



*Aguas de
Benahavís*



AGUAS DE BENAHAVÍS

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2019



ÍNDICE

| | | | |
|---|----|--|----|
| 1. NUESTRO COMPROMISO | 07 | 3. PERSONAS | 37 |
| QUIÉNES SOMOS | 08 | ACCESO AL AGUA | 38 |
| BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA | 12 | Necesidades de los clientes | 38 |
| RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA | 14 | Satisfacción de los clientes | 40 |
| HOJA DE RUTA 2017-2021 | 15 | Innovación en la oferta | 40 |
| | | Lucha contra el fraude | 41 |
| | | Índice de satisfacción al cliente | 41 |
| 2. PLANETA | 21 | | |
| LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO | 22 | 4. VALOR COMPARTIDO: PROSPERIDAD | 43 |
| Eficiencia energética | 22 | EQUIDAD Y PERSONAS | 44 |
| PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA | 25 | Formación | 44 |
| Calidad del agua | 25 | Igualdad, diversidad y conciliación | 45 |
| La sostenibilidad del ciclo del agua | 27 | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 47 |
| Digitalización | 32 | | |
| CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL | 33 | 5. ALIANZAS | 51 |
| | | ADHESIÓN A LA RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL | 52 |
| | | RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA | 53 |
| | | COMPRA RESPONSABLE | 54 |
| | | RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | 55 |
| | | | |
| | | 6. ANEXO | 56 |
| | | CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME | 56 |

PRESENTACIÓN

UN AÑO MÁS, les presento el Informe de Desarrollo Sostenible de la sociedad Aguas de Benahavís, donde se detalla de forma transparente su defensa de un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Nuestra meta principal es dar respuesta a los desafíos que nos plantea la sociedad, con el fin de alcanzar nuestros objetivos en sostenibilidad. Impulsados por esa idea continuamos realizando esfuerzos para desarrollar procesos y soluciones que contribuyan a reducir las emisiones vinculadas a nuestra actividad, así como la preservación del recurso agua.



A lo largo del documento se analizan las dimensiones económicas, sociales y medio ambientales de esta sociedad. En el informe, los grupos de interés podrán consultar el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2019, obteniendo información detallada de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como muestra de nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus diez principios. Tomando como referencia la hoja de ruta de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, hemos establecido cinco ejes para alcanzar los objeti-

vos propuestos: buen gobierno, planeta, personas, valor compartido y alianzas. 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.

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

Valor compartido: También a nuestros trabajadores y trabajadoras, preocupándonos en su formación continua en distintos campos del conocimiento, y muy especialmente en generar una cultura holística de la prevención de riesgos laborales, así como en la concienciación y promoción de hábitos saludables.

Alianzas y Buen Gobierno: Nos posicionamos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve la transparencia y el desarrollo de los proveedores de la región.

El cumplimiento de los objetivos marcados y la buena marcha de Aguas de Benahavís no sería posible sin el compromiso, dedicación y profesionalidad demostrada por todos los trabajadoras y trabajadores.

Por ello, desde aquí quiero agradecer a todos ellos el esfuerzo demostrado durante su desempeño diario.

A continuación, os presento el Informe de Desarrollo Sostenible 2019, en el que realizamos un balance del año desde esta perspectiva enfocada en la sostenibilidad y el medioambiente.

Esperamos tenga tan buena acogida como sus predecesores.

Óscar Ruíz Sánchez, Gerente

1. NUESTRO COMPROMISO





1.1 QUIENES SOMOS

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



Ayuntamiento
de Benahavís



51%

49%

**Desde el 2009
contribuyendo
al desarrollo de
Benahavís**

Organización

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 31 de diciembre de 2019 estaba constituido por:

Consejo de Administración

PRESIDENTE

D. José Antonio Mena Castilla

CONSEJEROS

D^a. Matilde Mancha Montero de Espinosa
D. Jorge Palomino Morales
D^a. María Esperanza González Pazos
D. Fulgencio Díaz Madrid
D. Fco. Roberto Castillo Pérez

Secretario no Consejero:

D. Juan Carlos Calvo Rojas

Vicesecretaria no Consejera:

D^a. Carmen Moreno Romero

Otros asistentes no Consejeros:

D. Óscar H. Ruiz Sanchez, Gerente
D. Andrés Ruíz Macías, Jefe Servicio

Visión, Misión y Valores



VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER

- Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.
- Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el Desarrollo Sostenible.



MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- 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.



VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.
- Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.
- Prevención de riesgos laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde opera la empresa.

Principales hitos, magnitudes y operaciones



| Eficiencia en redes de distribución (Hm³) | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|--------|--------|--------|
| Volumen Suministrado (Hm³) | 4,43 | 4,27 | 5,47 |
| Agua registrada (Hm³) | 3,34 | 3,38 | 4,18 |
| Rendimiento Técnico | 75,40% | 79,11% | 76,54% |
| Agua no Registrada (ANR) (Hm³) | 1,08 | 0,89 | 1,28 |

Como se observa en la tabla anterior, el rendimiento del año 2019 ha disminuido respecto al 2018. Ello es debido principalmente a la recepción de urbanizaciones cuya red de distribución es muy antigua y cuyo rendimiento es menor.

A lo largo del año 2020 se implementarán los planes de acción correspondientes para conseguir aumentar el rendimiento a valores previos.

Magnitudes económicas

Las principales magnitudes económicas* de Aguas de Benahavís fueron:



| Inversiones consolidadas Aguas de Benahavís (m€) | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|
| Inversiones intangibles | 0 | 0 | 0 |
| Inversiones materiales | 353 | 190 | 383 |
| Inversiones financieras | 16 | 20 | 23 |
| TOTAL | 369 | 210 | 406 |

*Origen datos: Cuentas anuales Aguas de Benahavís.

1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA



Código de Conducta

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

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

El Código de Conducta y Políticas que conforman el Sistema se integran en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación

permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

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

codigoconducta@aguasdebenahavis.es

El Código de Conducta está disponible en:

www.aguasdebenahavis.es/etica-y-cumplimiento

Este Sistema cumple con los siguientes criterios:

AGUAS DE BENAHAVÍS

PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

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



PRINCIPIOS DE ÉTICA DE AGUAS DE BENAHAVÍS

Conozco los Principios de Ética de Aguas de Benahavís y los aplico siempre.



¿A QUIÉN CONTACTAR?

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



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

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



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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



FRAUDE

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



REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

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



CONFLICTO DE INTERESES

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



DERECHOS HUMANOS

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



CORRUPCIÓN

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



CONFIDENCIALIDAD

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



COMUNICACIÓN

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



Sistemas de gestión integral: certificaciones y acreditaciones

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

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

Como en años anteriores, la totalidad de los trabajadores de Aguas de Benahavís, han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Se-

guridad 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.



1.3 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.

También durante 2019 se ha continuado mejorando la web, donde se encuentran sintetizadas y estructuradas de forma clara la información prioritaria, atendiendo a contenidos relevantes para nuestros grupos de interés.

1.4 Hoja de ruta 2017-2021

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

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: Valor Compartido, Personas y Planeta. Este modelo, además, se complementa con otros dos ejes de actuación: Buen Gobierno y Alianzas.



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.



"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."

"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."

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

"**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."



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.

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <div>1</div> <div>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</div> <div>Lucha contra el cambio climático</div> | <div>2</div> <div>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</div> <div>Preservación del agua</div> | <div>3</div> <div>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div>De lineal a circular</div> | <div>4</div> <div>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</div> <div>Protección de la biodiversidad</div> | <div>5</div> <div>1 FIN DE LA POBREZA</div> <div>Acceso al agua, derecho universal</div> |
| <div>6</div> <div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div>Concienciación ciudadana</div> | <div>7</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>Equidad y personas</div> | <div>8</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>Seguridad y salud laboral</div> | <div>9</div> <div>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div>Innovación</div> | <div>10</div> <div>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div>Alianzas como motor</div> |

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

Durante los años transcurridos, Aguas de Benahavís ha evolucionado y ha ido adaptándose a su entorno, al igual que ha ido ajustando sus objetivos. Fruto de esta evolución ha visto

necesario ampliar sus compromisos, siendo ahora un decálogo.

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

Por ello, se ha planteado este informe entorno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de Aguas de Benahavís en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.



| COMPROMISO RGP | OBJETIVO RGP | ODS | META |
|---|--|--|---|
| 1. Lucha contra el cambio climático | 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 abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el nº 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 alianza. |



[illegible]



2.1 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

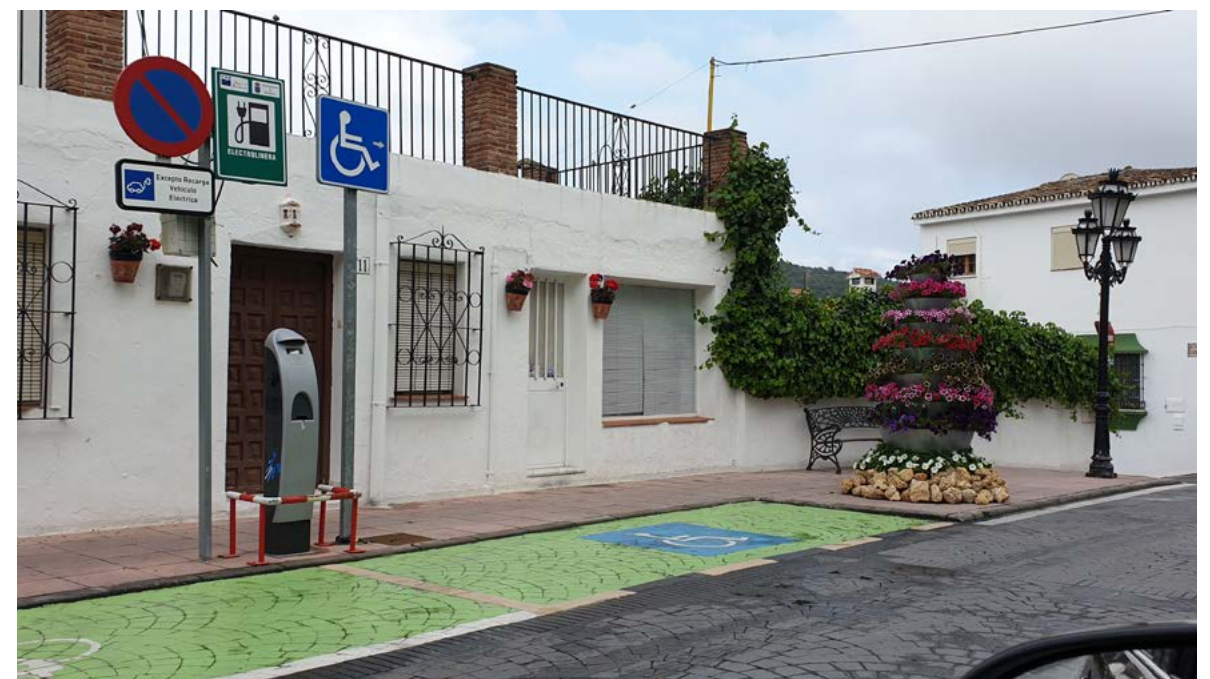


El compromiso de Aguas de Benahavís de luchar contra el cambio climático, ha promovido su adhesión a la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (REDAC).

REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (Cátedra Hidralia + UGR), consistente en la creación de una plataforma (www.redac.es), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomente la sensibilización y concienciación social sobre los efectos adversos del cambio climático, además de la promoción de actuaciones en materia de mitigación y adaptación.

2.1.1 Eficiencia energética Coches eléctricos e híbridos

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en la línea de transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros eléctricos. En cuanto a la flota de vehículos de Aguas de Benahavís, se dispone de 2 vehículos eléctricos y 1 vehículo híbrido para los trabajos de operaciones de mantenimiento en las redes e instalaciones de agua del servicio, cuya recarga se realiza a través de dos electrolineras que además pueden ser usadas de manera gratuita por todo ciudadano que lo solicite.



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

| Consumo de redes de abastecimiento (kWh) | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Consumo eléctrico distribución | 4.167.090 | 4.468.005 | 5.505.680 |
| Consumo eléctrico Captación | 78.022 | 76.914 | 61.335 |
| Total consumo energía eléctrica | 4.245.112 | 4.544.919 | 5.567.015 |

El incremento en el consumo de energía entre 2018 y 2019 se debe a la incorporación de nuevos suministros en el municipio, así como al mayor volumen de agua suministrada a la red de distribución.

Durante 2019 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 Montemayor intermedio
- EBAP Helipuerto
- EBAP Montemayor Lago
- EBAP Arqueros Intermedio

Reducimos nuestra Huella de Carbono

Se ha calculado la huella de Carbono de Aguas de Benahavís mediante la hoja de cálculo desarrollada por el Ministerio para la Transición Ecológica.

| Cálculo Huella de Carbono Aguas de Benahavís | |
|--|---------|
| Huella de Carbono | 2019 |
| Combustión móvil (Alcance 1) | 23,13 |
| Gases fluorados (Alcance 1) | 0 |
| Electricidad (Alcance 2) | 240, 20 |
| ALCANCES 1+2 (tCO ₂ eq) | 263,33 |

Nota: Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen de la energía consumida.

2.2 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.



2.2.1 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 **14.977 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.

Analizamos más de 60 parámetros para medir la calidad del agua

Durante el año 2019 se han realizado un total de 92 análisis de control y 35 análisis completos.

Además, diariamente se realiza control de cloro en 47 puntos de la red de distribución de agua.

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

2.2.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

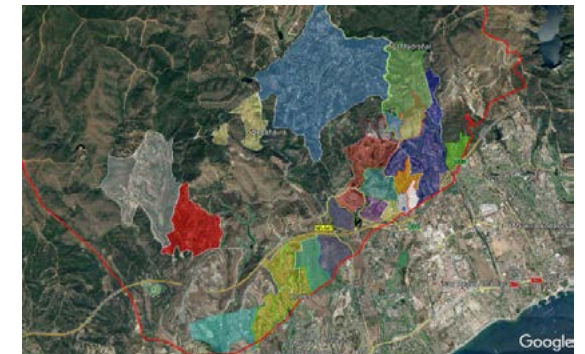
Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Aguas de Benahavís realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude y todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua,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

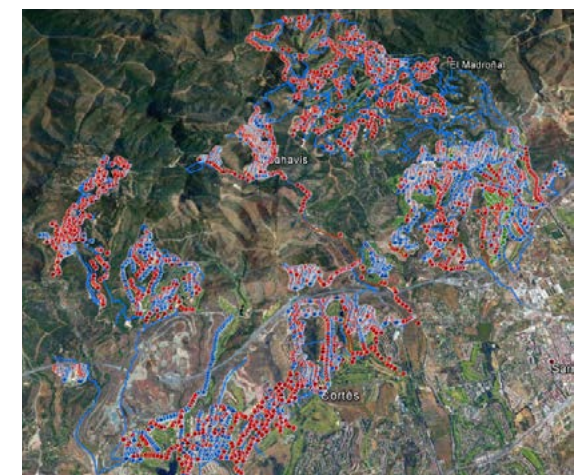
Todos los años Aguas de Benahavís lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes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

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

A lo largo del 2019 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.



Urbanizaciones gestionadas por Aguas de Benahavís.



GIS Agua y Alcantarillado.

Rendimiento técnico de 76,54 %

Sistemas de gestión integral: certificaciones y acreditaciones

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 2019.

Mejoras en la Red de Distribución

Título: Implantación de telecontrol en las Urbanizaciones Montemayor y Marbella Club.

Características: Dotación de los elementos necesarios para telecontrolar todas las infraestructuras hidráulicas asociadas a las urbanizaciones de Montemayor y Marbella Club con el fin de optimizar la operación el control de la calidad del agua suministrada.

Importe total: 165.857,05 €



Título: Sustitución de bombas en EBAP Montemayor intermedio.

Características: Sustitución de bombas por otras nuevas y más eficientes.

Importe total: 6.338 €



Título: Renovación de 143 metros de tubería agua potable en Puerto Almendro.

Características: Instalación de tramo de tubería de mayor diámetro en Urbanización Puerto Almendro.

Importe total: 5.180,51 €

Título: Sustitución bombas pozos Romeral 2 y Tee.

Características: Sustitución de la bomba del pozo Tee y la bomba del pozo Romeral 2 por otras nuevas y más eficientes.

Importe total: 14.707,19 €

Título: Renovación de 40 metros de tubería agua potable en Puerto Almendro zona de carretera de Ronda y colocación de 2 reductoras de presión.

Características: Sustitución de 40 metros de tubería e instalación de dos reductoras de presión para mejorar la presión suministrada a la Urbanización Puerto Almendro.

Importe total: 5.101,99 €



Título: Sustitución de bomba en EBAP Quinta.

Características: Sustitución de una de las bombas de la EBAP Quinta por otra nueva más eficiente.

Importe total: 13.755 €

Título: Implantación de telecontrol EBAP Flamingos.

Características: Características: Dotación de los elementos necesarios para telecontrolar la EBAP Flamingos.

Importe total: 5.560,58€



Título: Renovación tramo de tubería de diámetro 110 mm en Avenida El Greco La Zagaleta.

Características: Se renueva el tramo de tubería para la mejora del suministro de agua.

Importe total: 5.839,62€

Título: Mejora grupo de presión Jaralillos.

Características: Sustitución del grupo de presión de la EBAP Jaralillos por uno nuevo más eficiente.

Importe total: 4.997€

Mejoras en la red de alcantarillado

Título: Ejecución de colector de alcantarillado para eliminación de EDAR's de Urbanización Arqueros.

Características: Ejecución de colector de alcantarillado de 1.664 metros de longitud y 69 pozos de registro para evacuar las aguas fecales que llegan hasta las depuradoras de la Urbanización Arqueros, y conducir las, por gravedad, hasta el colector del saneamiento integral que discurre por el cauce del Río Guadalmina, de manera que puedan suprimirse las dos depuradoras favoreciendo así a unos 2.500 habitantes, aproximadamente, que residen en la zona afectada por las obras.

Hasta la ejecución de la presente obra, existían dos depuradoras a los que vertían las urbanizaciones Arqueros y Aguilares.

La primera de ellas, en la zona Lago de los Arqueros, y una segunda próxima al campo de golf El Higueral, conocida como Eucaliptos – Arqueros, que recogían y trataban las aguas residuales de las urbanizaciones Los Aguilares y de las otras próximas que se encuentran aguas arriba de ésta.

Importe total: 562.491,14 €



2.2.3 Digitalización

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

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 2019 se ha realizado la limpieza preventiva del alcantarillado de la red tanto de los colectores como de los imbornales, aumentando la frecuencia de limpieza en las zonas con mayor riesgo de inundación.



Inspección preventiva de la red de alcantarillado con equipos TV

La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

Operativo ante lluvias intensas

El objetivo de Aguas de Benahavís en relación con las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones.

Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento, Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

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.

2.3 CONCIENCIACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL

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.

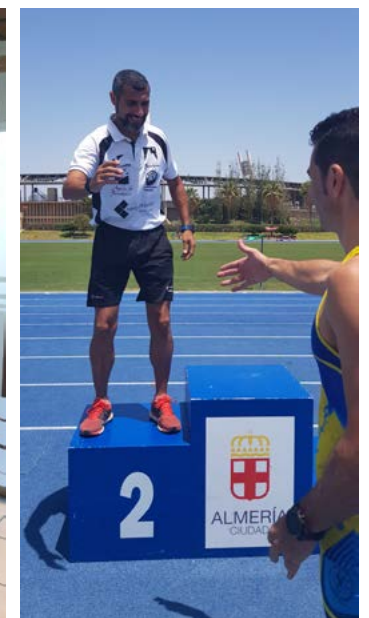
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



2.3.1 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.

7.532 €
Contribución de Aguas de Benahavís a diferentes colectivos



Iniciativas sociales y acciones solidarias

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

A continuación, algunas de las acciones realizadas en 2019:

- ▶ Colaborado con BancoSol, Banco de Alimentos de la Costa del Sol.
- ▶ Colaboración con Ayuntamiento y CEIP Daidín para limpieza de cauce río Guadalmina.



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.

56 niños
han participado en el
programa Aqualogía en
Benahavís



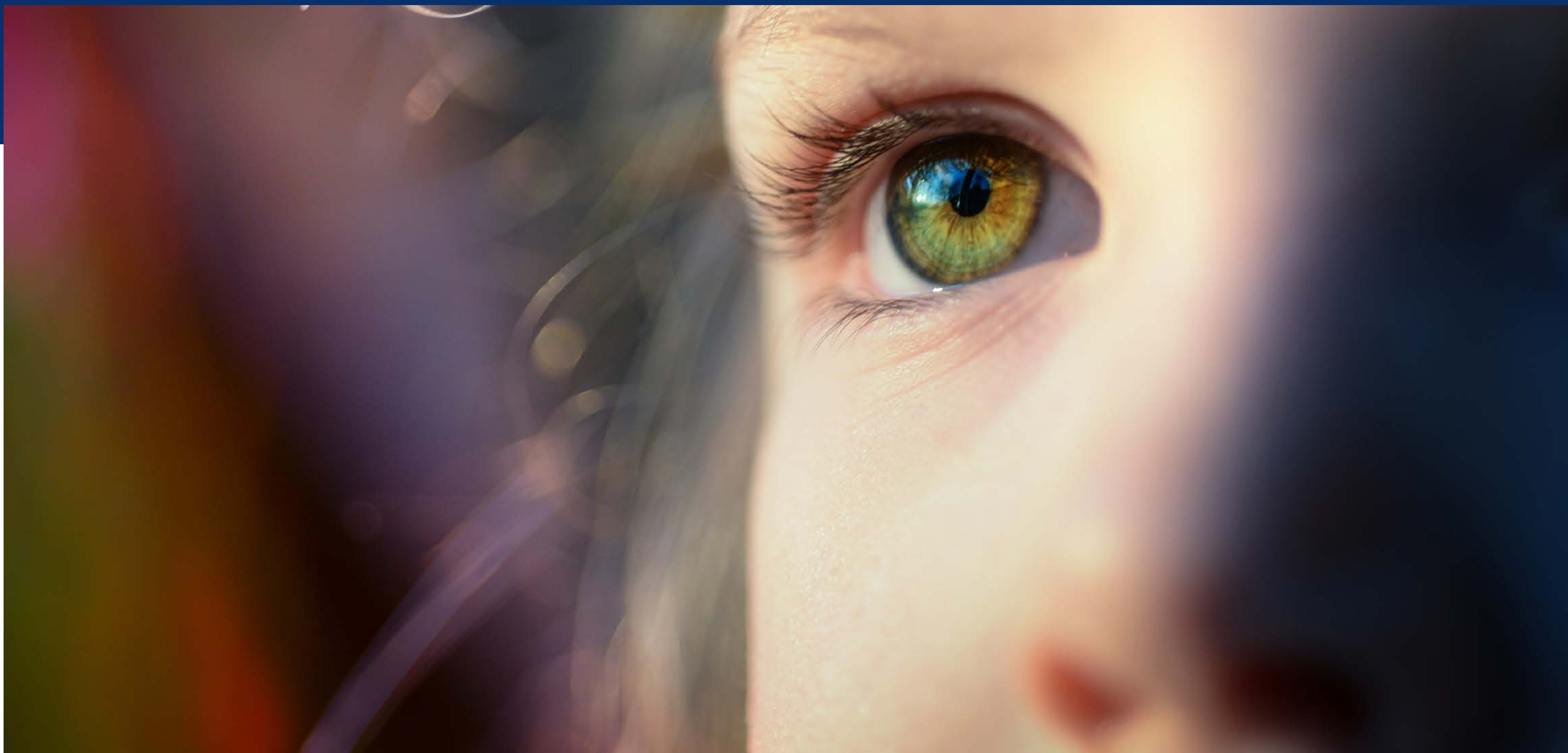
Concursos escolares

Aguas de Benahavís lanzó a finales de año el VI Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se hará público en 2020.

Igualmente se han premiado a alumnos por su trabajo en el programa AQUALOGIA.



3. PERSONAS





3.1 ACCESO AL AGUA

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.

También se ha 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.

8.910
clientes en
Benahavís

100 %
de los clientes
cubiertos
por la carta 5
compromisos

3.1.1 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.

3.1.2 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 inne-

cesarios 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.

| Datos gestión comercial | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|--------|--------|--------|
| Cientes atendidos por teléfono CAT | 2.815 | 2.897 | 2.999 |
| Cientes atendidos por teléfono CAT-Averías | 722 | 782 | 1.116 |
| Facturas emitidas | 36.960 | 39.520 | 48.066 |
| N.º de contadores leídos | 36.310 | 38.763 | 37.524 |
| N.º de altas | 185 | 520 | 453 |
| N.º de bajas | 97 | 135 | 216 |
| N.º de cambios de titularidad | 354 | 547 | 415 |

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.



Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2019 se han formulado un total de 61 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.

| REGULADOR | OPERADOR |
|--|--|
| <div><div>➤ Asegura el acceso universal.</div><div>➤ Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.</div><div>➤ Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.</div><div>➤ Define y viabiliza los mecanismos de financiación.</div><div>➤ Articula la participación ciudadana.</div></div> | <div><div>➤ Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.</div><div>➤ Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.</div><div>➤ Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.</div><div>➤ Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.</div></div> |

3.1.3 Innovación en la oferta

Telemedida

En Benahavís hay instalados **780 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

3.235 clientes han recibido durante 2019 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.

3.1.4 Lucha contra el fraude

En Aguas de Benahavís el fraude recuperado en 2019 asciende a 153.377 m³. Dicho volumen hace referencia a un total de 13 fraudes detectados recuperados, lo que supone un incremento del 105,77 % en m³ respecto al año anterior.

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

3.1.5 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 2019 hemos realizado 68 encuestas telefónicas. En Benahavís, se ha obtenido un **índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 7,88 sobre 10**, con un porcentaje del 78 % de clientes satisfechos.

| Tabla detalle del Índice de Satisfacción del cliente (ISC) | 2018 | 2019 |
|--|------|------|
| Satisfacción global de la empresa | 7,12 | 7,88 |
| Recomendación y fidelidad a la empresa | 7,16 | 7,50 |
| Valoración de la empresa | 7,46 | 8,29 |

Del análisis de las encuestas se evidencia la mejora continua en todos los procesos que aplican al Servicio con el objetivo final de ofrecer garantía de calidad, servicio y una óptima experiencia de nuestros clientes.

4. VALOR COMPARTIDO: PROSPERIDAD



4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

| % Número de trabajadores | 2019 |
|--------------------------|------|
| Mujeres | 20% |
| Hombres | 80% |

| Desglose de la plantilla 2019 | H | M |
|-------------------------------|---|---|
| Titulados superiores | 0 | 1 |
| Titulados de Grado Medio | 1 | 0 |
| Jefes y Mandos intermedios | 1 | 0 |
| Oficiales operarios | 2 | 0 |
| Oficiales Administrativos | 0 | 2 |
| Resto Plantilla | 3 | 0 |

No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello todos los empleados están cubiertos por el VI Convenio colectivo estatal del ciclo integral del agua (2018-2022), se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral “Smart Protection”.

4.1.1 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 | 2019 |
|----------------------------------|------|
| Horas totales de formación | 103 |
| Total horas de formación mujeres | 4 |
| Total horas de formación hombres | 99 |



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

El 90 % de la plantilla es fija



4.1.2 Igualdad, diversidad y conciliación

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

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

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

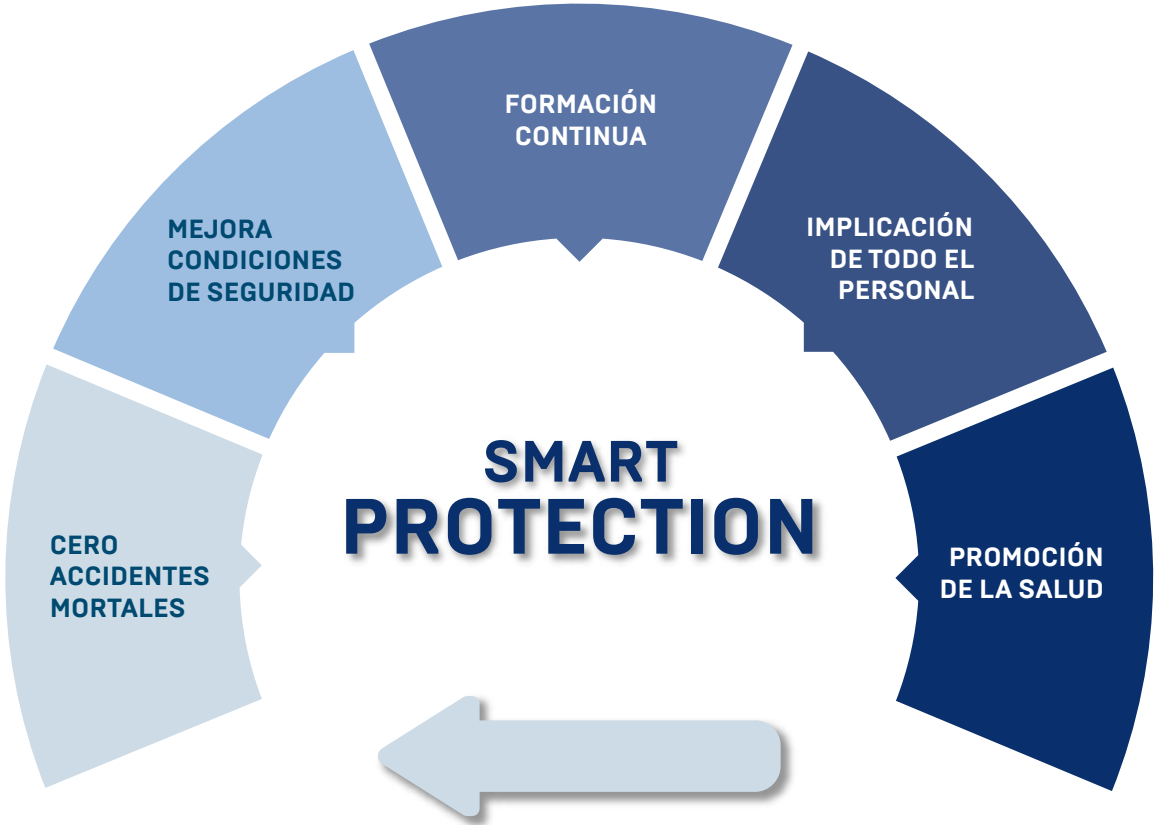
En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Aguas de Benahavís cumple con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco.

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.

4.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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



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

seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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

Durante 2019 en Benahavís hubo un sólo accidente con baja.

Implicación de todo el personal

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las reglas que salvan vidas. Estas **10 reglas “de oro”**, son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Aguas de 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 2019, 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 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

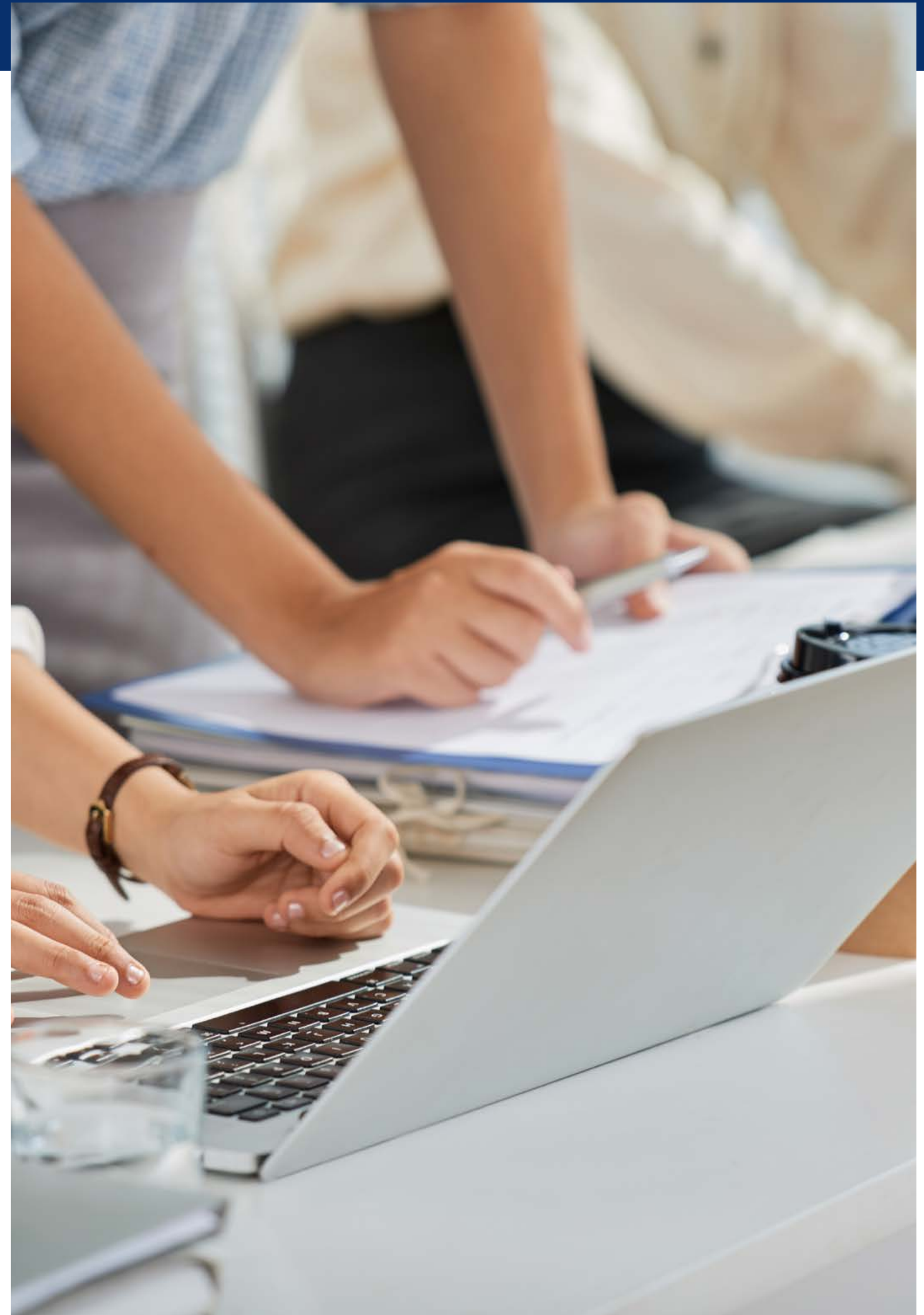
Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud, Aguas de Benahavís ha

conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social.

Simulacros

Durante 2019, se realizó en Benahavís 1 simulacro de desfibrilación.

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.



5. ALIANZAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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.

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.

5.1 ADHESIÓN A LA RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

Durante 2019, Aguas de Benahavís se ha adherido a Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial, donde se integran las entidades españolas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el

medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Así es como ha actuado Aguas de Benahavís, tal y como se ha ido mostrando a lo largo de este informe.



#aliadosdelosODS

Con motivo del 4º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 con sus 17 ODS, Aguas de Benahavís se une a la campaña #aliadosdelosODS para trabajar en la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas, en colabo-

ración con la **Red Española del Pacto Mundial**. El objetivo es contribuir a que, desde su propio compromiso de actuación con los ODS, actuar como altavoz y conseguir un efecto multiplicador para que se conozcan y trabajen.

5.2 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 mencio-

nes 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 2019, 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".



5.3 COMPRA RESPONSABLE

Transparencia en la adjudicación de contratos

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

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

Así, Aguas de Benahavís quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la acti-

vidad contractual de una manera clara para el ciudadano.

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

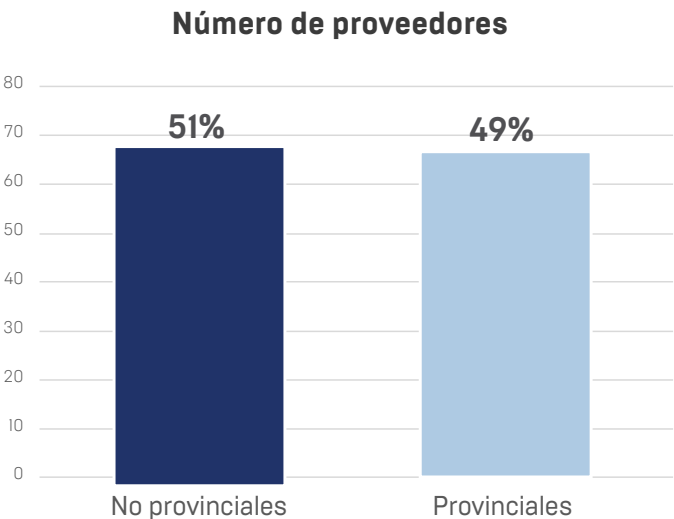
Para más información:

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

Proveedores y contratistas

Aguas de Benahavís contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de

Aguas de Benahavís se verá que un 49% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 55% del importe total de compras.



| | TOTALES | No provincial | Provincial |
|-----------------------|-------------|---------------|-------------|
| Número de proveedores | 135 | 68 | 67 |
| Volumen de compras | 5.697.418 € | 2.530.920 € | 3.166.498 € |

5.4 RELACIÓN CON LOS 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.

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 | ▶ Instituciones educativas o de investigación universidades y OPIs |
| ▶ Ayuntamientos y Administraciones públicas | ▶ Socios/colaboradores |
| ▶ Sociedad Civil | ▶ Clientes |
| ▶ Proveedores/subcontratas/competencia | |
| ▶ Medios de comunicación | |

6.1 Cuestionario sobre el informe

En Aguas de Benahavís pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo. Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, fax o correo electrónico a:

Dirección:
Plz. Huerto de Salvarito, s/n, 29.679, Benahavís.
Tel: +34 952.855.273
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 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 2019 de Aguas de Benahavís respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2018?

- ☐ No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2018.
- ☐ 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.

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.



*Aguas de
Benahavís*

