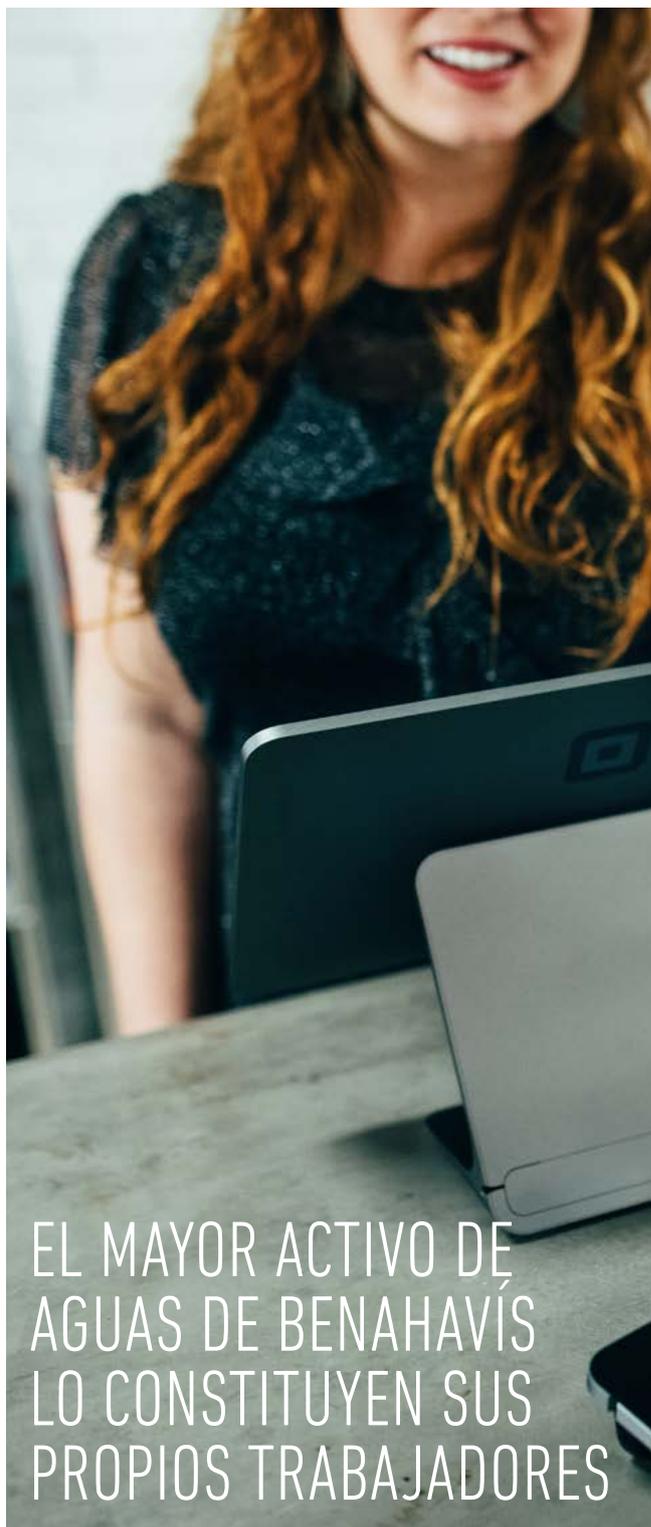
4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

NO SÓLO TIENE EN CUENTA EL BIENESTAR Y SEGURIDAD DE LA PLANTILLA EN SUS 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	2020
-----------------------	-------------

Mujeres	33%
---------	-----

Hombres	66%
---------	-----



EL MAYOR ACTIVO DE AGUAS DE BENAHAVÍS LO CONSTITUYEN SUS PROPIOS TRABAJADORES

DESGLOSE DE LA PLANTILLA 2020	H	M
Titulados superiores	-	1
Titulados de Grado Medio	-	2
Jefes y Mandos intermedios	1	-
Oficiales operarios	2	-
Oficiales Administrativos	2	-
Resto Plantilla	3	1

4.1.1 FORMACIÓN

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Aguas de Benahavís está comprometida con la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad.

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

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva. **Durante 2020, se han dado 101 horas de formación.**

HORAS DE FORMACIÓN	2019	2020
Horas totales de formación	103	101
Total horas de formación mujeres	4	79
Total horas de formación hombres	99	22

4.1.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Aguas de Benahavís 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, Aguas de Benahavís 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 transmite igualdad de condiciones.

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

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

1



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

2



Clasificación profesional, promoción y formación

3



Retribuciones

4



Salud laboral

5



Comunicación y lenguaje no sexista

6



Acceso al empleo

En Aguas de Benahavís se ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación.

Diversidad

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Aguas de Benahavís 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

Acuerdo de colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo relativo al programa Emple@ joven de la Junta de Andalucía para el fomento del empleo juvenil e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Cultura justa

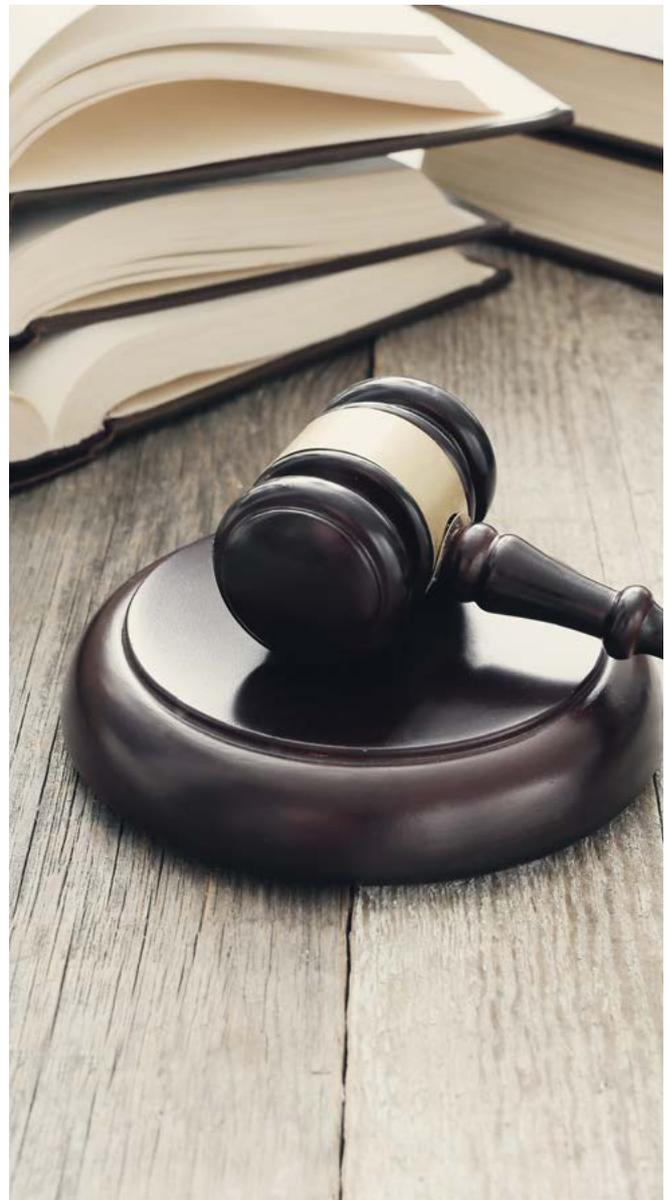
Este proyecto tiene por objetivo crear un clima de confianza que permita identificar e informar de las condiciones que pueden provocar un accidente cuando se comete un error o se incumple una norma y fallan las barreras de protección.

Todo sobre la base de 3 pilares:

- ▶ Enfoque positivo de la seguridad y salud.
- ▶ El fomento de la declaración espontánea de incidentes.
- ▶ Tolerancia Cero a las transgresiones e incumplimientos frente a la aceptación del error como fuente de progreso.

El objetivo final es establecer una línea clara entre conductas que deben ser reconocidas y conductas no aceptables en el ámbito de gestión de la seguridad y salud laboral.

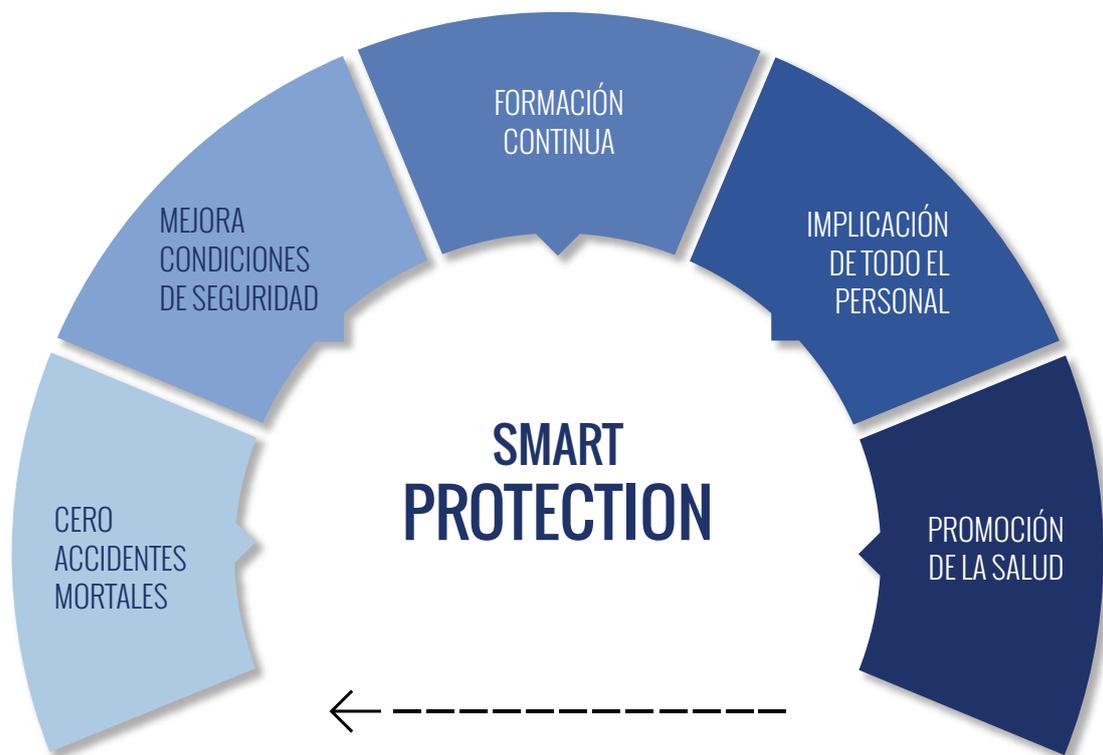
SER JUSTO NO ES PREOCUPARSE SÓLO POR LAS CONDUCTAS NO ACEPTABLES, SINO TAMBIÉN POR LAS QUE DEBEN SER RECONOCIDAS



4.2. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Aguas de Benahavís 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.**



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia en Marbella, se enmarcan en el 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 hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves.**

DURANTE 2020, EN AGUAS DE BENAHAVÍS NO HUBO NINGÚN ACCIDENTE, NI CON BAJA NI SIN BAJA

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. Una de las más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática, **durante 2020 han realizado 1 y 20 visitas**, respectivamente.

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

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los directores de Andalucía formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.

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 Hidralia.

Promoción De La Salud

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Aguas de Benahavís. 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.

Aguas de Benahavís ha querido ir más allá, así se adhirió a la Red de Centros de Trabajo Pro-

motores de la Salud en Andalucía, programa de la Consejería de Salud, Igualdad y Política Social de la Junta de Andalucía.

Dentro del programa se han realizado sesiones de sensibilización en primera instancia y talleres de profundización sobre actividad física y desayunos saludables.

En otro ámbito de la Promoción de la Salud, se han implementado una serie de análisis complementarios en los reconocimientos médicos anuales, como el colesterol desglosado, detección precoz del cáncer de próstata (PSA), ferritina para el control de la anemia y detección precoz del cáncer de colon (sangre oculta en heces).

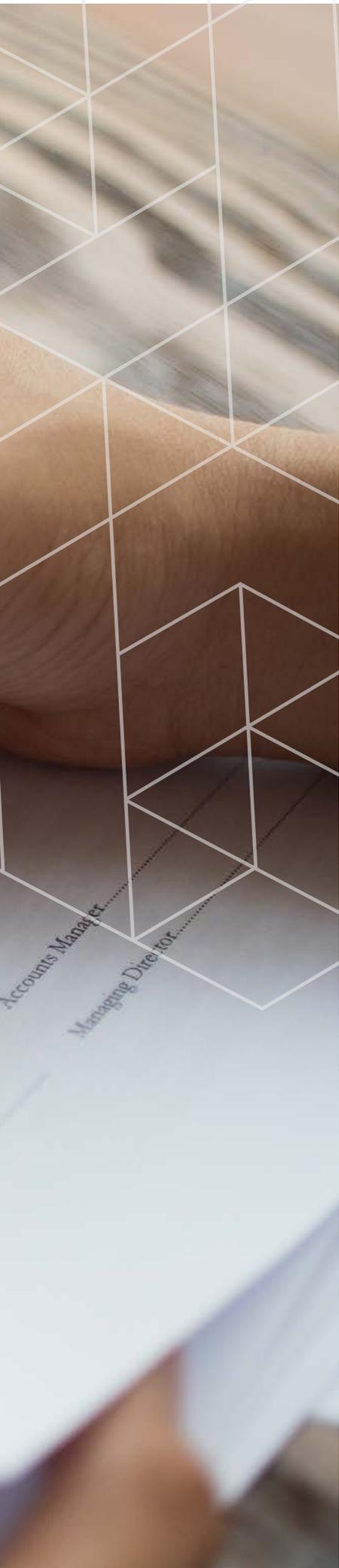
Además, se ha administrado la vacuna antigripal a todo el personal que la ha requerido.

Crisis sanitaria covid-19

Debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 que hemos sufrido a nivel internacional, Aguas de Benahavis ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a evitar el riesgo de contagio entre la plantilla:

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





17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



5. ALIANZAS

5.1. COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

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

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Aguas de Benahavís lleva a cabo actuaciones solidarias en Benahavís 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.

5.1.1. RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

Durante 2019, **Aguas de Benahavís se adhirió a Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial**, donde se integran las entidades españolas adheridas al Pacto Mundial de las-

Naciones Unidas. El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. En concreto, **durante 2020, Aguas de Benahavís ha publicado su primer informe de progreso.**

5.1.2. ACCIÓN SOCIAL

Las contribuciones de Aguas de Benahavís 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.





11.227 € CONTRIBUCIÓN DE AGUAS DE BENAHAVÍS A DIFERENTES COLECTIVOS

Iniciativas sociales y acciones solidarias

Se sigue procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de comunidad por ello se ha seguido en la línea de realizar convenios que sigan yendo un paso más allá, incluyendo la promoción de realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores.

A continuación, se detallan las acciones más destacadas de 2020:

- ▶ Aguas de Benahavís ha colaborado con la iniciativa “**Cruz Roja RESPONDE**”, un plan integral lanzado por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia del COVID-19. En concreto se ha destinado 1€



por cada usuario nuevo que se ha registrado en el Área de Clientes virtual de la página web.

- ▶ El Ayuntamiento de Benahavís y la empresa Aguas de Benahavís realizaron la **entrega de un desfibrilador semiautomático externo al CEIP Daidín**, cuya finalidad es hacer del municipio de Benahavís un espacio cardioprotegido.
- ▶ Aguas de Benahavís ha firmado acuerdo con el **Club de Baloncesto Benahavís Costa del Sol** para la integración de los menores en riesgo de exclusión del municipio. Gracias a este acuerdo, se organizarán actividades de apoyo al baloncesto base y se adquirirán materiales deportivos y kits de ropa para estos niños.



5.2 COMPRA RESPONSABLE

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 página Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

Así, Aguas de Benahavís quiere asegurar 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 licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

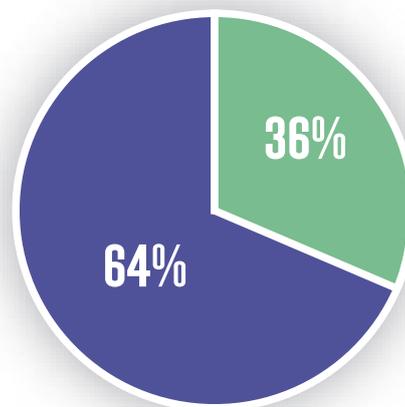
Para más información:

<https://www.aguasdebenahavis.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

Proveedores y contratistas

Aguas de Benahavís contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de Aguas de Benahavís se verá que un 30% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 64% del importe total de compras.

VOLUMEN COMPRAS PROVEEDORES 2020



■ Provincial ■ No provincial

	TOTALES	PROVINCIAL	NO PROVINCIAL
Número de proveedores	81	24	57
Volumen de compras (m€)	4.683	3.005	1.678

5.3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aguas de Benahavís se implica en el desarrollo socioeconómico del municipio de Benahavís, 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, Hidralia mantiene contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.

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, Aguas de Benahavís lleva a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora.

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. RR. 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

Cientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio ambiente	Comunidad local	Proveedores
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	





6. ANEXO

6.1. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

En Aguas de Benahavís 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, fax o correo electrónico a:

Dirección: Plz. Huerto de Salvarito, s/n, 29.679, Benahavís.

Tel: +34 952.855.273

CUESTIONARIO

1. ¿A qué grupo de interés de Aguas de Benahavís pertenece usted?

- Accionistas / Clientes
- Empleados
- Administración pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2020?

2.1 En términos generales:

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

2.2 En cuanto al contenido:

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

3. ¿Considera que ha habido mejoras en el Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de Aguas de Benahavís respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2019.
- Sí, ha mejorado.
- No he detectado cambios significativos.

4. 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.



*Aguas de
Benahavís*

