

The background image shows a lush, green mountain valley. In the foreground, a wooden walkway with a railing curves through the trees. In the middle ground, a river flows through a rocky gorge. The background features more mountains under a blue sky with some clouds. A dark blue semi-transparent box is overlaid on the right side of the image, containing the title text.

Informe de Desarrollo Sostenible Aguas de Benahavís 2018



*Aguas de
Benahavís*

Edita:

Aguas de Benahavís

Dirección:

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

Contacto:

benahavisclientes@hidralia-sa.es

Diseño y Producción:

Omawa Huella Ecológica S.L.

Contenidos

1. Valor compartido

- 1.1 Quienes somos
 - 1.2 Buen gobierno y gestión ética
 - 1.3 Rendición de cuentas y transparencia
 - 1.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores
 - 1.5 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa
-

2. Hoja de ruta

- 2.1 La estrategia de Aguas de Benahavís y la consecución de los ODS
-

3. Planeta

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

4. Personas

- 4.1 Implicación social y derecho humano al agua
 - 4.2 Orientación al cliente
 - 4.3 Equipo humano y desarrollo del talento
 - 4.4 Relación con los grupos de interés
-

5. Anexos

- 5.1 Cuestionario sobre el informe



E S UN PLACER PARA MÍ presentarles este informe que, de forma transparente, recoge los principales valores de Aguas de Benahavís. Este documento incluye en su análisis las dimensiones económicas, sociales y ambientales de esta sociedad. En él encontrarán las acciones más importantes desarrolladas durante el año 2018 enfocadas al Desarrollo Sostenible y al uso responsable de los recursos hídricos, así como la colaboración con diversos colectivos de la localidad.

Tomando como referencia la hoja de ruta de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible,

hemos establecido tres ejes para alcanzar los objetivos propuestos: planeta, personas y valor compartido. La suma de todos conforma nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible.

Personas. Tratamos de acercarnos a la ciudadanía a través de distintas acciones en el campo educativo, social y cultural.

También a nuestros trabajadores y trabajadoras, preocupándonos en su formación continua en distintos campos del conocimiento, y muy especialmente en generar una cultura holística de la prevención de



riesgos laborales, así como en la concienciación y promoción de hábitos saludables.

Planeta. El impacto del cambio climático sobre el planeta es un hecho. Así que un reto esencial para nosotros es desarrollar una cultura de sostenibilidad de alto impacto, implicando tanto a la ciudadanía, como a la empresa y sus proveedores.

Valor compartido. Nos posicionamos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve la transparencia y el desarrollo de los proveedores de la región.

Para finalizar, mi caluroso agradecimiento a nuestros trabajadores y trabajadoras, así como a las empresas que colaboran con Aguas de Benahavís, cuyo esfuerzo y profesionalidad es vital para la consecución de nuestras metas y la mejora constante de nuestra actividad.

Óscar Ruíz Sánchez
Gerente



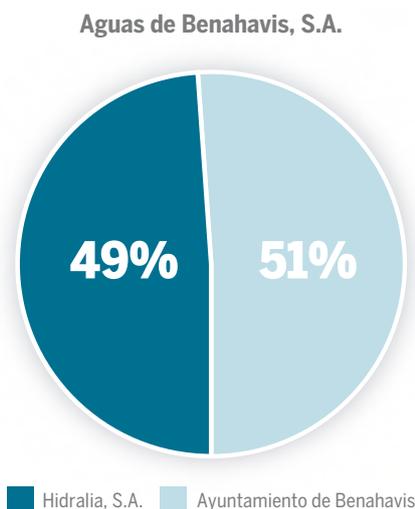
1. Valor compartido



VALOR COMPARTIDO

1.1 Quiénes somos

Aguas de Benahavís, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Benahavís. Está participada en un **51%** por el Ayuntamiento de Benahavís y un **49%** por HIDRALIA, S.A.



DISS

Aguas de Benahavís, está comprometida en el desarrollo del municipio a través de la estrategia de negocio DISS.



Digitalización

Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la **total conectividad**. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital.



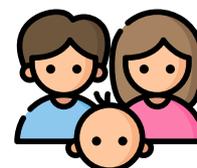
Innovación

La escasez de los recursos hídricos exige **optimizar la eficiencia** de la gestión del agua. Para hacer frente a este desafío, innovamos en nuestra oferta de productos y servicios y para ello disponemos del conocimiento y la tecnología necesarios.



Sostenibilidad

El Desarrollo Sostenible y la economía circular son una tendencia imparable que se sitúan en el corazón de nuestra compañía. Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer **uso responsable** de los recursos.



Social

Las personas son las protagonistas de nuestro enfoque. En un mundo de creciente urbanización, debemos liderar la construcción de las nuevas ciudades, para convertirlas en espacios más sostenibles y que ofrezcan una mayor calidad de vida a sus habitantes.

Desde el 2009 contribuyendo al desarrollo de Benahavís

1. VALOR COMPARTIDO

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en **tres vectores**:



Personas

Proporcionar Calidad de vida a nuestros empleados.

Consolidar nuestra Implicación social.

Sensibilizar en el Uso sostenible de los recursos.



Planeta

Gestionar de manera responsable los Recursos hídricos.

Impulsar la autosuficiencia Energética.

Lograr Residuo 0 y preservar la Biodiversidad.



Valor compartido

Posicionándonos como empresa responsable, Ética y colaborativa, que promueve las Inversiones socialmente responsables, invierte en Innovación e impulsa la Gestión sostenible de sus compras.

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



El Desarrollo Sostenible es la base del modelo de gestión de Aguas de Benahavís e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar **valor compartido** para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales. Por ello, se ha planteado este informe en torno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de Aguas de Benahavís en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de los 10 principios.

Misión, Visión, Valores

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.



VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER



MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO



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

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

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

Contribuir a alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible.

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.

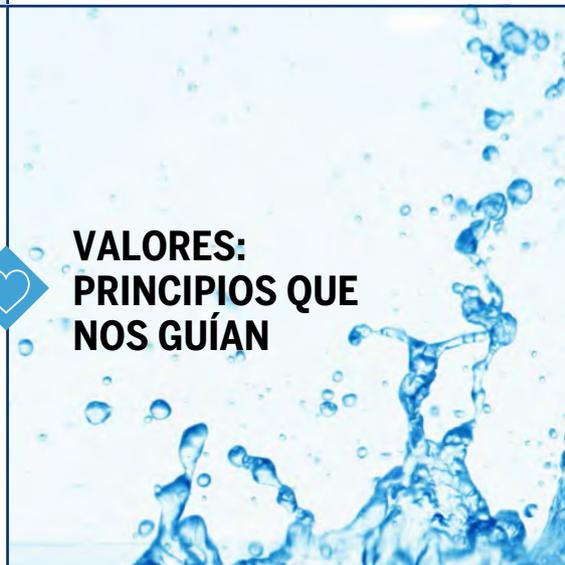
Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

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.



VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN



Principales hitos, magnitudes y operaciones



Eficiencia en redes de distribución (Hm³)	2016	2017	2018
Volumen Suministrado	4,45	4,43	4,27
Agua registrada	3,23	3,34	3,38
Rendimiento Técnico	72,58%	75,40%	79,11%
Agua no Registrada (ANR)	1,21	1,08	0,89

Más de **760.000 m³** es el **agua ahorrada** entre 2016-2018, equivalente al consumo anual de una población de 5.588 habitantes.



1.2 Buen gobierno y gestión ética

Código ético

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.

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

Este Sistema cumple con los siguientes criterios:

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

¿A quién contactar?
 Cuando tengo dudas o necesito consejo o el deber de alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.
codigoetico@hidralia-sa.es

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 evito a la jerarquía o al responsable de ética si encuentro un documento sospechoso.

Protección de los bienes de la compañía
 La propiedad de HIDRALIA es muy valiosa. Uso estos bienes solo para fines profesionales, los protejo y los valoro.

Principios éticos en las relaciones con proveedores
 El personal que trabaja con los proveedores debe ser particularmente cuidadoso con respecto a la ética.

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

Aguas de Benahavís Principios Éticos

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 Estrucutura Ética de al intranet de la Sociedad

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.

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.

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

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.

Logo: Aguas de Benahavís

Sistemas de gestión integral: certificaciones y acreditaciones

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

En Aguas de Benahavís se dispone de ISO 9001, 14001 y 50001, todas ellas se revisaron en 2018 en las auditorías internas de los sistemas de gestión que se realizaron, teniendo en cuenta los requisitos exigidos por las normas en su versión 2015.

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

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



Todos los trabajadores han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo

1.3 Rendición de cuentas y transparencia

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

También durante 2018 se ha renovado la web, donde se ha intentado sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a contenidos relevantes para nuestros grupos de interés.



Aguas de Benahavís contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente

1.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Transparencia en la adjudicación de contratos

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

El perfil del contratante es el sitio de nuestra página Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

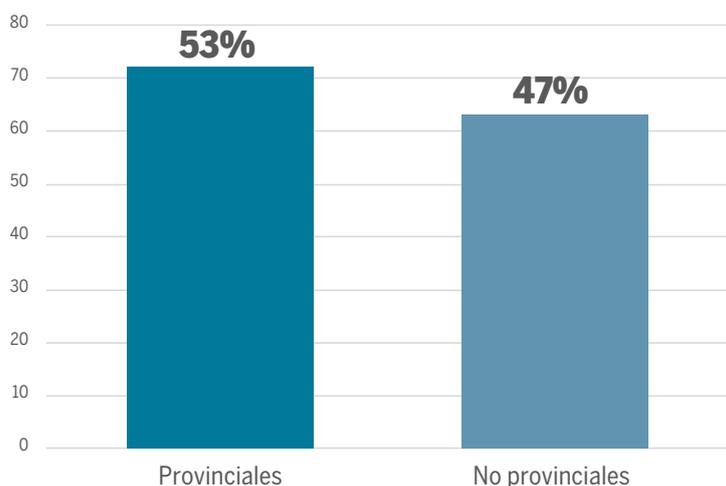
Así, Aguas de Benahavís quiere asegurar la **transparencia** y el **acceso público** en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

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.

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 **53,33 %** son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un **56,87 %** del importe total de compras.

Número de proveedores



Proveedores	Totales	Provincial	No provincial
Número de proveedores	135	72	63
Volumen de compras	5.178.262,60 €	2.944.881,77 €	2.233.380,83 €

1.5 Promoción del Desarrollo Sostenible y la responsabilidad corporativa

Reconocimiento a la excelencia

Este año se ha hecho patente el esfuerzo dedicado, tanto por Aguas de Benahavís como por todos sus trabajadores, quedando reflejado en los premios, reconocimientos y menciones obtenidos, tanto en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales como en responsabilidad social empresarial, así como la innovación.

Reconocimiento por baja siniestralidad

Aguas de Benahavís, recibió en 2018, el reconocimiento de la Mutua Fraternidad Muprespa por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido la D.G. de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la concesión de los llamados "Bonus".





2. Hoja de ruta



2. HOJA DE RUTA

2.1. La estrategia de Aguas de Benahavís y la consecución de los ODS

Desde Aguas de Benahavís apoyamos a Naciones Unidas, posicionándonos como empresa comprometida con la Sostenibilidad, capaz de asumir compromisos concretos que impulsen el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** sobre los que tenemos influencia.

El acceso universal al agua y al saneamiento ocupa su propio lugar en los objetivos establecidos por Naciones Unidas (ODS 6).

Además, se reconoce como inherente al logro efectivo del resto de los ODS, ya que su presencia es transversal en todos ellos. Ninguno puede ejercerse con plenitud si no existe la garantía previa del derecho al agua y al saneamiento.

Desde la gestión sostenible del agua abordamos los grandes retos del futuro que se centran en garantizar un suministro de calidad.



2. HOJA DE RUTA

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



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.

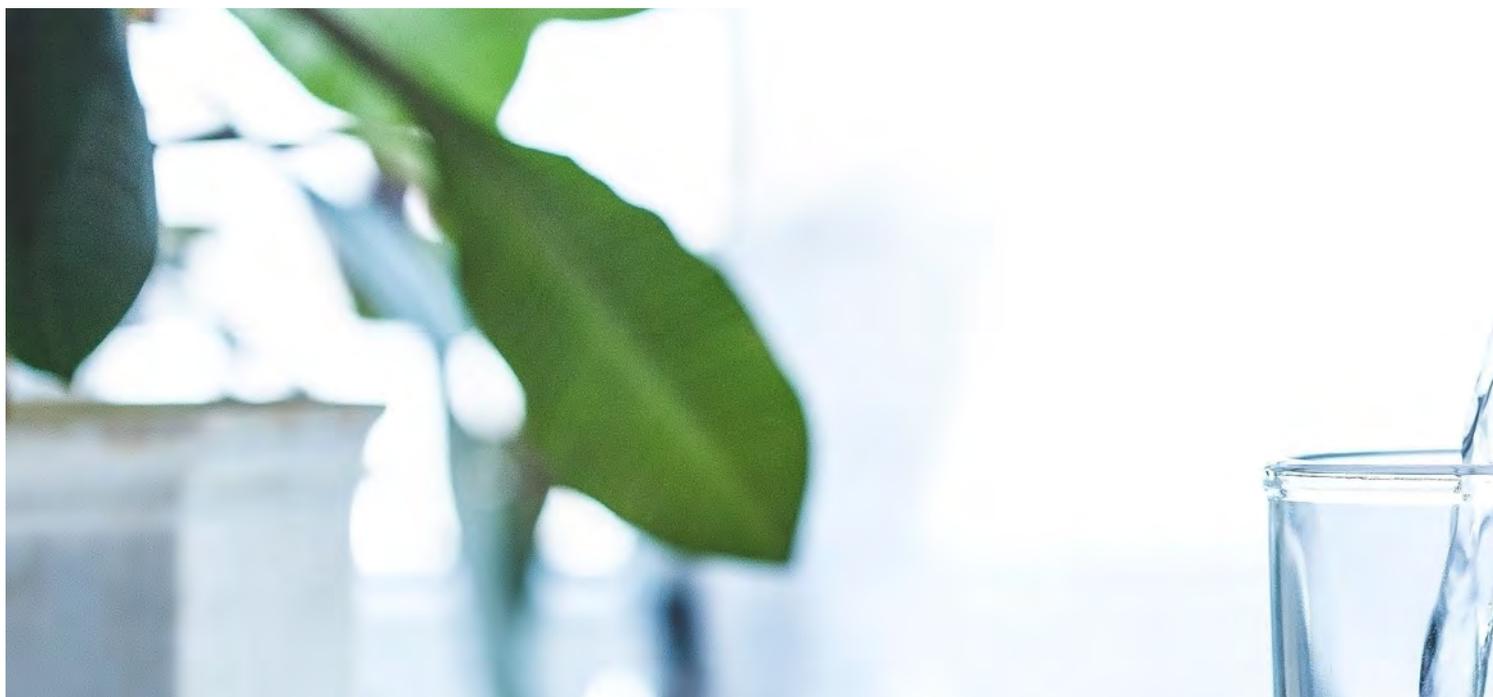
En todos los procesos se tiene como objetivo la **minimización del impacto ambiental** y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo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

3.1.1. 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 medio de **11.711 m³/día** de aguas de consumo humano.

A través de Aguas de Benahavís se distribuye un volumen de 11.711 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 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.

Analizamos más de 60 parámetros para medir la calidad del agua



Durante el año 2018 se han realizado un total de 72 análisis de control y 22 análisis completos.

Además, diariamente se realiza control de cloro en 34 puntos de la red de distribución de agua.

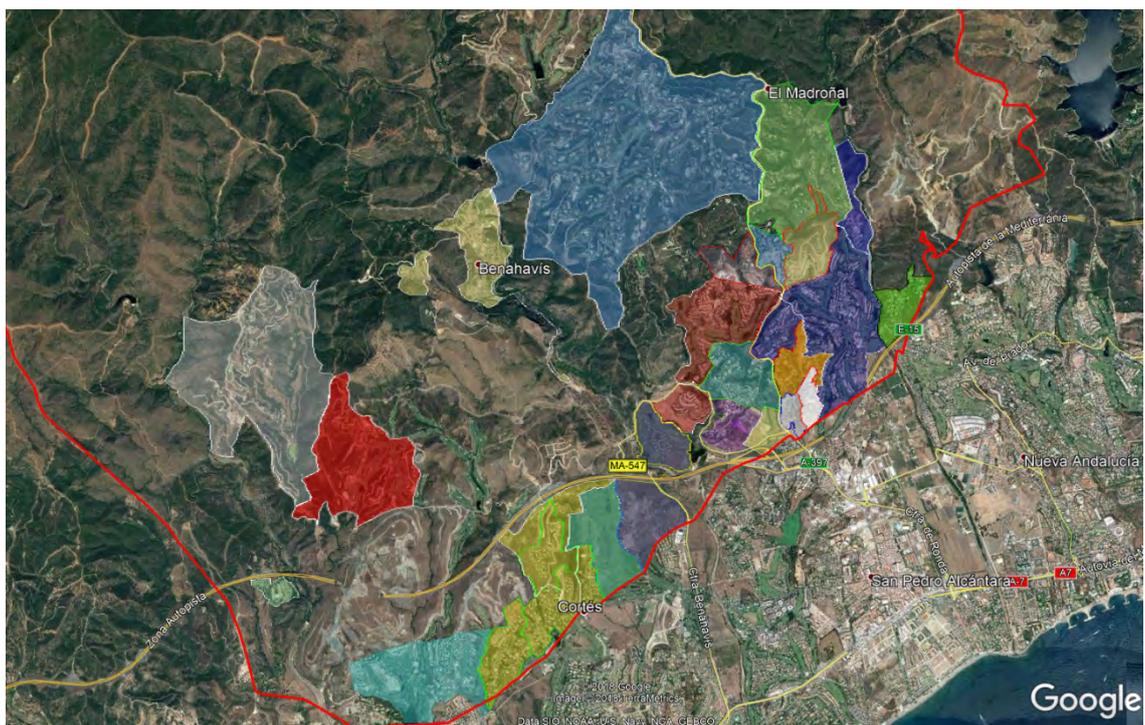
Ver <http://sinac.msssi.es>

3.1.2. La 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.

Rendimiento
técnico de
79,11%

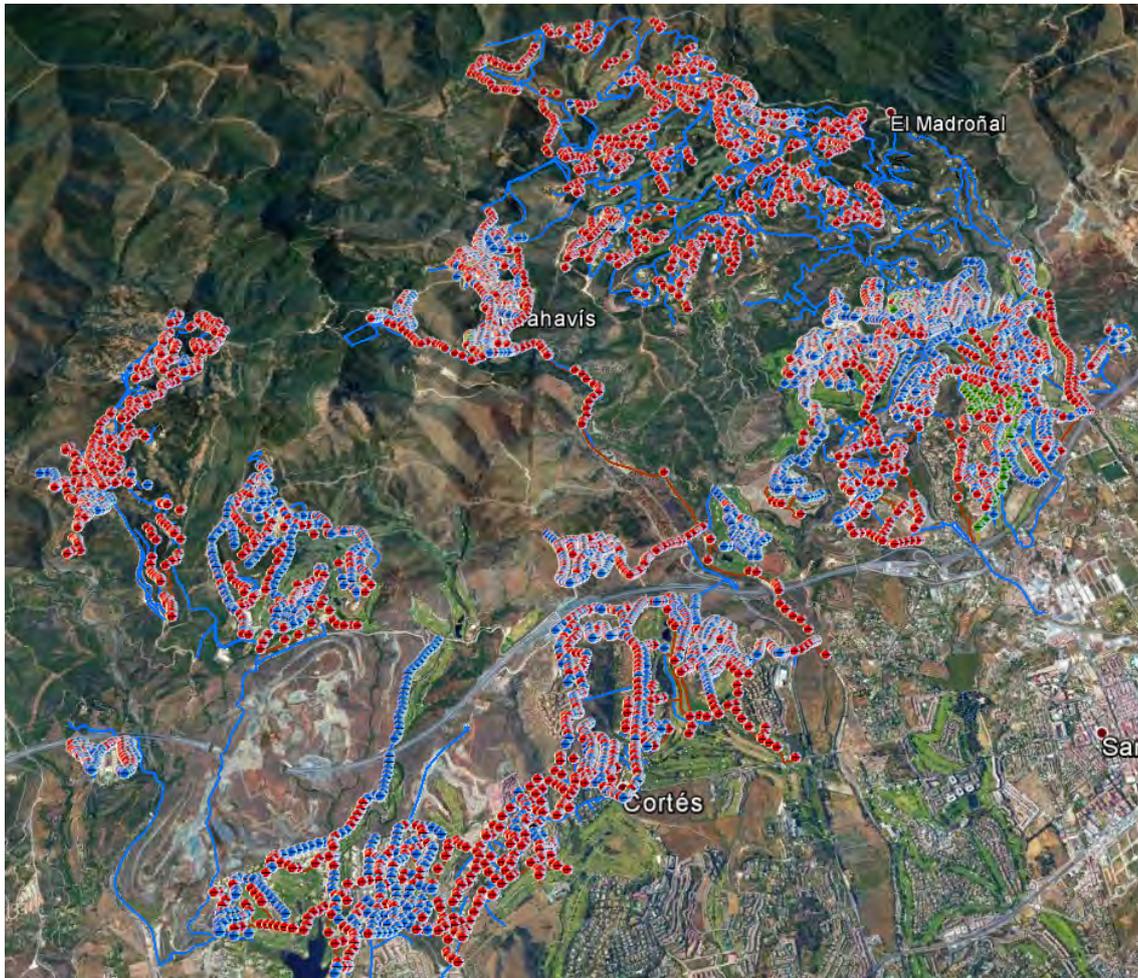


Todos los años Aguas de Benahavís lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la **máxima eficiencia** en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes 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.

3. PLANETA

A lo largo del 2018 se ha seguido con los **planes de mejora** para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica.



Mejoras en infraestructuras

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

Todas estas inversiones realizadas y planificadas por Aguas de Benahavís, tienen además fuertes impactos en la dinamización económica y social, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. A continuación, se detallan las mejoras más destacadas en infraestructuras realizadas en 2018.

Mejoras en la Red de Distribución

Título: Renovación de la red de abastecimiento en la zona de Los Arqueros- Fuente El Espanto

Características: Conexión de la red Los Arqueros con la Red Fuente El Espanto para mejora de las infraestructuras.

Importe total: 97.886,68 €

Título: Reforma EBAP Quinta

Características: Remodelación de la estación de bombeo incluyendo tanto la construcción de una nueva caseta para alojar los nuevos cuadros eléctricos como la renovación de las bombas por otras nuevas y más eficientes.

Importe total: 110.000 €

Título: Renovación de bombas en el pozo Tee y en el pozo Romeral

Características: sustitución de las bombas existentes de baja eficiencia energética y bajo rendimiento por otras nuevas más eficientes.

Importe total: 15.547,18 €

Título: Remodelación EBAP Montemayor Bajo

Características: Remodelación del bombeo al completo con modificación de la calderería y sustitución de bombas por otras nuevas y más eficientes

Importe total: 17.700 €

Título: Remodelación EBAP Lago Las Carpas

Características: Sustitución de la bomba sumergida por dos bombas verticales en superficie.

Importe total: 15.924 €

Título: Renovación de bombas en EBAP Flamingos

Características: sustitución de las bombas existentes de baja eficiencia energética y bajo rendimiento por otras nuevas más eficientes.

Importe total: 8.400 €

Aplicaciones:

GOT: Gestión Operativa sobre el Terreno

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

Así, permite **optimizar los procesos** propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar.

Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

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 2018 se ha realizado la limpieza preventiva del alcantarillado de la red. El número de imbornales limpiados en 2018 ha sido de 199, 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 a las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo **evitar inundaciones**.

Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento, 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.



En 2018 se han inspeccionado 1.740 m de redes y colectores

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:** 275,66
- ▶ **Km red abastecimiento:** 382,85



3.2. Lideramos la lucha contra el cambio climático

Consumo de redes de abastecimiento (kWh)	2016	2017	2018
Consumo eléctrico Distribución	4.647.805	4.167.090	4.468.005
Consumo eléctrico Captación	109.669	78.022	76.914
Total consumo energía eléctrica	4.757.474	4.245.112	4.544.919

El incremento en el consumo de energía entre 2017 y 2018 se debe a la incorporación de nuevas instalaciones al servicio de suministro de agua potable.

Durante 2018 se han realizado **auditorías energéticas** que han supuesto la realización de acciones de mejora en las siguientes instalaciones de la red de distribución de Benahavís para conseguir una mejor eficiencia energética:

- ▶ EBAP Flamingos
- ▶ EBAP Montemayor Lago
- ▶ EBAP Montemayor Intermedio
- ▶ EBAP Quinta
- ▶ Pozo Tee
- ▶ Pozo Romeral
- ▶ EBAP Lago Las Carpas

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** 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.





REDAC es una plataforma de comunicación y concienciación contra el Cambio Climático

Red andaluza contra el cambio climático (REDAC)

Aguas de Benahavís forma parte de las empresas adheridas a la “**Red Andaluza de lucha contra el Cambio Climático (REDAC)**”, creada en 2018 por **HIDRALIA** y gestionada por la **Cátedra Hidralia+UGR**.

Su objetivo es el de constituir una plataforma de comunicación y concienciación contra el Cambio Climático y en concreto que sea un punto de encuentro, debate, intercambio y divulgación en materia de mitigación y adaptación al Cambio Climático en Andalucía.

A través de la red se pretende promover la **información y divulgación** a todos los niveles (empresarial, institucional y social), con el objetivo de concienciar y sensibilizar sobre los problemas derivados del cambio climático, promoviendo la actuación en materia de Mitigación y Adaptación.

3. PLANETA

Además, se pretende que la Red actúe como un **foro permanente** en donde las entidades adheridas podrán intercambiar experiencias, poner en valor proyectos ejecutados y recopilar información sobre mitigación y adaptación, a la vez que se fomenta el establecimiento de alianzas empresariales, institucionales y público-privadas.





4. Personas



4. PERSONAS

4.1. Implicación social y derecho humano al agua

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 alcantarillado, ya que Aguas de Benahavís pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente.

4.1.1. 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.

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 posibilidad de poder realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores.

A continuación, algunas de las acciones realizadas en 2018:

Aguas de Benahavís ha colaborado con el Club deportivo baloncesto Benahavís.

35.680 €
contribución de
Aguas de Benahavís
a diferentes
colectivos



4. PERSONAS

También ha colaborado con la Asociación de Cooperación Internacional Solidaria Sierra de las Nieves (ACISS) para la realización de obras de infraestructuras críticas en Ghana y Sierra Leona.



50 niños han participado en el programa Aqualogía en Benahavís



Educación

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

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en “pequeños maestros” en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Aguas de Benahavís está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar **hábitos de consumo responsables**. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en el CEIP Daidín del municipio.



Concursos escolares

Aguas de Benahavís lanzó a finales de año el V Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se ha hecho público en 2019 y la ganadora ha sido una alumna del CEIP Daidín de 1º de ESO Carla Martínez Fierro.



4.1.3. Índice de satisfacción al 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 2018 hemos realizado **68 encuestas telefónicas**. En Benahavís, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 7.12 sobre 10, con un porcentaje del 87% de clientes conformes con nuestra gestión.

Índice de Satisfacción del cliente (ISC) 2018

Organolepsia	
La calidad del agua	7.84
Servicio	
La presión con la que llega el agua a su casa	8.54
La facilidad para contactar con la compañía	6.86
La atención recibida	6.73
Factura	
La claridad de la factura	7.75

Estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes



8.640
clientes en
Benahavís

4.2. Orientación al cliente

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

Por ello en 2018 se ha puesto a disposición de los clientes una nueva forma de pago, **12 gotas**.

También se han seguido promocionando los métodos de pagos y las vías de contacto no presenciales, para así proporcionar una mejor y más amplia atención a nuestros clientes.



Contamos con líneas gratuitas de atención al cliente, y de información/aviso de averías.

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

4.2.1. Necesidades de los clientes

Acceso al agua

De acuerdo con su compromiso con el Desarrollo Sostenible, Aguas de Benahavís ayuda a sus clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización.

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

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

4.2.2. 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 formación en atención al cliente y se han ampliado los canales de atención, en especial los que permiten la atención no presencial para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago.

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

4. PERSONAS

Datos gestión comercial	2016	2017	2018
Cientes atendidos por teléfono CAT	2.512	2.815	2.897
Cientes atendidos por teléfono CAT-Averías	908	722	782
Internet	1.287	1.371	2.353
Facturas emitidas	36.087	36.960	39.520
N.º de contadores leídos	35.765	36.310	38.763
N.º de altas	387	185	520
N.º de bajas	75	97	135
N.º de cambios de titularidad	360	354	547

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 refacturación por error de la lectura.

Si la empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica. En esta línea de mantener informados a nuestros clientes, se han realizado nuevos dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc.

Compromisos CON EL CLIENTE

CANALES DE CONTACTO

- Atención al Cliente: 902 250 270. De lunes a Viernes de 8:00 h. a 21:00 h. ininterrumpidamente.
- Información de averías: 900 555 570. 24 horas, 365 días al año.
- Contacta: <https://benahavis.aguasonline.es/contacta>
- Oficina Virtual: <https://benahavis.aguasonline.es>

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

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

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

4 EFICACIA
CONTESTAMOS A SUS RECLAMACIONES EN 15 DÍAS
 Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles. Si tardamos más, le compensaremos con 10€.

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

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

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

Aguas de Benahavís
www.aguasdebenahavis.es

**Aguas de Benahavís
está en contacto
permanente con
los organismos
que se ocupan de
la defensa de los
consumidores**

Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2018 se han formulado un total de 50 reclamaciones, de las cuales ninguna 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.



4.2.3. Innovación en la oferta

Telemedida

En Benahavís hay instalados **775 contadores** con tele medida. 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.

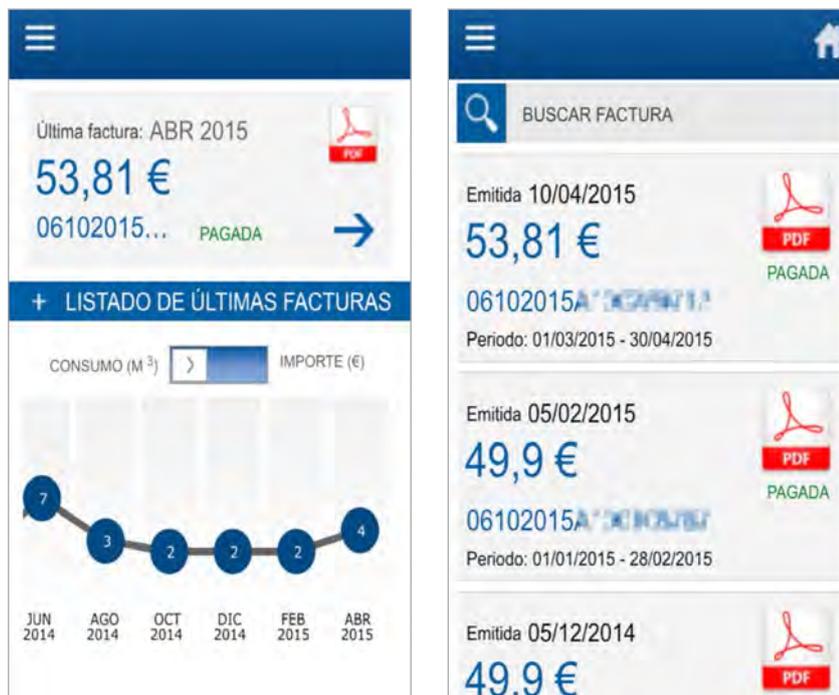
Factura sin papel

2.463 clientes han recibido durante 2018 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.

App de la oficina virtual

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

2.463 clientes han recibido durante 2018 sus facturas en formato digital



4.2.4. Lucha contra el fraude

En Aguas de Benahavís el fraude recuperado en 2018 asciende a **145.000 m³**. Dicho volumen hace referencia a un total de **14 fraudes detectados recuperados**, lo que supone un incremento del 130.14% en m³ respecto al año anterior.

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

El mayor activo de Aguas de Benahavís lo constituyen sus propios trabajadores

El 90% de la plantilla es fija

4.3. Equipo humano y desarrollo del talento

% Número de trabajadores	2018
Mujeres	20%
Hombres	80%

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

4.3.1. Formación

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

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

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores de Aguas de Benahavís se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva.

Horas de formación	2018
Horas totales de formación	442
Total horas de formación mujeres	332
Total horas de formación hombres	110



4.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación

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

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

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.



Diversidad

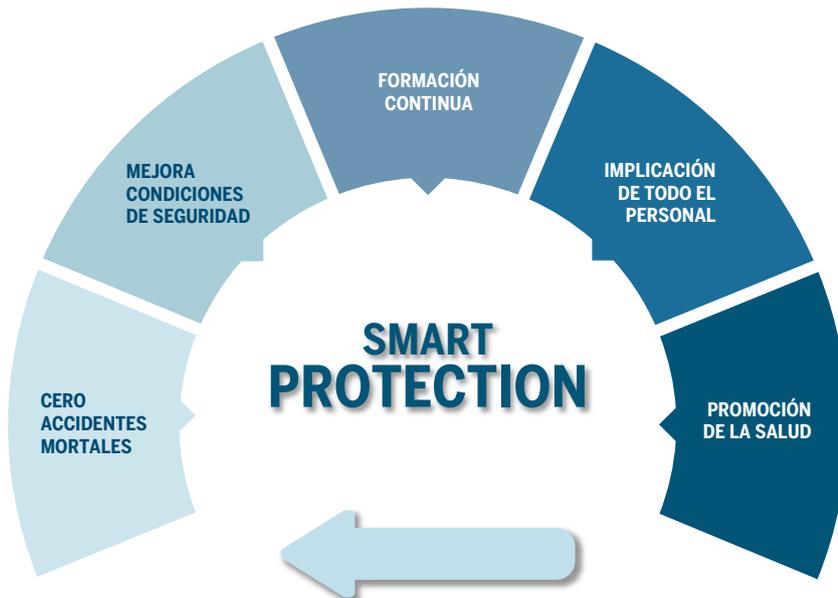
En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Aguas de Benahavís cumple con lo establecido en la **Ley de Integración Social del Minusválido**, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco.

Aguas de Benahavís, ha suscrito el **Pacto de Estado por la Infancia** promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.



4.3.3. Seguridad y salud en el trabajo

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



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Aguas de Benahavís, se enmarcan dentro del proyecto “**Smart Protection**”, con la intención de crear Cultura Preventiva, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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

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.

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,

Durante 2018 en Benahavís no hubo un solo accidente con baja, igual que ocurrió en 2016 y 2017



su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Aguas de Benahavís.

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

Con esta iniciativa se pretendía:

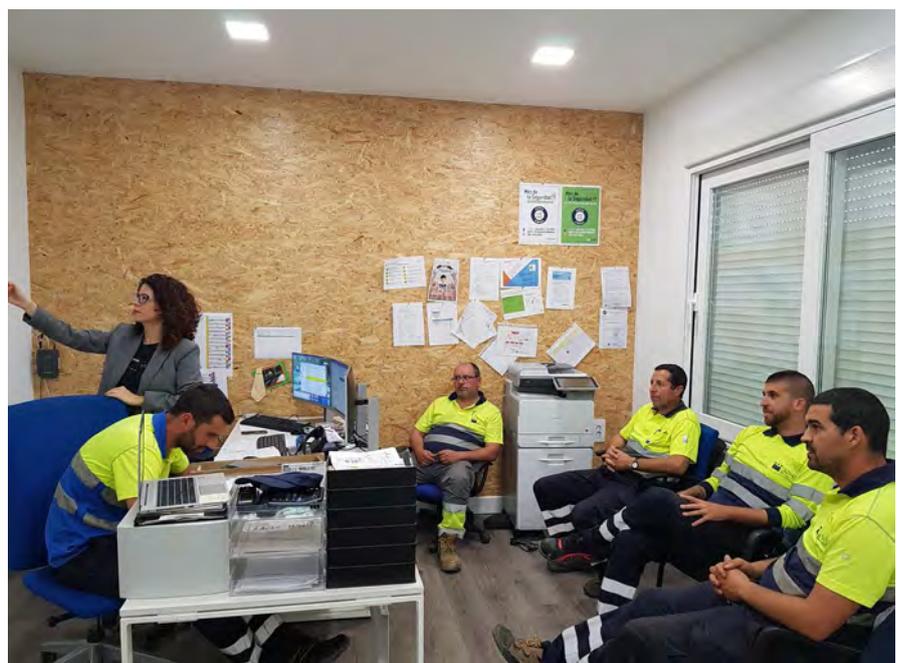
- ▶ **Reforzar la sensibilización** de los trabajadores sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- ▶ **Fomentar la participación** activa de los trabajadores para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo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

Bonificaciones de la seguridad social

Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud, Aguas de Benahavís ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social.

Simulacros

Durante 2018, se realizó en Benahavís un simulacro de vertido de hipoclorito, y se dio una charla explicativa a los operarios.



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

Promoción de la salud

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Aguas de Benahavis. 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 Benahavis 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 como sesiones de estiramientos con un fisioterapeuta 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) y ferritina para el control de la anemia.



4.4. Relación con los grupos de interés

Aguas de Benahavís se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera 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.

4.4.1. 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.

El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio

Compromisos con los grupos de interés estratégicos		
Clientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio Ambiente	Comunidad Local	Medio Ambiente
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	

Principales grupos de interés

- ▶ Trabajadores y GG.II. Internos
- ▶ Ayuntamientos y administraciones públicas
- ▶ Sociedad civil
- ▶ Proveedores/subcontratas/competencia
- ▶ Instituciones educativas o de investigación universidades y OPIS
- ▶ Socios / colaboradores
- ▶ Medios de comunicación
- ▶ Clientes

05. ANEXO

5.1. 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 hacer-nos llegar este cuestionario por correo

postal, fax o correo electrónico a:
 Dirección: Plz. Huerto de Salvarito, s/n,
 29.679, Benahavís.
 Tel: +34 952.855.273
benahavisclientes@hidralia-sa.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 2018?

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 2018 de Aguas de Benahavís respecto al Informe de Sostenibilidad 2017?

- No he leído el Informe de Sostenibilidad 2017.
- 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
Benahavis*