



*Aguas de  
Benahavís*

AGUAS DE BENAHAVÍS

INFORME  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE 2021

**Edita:**

Aguas de Benahavís

**Dirección:**

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

**Contacto:**

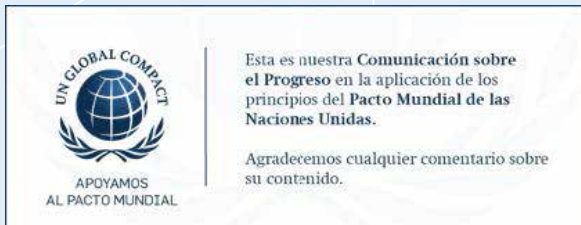
[clientes@aguasdebenahavis.es](mailto:clientes@aguasdebenahavis.es)

**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

SI EL AÑO 2020 SERÁ RECORDADO POR TODOS NOSOTROS POR LA PANDEMIA, EL AÑO 2021 NOS HA SORPRENDIDO NEGATIVAMENTE YA QUE LA RECUPERACIÓN TANTO SANITARIA COMO ECONÓMICA, NO HA LLEGADO COMO ESPERÁBAMOS

---

Las nuevas variantes del virus de la Covid no han permitido aún la normalización de nuestras vidas. En Aguas de Benahavís hemos mantenido los protocolos internos de seguridad y salud para proteger todos nuestros colaboradores y continuar garantizando un servicio esencial como es el de agua y saneamiento.

En este contexto, en el año 2021, las inversiones de mejora en la infraestructura del servicio de abastecimiento y alcantarillado, como el nuevo depósito de agua potable que amplía la garantía de suministro por tres y la eliminación de la EBAR de la urbanización La Alborada, han mejorado la calidad de vida de los ciudadanos de Benahavís.

Hace tiempo que sufrimos los primeros efectos del cambio climático y desde 2017 trabajamos para reducir nuestra huella de carbono con el resultado de haber alcanzado la neutralidad en carbono, gracias a proyectos como la instalación de placas solares en el depósito de distribución de la urbanización Flamingos y otros que se detallan en esta memoria.

También desde 2019, Aguas de Benahavís forma parte de Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial, donde se integran las entidades españolas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y en la que nos comprometemos a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el



**FULGENCIO DÍAZ MADRID**  
GERENTE



medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones.

Estamos convencidos de que la educación y la sensibilización son determinantes para avanzar en la lucha contra el cambio climático, por ello en el último trimestre de 2021 retomamos el Programa Aqualogía en modalidad on-line en el CEIP Daidin del municipio.

No puedo finalizar sin poner en valor, la implicación y profesionalidad de todo el equipo de Aguas de Benahavís: todas las personas que forman parte de la compañía han demostrado una gran capacidad de adaptación a las situaciones más adversas y un gran compromiso de servicio. Desde aquí les animo a continuar trabajando con este compromiso y profesionalidad para contribuir a la transformación ecológica y digital de Benahavís.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Fulgencio', written over a horizontal line.

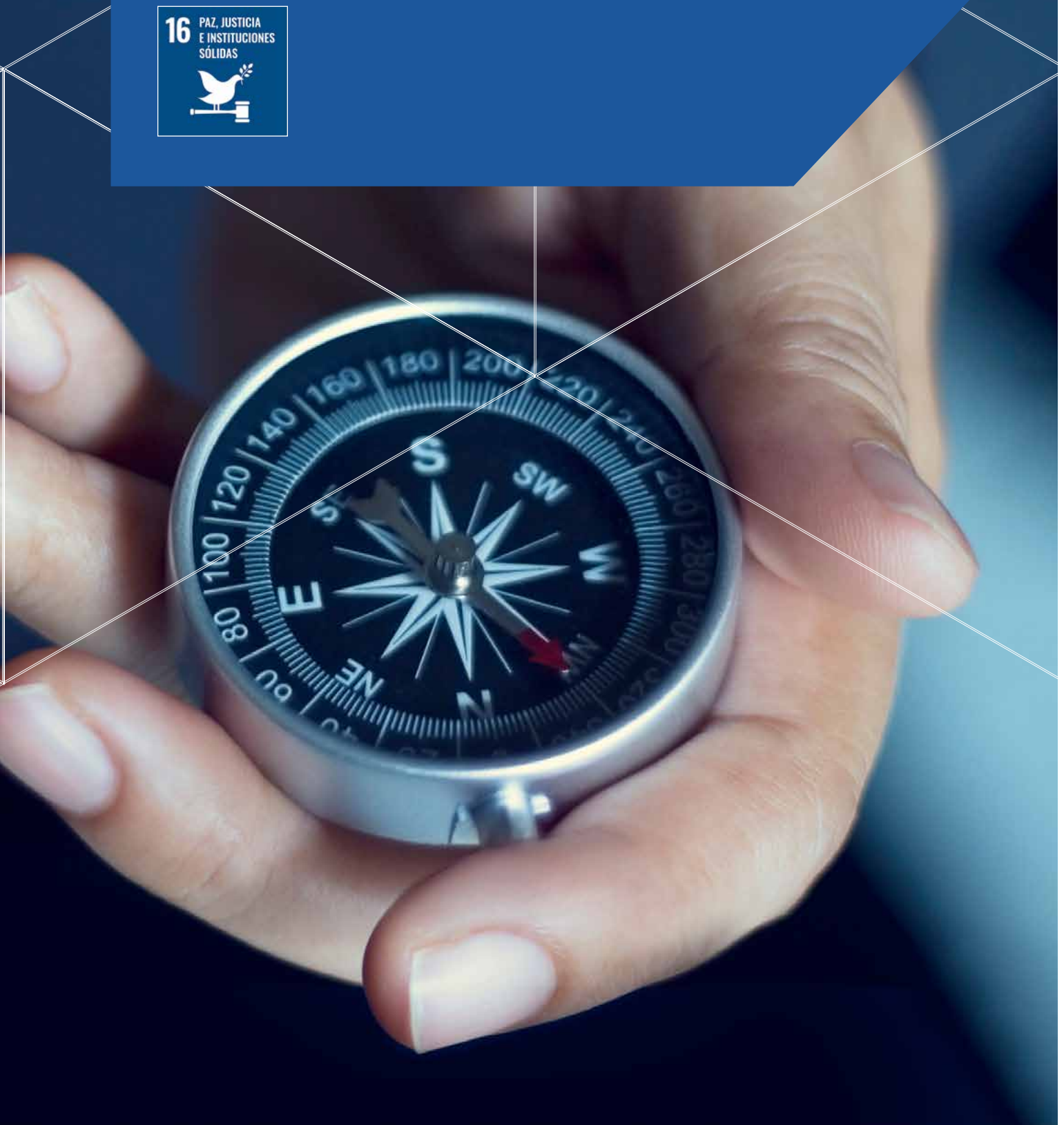
**LA ACTIVIDAD QUE  
DESARROLLAMOS EN AGUAS  
DE BENAHAVÍS AVANZA HACIA  
EL DESARROLLO SOSTENIBLE.  
TRABAJAMOS PARA PROTEGER  
LAS PERSONAS, CUIDAR EL  
AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE Y  
FORTALECER LA COMUNIDAD  
LOCAL, GENERANDO IMPACTOS  
POSITIVOS Y REDUCIENDO  
NUESTRA HUELLA DE CARBONO**

---



# 1. BUEN GOBIERNO

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS





# 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, G.I.A.A., 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 2021 estaba constituido por:

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### PRESIDENTE

D. José Antonio Mena Castilla

#### CONSEJEROS

D<sup>a</sup>. Matilde Mancha Montero de Espinosa

D. Jorge Palomino Morales

D<sup>a</sup>. María Esperanza González Pazos

D<sup>a</sup>. Lorena García Arrabal

D. Fco. Roberto Castillo Pérez

#### Secretario no Consejero:

D. Juan Carlos Calvo Rojas

#### Otros asistentes no Consejeros:

Fulgencio Díaz Madrid, 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

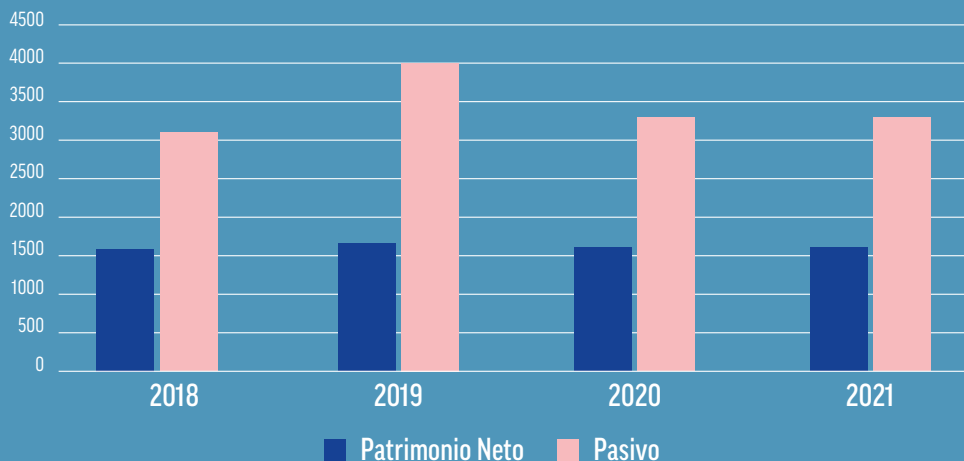


EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Volumen Suministrado (Hm <sup>3</sup> )	5,47	5,09	5,74
Agua registrada (Hm <sup>3</sup> )	4,18	3,86	4,08
Agua no Registrada (ANR) (Hm <sup>3</sup> )	1,28	1,23	1,66

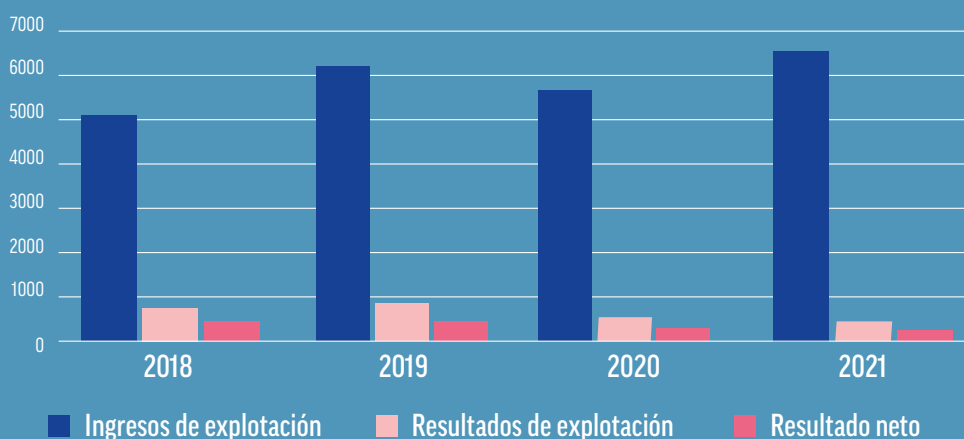
# MAGNITUDES ECONÓMICAS\*

Las principales magnitudes económicas de Aguas de Benahavís para 2021 fueron:

## PATRIMONIO NETO Y PASIVO (m€)



## CUENTA DE RESULTADOS (m€)



## INVERSIONES CONSOLIDADAS AGUAS DE BENAHAVÍS (m€)

	2017	2018	2019	2020	2021
Inversiones intangibles	0	0	0	0	0
Inversiones materiales	353	190	383	25	0
Inversiones financieras	16	20	23	33	20
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>210</b>	<b>406</b>	<b>58</b>	<b>20</b>

\*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

**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**

---

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](mailto:codigoconducta@aguasdebenahavis.es)

El Código de Conducta está disponible en:

[www.aguasdebenahavis.es/etica-y-cumplimiento](http://www.aguasdebenahavis.es/etica-y-cumplimiento)

Este Sistema cumple con los siguientes criterios:



# 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 AGUAS DE BENAHAVÍS

Conozco los Principios de Ética de Aguas de Benahavís 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.

[codigoetico@hidralia-sa.es](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)



## PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

La propiedad de Aguas de Benahavís 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 9001:2015, 14001:2015 y 50.001:2018, 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.



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.

De forma habitual Aguas de Benahavís se preocupa por la opinión de sus clientes y para dar fe de este compromiso se realizan anualmente encuestas de satisfacción del cliente, en concreto en 2021 hemos realizado 100 encuestas telefónicas. En Benahavís, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de 7.3 sobre 10, con un porcentaje del 50% de clientes satisfechos.

### OBJETIVOS

Ficha técnica

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora de agua

- ▶ Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.
- ▶ Proporcionar información fiable y accionable sobre **los puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.
- ▶ **Difundir** los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.
- ▶ Identificar las **mejores prácticas** dentro de la organización.



Encuesta telefónica (CATI).  
Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10).



Universo: mayores de edad de viviendas particulares y decisiones en la contratación de suministros.



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2021.

Entrega de resultados: Diciembre de 2021.



Encuesta de 8 minutos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)	2018	2019	2021
Satisfacción global de la empresa	7,12	7,88	7,30
Recomendación y fidelidad a la empresa	7,16	7,50	8,00
Valoración de la empresa	7,46	8,29	7,22

## 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.

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 con la **Agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

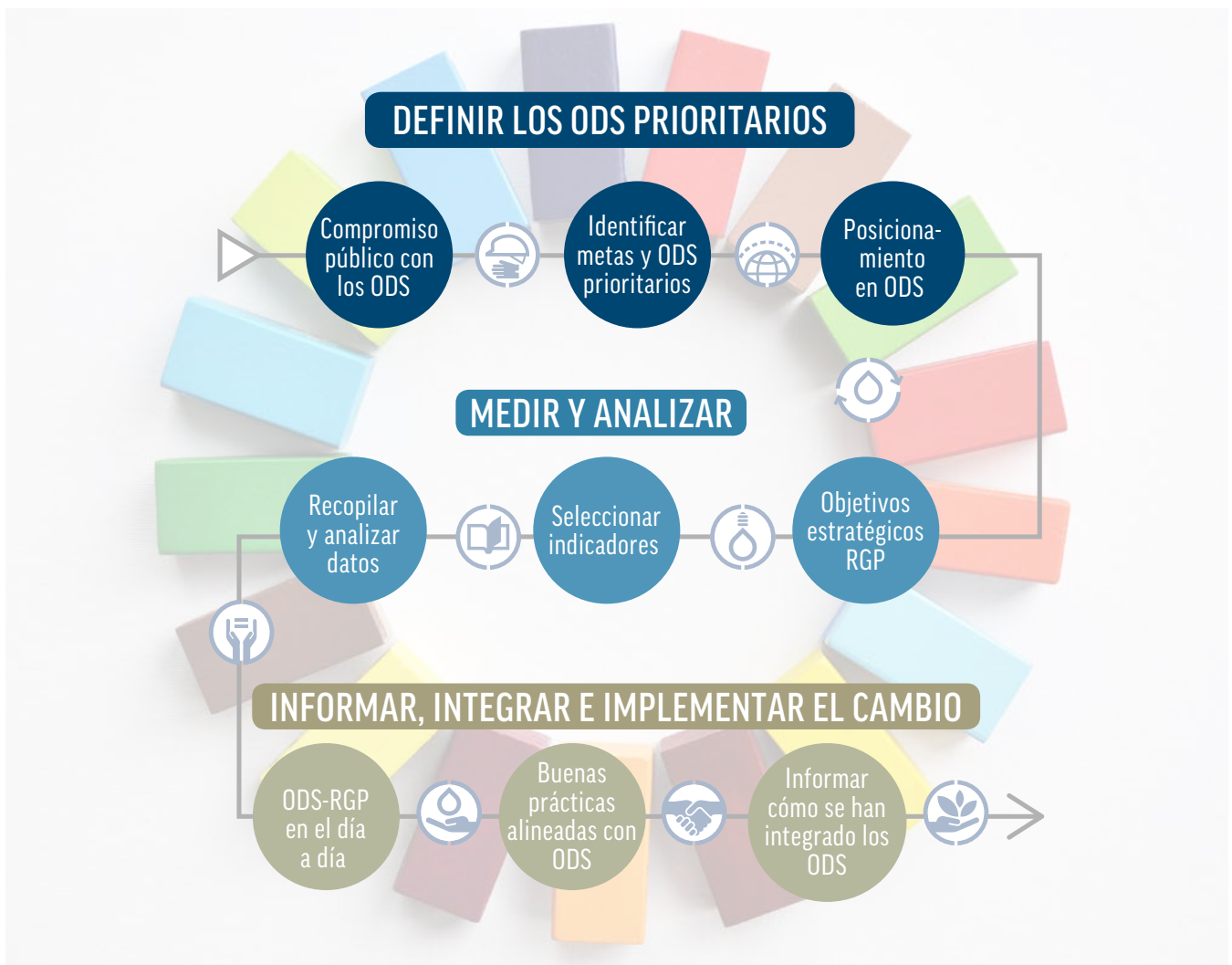
Este compromiso se asume desde tres enfoques. El primero se orienta al fortalecimiento de las alianzas y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del

municipio 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 "Rewa-





ter 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 compromiso se asume desde **tres enfoques**:

- 1.- Fortalecimiento de las alianzas y promoción de acciones filantrópicas.** En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del municipio de Benahavís.
- 2.- Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS.
- 3.- 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 relación.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales, alineando, además, dicho modelo. El proceso seguido para determinar cuáles son los ODS estratégicos para Aguas de Benahavís es el siguiente:

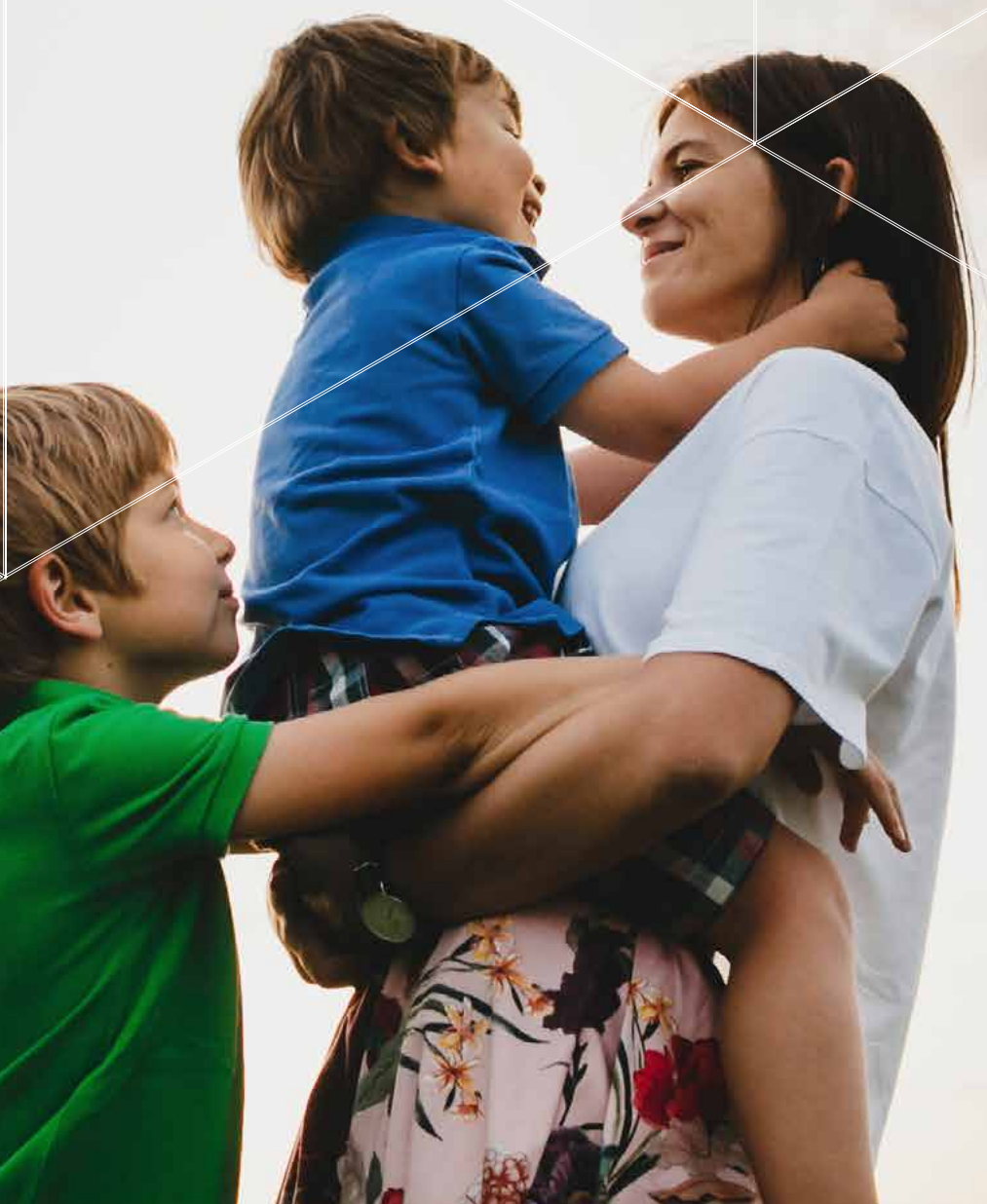
Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas, mostrando el desempeño de Aguas de Benahavís en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.



COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de 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 equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. 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.	 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 RESPONSABLES	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 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	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.



# 2. PERSONAS





## 2. PERSONAS (ODS 1)

### 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 157 contadores más con telelectura en Benahavís**, además, **el 54,34 % 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	2021
Clientes atendidos por teléfono CAT	2.897	2.999	1.817	4.035
Clientes atendidos por teléfono CAT-Averías	782	1.116	902	1.580
Facturas emitidas	39.520	48.066	41.532	44.012
N.º de contadores leídos	38.763	37.524	32.985	41.416
N.º de altas	520	453	254	550
N.º de bajas	135	216	84	161
N.º de cambios de titularidad	547	415	432	528

### 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.



## Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2021 se han formulado un total de 54 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

Reclamaciones recibidas	2018	2019	2020	2021
	50	61	77	54

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 **1071 contadores con telemedida**. 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

**5.155 clientes han recibido durante 2021 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 2021 asciende a 87.805 m<sup>3</sup>**. Dicho volumen hace referencia a un total de **43 fraudes detectados**.

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







# 3. PLANETA

6 AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA







## 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 15.726 m<sup>3</sup>/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 2021 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 2021 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización, telelectura 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 2021.

# MEJORAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN

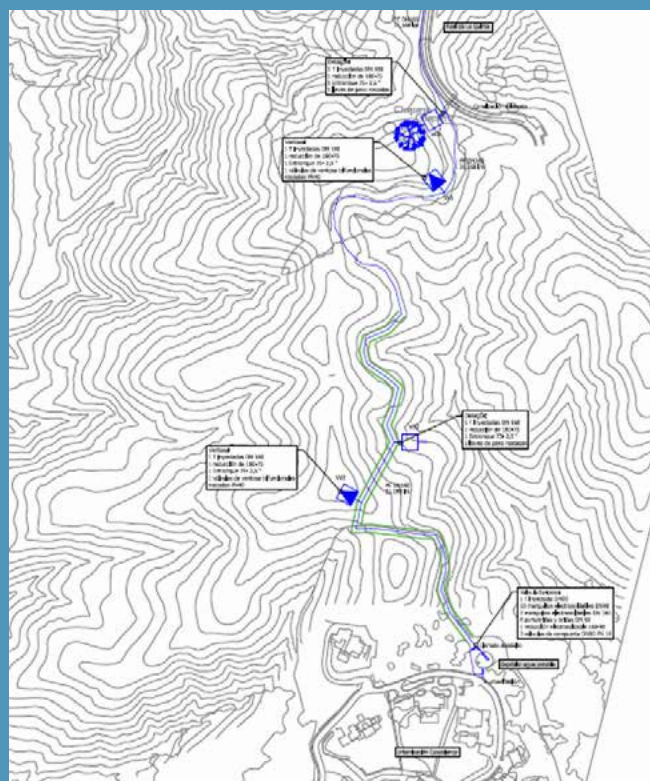
## MEJORA DE LA RED DE AGUA POTABLE EN URBANIZACIÓN LA ALBORADA

### CARACTERÍSTICAS

Se sustituye un tramo de la red de agua potable debido a averías y obsolescencia de dicho tramo. Se consigue así minimizar las averías mejorando por tanto el suministro de agua potable y disminuyendo el agua no registrada.

**Importe total: 7.892,65 €**

## CONEXIÓN REAL DE LA QUINTA – VEGA DEL JAQUE



### CARACTERÍSTICAS

Se realiza una conexión de la red de distribución de Real de La Quinta con la red de distribución de la red de Vega del Jaque. Esta actuación supone la eliminación del depósito de Vega del Jaque lo que redonda en una disminución de los costes de mantenimiento y mejora en la prestación del servicio en dicha urbanización que en los meses estivales tenía carencia de suministro por insuficiencia de sus infraestructuras.

**Importe total: 17.916,30 €**

---

## REFORMA EBAP PARAÍSO ALTO



### 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: 16.004 €**

---

## SUSITUCIÓN DE TRAMO DE LA RED DE AGUA POTABLE EN URBANIZACIÓN LA HEREDIA

### CARACTERÍSTICAS

Se sustituye un tramo de la red de agua potable debido a averías y obsolescencia de dicho tramo. Se consigue así minimizar las averías mejorando por tanto el suministro de agua potable y disminuyendo el agua no registrada.

**Importe total: 2.911,44 €**

---

## COLOCACIÓN DE VÁLVULAS REDUCTORAS DE PRESIÓN EN URBANIZACIÓN FLAMINGOS

### CARACTERÍSTICAS

Se instalan diversas válvulas para regulación de presiones en la red de distribución de la Urbanización Flamingos. Con esta actuación se consigue mejorar la distribución de agua potable, minimizando el riesgo de averías y agua no registrada.

**Importe total: 5.430,54 €**



## 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 alcantarillado

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

A lo largo de 2021 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 alcantarillado 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.

### Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía

Debido a la situación actual causada por el COVID-19, durante el 2021, Aguas de Benahavís no ha podido realizar las sesiones presenciales del programa Aqualogía sobre consumo responsable del agua y medio ambiente en los centros educativos del municipio de Benahavís.

Actualmente estamos implantando en el curso 2021 – 2022 el programa Aqualogía on-line. Después de 7 años impartiendo las sesiones presenciales en el CEIP Daidin, hemos digitalizado el programa para garantizar el acceso en todo momento a los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa.

Con un enfoque basado en el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad de los recursos y la actuación sobre el cambio climático, Aqualogía descubre al alumnado de primaria el ciclo integral del agua, cómo ésta llega a nuestras casas y qué tratamientos son necesarios para su consumo y retorno al medio natural.

A través de juegos interactivos, experimentos y retos, los personajes de Aqualogía nos sumergirán en el fascinante conocimiento del agua.



## 3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



### 3.3.1 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 3 vehículo híbrido para los trabajos de operaciones de mantenimiento en las redes e instalaciones de agua

del servicio, cuya recarga se realiza a través de dos electrolinerías 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.

El incremento en el consumo de energía entre 2020 y 2021 en la captación se debe a una mayor extracción de volumen de las captaciones. La disminución en general en el total del consumo de energía entre 2020 y 2021 se debe a la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones en cuanto a renovación de equipos y optimización del modo de funcionamiento.



CONSUMO DE REDES DE ABASTECIMIENTO (KWH)	2018	2019	2020	2021
Consumo eléctrico distribución	4.468.005	5.505.680	4.826.161	4.736.119
Consumo eléctrico Captación	76.914	61.335	135.579	212.025
Total consumo energía eléctrica	4.544.919	5.567.015	4.961.740	4.948.143

### 3.3.2 REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

**ENTRE 2017 Y 2020  
HEMOS REDUCIDO LAS  
EMISIONES DE CO<sub>2</sub> EN  
1.423 tCO<sub>2</sub> eq**

#### HUELLA DE CARBONO DE AGUAS DE BENAHAVÍS 2017-2020

tCO<sub>2</sub> eq

ALCANCE

	2020	2019	2018	2017
1	21	24	24	35
2	0	251	1.472	1.409

Cálculo de la Huella de Carbono de 2017 a 2020, 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 4 años y el sello "Reduzco" para 2020.



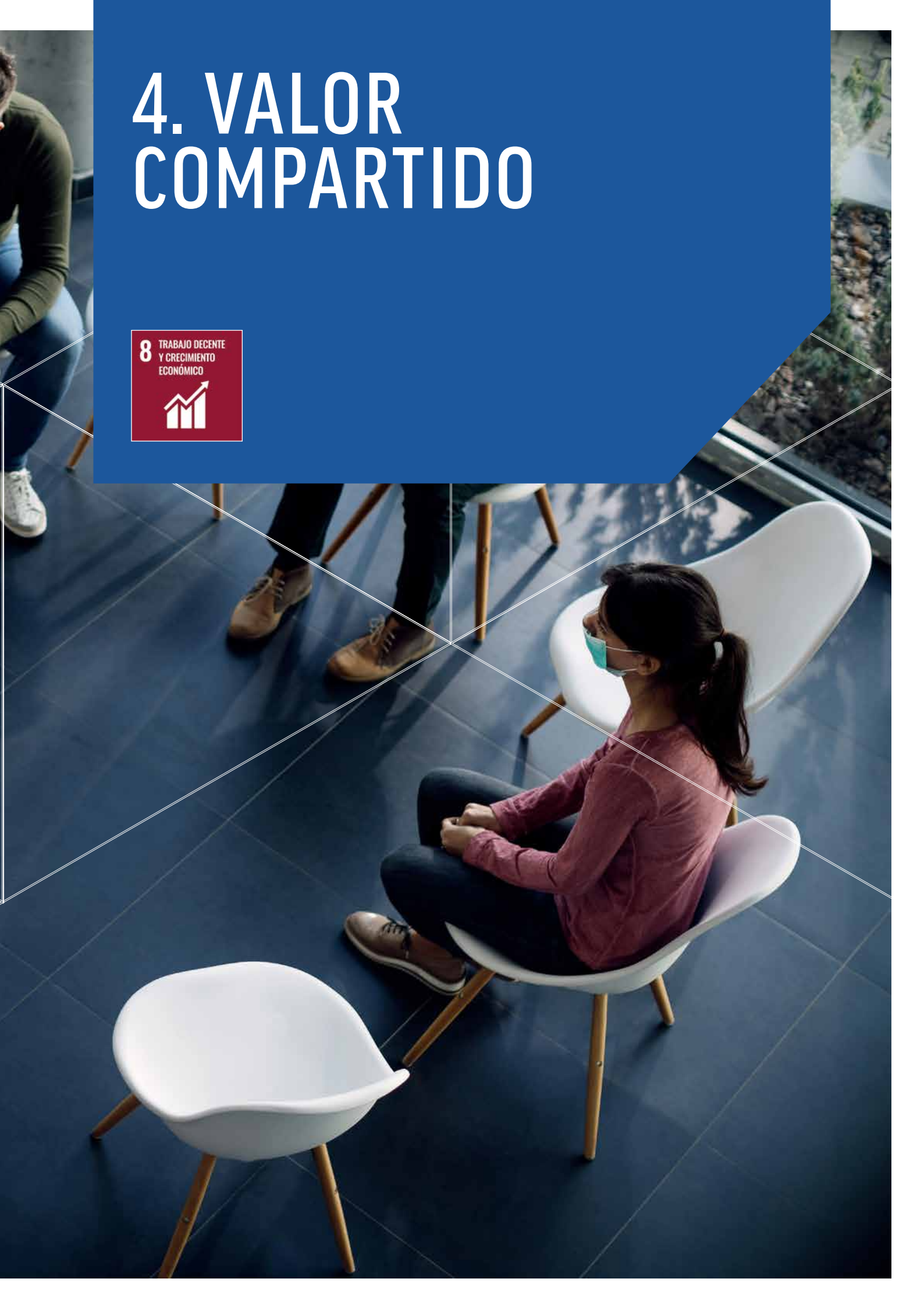






# 4. VALOR COMPARTIDO

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO







## 4. VALOR COMPARTIDO

### 4.1 EQUIDAD Y PERSONAS (ODS8)



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

% TRABAJADORES	2021
Mujeres	33%
Hombres	67%

DESGLOSE DE LA PLANTILLA 2021	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 2021, se han dado 52 horas de formación.**

HORAS DE FORMACIÓN	2021
Horas totales de formación	52
Total horas de formación mujeres	31
Total horas de formación hombres	21



### 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 trasmite igualdad de condiciones.

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.

**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



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral



Clasificación profesional, promoción y formación



Retribuciones



Salud laboral



Comunicación y lenguaje no sexista



Acceso al empleo

## Diversidad

En relación con la **integración de personas con diversidad funcional**, Aguas de Benahavís cumple con lo establecido en la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social, 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 para realización de prácticas del Ciclo formativo: 2º F.P.I.G.M. (Gestión Administrativa).

En 2021 se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, confirmándose la categoría **Bequal +**.



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

Los objetivos en los que se mueve la acción preventiva de Aguas de Benahavis, tienen 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 Seguridad y Salud garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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

**DURANTE 2021, 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 2021 han realizado 2 y 47 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 Aguas de Benahavis.



## 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 Promotores 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).

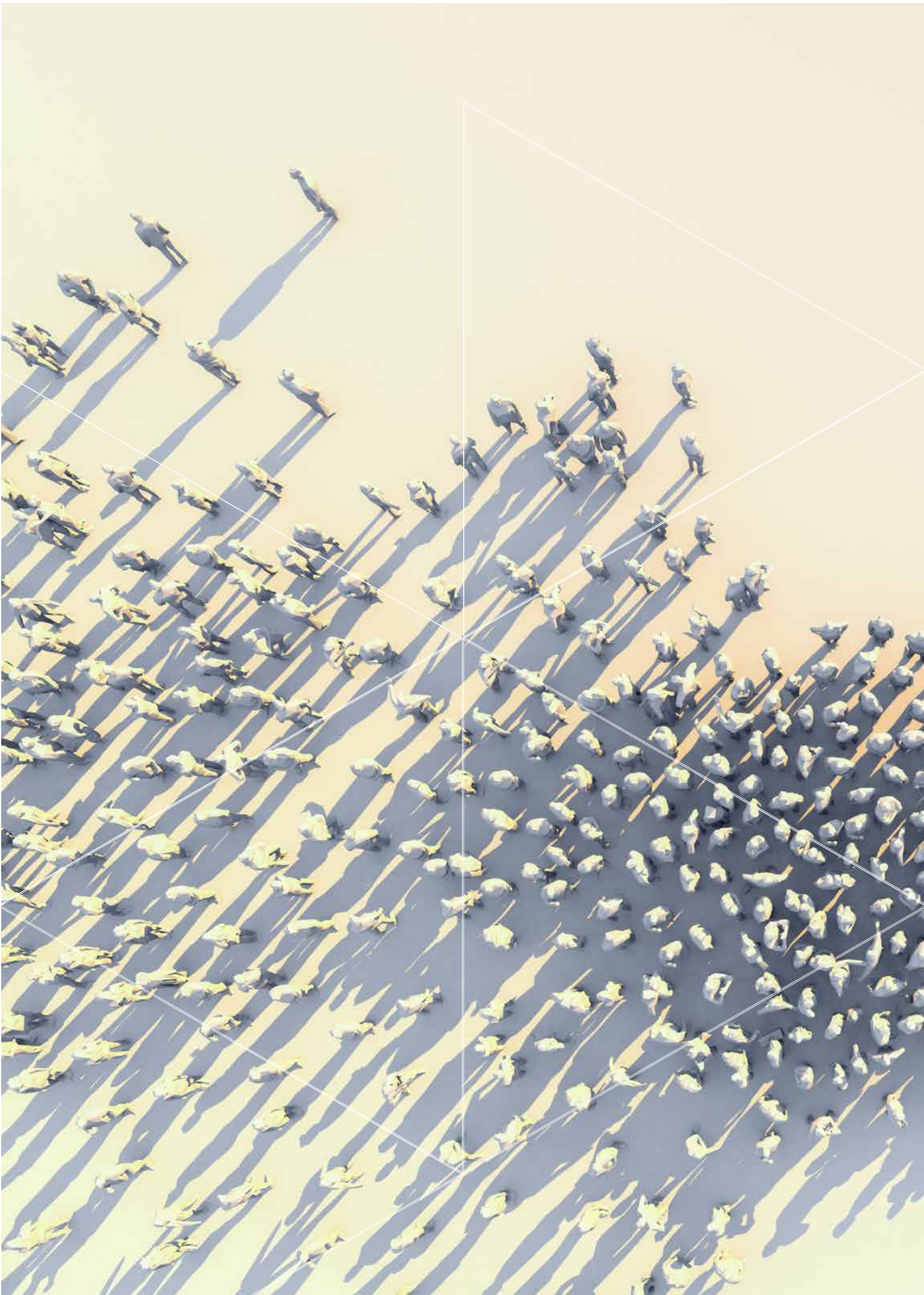
Además, se ha administrado la vacuna antigripal a todo el personal que la ha requerido.

## 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, instalación de medidores de CO2 en continuo, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización de test para reincorporación tras cuarentenas, cribados periódicos con test de antígenos,...).

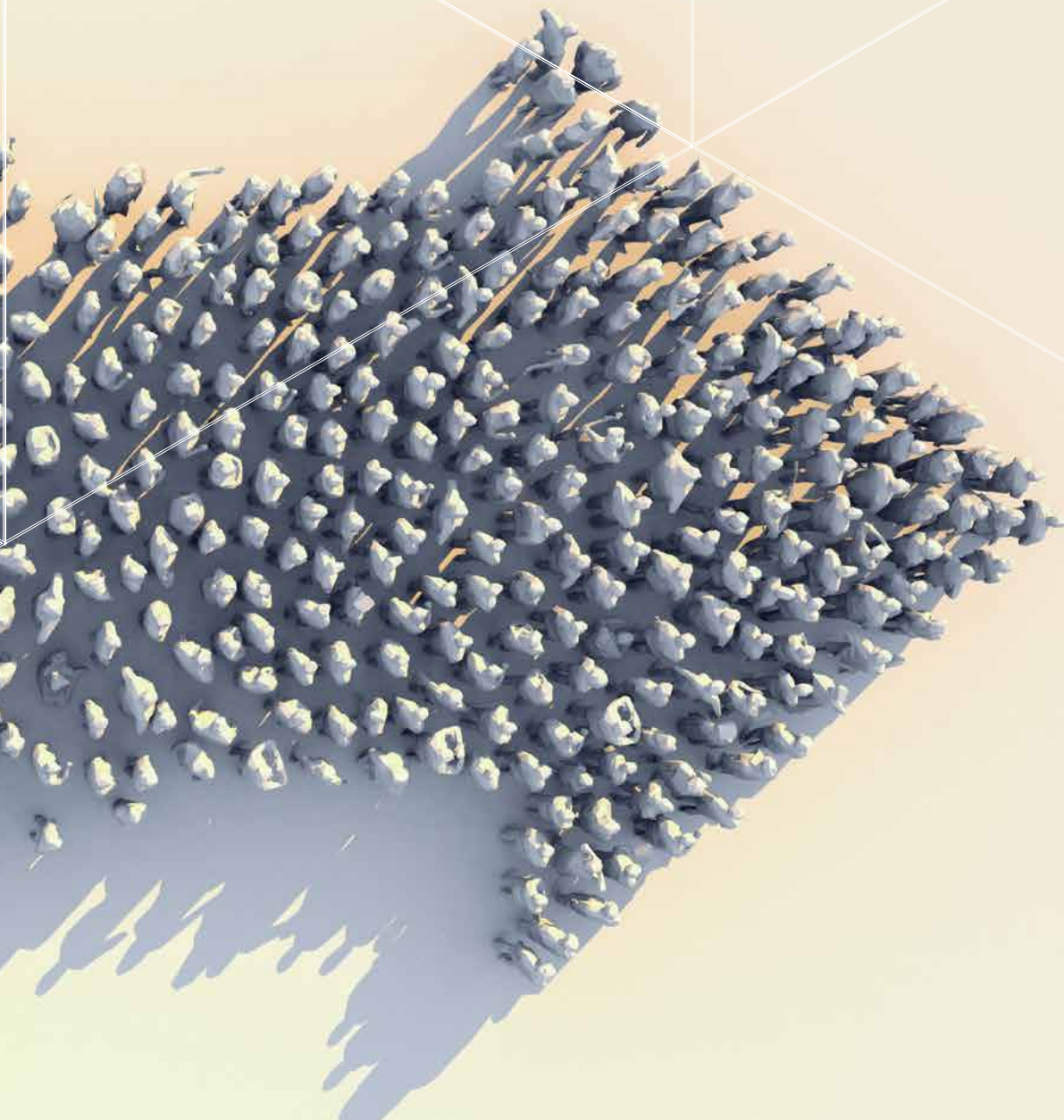






# 5. ALIANZAS

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

Desde 2019, Aguas de Benahavís forma parte de 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 2021, Aguas de Benahavís ha publicado su segundo informe de progreso.



*Aguas de Benahavís*



## 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.

## 7.497 € 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 2021:

→ 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.

→ 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.



→ También ha colaborado en las Olimpiadas escolares, el Club de Atletismo y con APY-MESPA .





**1€**

**Donaremos 1€ a CRUZ ROJA RESPONDE por registrarte en el Área de Clientes de nuestra web**

**Unidos hacemos frente a la COVID-19**



## 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.

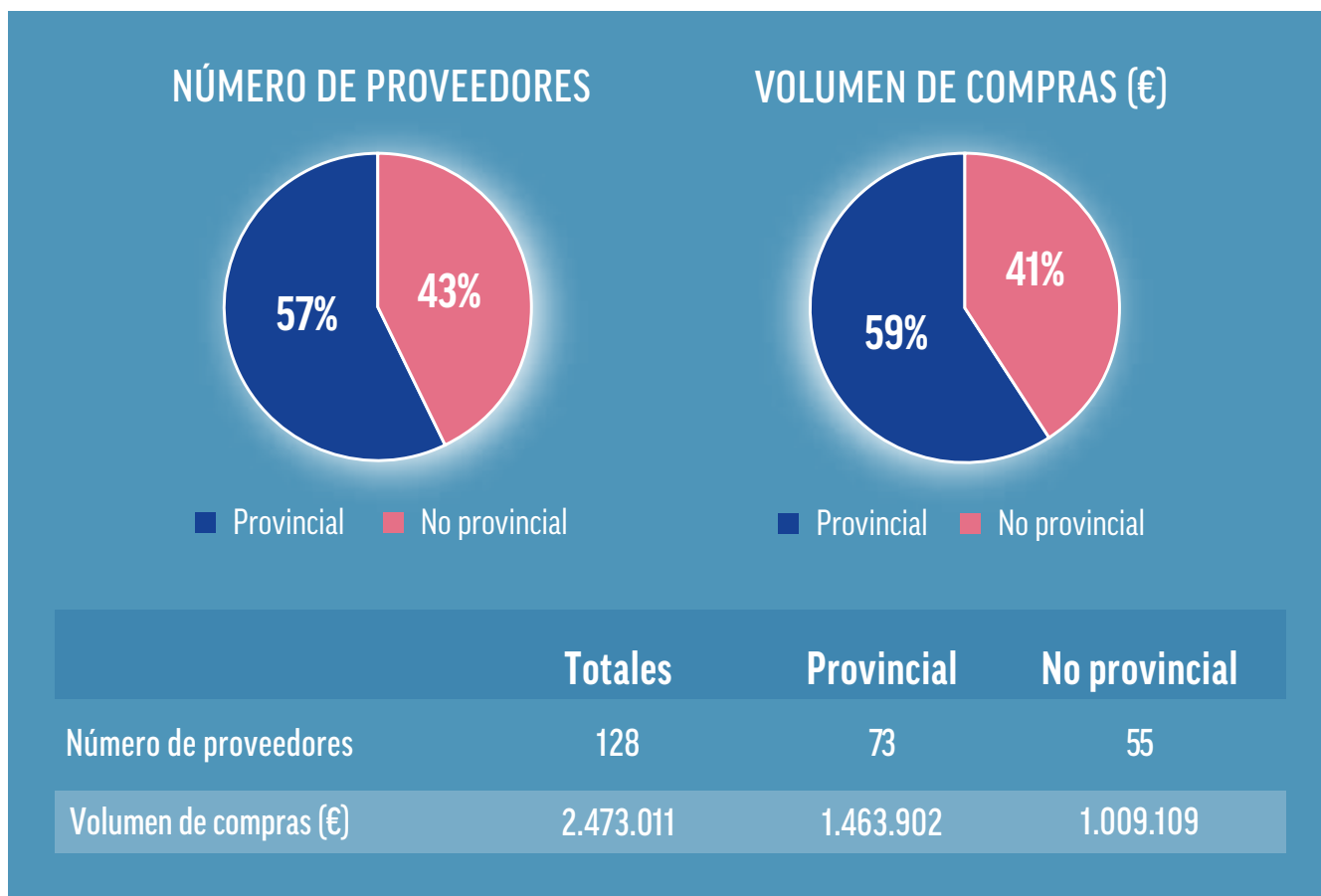
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

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 57% son provinciales y cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 59% del importe total de compras.



## 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, Aguas de Benahavís 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.

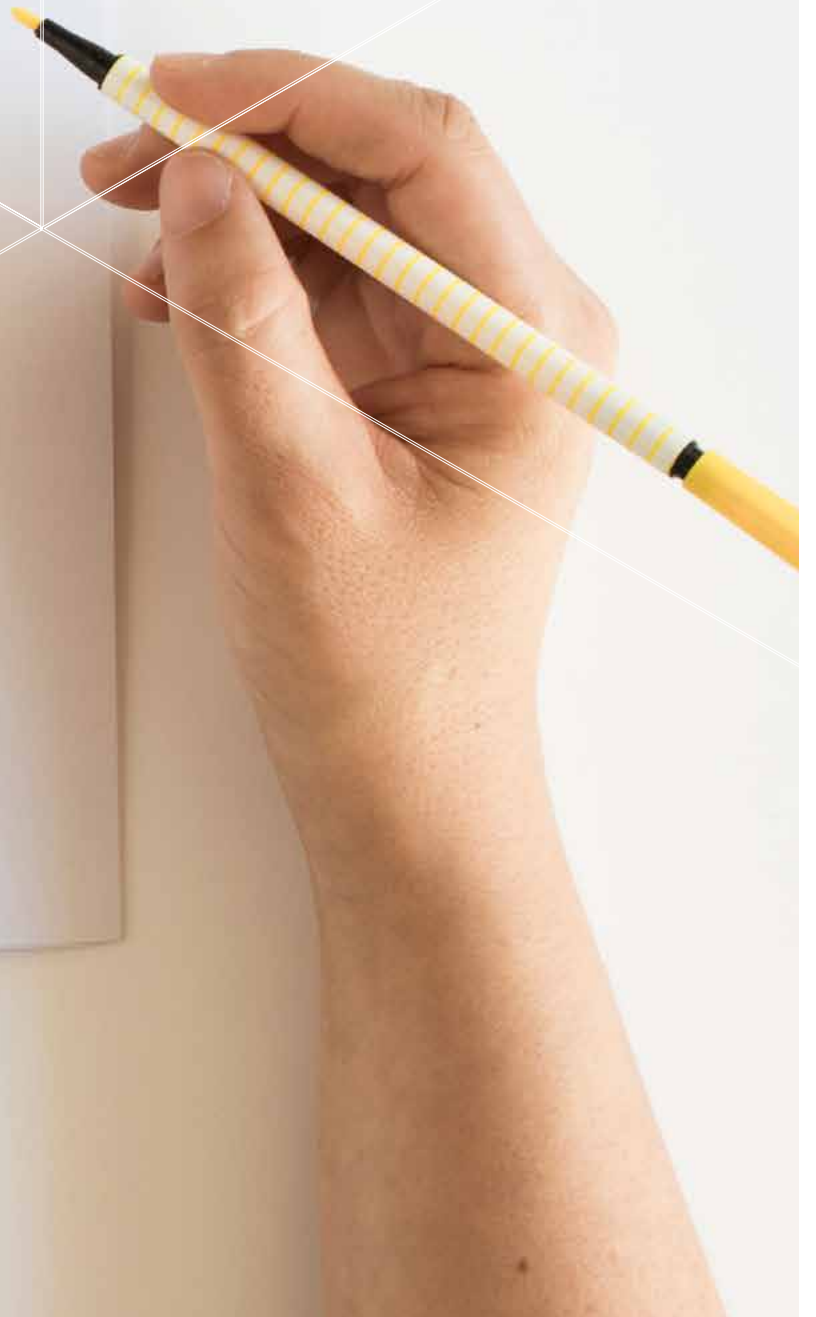
- ▶ TRABAJADORES Y GG. RR. INTERNOS
- ▶ AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ▶ SOCIEDAD CIVIL
- ▶ PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA
- ▶ INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES y OPIs
- ▶ SOCIOS / COLABORADORES
- ▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ▶ CLIENTES

## COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

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



# 6. ANEXO







## 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 o correo electrónico a:

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

Tel: +34 952.855.273

[clientes@aguasdebenahavis.es](mailto:clientes@aguasdebenahavis.es)

# CUESTIONARIO

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

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

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2021?

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 2021 DE AGUAS DE BENAHAVÍS RESPECTO AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2020.
- 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*

