



*Aguas de
Benahavis*

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2024





Edita:
Aguas de Benahavís

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

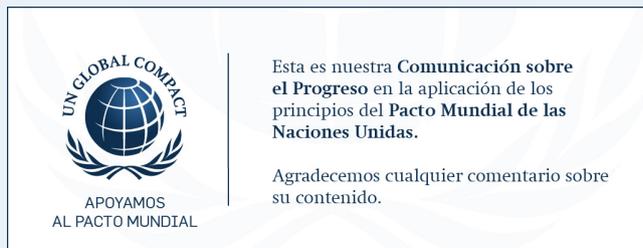
Contacto:

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:

www.aguasdebenahavis.es



Contenidos



1. Buen Gobierno

- 1.1. Quiénes somos
- 1.2. Buen gobierno y gestión ética
- 1.3. 15 años "El saber del agua"



4. Valor Compartido

- 4.1. Equidad y personas
- 4.2. Seguridad y salud en el trabajo



2. Personas

- 2.1. Acceso al agua



5. Alianzas

- 5.1. Comprometidos con la comunidad local
- 5.2. Compra responsable
- 5.3. Relación con los grupos de interés



3. Planeta

- 3.1. Preservamos el agua como fuente de vida
- 3.2. Concienciación ciudadana
- 3.3. Lideramos la lucha contra el cambio climático



6. Anexo

- 6.1. Cuestionario sobre el informe

PRESENTACIÓN



FULGENCIO DÍAZ MADRID
GERENTE

Aguas de Benahavís ha cumplido en este año 2024 recientemente finalizado 15 años de existencia. Quince años donde la sociedad, con todos sus trabajadores al frente, ha logrado un éxito en la lucha para preservar la garantía en la distribución de agua a todo el municipio, garantizando así la preservación del futuro de la empresa y el respeto por el medioambiente.

Este éxito es la consecuencia de una continua lucha, repleta de sudores y esfuerzos del día a día de todos los que trabajamos para esta empresa y para el municipio de Benahavís. Quisiera compartir unas reflexiones que explican estas reflexiones un poco mejor.

En primer lugar destacar el arduo esfuerzo realizado para poder conocer todas las infraestructuras que existían en el servicio, desconocidas en su mayor parte por todos, y encontrar procedimientos y mecanismos para poder operarlas de forma eficiente, para saber de dónde a dónde podía ir el agua, y que siempre llegará con la salubridad legislada.

El nivel de conocimiento alcanzado ha sido altísimo y ha sido el germen básico para alcanzar la eficacia y eficiencia que disponemos hoy en día.

Este hecho, que parece simple, ha sido el devenir de los trabajadores en el día a día, ha supuesto además una entrega que nos ha dejado en muchas etapas exhaustos porque la sociedad, que comenzó con sólo con 9 trabajadores, ha crecido hasta los trece trabajadoras y trabajadores.

Ha sido igualmente, una intensa lucha para integrar todas las redes de las urbanizaciones en tiempo récord, y además hacerlo con éxito superior al esperado en cuanto a eficiencia y gestión, sin que nunca haya faltado el agua en calidad o cantidad para nuestros vecinos, nacionales o internacionales, porque también hemos sabido integrarlos y ofrecerles soluciones cercanas para su entendimiento.

Otro esfuerzo añadido ha aparecido en los últimos años donde la sequía y la emergencia climática ha supuesto nuevos retos de profesionalidad y la incertidumbre económica derivada de las consecuencias geopolíticas y las desigualdades, han marcado nuevos retos en el ejercicio 2024.

LA SEQUÍA Y LA EMERGENCIA CLIMÁTICA HA SUPUESTO NUEVOS RETOS DE PROFESIONALIDAD

Con una visión de anticipación, apostamos por soluciones estructurales que incrementen la resiliencia hídrica del territorio. Por ello, y dada la situación de excepcional sequía en la que se vive en la Costa del Sol, se ha instalado entre otros un nuevo bombeo de agua potable en la Ermita del Rosario para abastecer el casco urbano, aportando un volumen de agua extra que en los meses de

verano es fundamental debido al enorme incremento de la demanda que se produce y a la falta de precipitaciones.

Debemos **Crece**r haciendo Crecer, Aguas de Benahavís debe crecer para seguir haciendo crecer al municipio de forma sostenible y equilibrada. Nuestro papel transformador forma parte de nuestro propósito: trabajamos para las personas, haciendo de Benahavís un mejor lugar para vivir. Y ello implica mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo sociedades más sostenibles, justas y solidarias. La respuesta a las necesidades sociales debe estar integrada en la propia actividad de la empresa, implicando a cada eslabón de la cadena de valor.

Finalmente, indicar que todo el equipo humano de Aguas de Benahavís que represento os dice que estos 15 años que llevamos es solo el principio de un proyecto de éxito, que vamos a seguir estando ahí cada día, cerca de todos nuestros clientes, proveedores y administración.

Os animamos a compartir los actos del **15 aniversario de Aguas de Benahavís**, como el concurso de pintura de arte urbano, o las pinturas de los depósitos municipales que comienzan en 2025, o el futuro camino del Agua integrado en la naturaleza que invitamos a recorrer.





1. BUEN GOBIERNO





1. BUEN GOBIERNO

1.1 QUIÉNES SOMOS

Aguas de Benahavís, es una empresa andaluza creada el 10 de noviembre de 2009 con el objetivo de gestionar el ciclo integral del agua en el municipio de Benahavís. Está participada en un 51% por el Ayuntamiento de Benahavís y un 49% por HIDRALIA, S.A.



Ayuntamiento de Benahavís



51%

49%

EL SABER DEL AGUA, 15 AÑOS CRECIENDO CON BENAHAVÍS



ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto.

A 31 de diciembre de 2024 estaba constituido por:

Consejo de Administración

PRESIDENTE

D. José Antonio Mena Castilla

CONSEJEROS

D. Marcos Martín González

D. Jorge Palomino Morales

D^ª. María Esperanza González Pazos

D^ª. Lorena García Arrabal

D^ª. Isabel María Guerrero Sánchez

Secretario no Consejero:

D. Juan Carlos Calvo Rojas

Otros asistentes no Consejeros:

D. Fulgencio Díaz Madrid, Gerente

D. Andrés Ruíz Macías, Jefe Servicio

D. Fernando Estades Rubio, Interventor municipal

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

392

Km de red de distribución

287

Km de red de alcantarillado

7

captaciones

24

estaciones de Bombeo Agua potable (EBAP)

3

estaciones de Bombeo Aguas Residuales (EBAR)

22

depósitos de agua potable

10.527

clientes

4,87

Hm³ de Agua suministrada

10

empleados

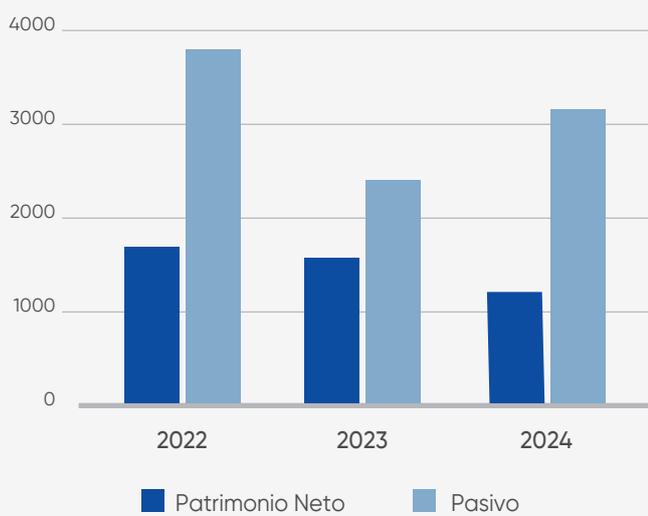
EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm³)

| | 2021 | 2022 | 2022 | 2024 |
|--------------------------|------|------|------|------|
| Volumen Suministrado | 5,74 | 5,77 | 5,92 | 4,87 |
| Agua registrada | 4,08 | 4,55 | 4,65 | 3,72 |
| Agua no Registrada (ANR) | 1,66 | 1,22 | 1,26 | 1,15 |

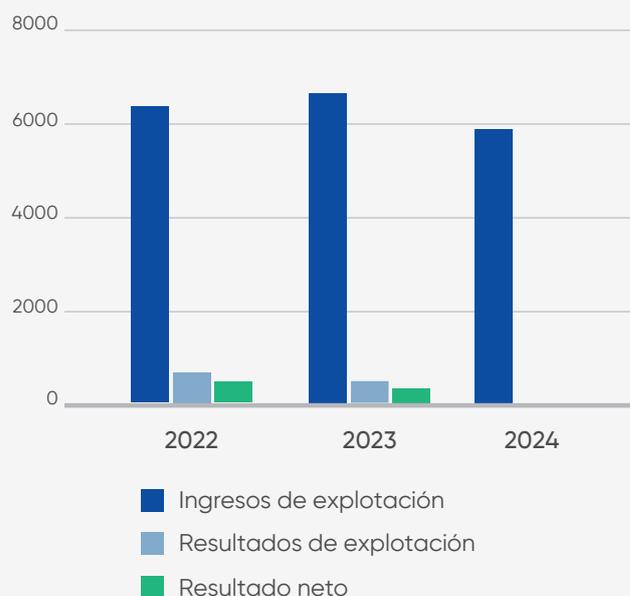
MAGNITUDES ECONÓMICAS*

Las principales magnitudes económicas de Aguas de Benahavís para 2024 fueron:

Patrimonio neto y pasivo (m€)



Cuenta de resultados (m€)



INVERSIONES CONSOLIDADAS AGUAS DE BENAHAVÍS (m€)

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Inversiones intangibles | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inversiones materiales | 0 | 0 | 18 | 387 |
| Inversiones financieras | 20 | 29 | 35 | 35 |
| TOTAL | 20 | 29 | 53 | 422 |

*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.

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

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.

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:



PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRABAJABILIDAD

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.

codigoconducta@aguasdebenahavis.es



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.



CORRUPCIÓN

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



DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.

La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa. No se permite la discriminación.



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

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



CONFIDENCIALIDAD

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



COMUNICACIÓN

Ejercito mi libertad de expresión sin mezclar a Aguas de 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, ISO 14.001:2015, ISO 22301:2019 y ISO 50.001:2018.



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 2024 hemos realizado 80 encuestas telefónicas**. En Benahavís, se ha obtenido un **índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio de 9 sobre 10**, con un porcentaje del 100 % de clientes satisfechos.

OBJETIVOS

- ▶ 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).



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2024.
Entrega de resultados: Diciembre de 2024.



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



Encuesta de 8 minutos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------|------|------|------|
| Satisfacción global de la empresa | 7,30 | 7,14 | 7,05 | 9 |
| Recomendación y fidelidad a la empresa | 8,00 | 6,76 | 6,31 | 8,70 |

1.3. 15 AÑOS “EL SABER DEL AGUA”



Aguas de Benahavís ha celebrado su **15º aniversario** poniendo en valor el saber del agua, que ha sido el lazo de unión entre el municipio y sus habitantes para garantizar un crecimiento conjunto y sostenible.

El 10 de noviembre de 2009 tuvo lugar un hecho histórico para esta empresa. El Ayuntamiento de Benahavís e Hidralia se unieron para fundar una nueva sociedad que se encargase de gestionar el ciclo integral del agua en el municipio: Aguas de Benahavís.

15 años más tarde celebramos **el saber del agua**, que ha sido capaz de afrontar los retos que se le han propuesto en el municipio: desde prestar un servicio de calidad a una población de 10.000 habitantes que se

ha duplicado desde aquel primer día, hasta unirlos a todos a pesar de su dispersión geográfica y la particular orografía montañosa. Todo ello apostando por la digitalización del servicio e implementando la más avanzada tecnología para hacer eficiente la gestión, apoyándose sobre todo en el valor que aporta la experiencia.

En todo este tiempo, **el agua ha sido el lazo que lo ha unido todo**, al pueblo y a sus habitantes, para garantizar un crecimiento conjunto y sostenible. Y eso no hubiera sido posible sin la dedicación de todas las personas que están al otro lado del grifo, y que trabajan cada día para ofrecer el mejor servicio a sus vecinos.



2. PERSONAS





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. Por eso ponemos a disposición de nuestros clientes una diversidad de canales de contacto para que puedan elegir el que mejor se adapte a sus necesidades:

- ▶ Canal de **comunicación** a través de Whatsapp para mayor accesibilidad.
- ▶ **APP** Agua Contigo.

- ▶ Sistema de **atención telefónica local** con citas previas, a través del cual puedes elegir que intervenga un intérprete en más de 15 idiomas o un intérprete en lengua de signos.
- ▶ **Líneas gratuitas** de atención al cliente, y de información/aviso de averías (Atención al cliente 952 990 661 / 900 555 505; Averías 900 555 570).
- ▶ **Chatbot** en la web de Aguas de Benahavís para atender dudas o gestiones y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line
- ▶ **Oficina virtual**, un espacio web en el que el cliente puede realizar una variedad de gestiones de manera online.
- ▶ Sistema de **firma digital**, que acredita de manera oficial todas aquellas gestiones realizadas de manera online, que requieran la firma del cliente, sin necesidad de desplazamientos.
- ▶ La Digitalización es la otra gran apuesta de mejora en la gestión, en esta línea se han instalado 106 contadores más con telelectura en Benahavís, para un total de 1.609. Además, **el 81,42 % de los clientes reciben la factura sin papel.**

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

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Clientes atendidos por teléfono CAT | 4.035 | 4.884 | 5.039 | 5.208 |
| Clientes atendidos por teléfono CAT-Averías | 1.580 | 1.565 | 1.561 | 1.345 |
| Facturas emitidas | 44.012 | 43.283 | 45.786 | 46.980 |
| Nº de contadores leídos | 41.416 | 43.084 | 44.645 | 45.870 |
| Nº de altas | 550 | 647 | 416 | 412 |
| Nº de bajas | 161 | 293 | 252 | 220 |
| Nº de cambios de titularidad | 528 | 596 | 877 | 490 |

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 recibirá 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 2024 se han formulado un total de 200 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

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.

QUEJAS RECIBIDAS

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|
| 54 | 104 | 143 | 200 |

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.

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 **1.609** 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.

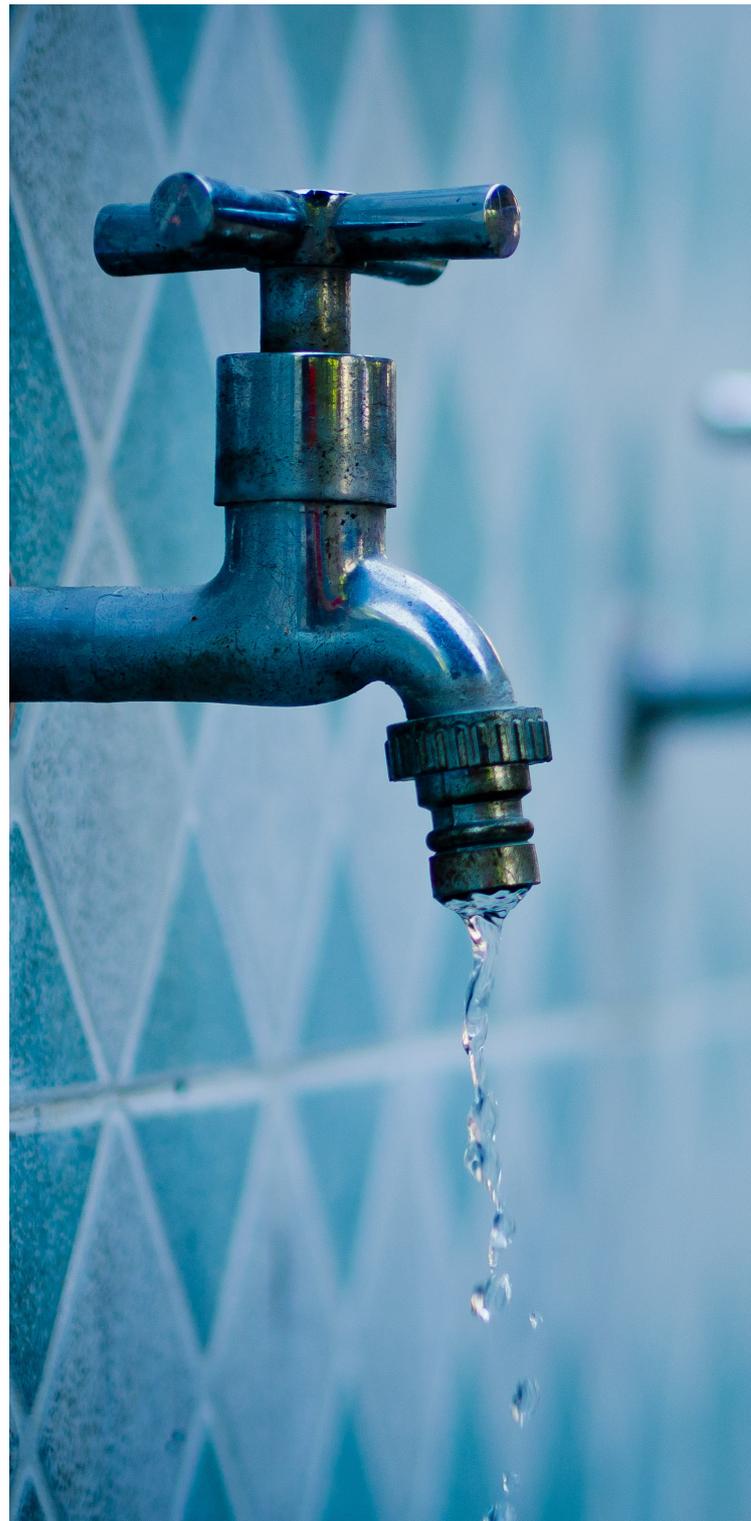
Factura sin papel

81,42% de los clientes han recibido durante **2024** 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 **2024** asciende a **67.629 m³**. Dicho volumen hace referencia a un total de **23** fraudes detectados.

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





3. PLANETA





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 13.344 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.

En 2024 se han realizado un total de 110 análisis de control y 47 análisis completos.

Además, diariamente se realiza control de cloro en 18 puntos de la red de distribución de agua.

Ver SINAC.

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 abas-

tecimiento 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 2024 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 en infraestructuras realizadas en 2024:

MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

MEJORAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE LA URBANIZACIÓN PARAÍSO ALTO

CARACTERÍSTICAS

Instalación de nuevas válvulas de sectorización en calle Chopo, ampliación de red e instalación de nuevas válvulas en calle Almendro, anulación de tramo en calle algarrobo y conexión a nueva red de fundición de DN 200 mm e instalación de válvulas de sectorización en calle Limonero.

IMPORTE TOTAL

21.324,72 €



AMPLIACIÓN DEL BOMBEO ERMITA

CARACTERÍSTICAS

Sustitución de la bomba existente por otra bomba de mayor potencia para la mejora del suministro y mejora del cuadro eléctrico.

IMPORTE TOTAL

10.082,77 €



MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

RENOVACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE EN URBANIZACIÓN HERROJO ALTO

CARACTERÍSTICAS

Renovación de un tramo de la red de agua potable en polietileno de 90 mm para mejora de la calidad y aseguramiento del suministro en la urbanización.

IMPORTE TOTAL

5.226,75 €



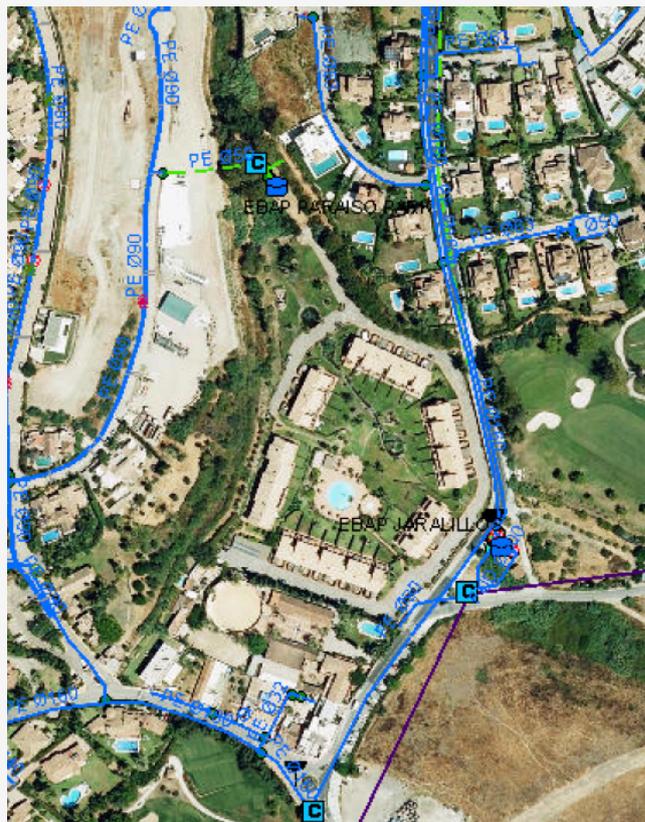
RENOVACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE EN PARAÍSO PARK

CARACTERÍSTICAS

Renovación de un tramo de la red de agua potable en polietileno de 90 mm para mejora de la calidad y aseguramiento del suministro en la urbanización.

IMPORTE TOTAL

3.707,15 €



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 2024 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.

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.

Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía

Después de 8 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. En el curso 2023-2024 se han realizado **3 Talleres**, en los que han participado **65 escolares**.

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 sumergirá 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 convencionales por otros eléctricos. En cuanto a la flota de vehículos de Aguas de Benahavís, se dispone de 3 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 cinco 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.

CONSUMO DE REDES DE ABASTECIMIENTO (kWh)

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Consumo eléctrico distribución | 4.736.119 | 5.455.236 | 5.644.392 | 5.365.802 |
| Consumo eléctrico Captación | 212.025 | 222.771 | 297.504 | 245.313 |
| Total consumo energía eléctrica | 4.948.143 | 5.678.007 | 5.941.896 | 5.120.488 |



4. VALOR COMPARTIDO





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".

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

% TRABAJADORES 2024

| | |
|---------|-----|
| Mujeres | 27% |
| Hombres | 73% |

DESGLOSE DE LA PLANTILLA 2024

| | HOMBRES | MUJERES |
|----------------------------|---------|---------|
| Titulados superiores | 1 | 1 |
| Titulados de Grado Medio | 1 | 1 |
| Jefes y Mandos intermedios | 1 | |
| Oficiales operarios | 2 | |
| Oficiales Administrativos | 1 | 1 |
| Resto Plantilla | 5 | 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 2024, se han dado 256 horas de formación.

HORAS DE FORMACIÓN 2024

| | |
|----------------------------------|-----|
| Horas totales de formación | 256 |
| Total horas de formación mujeres | 69 |
| Total horas de formación hombres | 187 |

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.

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 ISO 45001:2018.

Los objetivos en los que se mueve la acción preventiva de Aguas de Benahavís, 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.

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 los mandos intermedios de forma sistemática.

Durante 2024, han realizado 47 visitas.

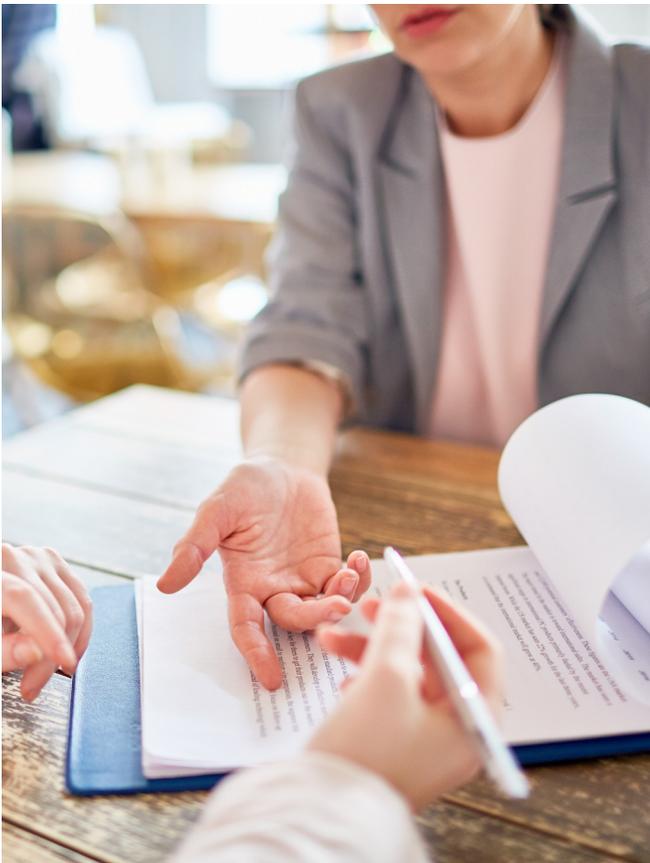
Por otro lado, se ha llevado a cabo el proyecto de las **Reglas que Salvan**, el cual ha consistido en charlas todos los meses a

los trabajadores, instalación de cartelería, tanto en oficina como en las instalaciones.

También se desarrollaron actividades el día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para reafirmar todavía más que la prevención de riesgos laborales es cosa de todos.

Por último, **en el año 2024 se han impartido 213 horas de formación en seguridad y salud laboral, casi el doble que el año anterior.**

DURANTE 2024, EN AGUAS DE BENAHAVÍS NO HUBO NINGÚN ACCIDENTE CON BAJA MÉDICA



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.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



5. ALIANZAS





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.



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.

12.300 € 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 la 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 2024:

- 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 organizan actividades de apoyo al baloncesto base.
- También ha colaborado con la entidad deportiva JACAMAR, para apoyar el tenis en silla de ruedas y Cardoso Racing S.L., para la formación de alumnos en el ámbito del motociclismo.



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 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>

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

CLIENTES

- ▶ CALIDAD Y EFICIENCIA
- ▶ INNOVACIÓN
- ▶ COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ▶ CALIDAD Y SALUD

TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS

- ▶ SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- ▶ FORMACIÓN Y DESARROLLO
- ▶ COMUNICACIÓN
- ▶ CONCILIACIÓN E IGUALDAD

AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- ▶ TRANSPARENCIA
- ▶ ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA
- ▶ SERVICIO DE CALIDAD

SOCIEDAD CIVIL

- ▶ GESTIÓN SOSTENIBLE
- ▶ GESTIÓN AMBIENTAL
- ▶ BIODIVERSIDAD
- ▶ EFICIENCIA ENERGÉTICA
- ▶ EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ CALIDAD DE VIDA
- ▶ MEJORA INTERNA
- ▶ COMUNICACIÓN

PROVEEDORES / SUBCONTRATAS / COMPETENCIA

- ▶ DIÁLOGO, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD
- ▶ PRÁCTICAS SOSTENIBLES
- ▶ TRANSPARENCIA



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

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 2024?

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 2024 de Aguas de Benahavís respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2023?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2023.
- 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:

Número aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2024

Plaza Huerto de Salvarito, s/n,
29.679, Benahavis

www.aguasdebenahavis.es