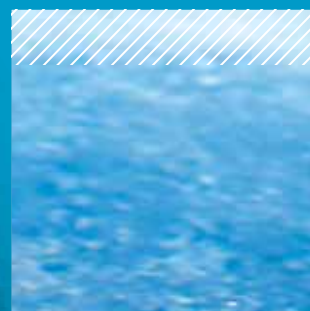


# INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

//2007

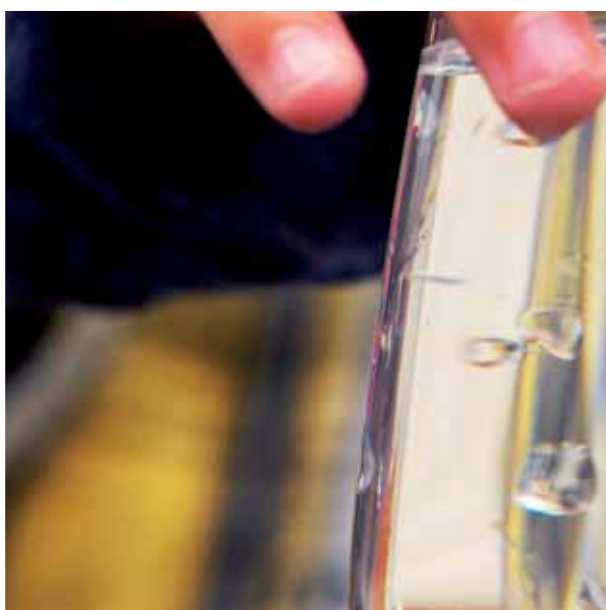


Grup Agbar





# Índex\_





## 12.

### **\_GRUP AGBAR**

- 14\_** Perfil del Grup Agbar
- 22\_** Compromisos
- 26\_** Accionistes i inversors

## 100.

### **\_SALUT**

- 102\_** Perfil
- 108\_** Clients
- 118\_** Empleats
- 124\_** Administració pública
- 128\_** Societat: medi ambient
- 136\_** Societat: comunitat local
- 140\_** Col·lectiu mèdic
- 144\_** Mediadors
- 148\_** Proveïdors
- 152\_** Associacions professionals

## 32.

### **\_AIGUA**

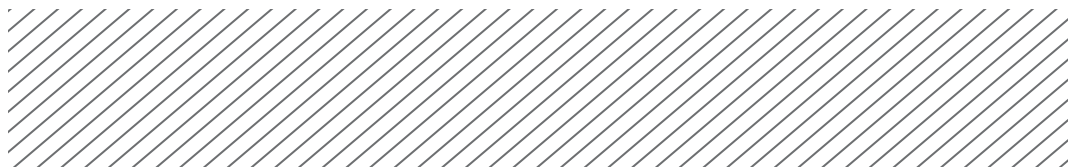
- 34\_** Perfil
- 42\_** Clients
- 50\_** Empleats
- 58\_** Administració pública
- 64\_** Societat: medi ambient. Cetaqua
- 84\_** Societat: comunitat local.  
Fundació Agbar
- 90\_** Proveïdors
- 94\_** Associacions professionals

## 156.

### **\_ALTRES ACTIVITATS I ANNEXOS**

- 158\_** Serveis compartits
- 160\_** Recaptació
- 162\_** Carta de verificació
- 164\_** Perfil de l'informe
- 166\_** Índex GRI
- 176\_** Glossari
- 180\_** Qüestionari sobre l'informe

## Carta del president\_



L'informe que presentem aquest any representa un avanç nou en la voluntat del Grup Agbar d'oferir informació de qualitat i substancial sobre les nostres activitats, que s'emmarquen dins de l'òptica del creixement econòmic, del respecte i la protecció del medi ambient i d'una actitud social responsable. És una aposta per la transparència, el rigor i la innovació que brindem als accionistes, als nostres clients i a tots els grups d'interès vinculats a la nostra companyia.

Per al Grup Agbar, aquesta aposta per la responsabilitat corporativa respon a la naturalesa d'una companyia compromesa a proporcionar serveis de primera necessitat —l'aigua i la salut— a més de 27 milions de persones a tot el món, uns serveis essencials per a la vida de les persones. És el reflex d'un compromís al qual intentem, cada any, incorporar-hi elements nous. Així és com hem decidit, aquest any, integrar en un sol document la informació que l'any anterior es va recollir en dos volums diferents. Ens ha semblat que aquesta és la millor manera de ser coherents amb una visió de la responsabilitat corporativa que interpel·la totes les facetes de la vida de la nostra empresa.

El document que tenen a les mans ofereix, per tant, una visió integral del que ha estat la tasca de la companyia durant l'any 2007, dels resultats econòmico-financiers que ha obtingut, així com de la consecució dels compromisos que ens havíem fixat amb els nostres grups d'interès.

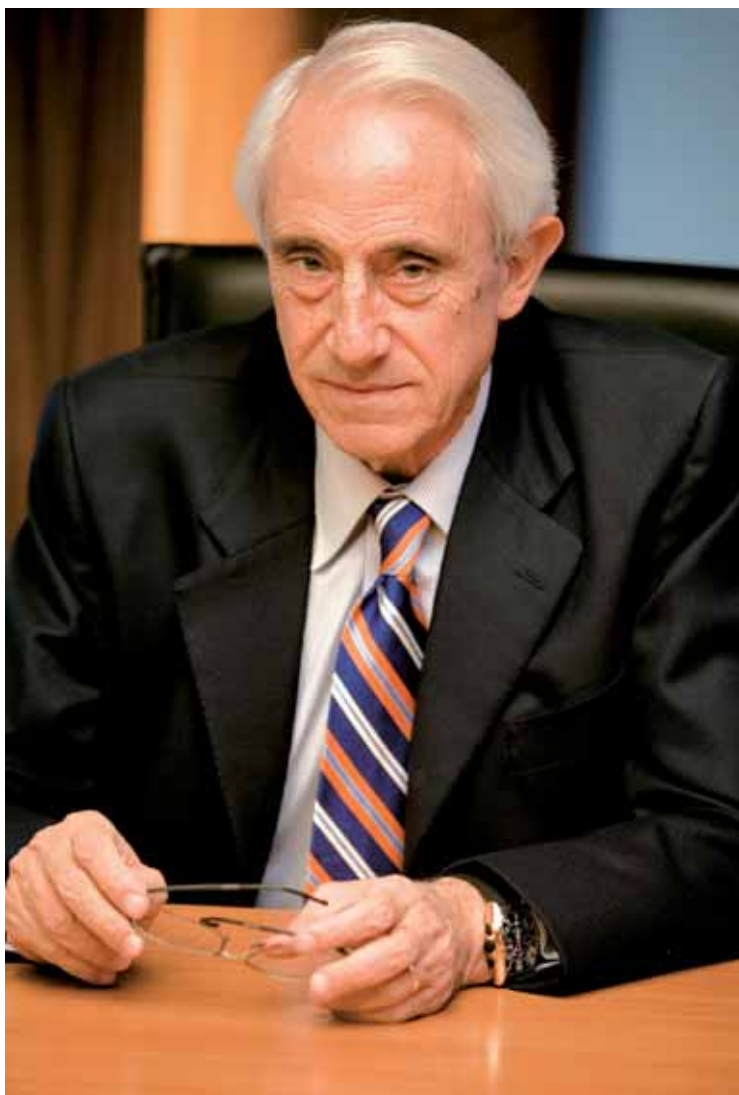
### PRINCIPALS MAGNITUDS I OPERACIONS DEL 2007

Pel que fa a l'activitat, el 2007 ha estat un any de canvis estratègics importants: d'una banda, l'OPA que han dut a terme els dos accionistes principals de la companyia, "la Caixa" i Suez, i de l'altra, la venda d'Applus+ a un consorci d'empreses que lidera The Carlyle Group.

Per tal d'obtenir una posició rellevant, de control i d'estabilitat en l'accionariat del Grup, les societats Suez Environnement, Critería CaixaCorp i HISUSA van formular, el 10 d'abril del 2007, una oferta pública d'adquisició sobre la totalitat de les accions de la Societat General d'Aigües de Barcelona, llevat de les que ja es trobaven sota la titularitat dels oferents. L'oferta, el termini d'acceptació de la qual va finalitzar el 16 de gener del 2008, va ser acceptada pel 77,06 % de les accions a les quals anava dirigida. D'altra banda, les societats oferents s'han compromès a augmentar el 10 % del *free float* resultant de l'operació en un 20 % addicional, en un termini de dos anys.

M'interessa subratllar que, després d'aquesta operació, l'estructura accionarial del Grup Agbar queda fixada en un nucli sòlid d'accionistes, que han manifestat una aposta ferma pel futur de la companyia i el seu creixement. L'altra operació d'envergadura ha estat la venda d'Applus+ a un consorci d'inversors liderat per The Carlyle Group i participat per Caixa de Catalunya i altres inversors catalans. Aquesta operació ha permès afavorir les capacitats d'inversió del nostre Grup en les dues activitats principals que duu a terme, l'aigua i la salut.

En termes consolidats, durant l'any 2007 el volum d'inversions del Grup Agbar va ascendir a 346,2 milions d'euros, dels quals 255,8 milions corresponen a immobilitzat material, 42,7 milions, a immobilitzat imma-



El Grup Agbar  
és una companyia  
compromesa a  
prestar **serveis  
de qualitat a més  
de 27 milions  
de persones**

7.

terial, i 47,8 milions, a inversions financeres. Cal fer una menció especial a l'adquisició del 49 % de Jiangsu Water, a la Xina, així com l'ampliació de les participacions d'Adeslas en els grups sanitaris espanyols Iquimesa i Lince, fins a assolir-ne el 35 % i el 30 %, respectivament.

Quant al mercat de l'aigua, reiterem la nostra intenció d'orientar les inversions cap a projectes ubicats en mercats regulats, amb garanties jurídiques i marcs estables. En l'àmbit de la salut, el Grup té com a objectiu reforçar el lideratge nacional d'Adeslas en les assegurances mèdiques i créixer en la gestió hospitalària.

El 2007, el Grup Agbar ha registrat xifres rècord tant en l'activitat d'aigua i sanejament com en la de salut i ha assolit un benefici net atribuït a la societat dominant de 352,5 milions d'euros.

Els ingressos d'explotació del Grup han assolit els 2.861,0 milions d'euros, un 10,9 % més que l'exercici anterior. D'aquest total, un 16,9 % correspon a la facturació internacional, enfront del 16,6 % de l'any 2006, i les contribucions internacionals més significatives corresponen a les d'Agbar Chile i Bristol Water.

El resultat d'explotació (EBIT) ha assolit els 371,0 milions d'euros, un 12,5 % superior al de l'any anterior. Sense tenir en compte les variacions principals en el perímetre de consolidació, ni l'evolució del tipus de canvi, el creixement orgànic de l'EBIT ha estat del 9,9 %.

Un any més, destaca la partida d'altres resultats, que ascendeix a 295,9 milions d'euros i que inclou, de manera rellevant, la plusvàlua registrada per la desinversió en Applus+.

La despesa per impost sobre societats ha augmentat fins als 127,8 milions d'euros el 2007, a causa del nivell més gran de resultats de l'exercici, encara que en part s'ha vist compensat per la reducció de la taxa impositiva a Espanya i al Regne Unit.

El resultat net atribuït a minoritaris ascendeix a 130,7 milions d'euros enfront dels 140,8 milions d'euros del 2006. Aquest descens obeeix a la venda d'Applus+, que estava participada per Agbar en un 53,1 %.

Aigües de Barcelona  
ha registrat, l'any 2007,  
una xifra de negocis de  
**257,8 milions d'euros**,  
un 10,4 % més que el 2006



La plantilla del conjunt de societats que constitueixen el perímetre de consolidació del Grup Agbar ascendia a 13.722 empleats en finalitzar l'exercici 2007, és a dir, un 7 % més de la corresponent al 2006, com a resultat de la incorporació de personal del grup Bristol Water i de les clíniques adquirides per Adeslas a les Canàries. La societat matriu del Grup Agbar, la Societat General d'Aigües de Barcelona, ha registrat el 2007 una xifra de negocis de 257,8 milions d'euros, la qual cosa representa un augment anual del 10,4 %, gràcies al volum més gran registrat d'execució d'obres d'infraestructura hidràulica per a tercers. El volum d'aigua consumida ha continuat baixant, com a resultat de la campanya d'estalvi duta a terme arran de la sequera actual, i s'ha situat en els 182,27 hm³, una mica inferior als 184,25 hm³ del 2006.

Al tancament de l'any 2007, els recursos propis de la Societat eren d'1.477,5 milions d'euros, un 25,9 % més que els del 2006 i superiors a l'import total de l'immobilitzat. El volum d'inversions realitzades per la Societat General d'Aigües de Barcelona durant l'exercici 2007 ha estat de 70,1 milions d'euros, i destaca l'adquisició que ha fet del 49 % de Jiangsu Water Company Limited per 14,5 milions d'euros.

El 2007, la resta del sector Aigua del Grup Agbar a Espanya, sense incloure l'àrea metropolitana de Barcelona, ha aconseguit l'adjudicació de 21 contractes nous relacionats amb l'activitat d'aigua potable, que equivalen a 44.000 habitants. A més a més, durant l'exercici 2007 es van renovar 59 contractes, els quals suposen una població servida de 213.000 habitants. D'altra banda, quant a l'activitat de clavegueram, la suma de contractes nous i de renovacions va comportar l'explotació de plantes depuradores amb una càrrega contaminant equivalent a 159.000 habitants. Pel que fa a la depuració, Agbar ha estat adjudicatària de 41 contractes de gestió d'estacions depuradores, que equivalen a gestionar una càrrega contaminant de 285.000 habitants.

Quant a l'entrada a mercats internacionals nous de l'activitat d'aigua i sanejament, destaca el projecte de subministrament d'aigua potable i de tractament d'aigües residuals a la província de Jiangsu (la Xina), a través d'una *joint venture* amb el grup Golden State Water Group Corporation, integrat per capital xinès i participat pel grup Merrill Lynch, que suposarà una inversió de 30 milions d'euros per part d'Agbar. Així mateix, cal fer esment de l'acord amb el Ministeri de Recursos Hidràulics algerià, pel qual Agbar Aigua gestionarà el subministrament d'aigua i sanejament a la província d'Orà, durant un termini de cinc anys i mig, mitjançant un sistema de gestió delegada.

A Xile, la inversió prevista a Aguas Andinas per al període 2007-2010 és de 687 milions de dòlars, i en destaca la construcció de la tercera planta de tractament d'aigües residuals, iniciada durant el segon semestre del 2007, amb un pressupost de 240 milions de dòlars. A més a més, el Grup Agbar, juntament amb Degrémont, es va adjudicar la licitació pública internacional convocada per Aguas Andinas per operar i mantenir la planta de tractament d'aigües residuals La Farfana. D'altra banda, l'any 2007 ha representat el primer exercici complet tancat del grup Bristol Water després d'haver-lo adquirit, i s'ha complert de manera satisfactòria el pla de negoci traçat.

L'import corresponent als ingressos d'explotació consolidats del sector Aigua ha ascendit, durant el 2007, a 1.563,2 milions d'euros, un 9,5 % més que a l'exercici precedent, la qual cosa representa el 54,6 % dels ingressos d'explotació del Grup Agbar.

Al tancament del 2007, la cartera d'Adeslas va arribar als 2.604.506 assegurats, un 9,2 % superior a la del 2006. Les assegurances col·lectives d'assistència sanitària general o dental són les que altra vegada figuren com les protagonistes del creixement esmentat. Al llarg del 2007, s'ha ampliat la participació en els grups IMQ i Lince, que presten serveis al País Basc i a Ciudad Real, respectivament.

Els ingressos d'explotació consolidats del sector Salut el 2007 han assolit els 1.233,2 milions d'euros, un 13,3 % més que les dades registrades el 2006. Aquesta activitat representa el 43,1 % dels ingressos d'explotació del Grup.

Amb els resultats de l'any 2007, el Grup Agbar ha millorat el nivell de solidesa, ha rebaixat encara més el nivell de risc i ha reforçat el lideratge que exerceix als mercats en què opera. La qualificació de Moody's s'ha mantingut sense canvis durant l'any, en A2 amb *outlook* estable, mentre que la qualificació atorgada per Standard & Poor's es va revisar el febrer del 2007 i es va fixar en A amb *outlook* estable.

El capital subscrit de la Societat, amb data 31 de desembre del 2007, és de 149.641.707 euros, representat pel mateix nombre d'accions ordinàries, anotades totes en compte. L'única variació que hi ha hagut durant el 2007, pel que fa al capital subscrit, obeeix a una reducció de capital que es va acordar a la Junta General d'Accionistes del 29 de juny del 2007, per amortitzar 323.981 accions que romanien a l'autocartera de la Societat, ja que van resultar sobrants per cobrir el Pla d'Opcions Maig 2001, ja finalitzat.

En vista dels bons resultats que es preveia que, previsiblement, s'obtindrien el 2007, el Consell d'Administració que va tenir lloc el desembre del 2007 va acordar distribuir un dividend a compte dels beneficis de l'exercici 2007 de 0,175 euros bruts per acció, la qual cosa va representar un import brut total de 26.187,3 milers d'euros. Així mateix, es proposarà a la Junta la distribució d'un dividend complementari de 0,371 euros bruts per acció. De manera que, en cas que s'aprovi la proposta, el dividend total de l'exercici ascendirà a 81.704 milers d'euros. Tenint en compte el resultat total de l'exercici 2007, es podrà traspasar a reserves voluntàries un total de 289.905 milers d'euros.

L'evolució de la cotització d'Aigües de Barcelona ha estat condicionada pel procés d'OPA esmentat anteriorment, de manera que ha registrat cotitzacions molt properes a la contraprestació oferta en l'oferta, i s'ha allunyat de les volatilitats elevades que els mercats han patit durant el segon semestre de l'any 2007.

En matèria de canvis en la composició del Consell d'Administració, cal esmentar que Juan Abelló Gallo va cessar en el seu càrrec de conseller a la Junta General Ordinària d'Accionistes del 29 de juny del 2007, en què es va fixar el nombre de consellers en dotze.

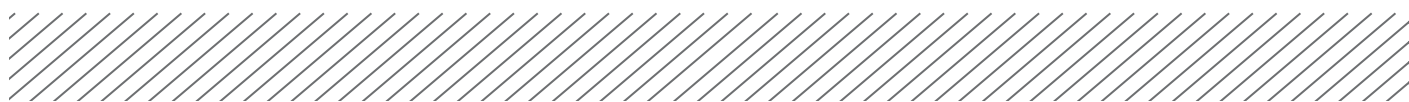
### LA RESPONSABILITAT CORPORATIVA AL GRUP AGBAR

Quant als compromisos amb els nostres grups d'interès, hem de destacar, en primer lloc, que aquest informe ha estat verificat segons la norma AA1000 Assurance Standard. Aquesta norma garanteix que l'informe doni resposta a totes aquelles qüestions que els grups d'interès consideren rellevants i que l'abast de les dades que s'hi proporcionen correspongui, principalment, al consolidat financer del Grup Agbar. Igualment, reporta informació separada dels sectors Aigua i Salut.

Durant l'any 2007, el Grup Agbar ha desenvolupat la seva activitat d'acord amb un objectiu, una visió i uns valors que testifiquen la nostra voluntat de ser un grup empresarial de referència, que gestiona serveis essencials per a la qualitat de vida de milions de ciutadans. Hem progressat en la qualitat dels serveis prestats, la innovació, la promoció del diàleg, el compromís amb els grups d'interès i la contribució al medi ambient, que són signes d'identitat de la nostra companyia. En aquest informe trobaran informació detallada del que ha estat aquest compromís durant l'últim exercici.

L'informe s'ha elaborat d'acord amb els criteris de la versió 2006 de la guia *Global Reporting Initiative* i constitueix una presentació equilibrada i raonable de l'acompliment econòmic, ambiental i social de la nostra organització. La informació relativa a aquests sectors s'organitza al voltant dels compromisos assumits amb els grups d'interès principals i es basa en les actuacions dutes a terme durant el 2007. A continuació vull destacar alguns dels èxits més significatius de l'exercici en matèria de responsabilitat.

Durant tot el 2007, el Grup Agbar ha desplegat una activitat intensa per contribuir a fer front a la sequera excepcional en què es troben diverses comunitats autònomes i, concretament, l'àrea metropolitana de Barcelona. Hem col·laborat estretament amb les administracions i hem aportat propostes i solucions tècniques als desafi-



aments que aquesta sequera ha plantejat. Igualment, hem dut a terme campanyes de sensibilització ciutadana sobre un ús racional dels recursos hídrics.

Pel que fa a les conques espanyoles, a començaments de desembre del 2007, la situació era preocupant, amb una reserva de 22.693 hm<sup>3</sup>, la qual cosa representava menys d'un 42 % de la capacitat total dels embassaments. D'altra banda, les conques internes de Catalunya comptaven només amb el 27 % dels recursos que es poden embassar, la qual cosa explica que es posessin en marxa diversos organismes de vigilància, en què hem participat, com ara el Comitè Permanent de Sequera, de l'Agència Catalana de l'Aigua; la Comissió de Seguiment de la Sequera, de l'Entitat Metropolitana de Barcelona, i el Pla d'actuació municipal per a risc de sequera, de l'Ajuntament de Barcelona.

A tots aquests organismes s'ha posat de manifest la nostra vocació de col·laborar amb les entitats reguladores, de manera que, malgrat la sequera, es continuï subministrant aigua a la població amb totes les garanties sanitàries. Per respondre al caràcter cíclic dels episodis d'escassetat, Aigües de Barcelona ha posat en pràctica diverses actuacions destinades a maximitzar l'aprofitament dels recursos disponibles, minimitzar les pèrdues d'aigua i fomentar-ne un consum responsable. Tot plegat, a través d'una col·laboració estreta amb les administracions. El 2007 també s'han dut a terme campanyes de sensibilització ambiental i programes de visites educatives, que ajuden a transmetre els valors de la sostenibilitat.

El sector de l'aigua afecta i es veu afectat, alhora, pel canvi global, que és la suma del canvi climàtic, dels canvis demogràfics i dels usos del sòl. Agbar ha implantat mesures destinades a pal·liar i a reduir els efectes d'aquest procés i a preveure'n les possibles conseqüències, per la qual cosa hi ha adaptat les activitats i les infraestructures. Una mostra d'aquest compromís és l'adhesió del Grup al *Caring For Climate: The Business Leadership Platform*, una iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides que vincula les empreses a prendre mesures efectives contra el canvi global.

### COMPROMISOS AMB EL MEDI AMBIENT

El compromís d'Agbar amb la protecció del medi ambient es duu a terme mitjançant una política d'innovació que permet oferir solucions sostenibles en la gestió de l'aigua. El 2007 hem invertit en innovació 11,9 milions d'euros (18 % més que el 2006), la qual cosa representa el 0,8 % sobre la xifra de negoci. A banda dels projectes d'R+D+I que desenvolupen les empreses d'Agbar Aigua, l'any 2007 s'ha caracteritzat perquè s'han executat diverses iniciatives, entre les quals destaquen l'inici de les activitats de Cetaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), la participació activa d'Agbar en el programa internacional R+i Alliance i la posada en marxa del projecte Cenit Sostaqua.

Durant el 2007 s'han continuat implantant les cartes de compromisos amb els clients per part d'empreses d'Agbar Aigua. En aquestes cartes, les empreses s'obliguen a complir compromisos concrets que donen resposta a les inquietuds i a les necessitats dels seus clients, i que suposen una millora del servei. Entre altres, es tracta de compromisos associats a la instal·lació del comptador en un termini màxim prefixat en cada cas; a l'avís al client en cas de detectar un excés de consum; a la resposta a queixes o reclamacions en un termini màxim fixat per endavant, i a la resolució immediata de gestions comercials. L'empresa mixta Aguas del Arco Mediterráneo s'ha afegit a aquesta iniciativa durant l'any passat.

Agbar Aigua també està treballant per desenvolupar una oficina virtual que té com a objectiu facilitar la realització de gestions en línia. També s'ha incrementat la telectura, que, a banda d'oferir una comoditat més gran per al client, permet disposar de més informació sobre el conjunt del sistema d'abastament i gestionar més bé la demanda. Amb aquesta informació es pot millorar el rendiment de la xarxa, ja que es pot controlar millor, es poden detectar possibles fugues i se'n pot optimitzar la gestió.

Els empleats són el suport fonamental per desenvolupar de manera adequada les activitats del Grup Agbar. El Grup ha desplegat diverses iniciatives destinades a captar els millors professionals, als quals s'ofereixen possibilitats de formació, condicions de seguretat i de salut laboral, així com instruments de diàleg i de participació que facin la seva tasca més eficaç i estimulants.

Una iniciativa destacada del 2007, en matèria laboral, ha estat la posada en marxa del Comitè d'Igualtat d'Agbar Aigua, que elaborarà un pla que incorpori mesures positives que tendeixin a millorar la conciliació de la vida professional, personal i familiar, així com mesures que identifiquin, eliminin i castiguen la discriminació per raó de sexe. Quant a la prevenció de riscos laborals, Agbar va aconseguir el 2007 la millor puntuació de totes les empreses de l'Ibex 35 en aquesta matèria, segons l'estudi de l'Observatori de la Responsabilitat Social de les Empreses. L'índex d'incidència s'ha reduït de manera destacada aquest últim any, en què s'ha situat per sota del 5 % al sector Aigua, en l'àmbit estatal.





El 2007 el Grup Agbar  
ha implantat mesures  
destinades a **pal·liar  
i reduir els efectes**  
del canvi climàtic



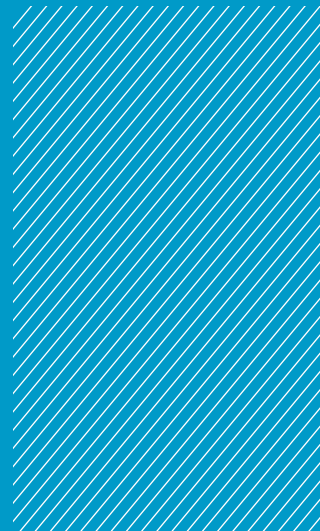
Adeslas ha continuat mantenint el lideratge que exerceix al sector de la salut i ha reforçat la seva estratègia d'orientació al client, com una manifestació destacada de l'aposta que fa per una estratègia de responsabilitat corporativa. Durant el 2007, ha desenvolupat un enfocament innovador d'un valor social afegit alt, amb el programa 'Adeslas és més', a través del qual a impulsat sistemes de prevenció i promoció de la salut.

Un altre dels èxits significatius d'Adeslas en matèria de responsabilitat és la nova orientació de l'Hospital de La Ribera, que ha passat a anomenar-se Hospital Universitari de La Ribera, com a expressió de la seva aposta per la formació i la docència. Amb aquest canvi, Adeslas culmina un treball intens de col·laboració amb diverses institucions, emmarcat en la política de responsabilitat corporativa de l'Hospital de La Ribera. El portal educatiu que Adeslas ha desenvolupat a internet, [www.clikasalud.com](http://www.clikasalud.com), ha rebut diversos guardons nacionals prestigiosos, que han premiat la contribució que fa en la formació i l'educació en matèria de salut.

El nostre objectiu és que aquest informe sigui un pas més en la política de transparència decidida que duu a terme el Grup Agbar. Esperem que el lector hi trobi informació fiable i consistent sobre el desenvolupament econòmic del Grup Agbar i sobre els nostres compromisos amb la societat i amb totes aquelles persones que acompanyen la vida de la nostra companyia.

**Jordi Mercader**

President del Grup Agbar



**EL GRUP  
AGBAR**



**Grup Agbar**



**13.**

- 14\_ Perfil del Grup Agbar**
- 22\_ Compromisos**
- 26\_ Accionistes i inversors**

## 01/1

## Perfil del Grup Agbar\_



### ■ 1 / Activitats i presència

El Grup Agbar, format per 158 empreses i gairebé 14.000 empleats, centra la seva activitat en el cicle integral de l'aigua i la salut, i és líder en l'àmbit nacional en totes dues activitats i opera amb marques locals en l'activitat d'aigua i amb Adeslas en l'activitat de salut. Així mateix, és un actor rellevant en l'àmbit mundial quant a les activitats relacionades amb el cicle integral de l'aigua.

### ■ 2 / Consell d'Administració, comissions corporatives i equip directiu

#### COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE SOCIETAT GENERAL D'AIGÜES DE BARCELONA, S.A. Amb data de 31 de desembre de 2007 (1)

|                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>President</b>                  | — Jordi Mercader Miró             |
| <b>Vicepresident 1r</b>           | — Gérard Mestrallet               |
| <b>Vicepresident 2n</b>           | — Manuel Raventós Negra           |
| <b>Vocals</b>                     | — Enric Corominas Vila            |
|                                   | — Jean-Louis Chaussade            |
|                                   | — Feliciano Fuster Jaume          |
|                                   | — Bernard Guirkingier             |
|                                   | — Jean-Pierre Hansen              |
|                                   | — Gérard Lamarche                 |
|                                   | — Miquel Noguer Planas            |
|                                   | — Joan Rosell Lastortras          |
|                                   | — Joan Antoni Samaranch Torelló   |
| <b>Secretari no conseller</b>     | — Alejandro García-Bragado Dalmau |
| <b>Sotssecretari no conseller</b> | — José Antonio Féliz Gutiérrez    |

(1) Amb data 15 de febrer de 2008 Francisco Reynés Massanet i Àngel Simon Grimaldos van ser nomenats consellers, per cooptació, per cobrir les vacants produïdes per les renúncies de Joan Antoni Samaranch Torelló i Joan Rosell Lastortras, respectivament.



#### COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA. Amb data de 31 de desembre de 2007 (2)

|                  |                                             |
|------------------|---------------------------------------------|
| <b>President</b> | __ Jordi Mercader Miró                      |
| <b>Vocals</b>    | __ Jean-Louis Chaussade                     |
|                  | __ Manuel Raventós Negra                    |
|                  | __ Joan Rosell Lastortras                   |
| <b>Secretari</b> | __ El secretari del Consell d'Administració |

(2) Amb data de 15 de febrer de 2008 van ser nomenats membres de la Comissió Executiva Bernard Guirkinger i Francisco Reynés Massanet.

#### COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL. Amb data de 31 de desembre de 2007

|                  |                                             |
|------------------|---------------------------------------------|
| <b>President</b> | __ Feliciano Fuster Jaume                   |
| <b>Vocals</b>    | __ Enric Corominas Vila                     |
|                  | __ Bernard Guirkinger                       |
| <b>Secretari</b> | __ El secretari del Consell d'Administració |

#### COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I RETRIBUCIONS.

Amb data de 31 de desembre de 2007 (3)

|                  |                                             |
|------------------|---------------------------------------------|
| <b>President</b> | __ Joan Antoni Samaranch Torelló            |
| <b>Vocals</b>    | __ Jean-Louis Chaussade                     |
|                  | __ Manuel Raventós Negra                    |
| <b>Secretari</b> | __ El secretari del Consell d'Administració |

(3) Amb data 15 de febrer de 2008 va ser nomenat membre d'aquesta Comissió Francisco Reynés Massanet, i president d'aquesta Manuel Raventós Negra.

**COMISSIÓ PEL SEGUIMENT DE LA SITUACIÓ PROVOCADA PER LA SEQUERA.**

Constituïda per acord del Consell d'Administració en la seva reunió de 15 de febrer de 2008

|                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| <b>President</b> | — Jordi Mercader Miró   |
| <b>Vocals</b>    | — Àngel Simon Grimaldos |
|                  | — Manuel Raventós Negra |
|                  | — Bernard Guirkingier   |
|                  | — Enric Corominas Vila  |

**EQUIP DIRECTIU**

L'equip directiu del Grup Agbar amb data de 31 de desembre de 2007 està format per:

|                                                |                         |
|------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>President - conseller delegat</b>           | — Jordi Mercader        |
| <b>Director general</b>                        | — Àngel Simon           |
| <b>Secretari general - director general</b>    | — Josep Vila            |
| <b>Director general de Mitjans Corporatius</b> | — Lluís M. Puiggarí     |
| <b>Aigua (Espanya i internacional)</b>         | — Juan Antonio Guijarro |
| <b>Aigua (Catalunya i Balears)</b>             | — Leonard Carcolé       |
| <b>Salut</b>                                   | — Javier Murillo        |
| <b>Construcció i Instal·lacions</b>            | — Miquel Alsius         |

A més a més, hi ha una comissió corporativa integrada pels directors corporatius següents:

|                                                               |                     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>President - conseller delegat</b>                          | — Jordi Mercader    |
| <b>Director general</b>                                       | — Àngel Simon       |
| <b>Secretari general - director general</b>                   | — Josep Vila        |
| <b>Director general de Mitjans Corporatius</b>                | — Lluís M. Puiggarí |
| <b>Director corporatiu d'Economia i Finances</b>              | — Ferran Perea      |
| <b>Director del Gabinet de Presència i Relacions Externes</b> | — Andreu Claret     |

Per a més informació relacionada amb els òrgans de govern, es pot consultar l'*Informe anual 2007*.

**■ 3 / Reconeixements**

El Grup Agbar s'ha situat a la 25a posició del Monitor Espanyol de Reputació Corporativa (Merco), que estableix un rànquing amb les empreses més prestigioses d'Espanya. Aquest indicador recull l'opinió de mil directius de les empreses més grans que operen a Espanya, que es contrasta amb la d'ONG, analistes financers, sindicats i associacions de consumidors.



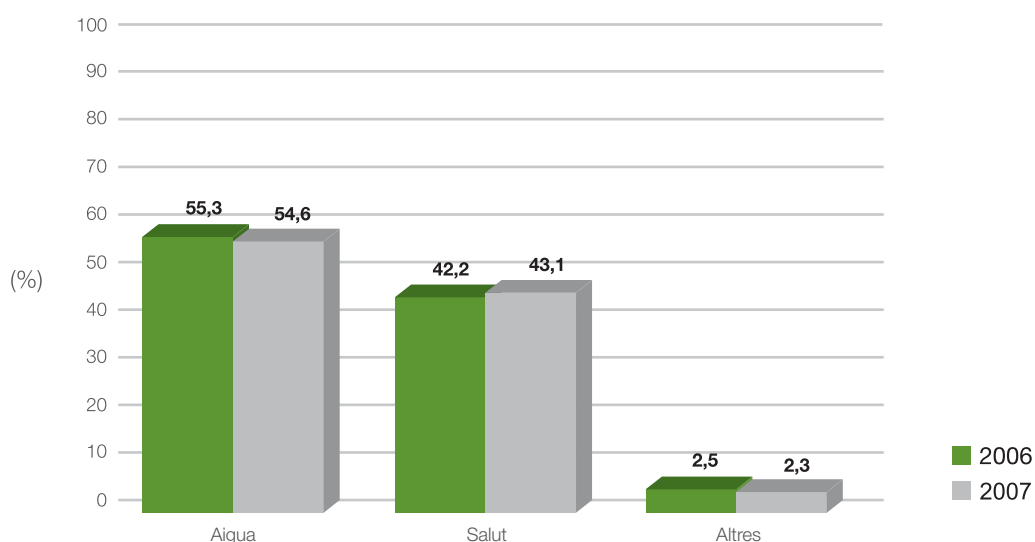
## ■ 4 / Magnituds principals

|                                              | 2006 NIIF | 2007 NIIF | VAR. %  |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|---------|
| MILIONS D'EUROS                              |           |           |         |
| <b>COMPTE DE RESULTATS</b>                   |           |           |         |
| Ingressos d'explotació                       | 2.579,0   | 2.861,0   | 10,9 %  |
| Cash flow d'explotació                       | 507,7     | 557,0     | 9,7 %   |
| Resultat d'explotació                        | 329,6     | 371,0     | 12,5 %  |
| % Marge resultat d'explotació                | 12,8 %    | 13,0 %    |         |
| Resultat net                                 | 308,0     | 483,2     | 56,9 %  |
| % Marge resultat net                         | 11,9 %    | 16,9 %    |         |
| Resultat net atribuït a la societat dominant | 167,3     | 352,5     | 110,8 % |

Durant l'exercici 2007 s'ha venut el grup Applus+, que formava el sector d'inspecció i certificació. Amb aquesta venda i, per tant, la desaparició del segment, en aplicació del que estableix l'IFRS 5 sobre activitats interrompudes, s'ha procedit a presentar en discontinuïtat tant l'exercici 2006 com el 2007. Per això, algunes de les dades de l'exercici 2006 que es presenten poden diferir dels continguts de l'informe anual de l'exercici 2006.

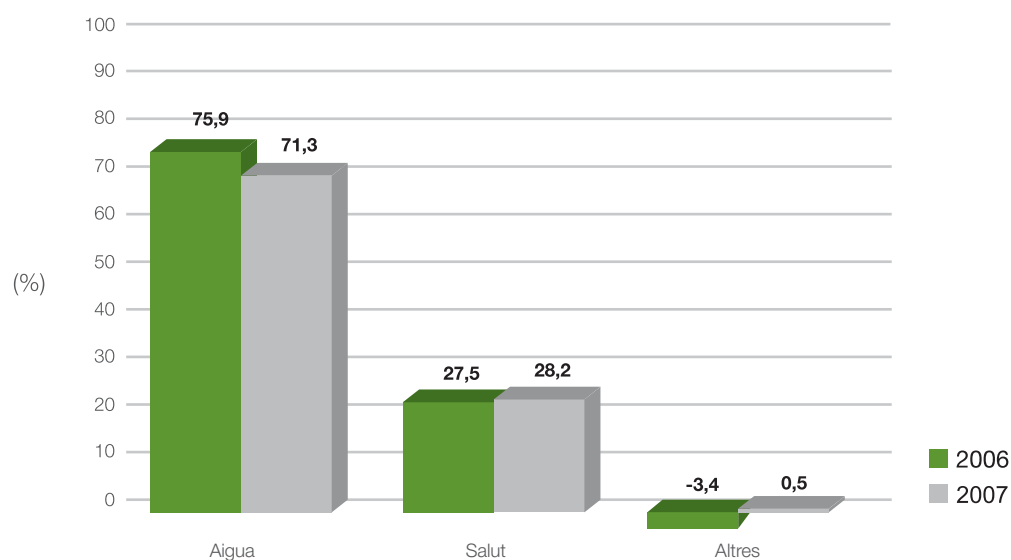
|                                                       | 2006         | 2007         | VAR. %        |
|-------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| MILIONS D'EUROS                                       |              |              |               |
| <b>DETALL PER SEGMENT DELS INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ</b> |              |              |               |
| Aigua + holding corporatiu                            | 1.427        | 1.563        | 9,5 %         |
| Salut                                                 | 1.088        | 1.233        | 13,3 %        |
| Altres                                                | 64           | 65           | 1,3 %         |
| <b>GRUP AGBAR</b>                                     | <b>2.579</b> | <b>2.861</b> | <b>10,9 %</b> |

### % d'ingressos d'explotació



|                                              | 2006       | 2007       | VAR. %        |
|----------------------------------------------|------------|------------|---------------|
| MILIONS D'EUROS                              |            |            |               |
| DETALL PER SEGMENT DEL RESULTAT D'EXPLOTACIÓ |            |            |               |
| Aigua + holding corporatiu                   | 250        | 364        | 5,9 %         |
| Salut                                        | 91         | 105        | 15,1 %        |
| Altres                                       | -11        | 2          | NA            |
| <b>GRUP AGBAR</b>                            | <b>330</b> | <b>371</b> | <b>12,5 %</b> |

#### % de resultat d'exploració



|                                                 | 2006 NIIF | 2007 NIIF | VAR. %   |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|
| MILIONS D'EUROS                                 |           |           |          |
| ENDEUTAMENT                                     |           |           |          |
| Patrimoni net total                             | 2.648,1   | 2.695,2   | 1,8 %    |
| Endeutament net                                 | 1.599,6   | 532,8     | - 66,7 % |
| Endeutament / patrimoni net                     | 60,4 %    | 19,8 %    |          |
| Endeutament / (patrimoni net + endeutament net) | 37,7 %    | 16,5 %    |          |

El **resultat d'exploració** del Grup s'ha incrementat un **12,5 %** respecte de l'any anterior



|                                   | 2006 | 2007 |
|-----------------------------------|------|------|
| <b>QUALIFICACIONS CREDITÍCIES</b> |      |      |
| Standard & Poor's                 | A    | A    |
| Moody's                           | A2   | A2   |

|                                                        | 2006   | 2007   | VAR. % |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>DIVIDENDS</b>                                       |        |        |        |
| Proposta de distribució del dividend (milions d'euros) | 67,4   | 81,7   | 21,2 % |
| Proposta de distribució del dividend per acció (euros) | 0,455  | 0,546  | 20,0 % |
| Payout                                                 | 40,3 % | 23,2 % |        |

|                                          |       |       |         |
|------------------------------------------|-------|-------|---------|
| <b>INFORMACIÓ BORSÀRIA</b>               |       |       |         |
| Cotització al tancament                  | 27,75 | 27,53 | - 0,8 % |
| BPA - Benefici bàsic per acció (euros)   | 1,12  | 2,36  |         |
| PER (cotització tancament / BPA) (euros) | 24,78 | 11,69 |         |

|                        |      |      |  |
|------------------------|------|------|--|
| <b>RÀTIOS</b>          |      |      |  |
| ROA (*)                | 10,8 | 11,2 |  |
| ROE atribuïble (%) (*) | 10,4 | 19,3 |  |
| Leverage (*)           | 37,7 | 16,5 |  |

(\*) ROA (NOPAT abans d'impostos / capitals empleats mitjans)

ROE atribuïble (resultat net / fons propis mitjans)

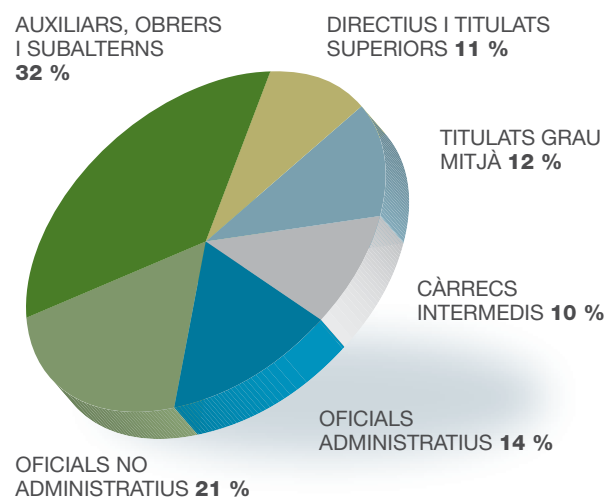
Leverage (endeutament net / capitals empleats)

|                                      | 2006   | 2007   | VAR. % |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>PLANTILLA MITJANA CONSOLIDADA</b> |        |        |        |
| Plantilla consolidada (*)            | 12.827 | 13.722 | 7,0 %  |

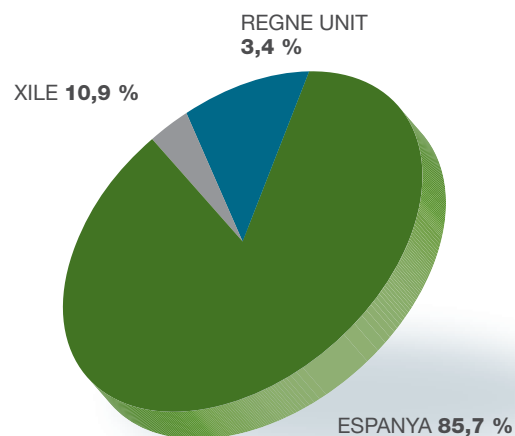
(\*) No s'hi inclou la plantilla dels segments en discontinuïtat.

## DETALL DE LA PLANTILLA MITJANA CONSOLIDADA

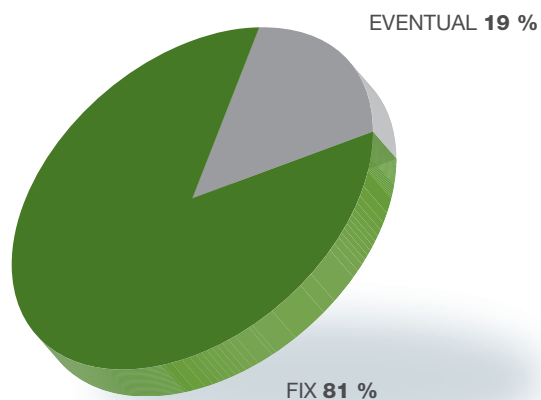
## Per categoria



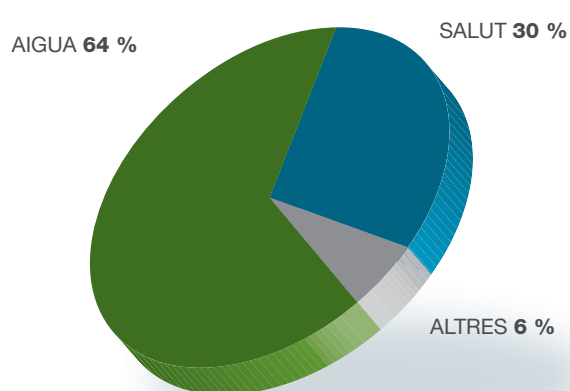
## Per país



## Per contracte



## Per segment



## INVERSIONS CONSOLIDADES (\*)

|                                      | 2006         | 2007         |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| Inversions immaterials               | 92,0         | 42,7         |
| Inversions materials                 | 189,3        | 255,8        |
| Inversions financeres                | 360,1        | 47,8         |
| <b>TOTAL INVERSIONS CONSOLIDADES</b> | <b>641,3</b> | <b>346,2</b> |

(\*) No s'hi inclouen les inversions dels segments en discontinuïtat.

|  | INVERSIÓ<br>IMMATRIAL | INVERSIÓ<br>MATERIAL | INVERSIÓ<br>FINANCERA | TOTAL |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|-------|
|  | MILIONS D'EUROS       |                      |                       |       |

## DETALL PER SEGMENT DE LES INVERSIONS CONSOLIDADES EL 2007

|                            |             |              |             |              |
|----------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Aigua + holding corporatiu | 32,3        | 225,6        | 32,0        | 290,0        |
| Salut                      | 10,3        | 29,1         | 15,7        | 55,2         |
| Altres                     | 0,1         | 1,0          | 0,0         | 1,0          |
| <b>GRUP AGBAR</b>          | <b>42,7</b> | <b>255,8</b> | <b>47,8</b> | <b>346,2</b> |

A continuació es presenta la creació de riquesa durant el 2007 per als diversos grups d'interès del Grup Agbar, estimada a través de l'indicador de valor econòmic directe generat i distribuït, proposat als estàndards dels informes de sostenibilitat que emet el Global Reporting Initiative (GRI).

|  | AIGUA +<br>HOLDING    | SALUT | ALTRES<br>NEGOCIS | GRUP AGBAR |
|--|-----------------------|-------|-------------------|------------|
|  | MILERS D'EUROS (2007) |       |                   |            |

21.

## VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT I DISTRIBUÏT

|                                           |                  |                  |               |                  |
|-------------------------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|
| <b>Valor econòmic generat [A]</b>         | <b>1.919.205</b> | <b>1.247.470</b> | <b>64.845</b> | <b>3.231.520</b> |
| a) Ingressos                              | 1.919.205        | 1.247.470        | 64.845        | 3.231.520        |
| <b>Valor econòmic distribuït [B]</b>      | <b>1.497.283</b> | <b>1.192.388</b> | <b>63.070</b> | <b>2.752.741</b> |
| b) Costos operatius                       | 774.386          | 960.452          | 40.238        | 1.775.076        |
| c) Salari i beneficis a empleats          | 287.197          | 121.622          | 18.916        | 427.735          |
| d) Pagaments a proveïdors de capital      | 270.108          | 48.997           | 1.829         | 320.934          |
| - Accionistes (dividends pagats el 2006)  | 146.256          | 43.922           | 231           | 190.409          |
| - Entitats financeres                     | 123.852          | 5.075            | 1.598         | 130.525          |
| e) ) Impostos (*)                         | 152.439          | 61.279           | 2.087         | 215.805          |
| f) Recursos destinats a la societat       | 13.153           | 38               | 0             | 13.191           |
| <b>Valor econòmic retinut = [A] - [B]</b> | <b>421.923</b>   | <b>55.082</b>    | <b>1.775</b>  | <b>478.780</b>   |

(\*) Inclou la Seguretat Social a càrrec de l'empresa.

## 01/2

## Compromisos\_

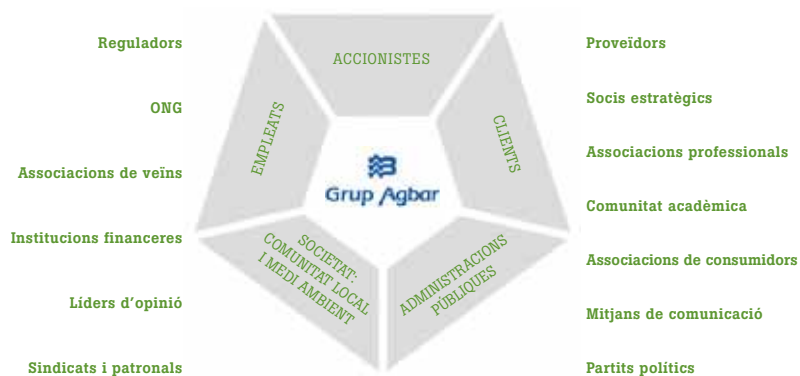


La visió, la missió i els valors del Grup són els pilars sobre els quals es basa la seva activitat. En aquest sentit, la visió és la descripció de l'escenari desitjat, que al Grup Agbar s'ha definit de la manera següent: "Ser el grup empresarial de referència en les nostres àrees d'activitat". D'altra banda, la missió és l'eix en què es desenvolupa l'activitat que assumeix el Grup Agbar com "gestionar serveis que contribueixen a la qualitat de vida de les persones i que generen valor per als grups d'interès". Finalment, els valors són els principis que generen un compromís compartit. Al Grup Agbar se n'han definit quatre, que són:

- \_ L'**excel·lència** en la prestació de serveis.
- \_ La **innovació** orientada a la millora continuada de processos, de productes i de serveis.
- \_ La promoció del **diàleg** i del compromís amb els grups d'interès.
- \_ El **desenvolupament de negoci sostenible**, basat en criteris de responsabilitat econòmica, social i ambiental.

Des del Grup Agbar, es creu que la millor manera de treballar per millorar la qualitat de vida de les persones i generar valor és tenir en compte cada una de les sensibilitats del nostre entorn. Ha estat en aquest sentit que Agbar ha identificat els seus grups d'interès i, a través d'uns compromisos, ha establert actuacions i objectius concrets. Es fa un seguiment d'aquests objectius, sempre amb la finalitat de la millora continuada, i poden ser tant a curt com a llarg termini. A continuació mostrem un gràfic amb tots els grups d'interès identificats i els compromisos que s'hi han adquirit i que s'han establert com a prioritaris:

## RELACIONS AMB ELS GRUPS D'INTERÈS







#### COMPROMISOS AMB ELS ACCIONISTES I ELS INVERSORS

- Crear valor afegit per als inversors a través d'actuacions sostenibles i responsables.
- Facilitar la comunicació amb els accionistes a través dels canals adequats, de manera transparent i impulsant-ne la bidireccionalitat.
- Tenir en consideració les inquietuds i les necessitats de fons socialment responsables, més enllà de les estrictament econòmiques.

#### COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

- Millorar la qualitat dels serveis i dels productes que s'ofereixen i apropar-se a les necessitats específiques de cadascun dels segments.
- Innovar en l'oferta, oferint un plus de comoditat i fiabilitat.
- Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació. Fomentar els canals no presencials que permetin una disponibilitat millor.

#### COMPROMISOS AMB ELS EMPLEATS

- Establir plans de formació i de seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i de millora, tant en l'àmbit personal com professional.
- Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que ajudin en la participació de la consecució dels objectius comuns.
- Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats, fomentant la formació i la participació en aquest àmbit.

#### COMPROMISOS AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- Mantenir una política de transparència en les relacions, mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per a l'usuari dels serveis.
- Actuar proactivament respecte de l'evolució normativa de cada sector i anticipar-se als requeriments futurs per oferir garantia i seguretat en el subministrament de serveis i de productes.
- Oferir un servei amb una qualitat excel·lent, en el marc de la sostenibilitat.

#### COMPROMISOS AMB LA SOCIETAT

- El medi ambient: aplicar el *Codi mediambiental corporatiu*, que inclou implantar sistemes de gestió ambiental i promoure bones pràctiques, tant internament com entre els proveïdors del Grup.

— La comunitat local: implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en què s'opera, mitjançant accions de comunicació i de sensibilització, i oferir l'experiència que el Grup té a cada sector d'activitat.

#### COMPROMISOS AMB ELS PROVEÏDORS

- Establir relacions basades en els principis d'integritat i d'honestedat.
- Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció.
- Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.

#### COMPROMISOS AMB ASSOCIACIONS PROFESSIONALS I ALTRES ORGANISMES

- Fomentar que s'assumeixin les millors pràctiques en les activitats del Grup, de manera que es contribueixi a crear un escenari fiable per als grups d'interès.
- Aportar el coneixement humà i tècnic per resoldre problemes compartits als diferents sectors i en els àmbits econòmics, ambientals i socials.

## ■ 1 / Actuacions

El comitè de direcció del Grup és el responsable final de vetllar perquè es compleixin els compromisos de l'organització dins del marc d'una actuació ètica, transparent i de respecte als drets humans. Aquests compromisos són compartits i comuns per al conjunt del Grup, independentment del sector d'activitat en què s'operi. Per això, en aquest apartat de l'*Informe de responsabilitat corporativa* es recullen les accions proactives de l'organització en els aspectes esmentats.

#### CODI MEDIAMBIENTAL CORPORATIU

El compromís del Grup Agbar amb el medi ambient i la seva protecció s'expressa en el *Codi mediambiental corporatiu*, aprovat el 2002 amb l'objectiu que totes les persones que treballen en cadascuna de les empreses del Grup el comparteixin i el posin en pràctica.

El compromís i la involucració en aquest àmbit es reflecteixen en la implantació de sistemes de gestió ambiental, les auditories i les bones pràctiques ambientals, que es consideren eines per controlar i fer un seguiment d'una gestió empresarial respectuosa amb l'entorn. A més a més, les empreses del Grup Agbar vetllen pel possible impacte ambiental de les matèries primeres que fan servir i promouen el respecte ambiental entre els proveïdors. D'altra banda, els empleats del Grup han d'actuar com a agents de promoció del respecte al medi ambient i adequar la seva conducta per desenvolupar aquest respecte.

#### CODI ÈTIC

A l'Informe de l'any 2006 es posava com a objectiu iniciar un projecte de millora del codi ètic, per incorporar-hi modificacions substancials que en fomentessin la interactivitat. Durant l'any 2007 s'ha treballat en un nou codi ètic del Grup Agbar, que, tot i que encara no està enllestit, sí que s'ha començat a emmarcar en el context del Grup. Actualment, aquest codi pretén fer de referència quant al respecte dels drets fonamentals i a la dignitat humana en el desenvolupament de les activitats del Grup, que es compromet explícitament a respectar els drets fonamentals, les llibertats públiques reconegudes pels acords internacionals i els sistemes jurídics dels països en què desenvolupa les seves activitats. Per controlar aquestes qüestions, el Grup Agbar disposa d'un departament d'auditoria interna que té com a objectiu avaluar independentment els sistemes de control interns establerts, i n'informa sobre l'adequació i proposa aspectes de millora.

- **Objectiu 2008.** Continuar el projecte de millora del codi ètic i incorporar-hi una línia confidencial per als empleats.

Pel que fa a la prevenció del frau, la tasca d'auditoria interna es realitza dins del marc general de les actuacions que duu a terme d'identificació de debilitats de control intern, que inclou la totalitat del Grup, i queda complementada amb la realització selectiva de revisions, verificacions i anàlisis més substantives. El seguiment sistemàtic que es fa de l'estat dels plans d'acció proposats, com a resposta a les recomanacions realitzades per l'auditoria interna, permet dotar les tasques que desenvolupa de l'eficiència que mereixen. Per desenvolupar les funcions encomanades, l'auditoria interna compta amb una direcció d'auditoria interna corporativa i unitats d'auditoria interna en diversos negocis del Grup. A banda d'això, es troba sotmesa al control i a la supervisió de la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració. Finalment, cal indi-

El Grup Agbar està  
adherit des de l'any  
2002 al **Pacte Mundial  
(Global Compact)**  
de les Nacions Unides



car que durant els últims tres exercicis s'han desenvolupat més de 200 tasques d'auditoria interna, d'abast diferent, que han inclòs les diferents unitats de negoci del Grup.

### GESTIÓ DE RISCOS

Durant l'any 2007, s'ha treballat en un sistema d'identificació i d'avaluació de riscos aplicable a totes les empreses d'Agbar Aigua. L'efectivitat del sistema ha quedat demostrada amb l'elaboració del mapa de riscos d'Aigües de Barcelona, en què els diversos riscos (financers, estratègics, operatius o fortuits) s'han prioritzat segons la probabilitat i la severitat, i s'han identificat els plans d'acció que tenen associats.

— **Objectiu 2008.** Implantar el procés sistemàtic de gestió de riscos a Aigües de Barcelona (actualitzar i supervisar periòdicament el mapa de riscos i els plans d'acció que hi ha associats), per fer-lo servir com a eina de gestió en la presa de decisions. Es pretén que en un futur el sistema de gestió de riscos s'estengui a les diverses societats del Grup.

### PACTE MUNDIAL

El Grup Agbar està adherit des del 2002 al Pacte Mundial (Global Compact) i és membre del comitè executiu de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides (Asepam). Es tracta d'un òrgan constituït l'any 2004 amb la finalitat de donar suport, promoure i difondre els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides a Espanya, i que serveix d'interlocutor davant de l'ONU i crea un moviment d'empreses obert al diàleg amb els grups que estiguin interessats a implantar aquests principis.

El 2007 s'ha emplenat l'informe de progrés, en què es recullen les iniciatives que ha desenvolupat el Grup d'acord amb els deu principis del Pacte Mundial. Aquest informe es troba a disposició de qualsevol interessat a la pàgina web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org).

### FÒRUM DE REPUTACIÓ CORPORATIVA

El Fòrum de Reputació Corporativa es va constituir l'any 2002 per iniciativa del Grup Agbar, BBVA, Repsol YPF i Telefónica. Més tard s'han afegit a aquesta iniciativa Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia i Renfe. El Fòrum de Reputació Corporativa és un lloc de trobada, d'anàlisi i de divulgació de tendències, eines i models de gestió de la reputació corporativa. Durant el 2007 s'ha difós entre els empleats de les empreses del Grup el projecte '2015. Un món millor per a la Joana' a través de bàners, tríptics i pòsters, el qual té com a finalitat donar a conèixer els objectius de desenvolupament del mil·lenni.

— **Objectiu 2008.** Continuar amb la campanya de difusió dels Objectius del Mil·lenni als altres grups d'interès de les empreses que formen el fòrum.

## 01/3

## Accionistes i inversors\_



Crear valor per a l'accionista és una de les prioritats principals per al Grup Agbar que aporta, a més, el compromís de màxima transparència en totes les seves actuacions.

Els nostres accionistes saben que el Grup Agbar treballa per proporcionar a tots els seus inversors una rendibilitat creixent i sostinguda.

Les participacions més significatives del Grup han variat substancialment amb motiu de l'OPA llançada per Suez Environnement, SA, Suez Environnement España, SLU, HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, SA, i Critería CaixaCorp, SA. Amb data 31 de desembre de 2007 l'estructura accionarial estava formada de la manera següent:

### ESTRUCTURA ACCIONARIAL

|                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, SA | 52,9 %  |
| Critería CaixaCorp, SA                                      | 1,74 %  |
| Suez Environnement España, SLU                              | 1,81 %  |
| Pontegadea Inversiones, SL                                  | 5,01 %  |
| Free float                                                  | 38,54 % |

## ■ 1 / Compromisos

- Crear valor afegit per als inversors a través d'actuacions sostenibles i responsables.
- Facilitar la comunicació amb els accionistes a través dels canals adequats, de manera transparent i impulsant-ne la bidireccionalitat.
- Tenir en consideració les inquietuds i les necessitats de fons socialment responsables, més enllà de les estrictament econòmiques.





## ■ 2 / Evolució borsària

27.

### CONTEXT GENERAL

El 2007 ha estat un any d'incerteses per als mercats borsaris, els quals han vist frenada la tendència a l'alça que havien experimentat durant els darrers anys. En el cas espanyol, tot i l'ascens de les cotitzacions per cinquè any consecutiu, ha augmentat la volatilitat als mercats, malgrat que s'han mantingut uns volums de contractació elevats. A més a més, hi ha hagut un gran nombre d'operacions corporatives, entre les quals destaquen les 21 ofertes públiques d'adquisició d'accions (OPA), 17 de les quals s'han resolt favorablement, i les 10 ofertes públiques realitzades per empreses noves, que han impulsat el volum de contractació a un nou rècord històric, ja que han augmentat un 45 % i han assolit 1,67 bilions d'euros en el conjunt de l'exercici (1,15 bilions el 2006).

En un any en què l'entorn econòmic ha estat marcat per la ruptura del consens sobre el creixement econòmic internacional que es va viure en els anys anteriors, la crisi per les hipoteques d'alt risc als Estats Units ha marcat negativament la marxa dels mercats borsaris principals.

En el cas espanyol, l'Ibex 35 va finalitzar l'exercici en els 15.182,30 punts i durant l'any va acumular una revalorització del 7,3 %, enfront del 31,8% que havia aconseguit l'any 2006. Aquest fet manifesta un retrocés en el seu creixement, malgrat que el mes de maig va superar el màxim històric, quan va assolir els 15.501 punts. Els efectes de la crisi per les hipoteques d'alt risc nord-americanes van aflorar durant l'estiu, quan es va transformar en una crisi creditícia, ja que els bancs no es prestaven diners entre ells, la qual cosa va dur els bancs centrals a injectar liquiditat de manera extraordinària en el sistema interbancari. Des d'aquest moment i fins ara, la crisi ha acompanyat els índexs borsaris principals, la qual cosa ha implicat una volatilitat alta als mercats.

L'exercici borsari a Espanya va ser pitjor del que mostren les caigudes en les revaloritzacions dels índexs de referència principals en l'àmbit mundial. Així, dels 35 valors que ponderen el principal selectiu espanyol, només 17 van aconseguir tancar l'exercici amb plusvàlues en les seves cotitzacions. L'anàlisi de l'evolució a la resta del mercat espanyol de la renda variable durant el 2007 és encara més greu: les caigudes en molts valors mitjans i petits es van emportar les plusvàlues acumulades en els últims tres anys, mentre que només 23 títols van aconseguir salvar l'any sense pèrdues.

## UN ANY D'INCERTESES

L'optimisme amb què va començar l'any borsari es va mantenir fins a finals de febrer, quan, entre les especulacions sobre la instauració de mesures restrictives a la inversió i els comentaris d'Alan Greenspan sobre la possibilitat d'una recessió als EUA a finals del 2007, es va tancar a la baixa. A principis de març les hipoteques nord-americanes van sortir en escena per primera vegada. A les primeres sessions es van registrar pèrdues provocades per les fortes caigudes a les borses asiàtiques i van sorgir dubtes sobre el creixement econòmic als EUA, així com sobre la crisi hipotecària. Els preus tan raonables en què es van quedar molts valors i l'activitat corporativa alta de gairebé tots els sectors del mercat, van aconseguir atraure de nou els inversors a les borses.

La borsa espanyola va tancar el maig amb màxims històrics i va registrar el millor mes des del setembre del 2005, les pujades de la qual van permetre superar les retallades provocades per les immobiliàries a l'abril. La borsa espanyola va tancar el primer semestre del 2007 enmig d'un ambient de cautela i amb una volatilitat creixent.

Malgrat que els resultats empresarials i les seves perspectives fossin favorables en tot moment, l'estiu va marcar un punt d'inflexió, quan van aflorar els primers problemes en algunes companyies hipotecàries nord-americanes i en certs fons d'alt risc.

El nerviosisme desencadenat per la crisi va perdre intensitat durant el setembre, fet que li va permetre recuperar-se relativament durant la segona quinzena del mes, gràcies al suport que els bancs centrals van donar a les borses amb les injeccions de liquiditat. La Reserva Federal, amb les rebaixes en els tipus, es va mostrar predisposada a impedir que la crisi hipotecària viscuda als Estats Units afectés el creixement.

L'ibex 35 va pujar a l'octubre un 9,01 %, el millor registre mensual des de l'abril del 2003, que va arribar a marcar sis màxims històrics consecutius i va consolidar els guanys el novembre. No obstant això, la preocupació pels efectes de les hipoteques d'alt risc, altre cop en primer pla, més l'escalada imparabile del barril de petroli, que cada vegada s'acostava més als 100 dòlars, mentre l'euro es pagava a gairebé 1,50 dòlars, van jugar en contra de les noves rebaixes de tipus i van accentuar el fre a les borses. Les alces dels mesos previs també van fer que la precaució provoqués un novembre que va tancar amb números vermells.

Les incerteses sobre la crisi van tornar a pesar en l'ànim dels inversors al desembre, la primera quinzena del qual es va caracteritzar per registrar guanys generalitzats a les borses, condicionats per les bones dades macroeconòmiques, les decisions del Banc Central Europeu i el Banc d'Anglaterra respecte dels tipus d'interès, els anuncis del Govern dels Estats Units respecte del pla de rescat de les hipoteques d'alt risc i la campanya de resultats. S'ha de lamentar l'absència en aquest exercici d'un *rally* de final d'any, és a dir, la pujada que sol acompanyar les borses durant les últimes setmanes de desembre, quan els grans inversors ajusten les carteres per a l'any següent. Els dubtes i els temors d'una recessió mundial per la crisi de les hipoteques de risc van pesar massa i el desembre es va tancar l'exercici amb un retrocés que el va convertir en el pitjor mes del 2007 i el pitjor tancament d'any des del 2002.

## AIGÜES DE BARCELONA

Dins d'aquest panorama nacional i internacional, el valor d'Aigües de Barcelona va tancar l'any 2007 en els 27,53 euros, la qual cosa representa una pèrdua anual del 0,8 %. El volum efectiu negociat el 2007, ajustat per l'operació especial de venda de Torreal (les 9.982.127 accions de la qual es van vendre a HISUSA i a Critería CaixaCorp, SA el novembre), va ser de 4.730 milions d'euros davant dels 2.952 milions d'euros negociats el 2006, la qual cosa va suposar un increment del 60,2 %. El nombre de títols negociats el 2007, també ajustat per la mateixa operació, va arribar als 175,3 milions enfront dels 127,4 milions negociats el 2006, la qual cosa va representar un augment del 37,6 %. Es van produir aquests increments importants gràcies sobretot als traspassos de carteres, juntament amb les especulacions sobre operacions corporatives, que es van viure durant tot el 2007.

La caiguda registrada durant els primers mesos del 2007 es va interpretar com una reacció lògica del mercat després de la forta pujada registrada durant el 2006, tot i que els avanços registrats a les sessions de març van corregir la situació, com a resultat dels rumors permanents sobre possibles operacions corporatives que hi va haver durant el primer trimestre sobre l'acció d'Aigües de Barcelona.

El 10 d'abril del 2007, els accionistes Suez Environnement, SA, Suez Environnement España, SLU, HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, SA i Critería CaixaCorp, SA, propietaris en conjunt del 49,7 % d'Aigües de Barcelona en aquesta data, van emetre un comunicat en què convenien formular una OPA sobre la totalitat de les accions d'Aigües de Barcelona que no controlaven. La transacció va quedar subjecta a l'aprovació per part de les autoritats competents en matèria de defensa de la competència i va comptar, des del primer moment, amb el suport irrevocable del tercer accionista d'Aigües de Barcelona, Torreal, SA, que en aquell moment tenia el 6,66 % del capital.

## L'anunci de l'OPA ha marcat l'evolució del valor durant el 2007



La sol·licitud d'autorització de l'OPA, que es va presentar davant de la CNMV el dia 1 d'octubre del 2007, va establir com a contraprestació oferta 27,65 euros per acció, fet que va condicionar l'evolució de l'acció fins al final de l'exercici, que va registrar cotitzacions molt properes a aquest preu, tot i que sempre una mica per sota i la va allunyar de les volatilitats elevades que van patir els mercats durant l'últim semestre de l'any. L'autorització de la CNMV no es va obtenir fins al 27 de desembre i se'n va estendre el termini corresponent d'acceptació del 2 gener al 16 de gener del 2008, tots dos inclosos. El 18 de gener del 2008 la CNMV va comunicar que s'havia acceptat l'OPA per un total de 50.205.817 accions, representatives del 77,06 % del total de les accions a les quals es va estendre efectivament l'oferta i del 33,55 % del capital social de la Societat General d'Aigües de Barcelona, SA. De l'OPA, en resulta la distribució de participacions següent:

### DISTRIBUCIÓ DE PARTICIPACIONS

|                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, SA | 66,44 % |
| Criteria CaixaCorp, SA                                      | 11,55 % |
| Suez Environnement, SA                                      | 10,21 % |
| Suez Environnement España, SLU                              | 1,81 %  |
| Free float                                                  | 9,99 %  |

Les societats oferents s'han compromès a adoptar, en un termini màxim de sis mesos, les mesures necessàries per assegurar el manteniment de la liquiditat i de la difusió de les accions en condicions adequades perquè continuïn en la cotització borsària. Igualment, tenen la voluntat ferma, irrevocable i incondicional que el percentatge de capital de la Societat General d'Aigües de Barcelona, SA en poder de tercers se situï al voltant del 30 % dins dels dos anys següents a la liquidació de l'oferta.

Finalment, cal destacar que el 29 de novembre del 2007 es va tancar la venda d'Applus+ a una societat que pertany al grup de gestió de fons The Carlyle Group per 1.480 milions d'euros. Aquesta operació va suposar per al Grup Agbar uns ingressos de 541,6 milions d'euros i unes plusvàlues netes de 217 milions. La venda va ser molt ben acollida pels mercats, ja que permetrà que la companyia pugui continuar creixent en els sectors d'activitat principals: aigua i salut. Tenint en compte que el mercat va considerar la venda d'Applus+ com un pas endavant per obtenir un posicionament estratègic millor en el negoci principal, el cicle integral de l'aigua, les noves inversions a la Xina i a Algèria no fan res més que confirmar aquestes previsions.

## ■ 3 / Actuacions

### INTERACTIVITAT AMB ELS INVERSORS MINORITARIS

El Grup Agbar vetlla pel dret a la informació dels accionistes d'acord amb l'article 7 dels estatuts socials. En aquest sentit, el Grup disposa d'un servei d'atenció i d'informació a l'accionista, que s'emmarca en la Direcció de Relació amb els Inversors, que garanteix una comunicació bidireccional amb els accionistes mitjançant un tracte personalitzat, que s'adapta a les demandes i s'adequa a les necessitats que puguin tenir. Durant l'any 2007, i continuant



amb aquesta política de garantir un servei d'atenció individual i personalitzat, la comunicació amb els accionistes es va dur a terme de manera fluida a través de tots els canals disponibles que té per establir-la. Aquesta interacció va donar lloc a un total de 244 consultes durant l'any, la qual cosa significa un augment de l'1,24 % respecte de l'any anterior. Els canals de comunicació que el Grup posa a disposició de l'accionista són:

— **Telèfon d'atenció a l'accionista.** La via telefònica s'imposa com el canal de comunicació preferit pels accionistes per contactar amb el Grup Agbar i destaca per sobre de les altres vies de comunicació. A través de la línia telefònica directa (93 342 21 19), els accionistes poden sol·licitar informació, aclarir dubtes i/o expressar la seva opinió de manera immediata.

— **Pàgina web del Grup.** El Grup Agbar disposa a la seva pàgina web d'un *site* específic amb informació actualitzada per als accionistes i els inversors d'accés fàcil i ràpid (<http://www.agbar.es/inversores/esp/index.asp>). Aquest lloc web es presenta com un dels canals de comunicació més utilitzats pels accionistes, tal com constata el gran nombre de visites que rep. Segons les estadístiques, durant el 2007 hi va haver un increment de les visites respecte de les realitzades durant el període anterior. L'any 2006 les visites al lloc web van representar un total de 719.212, mentre que el 2007 aquesta xifra va augmentar fins a situar-se a 982.889, la qual cosa comporta un creixement del 36,7 %. Els accionistes consulten principalment documents com l'informe anual, concretament el de l'exercici 2006, que és el document més vist amb 160.245 consultes.

Al lloc web els accionistes també tenen la possibilitat de posar-se en contacte amb el Grup a través d'una adreça de correu electrònic específica ([accionistas-inversores@agbar.es](mailto:accionistas-inversores@agbar.es)), des del qual s'atenen tota mena de consultes i de suggeriments.

A més a més, el 2007, amb motiu de la realització de la Junta General Ordinària d'Accionistes, es va crear un *minisite* web dins de la pàgina web corporativa en què els accionistes podien trobar tota la informació relacionada amb aquest tema. El nombre de visites d'aquest lloc web de caràcter especial va ser de 94.544, la qual cosa el converteix en tot un èxit per ser el primer any.

Quant a la Junta General Ordinària d'Accionistes hi ha una altra adreça de correu electrònic específica, ([jga@agbar.es](mailto:jga@agbar.es)), en què els accionistes poden formular qualsevol consulta relacionada exclusivament amb l'organització i el desenvolupament de la Junta, un tema que sempre acostuma a suscitar molt d'interès.

— **Atenció postal.** Com a mètode més tradicional el Grup Agbar també posa a disposició de l'accionista una adreça de correu postal a la qual es pot dirigir:

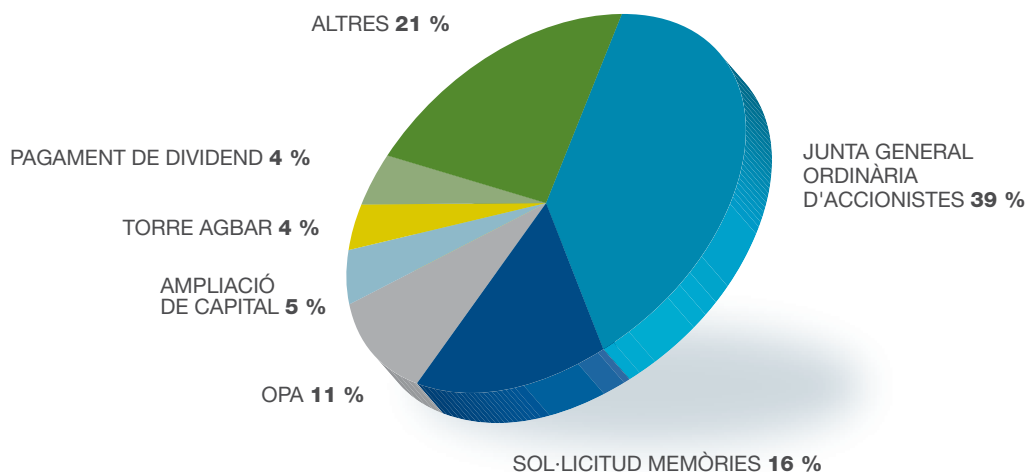
**Societat General d'Aigües de Barcelona, SA**

Atenció a l'Inversor

Torre Agbar, avinguda Diagonal, 211

08018 Barcelona

#### TEMES DE CONSULTA DELS ACCIONISTES



El Grup Agbar compleix amb els **criteris d'equitat i transparència** vigents actualment



#### INTERACTIVITAT AMB ELS INVERSORS INSTITUCIONALS

Durant l'any 2007, s'ha continuat atenent la demanda d'informació dels mercats financers sobre el Grup Agbar, malgrat el llançament de l'OPA per part de Suez Environnement, SA, Suez Environnement España, SLU, HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, SA i Critería CaixaCorp, SA. En aquest sentit, els contactes desenvolupats durant l'exercici han estat un total de 469, les fonts de contacte principal dels quals han estat les reunions col·lectives i els *road shows*. Durant l'any 2007, del total de 469 contactes, 67 es van atendre en reunions individuals a les oficines de la Torre Agbar i en teleconferències. A més a més, el Grup va fer quatre presentacions col·lectives a Madrid i a Barcelona en què van acudir un total de 369 convidats. També cal destacar la participació del Grup en seminaris de prestigi com el Foro MedCap, organitzat per borses i mercats espanyols (BME). Finalment, hi va haver 33 contactes mitjançant campanyes itinerants (dues en total durant el 2007).

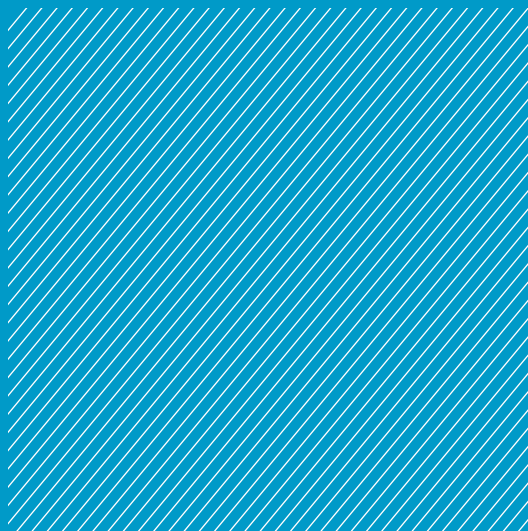
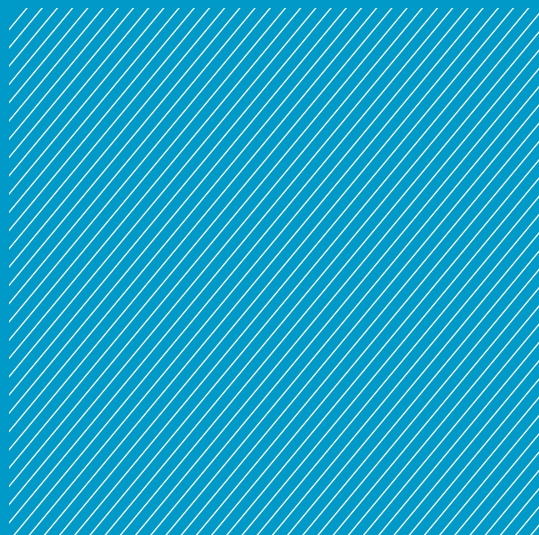
#### COMUNICACIONS

La informació rellevant quant al Grup Agbar, seguint la normativa vigent per a societats cotitzades, s'ha de comunicar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), a la vegada que se n'ha d'informar a la pàgina web. Per això, el Grup Agbar compleix amb els criteris d'equitat i de transparència d'acord amb la disposició legislativa vigent.

#### INDICADORS

A continuació es presenten tot un seguit d'indicadors econòmics d'interès per als accionistes.

|                                                             | 2006        | 2007        |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>INDICADORS ECONÒMICS</b>                                 |             |             |
| Nombre d'accions negociades (milions)                       | 135,35      | 185,29      |
| Efectiu negociat (milers d'euros)                           | 3.115.378   | 5.006.455   |
| Última cotització (euros)                                   | 27,75       | 27,53       |
| Màxim (euros)                                               | 28,20       | 28,75       |
| Mínim (euros)                                               | 17,92       | 23,72       |
| Mitjà (euros)                                               | 23,08       | 27,00       |
| Benefici net (milers d'euros)                               | 167.253     | 352.541     |
| Benefici net per acció (euros)                              | 1,115       | 2,356       |
| Dividend per acció (euros)                                  | 0,435       | 0,455       |
| Capital social (nombre d'accions)                           | 149.965.688 | 149.641.707 |
| Capitalització borsària a tancament d'any (milions d'euros) | 4.162       | 4.120       |



## **AIGUA**



**33.**

- 34\_ Perfil**
- 42\_ Clients**
- 50\_ Empleats**
- 58\_ Administració pública**
- 64\_ Societat: medi ambient. Cetaqua**
- 84\_ Societat: comunitat local. Fundació Agbar**
- 90\_ Proveïdors**
- 94\_ Associacions professionals**

## 02/1

## Perfil\_



Agbar Agua, reconeguda entre els líders mundials del sector, està constituïda pel conjunt de societats que es dediquen a la gestió del cicle integral de l'aigua, és a dir, a la captació, el transport, la potabilització i la distribució d'aigua potable, així com a la recollida d'aigua residual, la depuració, la reutilització i, finalment, la devolució al mitjà natural amb el mínim impacte ambiental. La recerca de noves fonts (principalment mitjançant la dessalinització de l'aigua del mar i la regeneració) i la gestió integral dels diferents recursos també s'han convertit en aspectes essencials en la gestió actual de l'aigua.

Des d'Agbar Agua es garanteix una gestió correcta de l'aigua des del principi, fent compatibles un gran respecte pel medi ambient i un subministrament d'aigua en perfectes condicions per a l'ús diari de tota la societat. Finalment, l'aigua es restitueix a la naturalesa en les millors condicions i d'aquesta manera es tanca un cicle que ens permet tornar a començar. Aquesta gestió eficient, gràcies a la qual podem oferir als nostres clients un compromís de servei basat en la garantia de qualitat i el respecte ambiental, es fonamenta en la recerca permanent, en una adaptació constant a les variacions de l'entorn i una aposta ferma per la innovació tecnològica (vegeu gràfic 'Cicle de l'aigua').

## ■ 1 / Activitat nacional

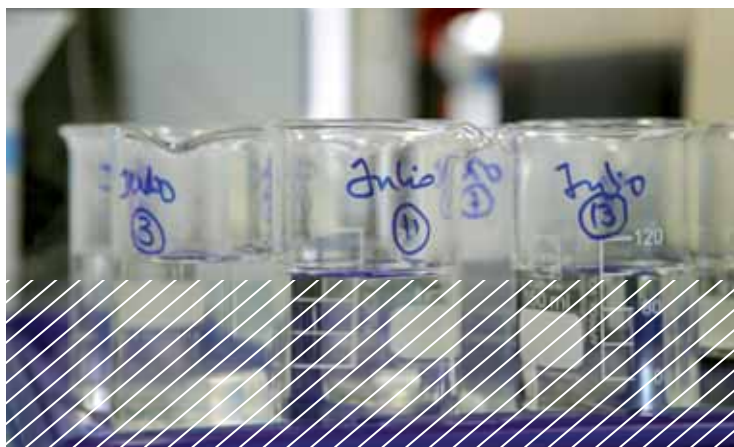
Agbar Agua és el primer operador privat de gestió de l'aigua urbana a Espanya. Present a totes les comunitats autònomes espanyoles, presta serveis d'abastament d'aigua a prop de 13 milions d'habitants en més de 1.200 municipis que van des dels 1.000 fins als gairebé tres milions d'habitants.

Durant l'any 2007, Agbar Agua es va adjudicar la gestió de 21 nous contractes relacionats amb l'activitat d'aigua potable, els quals donen servei a uns 44.000 habitants. També es van renovar 59 contractes, amb una població equivalent a 213.000 habitants. En destaquen la renovació del contracte de Benidorm, a Alacant (67.500 habitants); la renovació del contracte de Ripollet, a Barcelona (34.700 habitants), i el nou contracte de Santa Cruz de La Palma, a les Canàries (17.640 habitants).

Pel que fa a l'activitat de clavegueram, Agbar aigua va ser adjudicatària de 23 concursos entre nous contractes i renovacions, amb servei a 159.000 habitants. Entre aquests concursos, esmentem el nou contracte de Ciudad Real (71.005 habitants).

Quant a l'activitat de depuració, Agbar Agua va ser adjudicatària de 41 contractes de gestió d'estacions depuradores d'aigües residuals, que suposen la gestió d'una càrrega contaminant de 285.000 habitants equivalents. En aquest apartat, destaquen els contractes de Xàtiva, a València (28.000 habitants); la renovació del contracte de Maó, a les Balears (27.000 habitants), i l'adjudicació de la gestió de 10 plantes depuradores





d'aigües residuals fins ara gestionades pel Consejo Insular de Gran Canària, que tracten l'aigua de 30.000 habitants equivalents i que es gestionaran durant els propers sis anys.

35.

### CICLE DE L'AIGUA





## PRINCIPALS MUNICIPIS GESTIONATS A ESPANYA



## ABASTAMENT

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| Municipis servits                                  | 1.205      |
| Població total servida (habitants)                 | 12.717.598 |
| Clients                                            | 6.089.018  |
| Volum lliurat a la xarxa (hm³/any)                 | 1.318,7    |
| Nombre d'ETAP en explotació i contractes vinculats | 223        |
| Capacitat total de tractament (m³/dia)             | 2.496.143  |
| Longitud total xarxa de distribució (km)           | 64.873     |

## SANEJAMENT

## Clavegueram

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| Municipis servits clavegueram (1)                  | 381       |
| Població total servida clavegueram (habitants) (2) | 8.377.872 |
| Longitud xarxa clavegueram i col·lectors (km)      | 20.645    |

## Depuració

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| Municipis servits depuració (3)                | 498        |
| Contractes vinculats a activitats de depuració | 565        |
| Càrrega contaminant equivalent (habitants) (3) | 10.168.063 |
| Capacitat total de depuració (m³/dia) (3)      | 2.495.853  |

(1) Únicament el nombre de municipis dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats (GADU, només neteja).

(2) Únicament els habitants dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats (GADU, només neteja).

(3) Municipis i dades diverses on s'exploten les EDAR.

## Aigües de Barcelona està construint la **dessalinitzadora de l'àrea metropolitana** de Barcelona



### EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT COMERCIAL A CATALUNYA

#### — SOCIETAT GENERAL D'AIGÜES DE BARCELONA, SA

Aigües de Barcelona dona servei a 2.815.092 habitants, corresponents a la població de la ciutat de Barcelona juntament amb la de 22 municipis més de l'àrea metropolitana. Els clients es distribueixen entre domèstics (87,5%), comercials i industrials (11,9 %), i subministraments municipals i altres distribuïdors (0,6 %). Durant l'exercici 2007 es van facturar 181,4 milions de metres cúbics, un 64 % dels quals destinats a ús domèstic, un 26 % a ús comercial i industrial, un 6 % a ús públic municipal i un 4 % a altres distribuïdors. D'altra banda, durant el 2007 va continuar la tendència a la baixa del consum en tots els usos. Al llarg d'aquest any, Aigües de Barcelona va treballar en el desenvolupament de diversos projectes de gran envergadura, com la construcció de la dessaladora de l'àrea metropolitana de Barcelona, la millora del tractament de l'ETAP de Sant Joan Despí o les obres d'emergència realitzades arran de la situació de sequera a les conques internes de Catalunya. Atesa la importància d'aquests projectes, més endavant s'expliquen de manera detallada en altres apartats d'aquest mateix document.

#### — NOVES INVERSIONS A CATALUNYA

Agbar va ampliar la seva participació a Aigua de Rigat, SA mitjançant l'adquisició d'un 3,61 % adicional al 64,8 % que ja va comprar el 2006. Aigua de Rigat, SA gestiona el servei d'aigua d'Igualada (Barcelona) i de cinc municipis més que sumen un total de 52.000 habitants. A més, durant l'exercici es van ampliar les concessions actuals d'Igualada i de dos municipis més per un període de 59 anys addicionals. L'últim trimestre de l'exercici, Aigua de Rigat, SA va adquirir el 33,33 % d'Aigües Artés, SL, societat que gestiona el servei d'abastament d'aigua de quatre municipis de la província de Barcelona amb un total de 13.152 habitants servits. A la província de Girona, Agbar Aigua ha renovat el contracte de Tossa de Mar, municipi amb 5.260 habitants censats, a través de Sorea, SA.

#### CONSOLIDACIÓ DEL LIDERATGE A GALÍCIA

Agbar Aigua ha consolidat el seu lideratge a Galícia mitjançant l'ampliació de contractes, entre els quals destaquen Teo (la Corunya) i Xinzo de Limia (Ourense), amb 17.441 i 10.022 habitants respectivament. En tots dos casos s'han ampliat els contractes actuals per un període de 30 anys.

#### EXPANSIÓ A CASTELLA-LA MANXA

Aquagest PTFA és adjudicatària de la gestió del servei de clavegueram de Ciudad Real (71.005 habitants) per un període de 23 anys. D'aquesta manera, Agbar Aigua completa la gestió del cicle integral de l'aigua en aquesta capital manxega.

#### AUGMENT DE LA PRESENCIA A LES CANÀRIES

La presència d'Agbar Aigua a les Canàries s'ha reforçat mitjançant l'adjudicació de nous contractes a les illes, entre els quals destaquen els de Santa Cruz de La Palma i Tazacorte. Al mes de maig es va adjudicar la gestió del servei d'aigua, clavegueram i depuració de Santa Cruz de La Palma (17.640 habitants) per un període de 25 anys.

En el cas de Tzacorte (5.893 habitants), es gestionaran els serveis d'aigua i clavegueram durant 25 anys. En l'activitat de depuració, val la pena esmentar l'adjudicació de dos paquets de plantes depuradores d'aigües residuals fins ara gestionades pel Consejo Insular de Gran Canària. El total està constituït per 10 plantes depuradores que tracten l'aigua de 30.000 habitants equivalents i que es gestionaran durant els propers sis anys.

#### CONSOLIDACIÓ DE LA PRESENCIA A ANDALUSIA

S'ha renovat el contracte de Lucena (Còrdova), municipi de 40.746 habitants, per un període de 25 anys. Aquagest Sur, SA en gestionarà les activitats d'aigua, clavegueram i depuració durant els propers 25 anys a través de l'empresa mixta constituïda amb l'ajuntament.

#### ALTRES

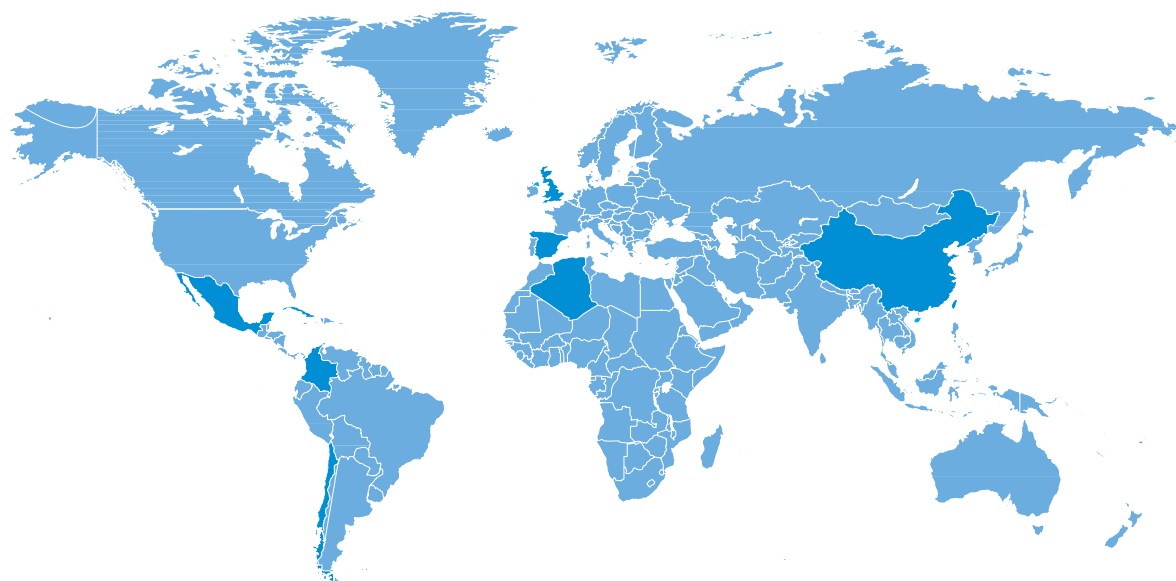
Atesa la rellevància internacional que tindrà, fem especial esment de l'organització de l'exposició universal Expo Zaragoza 2008, dedicada a l'aigua i al desenvolupament sostenible. El Grup Agbar va ser escollit per a la gestió de l'aigua que se subministrarà a tot el recinte i a les instal·lacions de lleure del Parc de l'Aigua en aquest important esdeveniment.

També destaca l'adjudicació per part d'AENA del servei de manteniment de les instal·lacions de captació, tractament (potabilitzadora) i distribució d'aigua de l'aeroport del Prat (Barcelona).

Al desembre del 2007, el Ministeri de Medi Ambient va adjudicar a Aquagest Región de Murcia les obres d'una canalització de 17,1 km de longitud (2,3 m de diàmetre) al terme municipal de Calasparra (Múrcia) per un import de 34 milions d'euros. Aquesta canalització formarà part d'una infraestructura per connectar l'embassament del Genajo amb la mancomunitat de Canales de Taibilla i s'emmarca dins el pla d'actuacions establertes pel programa AGUA del Ministeri de Medi Ambient.

## ■ 2 / Activitat internacional

Agbar Agua és present en diversos països del món i ofereix un servei únic, proper, ràpid i eficaç a més de 10 milions de persones en l'àmbit de l'abastament d'aigua.



- |            |              |
|------------|--------------|
| ■ Algèria  | ■ Mèxic      |
| ■ Colòmbia | ■ Regne Unit |
| ■ Cuba     | ■ Xile       |
| ■ Espanya  | ■ Xina       |

|  | XILE | REGNE UNIT | MÈXIC | COLÒMBIA | CUBA |
|--|------|------------|-------|----------|------|
|--|------|------------|-------|----------|------|

| ABASTAMENT                                         |           |           |         |         |           |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|
| Municipis servits                                  | 53        | 9         | 1       | 1       | 11        |
| Població total servida (habitants)                 | 5.941.116 | 1.092.000 | 711.188 | 943.758 | 1.272.414 |
| Clients                                            | 1.424.859 | 499.312   | 172.134 | 145.852 | 375.783   |
| Volum lliurat a la xarxa (hm³/any)                 | 713,3     | 116,5     | 43,2    | 86,8    | 372,4     |
| Nombre d'ETAP en explotació i contractes vinculats | 17        | 18        | 0       | 1       | 0         |
| Capacitat total de tractament (m³/dia)             | 2.457.216 | 558.000   | 0       | 270.000 | 0         |
| Longitud total xarxa de distribució (km)           | 12.790    | 6.583     | 2.197   | 1.383   | 2.028     |

| SANEJAMENT |  |  |  |  |  |
|------------|--|--|--|--|--|
|------------|--|--|--|--|--|

**Clavegueram**

|                                                    |           |    |         |         |           |
|----------------------------------------------------|-----------|----|---------|---------|-----------|
| Municipis servits clavegueram (1)                  | 49        | NA | 1       | 1       | 11        |
| Població total servida clavegueram (habitants) (2) | 5.818.873 | NA | 711.188 | 943.758 | 1.272.414 |
| Longitud xarxa clavegueram i col·lectors (km)      | 9.980     | NA | 1.618   | 924     | 1.202     |

**Depuració**

|                                                |           |    |    |    |    |
|------------------------------------------------|-----------|----|----|----|----|
| Municipis servits depuració (3)                | 57        | NA | 0  | 0  | 11 |
| Contractes vinculats a activitats de depuració | 15        | NA | 0  | 0  | 15 |
| Càrrega contaminant equivalent (habitants) (3) | 3.403.932 | NA | ND | ND | ND |
| Capacitat total de depuració (m³/dia) (3)      | 1.215.094 | NA | ND | ND | ND |

(1) Únicament el nombre de municipis dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats (GADU, només neteja).

(2) Únicament els habitants dels serveis on es gestiona la xarxa de clavegueram en qualsevol de les seves possibilitats (GADU, només neteja).

(3) Municipis i dades diverses on s'exploten les EDAR.

**ENTRADA AL MERCAT XINÈS**

Agbar Aigua gestionarà projectes de subministrament d'aigua potable i tractament d'aigües residuals a la província de Jiangsu (Xina) a través d'una aliança d'empreses (*joint venture*) amb el grup Golden State Water Group Corporation, integrat per capital xinès i en el qual també participa el grup Merrill Lynch. L'acord signat al novembre preveu una inversió de 30 milions d'euros per part d'Agbar.

Aquesta aliança d'empreses s'encarregarà durant 30 anys dels contractes de depuració següents: la gestió d'una depuradora d'aigües residuals (amb una capacitat de 300.000 m³/dia) a Nanquín; la construcció i la gestió d'una planta de tractament d'aigua potable (350.000 m³/dia) a Taizhou, i la gestió d'una altra planta de tractament d'aigua potable (50.000 m³/dia) i de la seva xarxa de distribució a Xuyi.

El soci d'Agbar Aigua a la Xina, el grup Golden State Water Group Corporation, amb seu a Pequín, es dedica a l'enginyeria, la construcció i la prestació de serveis per a infraestructures relacionades amb el medi ambient. Des de la seva creació el 1998, aquest grup ha formalitzat més de 2.000 contractes en 360 ciutats xineses.

Jiangsu és una de les províncies més pròsperes de la República Popular de la Xina. Està situada a l'est del país, té més de 1.000 km de costa amb el mar Groc, una superfície de 102.600 km² i una població de 70 milions d'habitants. Les seves principals ciutats són Nanquín (capital, cinc milions d'habitants), Suzhou (sis milions d'habitants), Wuxi (5,3 milions d'habitants a l'àrea metropolitana) i Lianyungang (4,6 milions d'habitants).

**ADJUDICACIÓ D'UN CONTRACTE DE GESTIÓ A ORÀ (ALGÈRIA)**

En el marc de l'obertura de nous mercats internacionals, el 20 de novembre del 2007 Agbar Aigua va signar un acord amb el Ministeri de Recursos Hidràulics algerià pel qual gestionarà, mitjançant un contracte de concessió per a la gestió delegada, el subministrament d'aigua i sanejament de la província d'Orà durant un període de cinc anys i mig. Orà, situada al nord-oest d'Algèria, a la costa mediterrània, té una població d'1,5 milions d'habitants i és la segona ciutat més important del país després de la capital.

Aquesta nova fórmula de gestió, que es durà a terme a través d'una societat de nova creació denominada Société des Eaux Oran (Seor, SPA), controlada a parts iguals per l'empresa nacional Algérienne des Eaux i l'Office National de l'Assainissement, estableix com a prioritat la transmissió de coneixement. En aquest sentit, Agbar Aigua haurà d'aportar els equips de gestió, incloent-hi la direcció general, i traspassar coneixements, procediments, tecnologia i metodologia mitjançant un pla de formació. Així mateix, Agbar Aigua

haurà d'implantar sistemes d'informació de gestió comercial i comptable i oferir serveis en qualitat d'oficina tècnica. L'equip d'Agbar Aigua assumirà i gestionarà els actius de la companyia.

Per a la gestió del servei, Agbar Aigua disposarà d'un equip humà de vuit directius que treballaran a l'empresa durant els cinc anys i mig de la concessió i d'un equip de 14 persones de diferents nivells tècnics amb estades d'uns dos anys.

### CONSOLIDACIÓ AL REGNE UNIT

El 2007 va ser el primer exercici complet tancat del Bristol Water Group (BWG) després que fos adquirit mitjançant una OPA a l'abril del 2006. S'han confirmat les bones expectatives i fins ara s'ha complert satisfactòriament el pla de negoci. Va ser un any rècord pel que fa a la inversió en actius fixos (*capex* per import de 57,3 milions d'euros), en línia amb el pla aprovat per l'òrgan regulador (Ofwat) per al període tarifari quinquennal d'abril del 2005 a març del 2010. Aquestes inversions s'han concentrat especialment en tres grans projectes: la millora de la seguretat del subministrament d'aigua, la millora de la planta de tractament de Banwell i la construcció d'una nova planta per tractar l'aigua del riu Axe.

Durant el 2007 es van fer notables progressos en la integració de BWG a Agbar Aigua. Es van potenciar les assignacions de tècnics i directius entre empreses del Grup i es va avançar en l'intercanvi d'experiències i coneixements, així com en la creació d'una xarxa d'interempreses amb l'objectiu de generar sinergies i valor afegit per als clients, empleats i accionistes. Bristol Water Group subministra aigua a la ciutat de Bristol i a les poblacions del voltant amb més d'un milió d'habitants.

### NOVES INVERSIONS A XILE

La inversió prevista a Aguas Andinas per al període regulador 2007-2010 s'estima en 687 milions de dòlars americans (el 50 % en aigües servides, el 30 % en aigua potable i el 20 % en clavegueram). D'aquest import total, en destaca la construcció d'una tercera planta de tractament d'aigües residuals, iniciada el segon semestre del 2007 i a la qual es destinaran al voltant de 350 milions de dòlars americans. La posada en funcionament d'aquesta planta, prevista per al 2010, juntament amb el projecte Mapocho Urbano Limpio, aprovat al juny del 2007 per la Comisión Regional de Medio Ambiente (Corema), permetrà la depuració de totes les aigües residuals generades a la regió metropolitana de Santiago de Xile. La finalització del projecte Mapocho Urbano Limpio està prevista per al primer semestre de 2009. Així mateix, la Corema va aprovar el projecte de la planta de tractament d'aigües residuals El Trebal per implementar la reutilització dels biosòlids (llots) generats en el procés de sanejament de l'aigua.

El consorci format per Agbar Aigua i Degrémont es va adjudicar la licitació pública internacional convocada per Aguas Andinas, SA per a l'operació i el manteniment de la planta de tractament d'aigües residuals La Farfana. Aquest contracte té una durada de cinc anys prorrogables en cinc més.

Cal esmentar la implementació i el llançament durant el mes d'octubre d'un lloc web de relacions amb inversors destinat a oferir informació corporativa a tots els accionistes i a la comunitat financera, així com la renovació durant el 2007 de les certificacions internacionals ISO 9001, 14001 i OHSAS 18001 per a les plantes de tractament d'aigües residuals d'Aguas Andinas.

### CUBA

Aguas de La Habana manté el seu compromís amb la qualitat global del servei i la millora contínua. En aquest sentit, s'ha implementat l'aplicació informàtica Gescal, que permet gestionar els indicadors de qualitat establerts en el Sistema de Gestió de Qualitat (SGQ). El 22 de març del 2007, amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua, es va inaugurar a l'Havana el nou laboratori d'anàlisis, que contribuirà a millorar la qualitat del subministrament. Aguas de Varadero va ser guardonada el 2006 amb el premi Empresa Vanguardia Nacional, concedit per la Central de Trabajadores de Cuba a les empreses que han destacat en el compliment dels indicadors tecnicoeconòmics, en la seva gestió integral per la qualitat, el medi ambient, la seguretat i la salut a la feina, i en les activitats d'innovació tecnològica.

### MÈXIC

La societat Aguas de Saltillo, SA ha concentrat els seus esforços a cobrir la creixent demanda de serveis d'aigua i sanejament per part de la indústria i els clients domèstics. El 2007 es van donar d'alta 7.000 nous clients. L'execució de noves xarxes d'abastament d'aigua, la millora en la distribució, la reposició de preses domiciliàries i l'atenció efectiva de les avaries ha permès recuperar cabals i augmentar el nivell de rendiment

de la xarxa. Al mateix temps, s'estan duent a terme iniciatives per establir i conservar els aqüífers que abasteixen el servei.

### COLÒMBIA

El 2007 es van consolidar els esforços per millorar la qualitat del servei i ampliar-ne la cobertura. Actualment, Aguas de Cartagena, SA, ESP cobreix el servei d'aigua al 100 % de la població i el de clavegueram al 82 %, amb perspectives de superar el 95 % durant el proper exercici. Amb vista a això, s'han realitzat importants inversions en la xarxa de clavegueram i les plantes de tractament d'aigües residuals de Paraíso i Punta Canoa.

## 3 / Estudi de materialitat

Durant el 2007 es va realitzar un estudi de materialitat per tal d'identificar els assumptes que interessen els grups d'interès. La metodologia emprada per a aquest estudi i per identificar les prioritats d'actuació està basada en l'estàndard AA1000. En aquest estudi, s'han pres com a referència empreses líder en el sector de l'aigua d'àmbit internacional, així com prescriptors sectorials i socials. La valoració dels diversos assumptes de responsabilitat corporativa s'ha fet en funció de la seva maduresa i rellevància. Això ens ha permès classificar els assumptes identificats segons aquestes variables en el quadre adjunt. S'entén per maduresa el nivell d'atenció que donen les companyies del sector a un determinat assumpte. S'entén per rellevància l'atenció prestada pels prescriptors als assumptes de responsabilitat social. Es podria considerar que la rellevància és un indicador dels aspectes que són crucials per als nostres grups d'interès. En el present informe s'ha proporcionat informació sobre els assumptes considerats materials. D'aquesta manera es recull l'enfocament de responsabilitat corporativa de la companyia.





## 02/2

## Clients\_



L'excel·lència en la prestació del servei, l'atenció i la dedicació al client, i el compromís amb la qualitat regeixen les relacions d'Agbar Aigua amb els seus clients. Per aquesta raó Agbar Aigua està constantment atenta als seus clients, detectant noves necessitats, analitzant la seva satisfacció, diversificant els productes i aportant innovació i desenvolupament de manera contínua. Els clients es poden classificar en:

- \_ Grans consumidors: clients productius amb gran consum.
- \_ Clients multicontracte: els que disposen de diversos contractes i requereixen una única factura.
- \_ Clients sensibles: els que necessiten una garantia contínua en el subministrament i esperen no quedar-se mai sense servei, com ara hospitals, centres d'assistència primària, centres de diàlisi, etc.
- \_ Clients domèstics.
- \_ Administració estatal, autonòmica i local, i grups d'opinió social (organitzacions de consumidors, associacions de veïns, etc.).

## ■ 1 / Compromisos

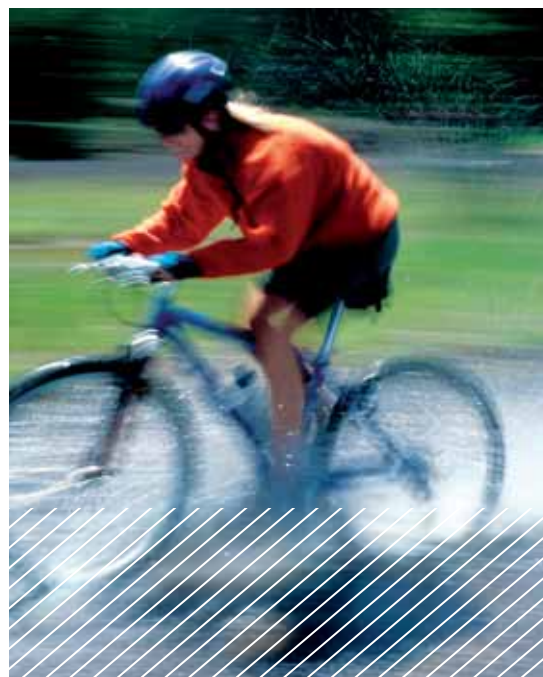
- \_ Millorar la qualitat dels serveis i productes oferts, i apropar-se a les necessitats específiques de cadascun dels segments.
- \_ Innovar en l'oferta oferint un plus de comoditat i fiabilitat.
- \_ Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació actuals. Fomentar els canals no presencials que ofereixin una millor disponibilitat.

## ■ 2 / Actuacions

### MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVEIS I PRODUCTES OFERTS, I APROPAR-SE A LES NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE CADASCUN DELS SEGMENTS

#### \_ QUALITAT DEL SERVEI

Al llarg dels darrers anys s'ha percebut una evolució en les expectatives dels clients, que a més de valorar el producte (qualitat, gust, etc.), valoren cada cop més el servei. Per aquesta raó Agbar Aigua no tan sols



s'esforça per millorar els serveis als clients domèstics, sinó que també ofereix diferents serveis amb valor afegit orientats a les necessitats de cadascun d'ells.

#### — Revisió i millora de la gestió comercial

- **Implantació del sistema de gestió comercial i atenció al client OCCAM.** Aquest sistema, dissenyat i desenvolupat íntegrament per empreses d'Agbar, permetrà l'homogeneïtzació a totes les empreses d'Agbar Aigua de pràctiques i criteris de gestió per tal de millorar l'eficiència de la funció comercial. Els mòduls d'atenció al client estan preparats per proporcionar informació de manera proactiva, clara i estructurada mitjançant diferents canals. Aquesta atenció pot ser presencial, telefònica o a través de les oficines virtuals. A més, el sistema dóna suport als processos de gestió de lectures de comptador i emissió i cobrament de factures, posant especial èmfasi en l'eficiència del procés i els mecanismes de control necessaris per minimitzar els errors i garantir un cicle de facturació flexible. Aquest sistema va entrar en funcionament al febrer del 2007 a Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (AMAEM), on es va implantar de manera molt satisfactòria. Això permet afrontar amb confiança els propers passos per posar en marxa el nou sistema a la resta d'empreses d'Agbar Aigua. Val a dir que aquest sistema permet la facturació electrònica per als clients que la sol·licitin i incorpora el correu electrònic com a mitjà de comunicació addicional. Així mateix, disposa d'un sistema d'alertes gràcies al qual l'agent d'atenció pot visualitzar de manera ràpida i directa aspectes concrets del client atès (deute pendent, reclamacions en curs, etc.). El sistema també ha aportat millores al procés de lectures, com la possibilitat d'emetre cartells de lectura per a comptadors interiors o l'automatització del manteniment de les rutes de lectura per als casos de baixes de contractes.
- **Canal d'atenció basat en CRM.** Durant el 2006 es va efectuar l'anàlisi funcional per desenvolupar una eina de suport que permetés la visió integral del client i l'administració en la seva relació amb l'empresa. Aquesta solució, la implantació de la qual es basa en la filosofia CRM (*customer relationship management* o gestió de la relació amb els clients), permet obtenir una visió integrada dels clients i en fa possible la segmentació. També integra i potencia els diversos canals d'atenció al client, posant especial èmfasi en els no presencials per la seva rapidesa de resposta i eficiència. A més, facilita la informació necessària de manera estructurada per a l'anàlisi, el seguiment i el control dels processos d'atenció als clients. Durant el 2007 se'n va iniciar la construcció, concebuda de manera que el sistema resultant destaquï per la seva modularitat i per ser altament parametrizable o adaptable a les necessitats de cada moment i/o explotació.

### — Cartes de compromisos amb els clients

Amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei i d'augmentar-ne el valor, algunes empreses d'Agbar Aigua han adquirit compromisos públics amb els seus clients. En cas d'incompliment d'aquests compromisos, els clients reben una compensació econòmica. A Aigües de Barcelona, Emasagra (Granada), Amaem (Alacant), Emuasa (Múrcia) i Bristol Water (Regne Unit), que ja tenien implantades cartes de compromisos, el 2007 s'hi van sumar l'empresa mixta Aguas del Arco Mediterráneo (Agamed), empresa subministradora d'aigua a Torrevella. Per mitjà de les cartes, les empreses es comprometen a complir compromisos concrets que donen resposta a les inquietuds i necessitats dels seus clients i poden oferir un servei de més qualitat dia a dia. Els compromisos estan relacionats amb:

- Instal·lació del comptador en un termini màxim prefixat en cada cas
- Avís al client en cas de detectar un excés de consum
- Resposta a queixes o reclamacions en un termini màxim prefixat en cada cas
- Resolució immediata de gestions comercials

|                            | NOMBRE D'INDEMNITZACIONS | HABITANTS AMB CARTES DE COMPROMISOS | MUNICIPIS AMB CARTES DE COMPROMISOS |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Aigües de Barcelona        | 675                      | 2.815.092                           | 23                                  |
| Amaem (Alacant)            | 785                      | 454.424                             | 6                                   |
| Emuasa (Múrcia)            | 0                        | 427.364                             | 1                                   |
| Emasagra (Granada)         | 0                        | 344.076                             | 13                                  |
| Agamed (Torrevella)        | 10                       | 94.008                              | 1                                   |
| Bristol Water (Regne Unit) | 1.100                    | 1.100.000                           | 9                                   |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2.570</b>             | <b>5.234.964</b>                    | <b>53</b>                           |

### — QUALITAT DEL PRODUCTE: SEURETAT I SALUT DEL CLIENT

Agbar Aigua realitza anàlisis exhaustives que certifiquen la qualitat i la seguretat de les seves responsabilitats de gestió dins el cicle integral de l'aigua.

A Espanya, la salut i la seguretat del client pel que fa al consum d'aigua subministrada estan determinades pel compliment del pla d'autocontrol i gestió de cada abastament d'acord amb el que estableix el Reial decret 140/2003 sobre la qualitat de l'aigua de consum humà.

|                                                    | 2005   | 2006   | 2007   |
|----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Grau de compliment dels indicadors del RD 140/2003 | 92,4 % | 96,3 % | 96,9 % |

A Xile, les anàlisis que certifiquen la qualitat i la seguretat de l'aigua potable es regeixen per la legislació nacional, en concret la norma NCH 409 (norma de qualitat 409), el compliment de la qual va ser del 99,46 % (del 100 % el 2006). A Bristol (Regne Unit), la legislació d'aplicació és *The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000*, amb un grau de compliment del 99,97 % (del 99,93 % el 2006).

### — SATISFACCIÓ DEL CLIENT

Cada any, Agbar Aigua fa una enquesta de satisfacció entre els clients per obtenir d'informació que li permeti relacionar objectivament la qualitat dels serveis oferts amb la qualitat percebuda i la desitjada pels seus clients domèstics.

Durant el 2007 es van realitzar enquestes de satisfacció als clients domèstics de 61 municipis distribuïts per tot el territori nacional. Es va fer un total de 7.950 enquestes telefòniques, 1.900 de les quals per a Aigües de Barcelona. D'aquesta manera es van obtenir els nivells de satisfacció dels clients amb les empreses d'Agbar Aigua, així com la valoració que fan sobre aspectes concrets relacionats amb l'aigua subministrada, la fac-

## Més de cinc milions d'habitants de **53 municipis estan coberts per cartes de compromisos**



tura, l'atenció rebuda i la percepció que tenen de la imatge pública i del compromís social de l'organització. També es van obtenir dades relacionades amb els hàbits de consum dels clients entrevistats i el grau de coneixement de projectes concrets que s'estan duent a terme als municipis enquestats.

Les enquestes realitzades permeten captar els requeriments i les expectatives dels clients per poder definir les àrees de millora del servei. En l'àmbit internacional, Aguas Andinas (Xile) va fer un total de 12.692 enquestes durant el 2007, mentre que Bristol Water (Regne Unit) en va fer 1.000.

A fi de valorar millor els aspectes directament relacionats amb el procés d'atenció al client, durant el 2007 es va engegar un programa d'enquestes per determinar la satisfacció dels clients que van tenir un contacte proactiu amb l'empresa a través del servei d'atenció telefònica per realitzar una contractació, una consulta, una sol·licitud de baixa o un canvi de dades, per reclamar o per comunicar una avaria.

Mitjançant un programa d'enquestes continu i permanent, es pretén avaluar el servei ofert pel centre d'atenció telefònica, saber l'opinió dels clients sobre el servei rebut i sobre les gestions realitzades pel canal telefònic. En total es van fer 800 enquestes sobre el servei d'atenció telefònica, una mostra representativa dels clients domèstics que van establir un contacte directe amb Agbar Aigua durant l'últim mes.

Un cop obtinguts i analitzats els resultats, es dona una nota global (ISC, índex de satisfacció dels clients) que permet saber quin és el grau de satisfacció dels clients. L'any 2007, el valor per a Aigües de Barcelona va ser de 7,87, mentre que per a la resta d'Agbar Aigua nacional va ser de 7,83. A més, Agbar Aigua ha incrementat la difusió dels resultats de les enquestes, tant internament com externament, i n'ha presentat els resultats a les administracions locals. Per fer-ho ha desenvolupat una presentació adaptada a cada municipi.

### FITXES 'AIGUA DE CONFIANÇA'

Com a acció directament derivada dels resultats de les enquestes de satisfacció dels clients, s'ha desenvolupat la col·lecció de fitxes «Aigua de confiança», que pretén aportar de manera didàctica però rigorosa aspectes relacionats amb la qualitat de l'aigua. Així, per mitjà de les diferents fitxes, l'usuari troba resposta a les preguntes més freqüents que es podria plantejar sobre cada tema. La divulgació de les fitxes es fa a través dels llocs web de les empreses, de manera que poden arribar al màxim nombre d'usuaris del servei de manera sostenible. Les fitxes ja editades són *T'informem sobre ELS NITRATS* i *T'informem sobre LA QUALITAT DE L'AIGUA*. La col·lecció s'ampliarà properament amb temes com la duresa de l'aigua, el color, el gust, etc.

## INNOVAR EN L'OFERTA, OFERINT UN PLUS DE COMODITAT I FIABILITAT

### — IMPLANTACIÓ DE LA TELELECTURA DE COMPTADORS

La telelectura de comptadors suposa un avanç important en la gestió del subministrament de l'aigua. En termes operatius, permet resoldre els accessos difícils o les absències, respectar la privadesa del client, millorar la seguretat de la persona encarregada de la lectura i reduir el nombre d'errors en la presa de lectura. També permet disposar de més informació sobre el conjunt de sistemes d'abastament i fa possible una veritable gestió



Aigües de Barcelona  
ha posat en marxa  
**l'oficina virtual**  
perquè els clients  
facin gestions en línia



de la demanda pel fet d'informar sobre qui està fent servir aigua, com i quan. Amb aquesta informació es pot millorar el rendiment de la xarxa, controlar-la millor, detectar-hi possibles fuites, optimitzar la gestió de la xarxa hidràulica, aplicar-hi accions especials en períodes de sequera atenent les necessitats reals de consum, etc. La telelectura permet reduir els desplaçaments i, per tant, l'ús del vehicle i la consegüent emissió de gasos.

#### % DE CLIENTS AMB TELELECTURA

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| Aigües de Barcelona        | 26,53 % |
| Emuasa (Múrcia)            | 0,76 %  |
| Emasagra (Granada)         | 0,75 %  |
| Bristol Water (Regne Unit) | 1,70 %  |

#### TELELECTURA A AIGÜES DE BARCELONA

Aigües de Barcelona ha continuat el projecte d'implantació de la telelectura als clients grans consumidors. L'objectiu d'aquest projecte iniciat l'any 2006 és gestionar mitjançant la telelectura el segment de clients amb un consum superior a 10 m<sup>3</sup>/dia (s'han identificat un total de 2.500 clients amb aquest consum a l'àrea metropolitana de Barcelona). Durant el 2007 es va instal·lar la telelectura a 800 clients (500 clients el 2006), amb la qual cosa es va arribar als 1.300 clients grans consumidors amb telelectura instal·lada.

#### ESTABLIR UNA COMUNICACIÓ EFECTIVA, MILLORANT ELS CANALS DE COMUNICACIÓ EXISTENTS. FOMENTAR ELS CANALS NO PRESENCIALS QUE OFEREIXIN UNA MILLOR DISPONIBILITAT

##### — ATENCIÓ AL CLIENT

Agbar Aigua posa a l'abast dels seus clients un ampli ventall de canals de contacte per atendre totes les seves consultes i peticions, amb la voluntat d'oferir un servei de màxima qualitat. Aquests canals són el telefònic (avaries i comercial), els llocs web, l'atenció personal a les oficines comercials, els canals escrits (fax i cartes) i, finalment, els canals personalitzats per als clients que requereixen un tracte especial (com els hospitals i els grans consumidors, entre altres).

El canal d'atenció telefònica, que s'ha anat consolidant al llarg dels últims anys, actualment representa la major part dels contactes amb els clients. Per aquesta raó, i amb vista a millorar l'atenció al client que s'ofereix a través del centre d'atenció telefònica, aquest canal s'està implantant progressivament a totes les

empreses d'Agbar Aigua i actualment dona cobertura al 65% dels clients de l'àmbit espanyol. L'objectiu és ampliar la cobertura progressivament fins a cobrir el 100% de l'àmbit nacional.

#### OFICINA VIRTUAL

Agbar Aigua està treballant en el desenvolupament de l'oficina virtual per als seus clients amb l'objectiu de facilitar-los les gestions en línia. Els usuaris d'aquest sistema poden obtenir informació sobre els seus subministraments i còpies de les factures i dels pagaments realitzats. A més a més, es poden beneficiar d'altres serveis, com ara la possibilitat de modificar les dades de client o la domiciliació bancària, o de sol·licitar la rescissió del contracte de subministrament. Així mateix, i mitjançant l'enllaç a portals de pagament acordats, el client pot efectuar el pagament de les factures pendents. A tall d'exemple, Aigües de Barcelona va posar en marxa l'oficina virtual al novembre del 2007 i Aguas Andinas (Santiago de Xile) disposa d'una oficina virtual des de l'octubre del 2006. D'altra banda, durant el 2007 es va fer extensiva a les explotacions d'Andalusia l'oficina virtual que Emasagra (Granada) va posar en servei el 2007.

#### % DE CLIENTS QUE PODEN CONSULTAR LA FACTURA EN LÍNIA

|                      |       |
|----------------------|-------|
| Aigües de Barcelona  | 96 %  |
| Amaem (Alacant)      | 92 %  |
| Emuasa (Múrcia)      | 100 % |
| Emasagra (Granada)   | 100 % |
| Aguas Andinas (Xile) | 100 % |

47.

#### COMUNICACIÓ AMB ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS

Agbar Aigua manté una estreta relació amb associacions i organitzacions de consumidors. Diverses empreses d'Agbar Aigua estan adherides a les juntes arbitral de consum per tal que, en cas d'incidència amb les companyies, els clients puguin negociar un arbitratge per resoldre-la.

#### DIÀLEG PERMANENT AMB REPRESENTANTS DE CLIENTS

Aigües de Barcelona treballa per establir un canal de diàleg permanent i periòdic amb entitats escollides per representar els clients, per la qual cosa el 2007 es va dissenyar un primer programa format per dues sessions. L'objectiu de la primera, que va tenir lloc al novembre del 2007, era que aquestes entitats poguessin establir un contacte directe i presencial amb representants d'Aigües de Barcelona i aportar informació sobre interessos i necessitats en relació amb la gestió de l'aigua i la qualitat del servei. Es van assenyalar, entre altres, la necessitat de comunicar les inversions que fa l'empresa per millorar el servei i d'identificar un interlocutor a l'empresa per donar resposta a les consultes o inquietuds de les entitats. Es va prendre nota de les propostes sorgides arran d'aquesta sessió i se'n va proposar una segona per al gener del 2008 per tractar d'alguns d'aquests aspectes més detalladament.



Agbar Aigua té com a objectiu **innovar en l'oferta** i oferir un plus de comoditat i de fiabilitat

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                   | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                     | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Millorar la qualitat dels serveis i productes oferts i apropar-se a les necessitats específiques de cadascun dels segments.                                      |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar el nou sistema de gestió de clients a tot el territori nacional.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del nou sistema comercial OCCAM a Amaem (Alacant).</li> <li>Nova carta de compromisos a Agamed (Torrevella).</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del sistema comercial OCCAM a tot el territori nacional (2008-2011).</li> <li>Implantació de noves cartes de compromisos al territori (cobertura del 50 % en el període 2008-2011).</li> </ul>                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la presentació dels resultats de les enquestes de satisfacció al client a les administracions locals.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'una presentació tipus del resultat de l'enquesta per facilitar-ne la difusió a les administracions locals.</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la presentació dels resultats a les administracions locals.</li> <li>Fomentar reunions periòdiques amb entitats representatives dels clients en l'àmbit d' Aigües de Barcelona.</li> </ul>                                                                   |
| Innovar en l'oferta oferint un plus de comoditat i fiabilitat.                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar l'oferta de productes i serveis a segments comunitaris i industrials.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació de la telelectura a grans consumidors d'Aigües de Barcelona.</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació de solucions de telelectura al territori nacional (2008-2011).</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Establir una comunicació efectiva millorant els canals de comunicació actuals. Fomentar els canals no presencials que ofereixin una millor disponibilitat.       |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar l'ús dels canals no presencials (telèfon i internet) a tot el territori.</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Posada en marxa de l'oficina virtual a Aigües de Barcelona i Emasagra (Granada).</li> <li>Centre d'atenció telefònica amb cobertura al 65 % dels nostres clients.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentar la cobertura de clients amb accés a canals interactius no presencials: centre d'atenció multicanal i oficina virtual (cobertura del 50 %).</li> <li>Ampliar la cobertura del centre d'atenció telefònica fins al 100 % dels clients (2008-2010).</li> </ul> |



## OBJECTIUS 2007

— Posar a disposició dels clients a través de les oficines i el web fitxes de qualitat del producte destinades a explicar aspectes relacionats amb l'aigua de manera divulgativa.

— Incrementar la informació als clients en els mitjans de comunicació locals escrits.

— Millorar la cobertura de les enquestes de satisfacció en l'àmbit nacional.

## ACTUACIONS 2007

— Posar a disposició dels clients de Sorea (empresa d'Agbar Aigua que opera a Catalunya i les Balears) fitxes de qualitat.

— Consolidació de les enquestes de satisfacció a totes les direccions territorials (cobertura del 90 %).

— Enquestes específiques sobre el canal d'atenció telefònica a Aigües de Barcelona.

## OBJECTIUS 2008

— Incrementar la cobertura de clients amb accés a les fitxes de qualitat a través dels llocs web fins a assolir un 50 %.

— Incrementar la cobertura mostral de les enquestes de satisfacció (100 %).

— Consolidació de l'enquesta del canal telefònic a la resta del territori.

— Desenvolupament d'un nou concepte d'oficina comercial.

## 02/3

## Empleats

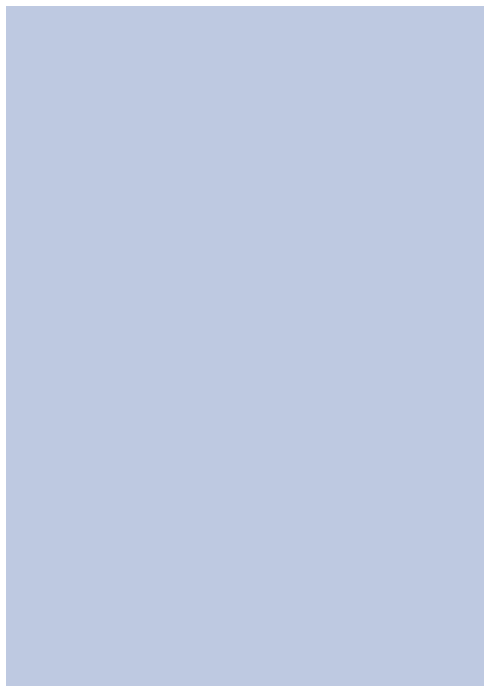


Els empleats són el suport fonamental per poder desenvolupar adequadament les activitats d'Agbar Aigua. En aquest àmbit, l'objectiu és la captació i la retenció dels millors professionals, als quals s'ofereixen possibilitats de formació, condicions de seguretat i salut laboral i instruments de diàleg perquè la seva col·laboració sigui més eficaç i estimulant.

## ■ 1 / Compromisos

- Establir plans de formació i seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i millora, tant en l'àmbit personal com en el professional.
- Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que afavoreixin la participació en la consecució dels objectius comuns.
- Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les seves activitats, fomentant la formació i la participació en aquest àmbit.

|                                                 | 2006         |            | 2007         |            |
|-------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                                                 | TOTAL        | %          | TOTAL        | %          |
| <b>PLANTILLA MITJANA D'AGBAR AIGUA</b>          |              |            |              |            |
| <b>Desglossament per categoria professional</b> |              |            |              |            |
| Directius i titulats superiors                  | 759          | 9,3        | 821          | 9,8        |
| Titulats de grau mitjà                          | 532          | 6,6        | 633          | 7,6        |
| Càrrecs intermedis                              | 800          | 9,8        | 1.120        | 13,4       |
| Oficials administratius                         | 1.072        | 13,2       | 1.069        | 12,7       |
| Oficials no administratius                      | 2.900        | 35,7       | 3.012        | 35,9       |
| Auxiliars, obrers i subalterns                  | 2.061        | 25,4       | 1.727        | 20,6       |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>8.124</b> | <b>100</b> | <b>8.382</b> | <b>100</b> |



|  | 2006  |   | 2007  |   |
|--|-------|---|-------|---|
|  | TOTAL | % | TOTAL | % |

#### PLANTILLA MITJANA D'AGBAR AIGUA

##### Desglossament per país

|            |       |      |       |      |
|------------|-------|------|-------|------|
| Espanya    | 6.433 | 79,2 | 6.425 | 76,7 |
| Regne Unit | 210   | 2,6  | 464   | 5,5  |
| Xile       | 1.480 | 18,2 | 1.492 | 17,8 |
| Mèxic      | 1     | 0,0  | 1     | 0,0  |

##### Desglossament per modalitat de contracte

|                   |       |      |       |      |
|-------------------|-------|------|-------|------|
| Personal fix      | 7.330 | 90,2 | 7.400 | 88,3 |
| Personal eventual | 794   | 9,8  | 982   | 11,7 |

|              |              |            |              |            |
|--------------|--------------|------------|--------------|------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>8.124</b> | <b>100</b> | <b>8.382</b> | <b>100</b> |
|--------------|--------------|------------|--------------|------------|

|  | 2006 | 2007 |
|--|------|------|
|--|------|------|

#### NOMBRE DE BAIXES

##### Desglossament per gènere

|       |     |     |
|-------|-----|-----|
| Dones | 151 | 274 |
| Homes | 539 | 715 |

##### Desglossament per edat

|               |     |     |
|---------------|-----|-----|
| Menys de 30   | 413 | 340 |
| Entre 30 i 50 | 131 | 498 |
| Més de 50     | 146 | 151 |

##### Desglossament per país

|            |     |     |
|------------|-----|-----|
| Espanya    | 590 | 838 |
| Regne Unit | 26  | 28  |
| Xile       | 74  | 123 |

|                     |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| <b>TOTAL BAIXES</b> | <b>690</b> | <b>989</b> |
|---------------------|------------|------------|

|                                | 2006 | 2007  |
|--------------------------------|------|-------|
| <b>CREACIÓ NETA D'Ocupació</b> |      |       |
| Altes del període              | 762  | 1.330 |
| Taxa de creació d'ocupació     | 9,49 | 15,87 |
| <b>TAXA DE ROTACIÓ</b>         |      |       |
| Taxa de rotació                | 8,59 | 11,80 |

## 2 / Actuacions

### ESTABLIR PLANS DE FORMACIÓ I SEGUIMENT DEL DESENVOLUPAMENT QUE OFEREIXIN POSSIBILITATS DE PROMOCIÓ I MILLORA, TANT EN L'ÀMBIT PERSONAL COM EN EL PROFESSIONAL

El desenvolupament professional i personal dels empleats s'impulsa mitjançant diverses eines, entre les quals destaquen el sistema de gestió de l'acompliment (SGA), en funcionament a Agbar Aigua des del 2003. Aquest programa va incloure un 29 % de la plantilla el 2007 (un 16 % nacional i un 100 % a Xile). El SGA permet situar cada participant en les diferents competències i habilitats que es consideren necessàries per al seu lloc de treball i en el potencial que es considera necessari per assumir nous reptes professionals. La informació proporcionada pel sistema és clau per a la promoció de polítiques de desenvolupament de les persones i de les seves carreres professionals.

D'altra banda, el Programa de gestió per objectius (DEO) fomenta l'orientació dels objectius específics de cada departament i empleat respecte als objectius globals de cada empresa i del sector. El percentatge d'empleats inclosos en aquest programa durant el 2007 va ser de l'11 %. S'elabora un pla de formació per a cada empleat tenint en compte els resultats del SGA i el perfil de competències i coneixements del seu lloc de treball. La comparació entre els coneixements que té l'empleat i els que requereix el seu lloc de treball és un dels elements clau en el procés de detecció de les necessitats de formació dels empleats.

Agbar Aigua ha fet una ferma aposta per la formació contínua i el desenvolupament professional dels seus empleats. L'entorn canviant, la gran especificitat tècnica que requereix el sector i la necessitat cada cop més gran d'una orientació cap a la gestió són els principals factors que afavoreixen aquesta aposta estratègica.

|                                     | TOTAL          |                | PER EMPLEAT |             |
|-------------------------------------|----------------|----------------|-------------|-------------|
|                                     | 2006           | 2007           | 2006        | 2007        |
| <b>HORES DE FORMACIÓ</b>            |                |                |             |             |
| <b>Desglossament per categories</b> |                |                |             |             |
| Directius i titulats superiors      | 31.824         | 31.678         | 42,4        | 42,7        |
| Titulats de grau mitjà              | 18.629         | 23.070         | 35,4        | 37,7        |
| Quadres intermedis i encarregats    | 15.718         | 15.974         | 19,9        | 14,6        |
| Oficials administratius             | 36.870         | 24.866         | 34,8        | 24,1        |
| Oficials operatius                  | 8.538          | 39.646         | 3,0         | 13,3        |
| Resta de la plantilla               | 27.361         | 22.663         | 13,4        | 13,3        |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>138.940</b> | <b>157.896</b> | <b>17,3</b> | <b>19,3</b> |

El 2007, Agbar ha estat escollida pels estudiants universitaris la **millor empresa per treballar**



El pla de formació s'estructura en dues grans línies de treball: d'una banda, la formació orientada als aspectes específics dels llocs de treball del personal base, que s'encamina a l'excel·lència en les tècniques operatives i que es detecta i s'imparteix des de cadascuna de les empreses del territori; d'altra banda, un pla de formació dissenyat des dels serveis centrals, vàlid per a totes les empreses i territoris i orientat a directius, quadres intermedis i tècnics. Aquest pla consta de quatre àrees diferenciades: *management*, operacions, formació contínua i observatori estratègic. En primer lloc cal destacar la formació dirigida a la gestió, generalment enfocada a directius, quadres i titulats, i integrada per diversos programes específics d'aplicació a totes les empreses d'Agbar Aigua. Els més rellevants són:

- **Programa de desenvolupament de directius**, impartit juntament amb l'escola de negocis ESADE. Hi ha participat 26 empleats amb càrrecs de direcció pertanyents a empreses de tot el Grup. Es tracta d'una formació presencial, anual i d'una durada de 260 hores en la seva quarta edició.
- **Màster en el cicle integral de l'aigua**, impartit juntament amb la UPC (Universitat Politècnica de Catalunya). És anual i semipresencial, i en la seva tercera edició s'ha adreçat a 25 titulats amb un potencial elevat i pertanyents a totes les empreses d'Agbar Aigua. Tots els continguts, impartits mitjançant *e-learning* (aprenentatge electrònic), han estat dissenyats específicament per a aquest curs.
- **Programa Agbar competències**, basat en les competències decisives que constitueixen l'eix principal del sistema de gestió de l'acompliment, entre les quals se'n troben algunes com la innovació, el desenvolupament de persones i la comunicació. L'objectiu és programar cada any diverses competències a partir de l'anàlisi dels resultats del sistema de gestió de l'acompliment. Durant el 2007 s'han dissenyat uns itineraris formatius de desenvolupament de cada competència pels quals han passat més de cent empleats.

La formació encaminada a l'excel·lència en les tècniques operatives s'estructura a partir de la denominada *escola d'operacions* i té dos rams: postgraus universitaris, que permeten aprofundir en cadascun dels processos que constitueixen el nucli del negoci, i formació professional. De la mateixa manera, l'escola de formació contínua integra els cursos que contribueixen a proporcionar coneixements transversals i comuns que faciliten la integració dels empleats, com ara cursos d'acollida, idiomes, aprenentatge electrònic, prevenció de riscos laborals i continuïtat. Finalment, l'observatori estratègic té per objectiu organitzar jornades destinades a formar en les últimes novetats i es va dissenyar durant el 2007. Durant aquest any, la formació impartida mitjançant aprenentatge electrònic va representar un 11 % de les hores totals de formació en línia amb l'any anterior (12,5 %).

**Reconeixements:** Agbar va ser escollida pels universitaris com la millor empresa per treballar-hi segons una enquesta de la Fundació Know How. Aguas Andinas va rebre el premi a la «labor destacada i permanent de perfeccionament dels seus col·laboradors en programes de capacitació i desenvolupament» atorgat per la Inacap - Universitat Tecnològica de Xile.



**COMITÈ D'IGUALTAT D'AGBAR AIGUA**

El 2007 es va constituir el Comitè d'Igualtat d'Agbar Aigua, presidit pel director general del Grup i integrat per un nombre representatiu de directors de tot el sector i té per objectius:

- Definir una línia estratègica i el pla de comunicació.
- Elaborar un diagnòstic previ de la situació, tant pel que fa a l'anàlisi de possibles discriminacions (centrant-se en la constatació d'eventuals desigualtats estadístiques), com pel que fa a l'aplicació efectiva i real del principi d'igualtat de tracte i oportunitats entre treballadors.
- Formular el pla d'igualtat d'Agbar com a marc de referència per als diferents plans d'igualtat de les empreses del sector Aigua.
- Establir les estratègies destinades a assolir aquests objectius.
- Implantar el pla d'igualtat a les empreses del sector Aigua per mitjà dels comitès d'igualtat territorials.
- Assegurar la implantació efectiva dels diferents plans d'igualtat.

Està prevista la implantació d'un pla d'igualtat durant el 2008 que inclourà mesures per fer efectiva la igualtat d'oportunitats. Així mateix, s'impulsaran mesures que identifiquin, eliminin i castiguen la discriminació per raó de sexe i que afavoreixin la conciliació de la vida professional i personal.

|                                                 | 2006        | 2007        |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>% DE DONES EN PLANTILLA</b>                  |             |             |
| <b>Desglossament per categoria professional</b> |             |             |
| Directius i titulats superiors                  | ND          | 31,6        |
| Titulats de grau mitjà                          | ND          | 27,0        |
| Càrrecs intermedis                              | ND          | 21,8        |
| Oficials administratius                         | ND          | 65,0        |
| Oficials no administratius                      | ND          | 1,2         |
| Auxiliars, obrers i subalterns                  | ND          | 28,0        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>20,4</b> | <b>22,6</b> |

**PROPICIAR I MILLORAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ I LES EINES DE DIÀLEG QUE AFAVOREIXIN LA PARTICIPACIÓ EN LA CONSECUCIÓ DELS OBJECTIUS COMUNS**
**— COMUNICACIÓ**

Durant el 2007 es va ampliar l'ús de la intranet, de manera que prop de 1.800 persones d'Aigües de Barcelona i Sorea tenen accés a aquesta eina de comunicació. Les empreses d'Agbar Aigua disposen de mètodes tradicionals i complementaris a la implantació d'intranet, com ara revistes corporatives, la més important de les quals és *Infoagbar*, amb una edició mitjana de 16.000 exemplars. Els empleats d'Agbar Aigua que no tenen accés a la intranet reben periòdicament correus electrònics amb notícies rellevants —49 durant el 2007—. A més a més, hi ha circulars i una base de dades específica que presenta diàriament les notícies més destacades de l'entorn d'Agbar Aigua.

**— CLIMA LABORAL**

El 2006 es va realitzar una enquesta entre els empleats de Bristol Water els resultats de la qual es van processar durant el 2007. Se'n destaca que el nivell de satisfacció dels empleats amb la seva feina és del 82 % i que el 72 % se senten orgullosos de treballar a l'empresa. Entre les àrees de millora i que requereixen un desenvolupament es troben les oportunitats de promoció i formació. A Aguas Andinas, la direcció i diferents grups de col·laboradors es van reunir en diverses ocasions per recollir els requeriments existents pel que fa a les condicions de treball i el clima laboral. Com a resultat d'aquestes reunions, que van incloure la visita a set recintes, es va decidir l'assignació de recursos per millorar les condicions laborals, en especial el control d'indicadors

de gestió de persones, i per reforçar la vigilància del compliment de les condicions del contracte col·lectiu. A més, es va crear l'àrea de servei a les persones, nexa entre treballadors i Administració que canalitza tota la informació als treballadors. Aquesta és la via formal per a les operacions transaccionals amb els treballadors (emissió de certificats, bonificacions de salut, accés a beneficis, etc.) i recull totes les seves inquietuds.

### INTEGRAR DE MANERA EFECTIVA LA SEURETAT I LA SALUT LABORAL EN LES SEVES ACTIVITATS, FOMENTANT LA FORMACIÓ I LA PARTICIPACIÓ EN AQUEST ÀMBIT

Durant el 2007 es van consolidar una visió i una estratègia en matèria de seguretat i salut que recull la política de seguretat i salut aprovada al novembre del 2007 i que es pot resumir en els punts següents:

- Reducció gradual dels índexs de sinistralitat
- Tolerància zero en l'exposició a riscos, incloent-hi les subcontractes
- Integració de la funció de prevenció en les activitats del negoci

A més d'auditar el sistema de gestió d'acord amb la reglamentació nacional en la matèria, durant el 2007 es va procedir a la certificació voluntària conforme a la norma OHSAS 18001:2007 (més restrictiva) en el 80 % de les societats. La culminació del procés està prevista durant el primer trimestre del 2008.

L'índex d'incidència és l'indicador amb el qual Agbar Aigua mesura l'evolució de la sinistralitat. Aquest índex indica el nombre d'accidents ocorreguts amb baixa laboral per cada 100 treballadors. Tal com es pot veure en la taula adjunta, l'índex ha experimentat una evolució positiva, amb una clara tendència al descens progressiu, amb la qual cosa el valor del 2007 se situa per sota de l'objectiu sectorial, establert en un 5 %. La reducció d'accidents en el període comprès entre el 2005 i el 2007 ha estat d'un 27,5 %.

L'exposició als riscos laborals més rellevants i que poden tenir com a conseqüència accidents greus o mortals dins les activitats relacionades amb el cicle integral de l'aigua deriva de l'accés a espais confinats i de les feines amb presència d'electricitat i en obra civil. Després de la investigació sobre els accidents laborals que s'han produït en els darrers cinc anys, el Grup ha arribat a la conclusió que la causa més freqüent són els sobreexforços, la qual cosa indica que els riscos més greus estan controlats.



| 2006     | 2007     | 2007          |
|----------|----------|---------------|
| NACIONAL | NACIONAL | INTERNACIONAL |

#### DADES SIGNIFICATIVES DE SALUT I SEURETAT

|                                                                                                                        |      |       |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|
| % de plantilla a l'empara de les comissions de seguretat i salut                                                       | 100  | 100   | 100  |
| Índex d'incidència<br>(accidents totals amb baixa / plantilla mitjana treballadors) * 100                              | 5,4  | 4,95  | ND   |
| Índex de freqüència<br>(accidents totals amb baixa / total hores treballades) * 1.000.000                              | 29,5 | 26,02 | ND   |
| Índex de gravetat (jornades no treballades per accidents amb baixa / total hores treballades) * 1.000                  | 0,8  | 0,62  | ND   |
| Taxa de malalties professionals                                                                                        | 0    | 0     | ND   |
| Nombre total d'accidents mortals                                                                                       | 0    | 0     | ND   |
| Índex d'absentisme (dies no treballats per malaltia, accident laboral o en el trajecte amb baixa / dies teòrics) * 100 | 4,12 | 4,0   | 2,06 |

Agbar, la millor  
empresa de l'Ibex 35  
en matèria de  
**prevenció de riscos  
laborals** el 2007



#### MILLOR PUNTUACIÓ EN PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

El 2007, Agbar va aconseguir la millor puntuació entre totes les empreses de l'Ibex 35 en matèria de prevenció de riscos laborals. La qualificació es recull en l'estudi *Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas del Ibex 35*, un informe del 2007 patrocinat pel sindicat UGT i finançat per la Direcció General d'Economia Social, del Treball Autònom i del Fons Social Europeu del Ministeri de Treball i Afers Socials.

En la metodologia d'investigació, l'objectiu general del procés d'avaluació és l'anàlisi dels canvis introduïts per les empreses per adaptar la seva estratègia, les polítiques i els models de gestió als nous requeriments de responsabilitat i als objectius del desenvolupament sostenible.

**Lipoatròfia:** al llarg del 2007 es van detectar alguns casos de lipoatròfia semicircular a la Torre Agbar. La lipoatròfia semicircular es va descriure per primera vegada el 1974 i el 1995 se'n van diagnosticar 900 casos a Bèlgica. La denominació fa referència a un tipus de trastorn dels teixits adiposos (els greixos corporals). Es tracta, doncs, d'una afecció localitzada, reversible i que no implica altres malalties. De resultes de l'estudi de riscos relacionats amb la lipoatròfia semicircular, es van acordar una sèrie de mesures preventives. Entre les mesures adoptades per reduir els riscos hi ha accions relacionades amb el sistema de climatització de l'edifici (manteniment de la humitat relativa en els límits adequats), amb les càrregues electrostàtiques i el mobiliari (ampliació del gruix de les taules de treball i canvi de les cadires per unes de no conductores), i amb la morfologia del mateix edifici.

**Projecte Tebusco:** s'ha desenvolupat un sistema de detecció per resoldre els problemes que es puguin derivar de les situacions de risc que afronta un treballador que realitza tasques en emplaçaments aïllats i generalment en horaris nocturns. El projecte Tebusco pretén desenvolupar la tecnologia per detectar de manera immediata una emergència d'un treballador sol, localitzar el lloc de l'accident, establir comunicació amb la víctima per valorar la gravetat de la situació i dirigir la prestació d'assistència en el mínim de temps possible.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                 | ACTUACIONS 2007                                                                                                                           | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Establir plans de formació i seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i millora, tant en l'àmbit personal com en el professional. |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar programes de formació basada en la detecció de necessitats en empreses nacionals.</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidació dels processos de detecció de necessitats a Catalunya.</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar la viabilitat d'extensió dels procediments a la resta del territori nacional.</li> </ul>                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar el nombre de participants en el programa de gestió de talents.</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participació de 250 empleats en aquest programa.</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar l'avaluació de l'acompliment en l'àmbit nacional al 17 % dels empleats. Impulsar una gestió pràctica de la informació del sistema per a la promoció i el desenvolupament de les persones.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nova versió del màster de l'aigua.</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nova edició del màster.</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nova edició del màster en el cicle integral de l'aigua, incorporant continguts en desenvolupament de gestors de projectes.</li> </ul>                                                                        |
|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Primeres edicions presencials dels postgraus de gestió de clients, distribució i drenatge.</li> </ul>                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del pla d'igualtat.</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que afavoreixin la participació en la consecució dels objectius comuns.                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fer extensiva la intranet a les empreses d'Agbar Aigua Espanya.</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extensió de la intranet a Sorea i a les principals empreses de Catalunya i les Balears.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fer extensiva la intranet a més empreses d'Agbar Aigua i implantar-hi serveis del <i>Portal de l'Empleat</i>.</li> </ul>                                                                                     |
| Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les seves activitats, fomentant la formació i la participació en aquest àmbit.                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar la prevenció de riscos i la reducció de la sinistralitat.</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovació de la política de salut i seguretat d'Agbar Aigua.</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un portal del coneixement en matèria de previsió de riscos laborals. Reduir la sinistralitat de l'àmbit nacional a un nivell mitjà inferior al 4,5 %.</li> </ul>                                 |

## 02/4

## Administració pública



La relació de les empreses d'Agbar Aigua amb l'Administració pública és molt intensa, no tan sols a causa del paper regulador que té en l'àmbit del cicle urbà de l'aigua, sinó també perquè l'Administració és el principal client de les empreses d'Agbar Aigua, el seu soci en el cas de les empreses mixtes i el seu prescriptor. Aquestes diverses facetes fan de l'Administració un dels *stakeholders* més rellevants.

## ■ 1 / Compromisos

- **Mantenir una política de transparència en les relacions, mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per a l'usuari dels serveis.**
- **Actuar proactivament pel que fa a l'evolució normativa del sector, anticipant-se a futurs requeriments, per oferir garantia i seguretat en el subministrament de serveis i productes.**
- **Oferir un servei de qualitat excel·lent en el marc de la sostenibilitat.**

## ■ 2 / Actuacions

#### **MANTENIR UNA POLÍTICA DE TRANSPARÈNCIA EN LES RELACIONS, MITJANÇANT UN DIÀLEG FLUID QUE BUSQUI LES MILLORS ALTERNATIVES PER A L'USUARI DELS SERVEIS**

Les empreses d'Agbar Aigua mantenen un diàleg constant i pràcticament diari amb les administracions encarregades de regular els serveis del cicle de l'aigua. Atès que la presència d'Agbar és molt àmplia, ens fixarem en alguns exemples de col·laboració que s'estan duent a terme en el cas de grans explotacions.

##### **— CONSELL PER A L'ÚS SOSTENIBLE DE L'AIGUA (CUSA)**

El CUSA va ser creat com a òrgan de participació per deliberar i assessorar l'Agència Catalana de l'Aigua i hi participen representants dels diferents interessos associats al cicle hidrològic. Els seus membres són nomenats pel conseller de Medi Ambient i Habitatge a proposta d'entitats i associacions vinculades al món de l'aigua. Aigües de Barcelona participa en el CUSA en representació de l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC). El CUSA és un òrgan que promou la informació pública rellevant, rigorosa, contrastada, resumida i transparent.



### — CONSELL MUNICIPAL DE MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Des de la creació d'aquest òrgan municipal de debat sobre qüestions d'Agenda 21 de la ciutat, Aigües de Barcelona ha desenvolupat un paper impulsor pel que fa a les mesures tècniques a aplicar en el camp del cicle urbà de l'aigua, coordinant el grup de treball *ad hoc* de l'Agenda 21 de la ciutat.

59.

#### L'OPINIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ XILENA

"Coneixem Agbar des del 1999, quan va ingressar en el sector sanitari i va esdevenir així el soci majoritari d'Aguas Andinas (antiga EMOS), l'empresa sanitària més gran del país. Amb els seus 140 anys d'història, Agbar ha aportat la seva visió global per a una millora contínua. L'aportació d'Aguas Andinas al sector sanitari xilè es fa palesa en els aspectes següents:

— **La seva capacitat per desenvolupar macroprojectes.** Ha incrementat la cobertura de tractament d'aigües residuals d'un 3 % el 1999 a un 70 % el 2006 gràcies a la construcció de dues grans plantes de tractament, El Trebal i La Farfana, amb 4,4 m<sup>3</sup>/s i 8,8 m<sup>3</sup>/s, respectivament, la qual cosa les situa entre les més grans de tot el món.

— **El domini dels seus processos basats ens avançades tecnologies de la informació,** com el centre de control operatiu, que supervisa una gran quantitat de variables i aconsegueix un important domini en el seu procés operatiu, i el sistema d'informació geogràfica, que genera un suport molt valuós en la millora de l'atenció als clients.

— **El seu creixent compromís i la proximitat a la comunitat,** representada pels programes Acuaciclo, adreçat als escolars, i Acuayuda, orientat als barris, ambdós destinats a promoure conductes i valors que contribueixin a millorar la qualitat de vida i a fomentar el respecte envers l'aigua i el medi ambient."

*Magaly Espinosa, superintendent de Serveis Sanitaris des d'octubre del 2006*



### CINC EXEMPLES INTERNACIONALS DE GESTIÓ AMBIENTAL AL SERVEI DELS CIUTADANS

Més de 300 persones de l'àmbit tècnic públic i privat de l'aigua van omplir l'auditori de la Torre Agbar el 19 de juny del 2007, durant la celebració d'una jornada en la qual van participar destacats representants de les administracions públiques espanyola, xilena, anglesa i cubana. Amb motiu de la celebració del 140è aniversari de la creació d'Aigües de Barcelona, durant la jornada es van examinar cinc casos reeixits en els quals es va posar de manifest la bona entesa i la col·laboració amb l'Administració pública que es propugnen des d'Agbar Aigua. Els cinc casos van ser Aigües de Barcelona mateix, Emasagra (Granada), Aguas Andinas (Santiago de Xile), Bristol Water (Regne Unit) i Aguas de La Habana (Cuba).

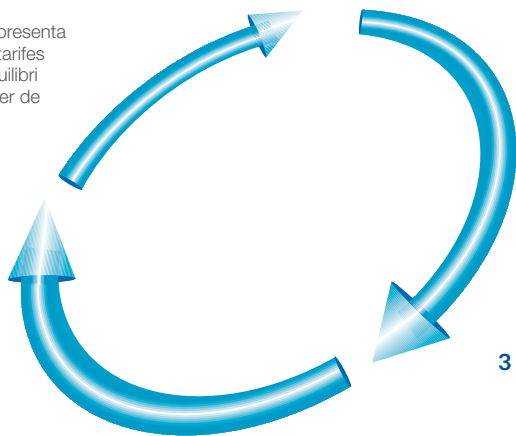
### EL PROCÉS D'APROVACIÓ DE TARIFES

Amb la voluntat de respondre als nostres compromisos, ens sembla oportú reproduir el procés que s'aplica al nostre país per a l'aprovació de les tarifes de l'aigua. Es pot dir que, tot i algunes variacions locals, el gràfic que reproduïm correspon al procés habitual a Espanya. S'hi reflecteix el fet que el primer pas del cicle correspon a l'operador, és a dir, l'empresa subministradora, que sol·licita l'aprovació d'un expedient de tarifes destinat a mantenir l'equilibri econòmicofinançer de l'explotació. L'organisme regulador, que sol ser l'ajuntament, ha d'aprovar aquest expedient i emetre un informe tècnic que elevarà a la comissió de preus de la comunitat autònoma corresponent. Un cop aquesta l'hagi aprovat, n'ordenarà la difusió en el diari oficial de la comunitat, amb la qual cosa autoritzarà l'aplicació de les noves tarifes. Durant tot aquest procés, la negociació és fonamental perquè totes les parts puguin exposar les seves posicions i necessitats i per tal que el resultat final, que són les noves tarifes, s'ajusti a aquests requeriments.

**1** La companyia subministradora presenta un expedient de tarifes per mantenir l'equilibri econòmicofinançer de l'explotació.

**2** El regulador, habitualment l'ajuntament, examina la proposta i emet un informe tècnic que eleva a la comissió de preus de la comunitat autònoma per tal que l'autoritzi.

**3** L'autorització es publica en el diari oficial de la comunitat autònoma.



### ACTUAR PROACTIVAMENT PEL QUE FA A L'EVOLUCIÓ NORMATIVA DEL SECTOR, ANTICIPANT-SE A FUTURS REQUERIMENTS, PER OFERIR GARANTIA I SEURETAT EN EL SUBMINISTRAMENT DE SERVEIS I PRODUCTES

Les empreses d'Agbar Aigua comparteixen i augmenten els seus coneixements i millores en la feina gràcies al debat fructífer que s'estableix en les diverses associacions professionals de les quals formen part. De fet, són aquestes associacions les que poden contribuir a l'actuació proactiva pel que fa a l'evolució normativa del sector, ja que aporten el coneixement tècnic dels professionals en el procés d'aprovació de directives, normes i regulacions diverses. Una de les més importants és l'Eureau, unió de les associacions nacionals de proveïdors de serveis d'aigua i sanejament a Europa. La representació espanyola a Eureau, a través d'AEAS, compta amb l'aportació d'un grup de tècnics i professionals d'Agbar Aigua que estan presents a les tres comissions de treball.

### **EUREAU (EUROPEAN UNION OF NATIONAL ASSOCIATIONS OF WATER SUPPLIERS AND WASTE WATER SERVICES)**

La visió d'aquesta associació es basa en la sostenibilitat dels sistemes d'aigua europeus a llarg termini i en el compliment de les expectatives que tenen els ciutadans d'aquest continent pel que fa als abastaments d'aigua i als serveis de sanejament. El proveïment d'aigua mitjançant un servei de gran qualitat s'ha de fer tenint en compte la protecció de la salut, el respecte total envers el medi natural, el suport al desenvolupament econòmic i l'acceptació social.

Per gestionar els serveis d'aigua i sanejament en benefici de tots els consumidors de la UE, Eureau proposa els principis següents:

- La integració dels objectius ambientals, econòmics i socials.
- El manteniment de la salut pública passa per damunt de tot i no s'ha de comprometre.
- El proveïment d'un servei fiable i d'alta qualitat requereix una inversió intensiva de capital. Per aquesta raó Eureau propugna l'adopció per part dels polítics d'una visió a llarg termini que promogui les inversions necessàries.
- La política d'aigua de la UE ha de ser conseqüent i s'ha d'integrar en el conjunt d'àrees de treball de la UE.
- La política conjunta de la UE ha de permetre que els estats membres determinin la seva millor aplicació d'acord amb la gran diversitat de recursos d'aigua, de condicions locals i de gestió d'estructures existents a Europa.
- Treballar en partenariat amb els grups d'interès —institucions de la UE, governs nacionals, reguladors, proveïdors, empleats i altres grups socials— és la millor manera d'assolir objectius comuns.

### **OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT EXCEL·LENT EN EL MARC DE LA SOSTENIBILITAT**

Agbar Aigua s'esforça per oferir solucions als nous requeriments en matèria de qualitat d'aigua i per dissenyar amb perspectiva de futur els processos que previsiblement formaran part dels requeriments a mitjà i a llarg termini. La sostenibilitat en l'ús dels recursos implica criteris d'aprofitament màxim, com la recuperació de captacions subterrànies en desús que s'han dut a terme a Catalunya en un any de sequera excepcional. En tot cas, es tracta d'accions realitzades a partir d'un diàleg permanent amb l'Administració i que tenen com a requisit previ la preservació del medi ambient.

### **— MILLORA DE LA PLANTA DE TRACTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ (BARCELONA)**

Per tal de garantir el compliment dels nous requeriments legals (Reial decret 140/2003) referits a la concentració de trihalometans en l'aigua de consum, que entraran en vigor al gener del 2009, i amb vista a millorar la qualitat organolèptica de l'aigua produïda en aquesta planta, al setembre del 2007 es van iniciar les obres —amb un pressupost de 60 milions d'euros— per dotar la planta de Sant Joan Despí d'una nova línia de tractament que haurà d'estar finalitzada a principis del 2009.

Aquesta línia, consistent en un pretractament per ultrafiltració i un tractament per osmosi inversa, permetrà tractar el 50 % del cabal de la planta. Així, la nova línia tractarà un cabal de 2,65 m³/s que, un cop remineralitzats, es barrejaran amb el 50 % restant del cabal procedent del procés actual, amb la qual cosa es garanteix una aigua resultant de gran qualitat.

### **— LA SEQUERA A LES CONQUES INTERNES DE CATALUNYA**

#### **— Col·laboració amb les administracions**

El període excepcional de sequera ha provocat la creació de diversos òrgans de seguiment de la situació. Si la situació a principis del 2007 ja era preocupant per al conjunt de les conques espanyoles, amb una reserva de 22.693 hm³ que representava menys d'un 42 % de la capacitat total dels embassaments, les conques internes de Catalunya només disposaven del 27 % dels recursos embassables. Això explica l'existència de diversos organismes de vigilància en aquesta comunitat, com ara el Comitè Permanent de la Sequera, de l'Agència Catalana de l'Aigua, la Comissió de Seguiment de la Sequera de l'Entitat Me-



## Agbar participa en el **Comitè Permanent de Sequera**, que proposa actuacions d'urgència

metropolitana de Barcelona i el Pla d'actuació municipal per a risc de sequera de l'Ajuntament de Barcelona. El Comitè Permanent de Sequera, en el qual participa Aigües de Barcelona, fa el seguiment de les actuacions d'emergència posades en marxa a partir de la pròrroga del Decret de sequera 84/2007 i d'altres de caràcter estratègic, com ara mesures de contingència davant una possible intensificació de la sequera i l'entrada en un escenari d'emergència, incloent-hi el col·lapse de les xarxes d'abastament regionals. Els objectius d'aquest comitè són:

- Analitzar l'evolució de la sequera i proposar actuacions d'emergència i contingència.
- Fer el seguiment de les actuacions de contingència recollides en la pròrroga del Decret de Sequera 84/2007, de les quals diversos membres del comitè són executors.
- Fer el seguiment de les actuacions de contingència recollides en el pla de mesures per a la gestió del col·lapse o desabastament generalitzat.
- Coordinar les accions de les diverses administracions i les empreses subministradores pel que fa a estalvi efectiu i emergència.

La Comissió de Seguiment de la Sequera de l'Entitat Metropolitana de Barcelona avalua tots els aspectes relacionats amb l'afectació de la sequera al subministrament d'aigua potable a la regió metropolitana de Barcelona. Aigües de Barcelona és la principal empresa gestora d'aquest servei. Quant al Pla d'actuació municipal per a risc de sequera de l'Ajuntament de Barcelona, aquest instrument disposa d'una taula de coordinació en la qual estan presents els gerents dels diversos serveis implicats de l'Ajuntament, a més del gerent de l'Entitat Metropolitana del Medi Ambient i el director general d'Aigües de Barcelona. El mes de desembre del 2007 van començar les reunions de la comissió de planificació, de freqüència setmanal i en les quals intervenen el director d'explotació i el director de xarxes d'Aigües de Barcelona.

### ▬ Obres d'emergència per la situació de sequera

En l'actual marc d'escassetat de recursos disponibles en el sistema d'abastament a l'àrea metropolitana de Barcelona i després de l'adjudicació de l'autoritat hidràulica de l'Agència Catalana de l'Aigua, Aigües de Barcelona està desenvolupant un conjunt d'actuacions orientades a la recuperació de captacions subterrànies en desús amb vista a poder disposar de recursos addicionals. El conjunt d'aquestes actuacions té un pressupost de 30 milions d'euros i la data de finalització està prevista per al juny del 2008. En aquest sentit, i en el marc de les actuacions d'emergència previstes en el Decret de Sequera 84/2007, amb data 20 de desembre del 2007, l'Agència Catalana de l'Aigua va adjudicar a Aigües de Barcelona les actuacions següents:

- Realització de les obres i instal·lació d'un sistema d'ultrafiltració per membranes corresponent al pretractament per a l'aprofitament de l'aigua del rec Comtal. Aquesta obra permetrà recuperar un cabal de 250 l/s d'aigua d'un dels sistemes d'abastament més antics de la ciutat de Barcelona.
- Tractament per a la millora de la qualitat de les aigües dels cinc pous denominats Estrella, de Sant Feliu de Llobregat, a través de dues plantes de *stripping*, de capacitat unitària nominal de 500 l/s.
- Realització de les obres necessàries per implantar un tractament específic per eliminar els dissolvents clorats de l'aigua del pou Papiol II. Amb aquesta actuació es recuperaran 25 l/s que permetran garantir un subministrament alternatiu al nucli del Papiol.

- Realització de les instal·lacions necessàries per tractar l'aigua de captacions dels pous Donadeu i Montcada Regants, ubicats a l'aqüífer de la Cubeta de la Llagosta, a la conca del riu Besòs. L'actuació, consistent en una planta de tractament per osmosi inversa, permetrà recuperar un cabal de 150 l/s.
- Recuperació del pou Gavà IV. Amb aquesta actuació es recuperarà un cabal de 50 l/s.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                                               | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                       | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Mantenir una política de transparència en les relacions mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per al client dels serveis.</p>                                    |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                          |
| <p>— Continuar i fomentar les relacions periòdiques amb els reguladors locals.</p>                                                                                                           | <p>— Report anual als ajuntaments. Elaboració d'un CD amb informació relativa al municipi en l'àmbit d'Aigües de Barcelona.</p>                                       | <p>— Desplegament d'aquesta iniciativa al territori.</p>                                                                                                                                                 |
| <p>Actuar proactivament pel que fa a l'evolució normativa del sector, anticipant-se a futurs requeriments, per oferir garantia i seguretat en el subministrament de serveis i productes.</p> |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                          |
| <p>— Promoure la pròrroga de l'acord marc amb el regulador a Aigües de Barcelona.</p>                                                                                                        | <p>— S'ha signat una pròrroga de l'acord marc entre Aigües de Barcelona i l'EMSHTR.* La pròrroga és de dos anys amb la possibilitat d'una segona de dos anys més.</p> | <p>— Fomentar l'adequació de les estructures tarifàries a la Directiva marc de l'aigua, eliminant els mínims de consum i promovent les quotes de servei i la tarifació creixent per trams de consum.</p> |
| <p>Oferir un servei de qualitat excel·lent en el marc de la sostenibilitat.</p>                                                                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                          |
| <p>— Obtenció del 100 % de satisfacció en els indicadors de l'acord marc amb l'EMSHTR.</p>                                                                                                   | <p>— Obtenció d'un 99,33 % de satisfacció en els indicadors de l'acord marc amb l'EMSHTR.</p>                                                                         | <p>— Obtenció d'un 100 % de satisfacció en els indicadors de l'acord marc amb l'EMSHTR que inclouen indicadors ambientals reforçats.</p>                                                                 |

\* L'EMSHTR és l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus.

## 02/5

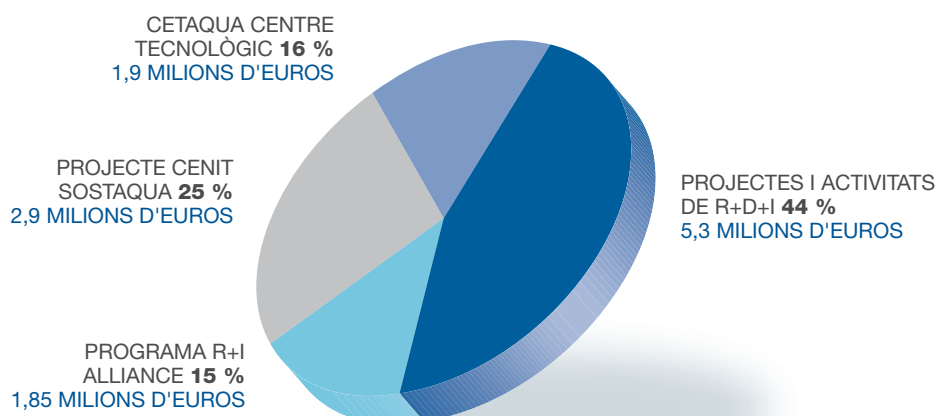
Societat:  
medi  
ambient\_

Agbar Aigua està molt compromesa amb la protecció del medi ambient en el desenvolupament de les seves activitats. En aquest sentit, no tan sols complim la legislació aplicable, sinó que també intentem minimitzar els impactes negatius que puguin produir les nostres activitats i maximitzar els efectes positius de la nostra gestió. Aquest compromís es materialitza en la clara aposta que ha fet Agbar Aigua per la innovació, que li permet oferir solucions integrals, econòmicament viables i ambientalment sostenibles per a una gestió eficaç i racional de l'aigua. Totes les empreses comparteixen aquest esperit innovador que els permet anticipar-se als problemes futurs amb solucions presents i donar un servei de qualitat que respongui a les necessitats particulars sense posar en perill els equilibris globals.

## ■ 1 / Agbar Aigua i la innovació

El 2007, Agbar Aigua va invertir 12 milions d'euros en innovació (un 18 % més que el 2006), la qual cosa suposa el 0,8 % de la xifra de negoci (un 0,73 % el 2006). A banda dels projectes de R+D+I que desenvolupen directament les empreses d'Agbar Aigua, el 2007 es va caracteritzar per l'execució de diverses iniciatives innovadores, com l'inici de les activitats de Cetaqua (Centre Tecnològic de l'Aigua), la participació activa d'Agbar al programa R+i Alliance i la posada en marxa del projecte Cenit Sostaqua.

## Inversió d'Agbar Aigua l'any 2007





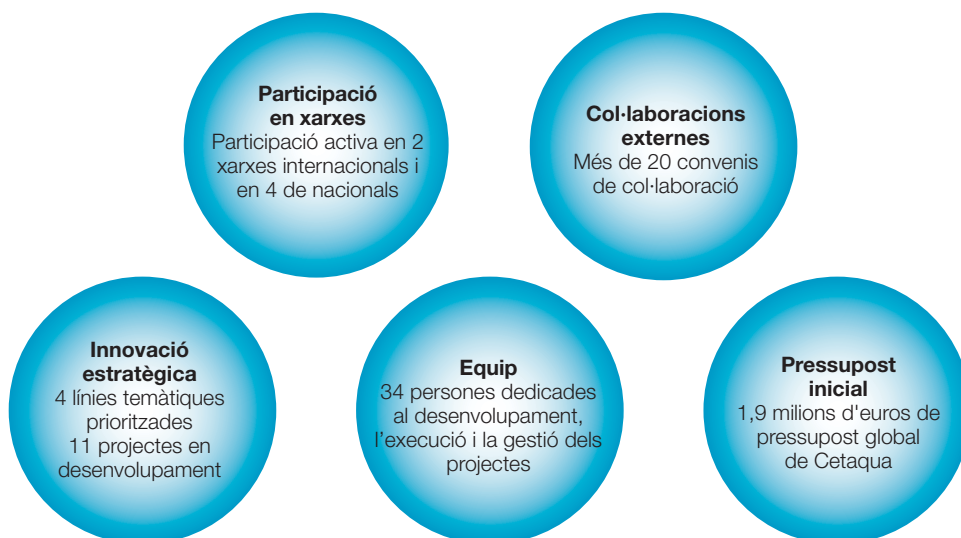


La participació d'Agbar Aigua en iniciatives com R+i Alliance i el projecte Cenit Sostaqua fa que, a més, es pugui beneficiar dels resultats en els quals inverteixen el conjunt dels socis.

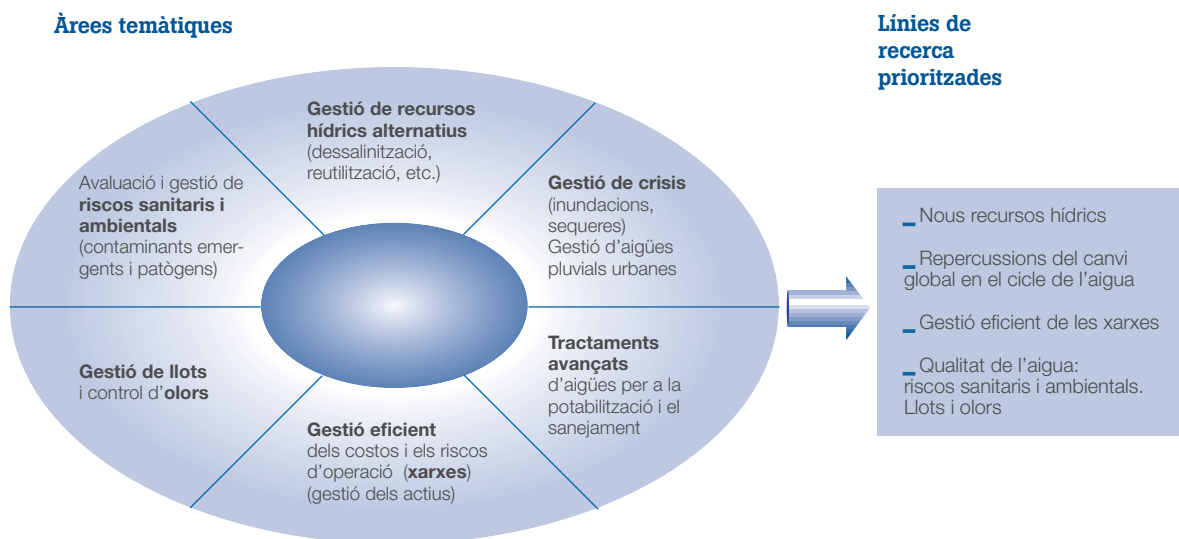
#### CETAQUA – CENTRE TECNOLÒGIC DE L'AIGUA

Cetaqua és un organisme sense ànim de lucre els socis fundadors del qual són Aigües de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya i el Consell Superior d'Investigacions Científiques. Els seus objectius són dur a terme activitats de recerca aplicada i de desenvolupament tecnològic i innovació, promoure la transferència de coneixement entre els projectes i divulgar científicament els resultats obtinguts.

#### CETAQUA EN XIFRES







## SOSTAQUA

*Sostaqua, desenvolupaments tecnològics per assolir un cicle urbà de l'aigua sostenible* és el projecte Cenit d'Agbar Aigua que es va posar en marxa el 2007. El programa Cenit és un dels principals instruments de l'Estat espanyol per finançar grans projectes de recerca industrial liderats per les empreses privades en cooperació amb centres tecnològics i organismes públics de recerca, com a base per al desenvolupament del teixit empresarial del país. El consorci de Sostaqua està format per 16 empreses: Societat General d'Aigües de Barcelona (Agbar, que n'és el líder), Canaragua, Clabsa, Ciments Molins Industrial, Degremont, Dow Chemical Ibérica, Emuasa, Labaqua, Sener, Solvay Ibérica i sis pimes de destacada experiència en l'àmbit dels processos associats al cicle integral de l'aigua: Auma, Cric, Enviro, Remosa, Sineria i STC. El 2007, la inversió total per al projecte Sostaqua va ascendir a 6,7 milions d'euros, 2,9 dels quals corresponien a empreses d'Agbar Aigua. Per a l'acompliment del projecte s'han establert 26 convenis de subcontractació amb diverses universitats i centres de recerca espanyols. El projecte engloba el desenvolupament de 10 activitats que inclouen 44 línies de treball independents.

### ACTIVITATS DE SOSTAQUA

#### Aigua

- Dessalinització: nous pretractaments, eliminació de matèria orgànica, control del *fouling*, reutilització i/o eliminació del rebuig
- Nous tractaments avançats en depuració i regeneració. Inertització biològica.
- Valorització d'aigües pluvials
- Explotació integral optimitzada dels recursos hídrics en temps real

#### Residus

- Maximització de la valorització energètica de la matèria orgànica dels llots de depuradora
- Minimització, inertització i valorització última dels fangs i llots
- Valorització i minimització de salmorres i altres residus salins

#### Energia

- Autosuficiència energètica de depuradores. Valorització del biogàs i del CO<sub>2</sub>
- Eficiència energètica. Energies renovables i acumulació d'energia

#### Salut i medi ambient

- Avaluació i control de riscos i beneficis sanitarioambientals

Agbar Aigua  
ha invertit **12 milions  
d'euros** en innovació  
l'any 2007



#### R+i ALLIANCE

Agbar Aigua forma part des del 2006 de R+i Alliance, una empresa en la qual participa el Grup Agbar juntament amb quatre empreses europees més per tal d'unir esforços i compartir objectius comuns en matèria de R+D+I en el cicle integral de l'aigua. R+i Alliance selecciona, finança i coordina l'execució de projectes de R+D+I d'interès comú per a les companyies que la componen. Així, les empreses participants es beneficien dels projectes realitzats en aquest marc, ja que comparteixen, analitzen i discuteixen els resultats de les recerques. El 2007, Aigües de Barcelona va aportar 1.850.000 euros a R+i Alliance.

Els projectes desenvolupats a R+i Alliance segueixen set línies bàsiques: gestió del patrimoni, eficiència energètica, control d'olors, gestió d'aigües pluvials, mesurament, gestió de llots de producció i sanejament i, finalment, aigua i salut. Al llarg del 2007 s'han dut a terme 51 projectes de R+D+I. El pressupost executat per a la realització de projectes ha estat de 8,3 milions d'euros (dades amb data 03/02/08).

67.

## ■ 2 / Agbar Aigua i el canvi global

El canvi global és el conjunt d'efectes provocats per l'home arran de la seva activitat en el medi natural del planeta i els seus recursos. Entre aquests impactes, destaca el canvi climàtic, tot i que n'hi ha d'altres de significatius, com els canvis demogràfics i els canvis en els usos del sòl i la coberta vegetal (desforestació, industrialització, etc.). El sector de l'aigua afecta el canvi global i alhora en pateix els efectes. Per això Agbar Aigua treballa tant en la mitigació d'aquests efectes, mitjançant la implantació de mesures que redueixin el canvi global, com en la seva adaptació, preveient possibles conseqüències i adaptant-hi les activitats i les infraestructures.

#### CARING FOR CLIMATE: THE BUSINESS LEADERSHIP PLATFORM

El 2007 Agbar es va adherir a *Caring for Climate: The Business Leadership Platform*, una iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides pel qual l'empresa es compromet a prendre mesures efectives contra el canvi global.

#### MITIGACIÓ DEL CANVI GLOBAL

Les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle del sector de l'aigua són relativament minses i per això, tot i estar previstes en el Protocol de Kyoto, no estan afectades per la Directiva 2003/87/CE, que regula els drets d'emissió a la Unió Europea. Les emissions directes del sector de l'aigua es concentren a les plantes depuradores (EDAR), principalment als digestors anaerobis de fangs (es produeix biogàs), en la crema de combustibles en vehicles i en altres motors de combustió associats a bombaments o tractaments.

Això no obstant, el que més ha fet augmentar l'efecte d'hivernacle són les emissions indirectes associades

al consum d'energia elèctrica en plantes de tractament d'aigües i estacions de bombament, instal·lacions que fan un ús molt intensiu de l'energia.

Les iniciatives més rellevants en aquest camp estan associades a la reducció del consum elèctric a les instal·lacions (pràctica habitual a totes les explotacions d'Agbar Aigua) i a l'aprofitament energètic del biogàs generat a les depuradores. A més a més, tots els esforços destinats a optimitzar l'ús de l'aigua (com ara la millora de l'eficiència de les xarxes) tenen com a efecte indirecte la reducció de les necessitats energètiques corresponents al tractament i a la distribució de l'aigua estalviada. Més endavant es recullen les iniciatives concretes desenvolupades per Agbar Aigua en aquest àmbit al llarg del 2007.

### ADAPTACIÓ AL CANVI GLOBAL

Les principals incidències del canvi global sobre els sistemes d'aigua i sanejament són l'alteració del règim mitjà de precipitacions, l'augment de la freqüència i la gravetat dels episodis extrems (sequeres i inundacions), l'increment del nivell del mar i de la temperatura mitjana i el probable empitjorament de la qualitat de l'aigua com a conseqüència dels factors anteriors. Els principals problemes que generarà el canvi global en el sector corresponen a àrees d'excel·lència d'Agbar pel fet que el Grup té una àmplia experiència a les conques mediterrànies, que des de sempre han patit aquests problemes a causa de les particularitats de la climatologia i la demografia de la regió. Per aquesta raó, una de les principals aportacions d'Agbar en la lluita contra el canvi global consistirà a potenciar i expandir les bones pràctiques de gestió que està aplicant en aquestes zones. En són exemples la minimització de fuites en xarxes de distribució i la gestió avançada del drenatge urbà, entre altres. Això no obstant, Agbar és conscient dels riscos i de les oportunitats que van associats al canvi global, per la qual cosa ha iniciat actuacions addicionals.

Una de les línies de treball de Cetaqua és l'estudi de les repercussions del canvi global en el cicle de l'aigua per analitzar els impactes futurs i proposar estratègies per minimitzar-los o adaptar-s'hi. Durant el 2007 es va realitzar l'avantprojecte 'Global Change', a partir del qual es defineixen els projectes de R+D+I relacionats amb el canvi global i que s'han d'executar a partir del 2008.

Entre les actuacions que ja es desenvolupen per a l'adaptació als canvis anteriorment esmentats hi ha les destinades a optimitzar la gestió dels recursos disponibles, a gestionar la demanda, i a millorar les funcions dels sistemes de drenatge urbà, la gestió de l'aigua en origen i les tecnologies de tractament. En són exemples la recàrrega artificial d'aqüífers, l'aportació de nous recursos (dessaladora de Barcelona), les iniciatives que fomenten la minimització de les pèrdues d'aigua i les campanyes que fomenten el consum responsable de l'aigua, entre altres. Més endavant es recullen les iniciatives concretes desenvolupades per Agbar Aigua en aquest àmbit durant el 2007.

## ■ 3 / Compromisos amb el medi ambient

- Gestionar de manera sostenible els recursos hídrics.
  - Gestió sostenible de les fonts.
  - Gestió eficient de la xarxa de distribució.
- Qualitat de l'aigua. Anticipar-se als riscos sanitaris i ambientals.
- Preservar la biodiversitat.
- Gestionar de manera sostenible les aigües pluvials.
- Fomentar l'eficiència i l'estalvi energètic.
- Optimitzar la gestió de llots.

## ■ 4 / Actuacions

### GESTIÓ SOSTENIBLE DE LES FONTS

Tradicionalment, les aigües superficials (procedents de rius i llacs) i les subterrànies han estat les fonts emprades per a l'abastament d'aigua a la població. Actualment, l'augment de la població i de la contaminació, juntament amb uns períodes de sequera cada cop més recurrents, han augmentat la pressió sobre aquestes fonts. Per aquesta raó la recerca de noves fonts i la gestió integral dels recursos són elements decisius en la gestió de l'aigua.



## La planta dessalinitzadora de Barcelona

serà la més gran d'Europa destinada al consum urbà

— **Una de les mesures implantades és la recàrrega d'aqüífers**, que permet l'acumulació de reserves en període humit (sempre que els paràmetres de qualitat de l'aigua crua i tractada ho permetin). D'aquesta manera es vol garantir el subministrament d'aigua potable durant els períodes en què, per escassetat del recurs (aigua superficial) o per una qualitat deficient, no és possible satisfer íntegrament la demanda amb aigua d'origen superficial. A causa de la situació de sequera que va patir Barcelona durant el 2007, no es van poder fer recàrregues a l'aqüífer del riu Llobregat. Sí que va ser possible, en canvi, en un dels aqüífers de la unitat hidrogeològica Marbella-Estepona, on Aquagest Sur va fer una recàrrega en profunditat de 141.670 m³ (200.239 m³ el 2006). Així mateix, es va realitzar una recàrrega en profunditat de 7.900 m³ a Xixona (Alacant).

— **Agbar Aigua ha realitzat una anàlisi d'àrees potencials per a la recàrrega d'aqüífers**. S'han identificat els criteris necessaris per poder dur a terme les tasques de recàrrega i s'han analitzat els principals aqüífers afectats per tal de determinar en quins serien viables possibles accions de recàrrega. De resultes d'aquesta anàlisi, s'ha recopilat tota la documentació relativa als aqüífers estudiats i a les pràctiques dutes a terme a Agbar Aigua en matèria de recàrrega.

— **Agbar Aigua ha iniciat un projecte de R+D+I sobre modelització del consum d'aigua emprant tècniques de segmentació dels perfils dels clients**, per determinar el comportament de cada segment en relació amb el consum d'aigua i poder fer una gestió del recurs basada en el control de la demanda. L'objectiu d'aquest projecte és definir i desenvolupar una metodologia que, a partir de l'anàlisi estadística de les variables influents, permeti explicar de manera objectiva l'evolució de la demanda. Així, a través d'un millor coneixement dels hàbits de consum dels diferents segments de clients, podrem gestionar més correctament el recurs.

### DESSALADORA DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

El 2006, l'empresa pública ATLL (Aigües Ter Llobregat) va convocar un concurs públic per a la construcció i l'explotació de la dessaladora en qüestió per un període de dos anys. L'objectiu del projecte era augmentar les garanties d'abastament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona incorporant-hi 60 hm³ d'aigua dessalada a l'any. El pressupost per a l'execució de les obres era de 150 milions d'euros. La unió temporal d'empreses liderada per Aigües de Barcelona (juntament amb Dragados, Drace i Dregémont) va acabar sent la responsable de l'execució del projecte.

Després de la redacció del projecte i la construcció d'una planta pilot per fer-hi els assajos previs necessaris, les obres de construcció de la planta es van iniciar al maig del 2007. La data prevista d'entrada en funcionament és al maig del 2009. El projecte inclou la presa d'aigua del mar, la conducció i la impulsió fins a la planta, la planta dessalinitzadora i la connexió a l'emissari submarí existent de l'EDAR per a l'aigua de rebuig. Amb una producció nominal de 180.000 m³/dia i un màxim de 200.000 m³/dia, la planta de Barcelona es convertirà en la dessaladora d'aigua per a consum urbà de més capacitat d'Europa i en una de les més grans del món.

### **— Sorea ha desenvolupat diverses iniciatives que fomenten la reutilització de l'aigua de sortida de l'EDAR per a usos que no requereixen la qualitat de l'aigua potable.**

- L'EDAR de Sils-Vidreres, l'Agència Catalana de l'Aigua i l'Ajuntament de Sils han arribat a un acord perquè l'aigua de sortida de l'EDAR sigui derivada a l'Estany de Sils, contribuint així a la recuperació i al manteniment d'un dels espais naturals més significatius de Catalunya.
- L'aigua de sortida de l'EDAR de Vilaseca-Salou es reutilitza al complex turístic recreatiu de PortAventura. El volum reutilitzat ha augmentat en 450.000 m³ respecte al 2006.

### **GESTIÓ EFICIENT DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ**

La gestió dels actius de la xarxa de distribució (manteniment i substitució de canalitzacions, valvuleria, etc.) és imprescindible per a la prestació del servei. Per a una gestió correcta i preventiva, es requereix la recol·lecció sistemàtica de dades clau (condicions, funcionament i criticitat de l'actiu) i l'ús d'instruments analítics que permetin planificar l'actualització del patrimoni a mitjà i a llarg termini. D'aquesta manera s'aconseguirà maximitzar i allargar la vida de l'actiu traient-ne el màxim rendiment i prestant un millor servei als clients. Així mateix, la implantació de sistemes de telelectura de comptadors afavoreix un major control sobre el volum d'aigua consumida i permet actuar en cas que s'identifiquin fuites d'aigua, fer reflexionar els consumidors sobre els seus hàbits de consum, analitzar i acumular històrics de dades, etc. Les empreses d'Agbar Aigua estan implantant sistemes i desenvolupant projectes de R+D+I amb l'objectiu de millorar la gestió de la xarxa de distribució. A continuació hi ha alguns exemples destacats que es van realitzar durant el 2007.

**— L'Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, SA (Emuasa)** va treballar durant el 2007 en l'execució de la infraestructura necessària per adequar 74 punts de control per a la implantació d'un sistema de vigilància en xarxes de distribució d'aigua potable destinat a minimitzar les pèrdues per fuites (projecte Promired).

**— El projecte Mobility** busca solucions de mobilitat aplicables de manera homogènia als processos de negoci de les empreses d'Agbar Aigua. L'objectiu és disposar d'un sistema de gestió que permeti centralitzar les ordres de treball dels diferents sistemes que les generen i automatitzar el circuit de parts de treball mitjançant una connexió amb els PDA, proporcionant així informació útil per a la gestió de les operacions. Durant el 2007 es va treballar en una possible aplicació en explotacions de mida mitjana i petita, estudiant el procés actual de gestió d'ordres de treball a Ematsa i a les zones de la Catalunya central i de Girona.

**— Es va elaborar un document guia** sobre indicadors a tenir en compte en la gestió de xarxes d'abastament. Aquest document, que defineix i formula cadascuna de les ràtios, n'especifica la freqüència de mesurament i un rang de variació orientatiu, es va distribuir com a eina d'avaluació del rendiment de les seves explotacions.

**— A les empreses d'Agbar Aigua s'estan desenvolupant diverses iniciatives destinades a millorar el rendiment de la xarxa de distribució d'aigua potable.** Tot seguit en donem alguns exemples:

- Sectorització de la xarxa a Santa Pola, Alacant (Aquagest Levante).
- Pla de reducció de pressions a Elx, Alacant (Aigües i Sanejament d'Elx).
- Implantació del sistema de telecontrol a Estepona, Màlaga, que ha suposat un estalvi de 200.000 m³ el 2007 (Aquagest Sur).
- Implantació d'un pla de millores (detectors de fuites mitjançant so, localització i reparació) als municipis d'Almagro, Bolaños i Moral, Ciudad Real (Aquagest).
- Control i normalització de la pressió a la xarxa de distribució del municipi de Cieza, Múrcia (Aguas de Cieza).
- Sectorització del sistema de distribució a Las Torres de Cotillas, Múrcia (gestionat per Aquagest Región de Murcia), que el 2007 va permetre un estalvi de 23.500 m³.



|                                                                                                                                                     | 2005                                      | 2006    | 2007    | 2006          | 2007   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|---------|---------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                      | NACIONAL                                  |         |         | INTERNACIONAL |        |
|                                                                                                                                                                                                                                      | EFICIÈNCIA EN XARXES DE DISTRIBUCIÓ (hm³) |         |         |               |        |
| Aigua d'entrada a la xarxa de distribució                                                                                                                                                                                            | 1.162,8                                   | 1.160,0 | 1.199,5 | 772,8         | 775,9  |
| Aigua consumida a la xarxa de distribució                                                                                                                                                                                            | 877,3                                     | 880,1   | 900,7   | 564,1         | 565,3  |
| Rendiment tècnic*                                                                                                                                                                                                                    | 75 %                                      | 76 %    | 75 %    | 73 %          | 73 %   |
| * Rendiment tècnic = 100 - (cabal registrat - cabal subministrat) / cabal subministrat. Hi ha molts factors que influeixen en el rendiment, com fuites, consums no controlats, comptadors avariats, subcomptatge de comptadors, etc. |                                           |         |         |               |        |
| RENOVACIÓ DE XARXES DE DISTRIBUCIÓ (km)                                                                                                                                                                                              |                                           |         |         |               |        |
| Canonades substituïdes o rehabilitades                                                                                                                                                                                               | ND                                        | ND      | 788     | ND            | 79     |
| Canonades totals                                                                                                                                                                                                                     | ND                                        | ND      | 50.114  | ND            | 19.181 |
| % de renovació                                                                                                                                                                                                                       | ND                                        | ND      | 1,57    | ND            | 0,41   |

### QUALITAT DE L'AIGUA

Amb el progrés tecnològic i social, la contaminació ha anat variant al llarg del temps. Per aquesta raó és essencial progressar en el camp de la determinació i el control de potencials agents contaminants. Les empreses d'Agbar Aigua estan desenvolupant diversos projectes de R+D+I que tenen per objectiu la millora en la detecció d'aquest tipus de compostos habitualment coneguts com a contaminants emergents. Entre aquests compostos hi ha molècules orgàniques i inorgàniques, sintètiques o naturals, i espècies microbiològiques com ara virus, bacteris i protozoous.

— **Aigües de Barcelona està investigant la distribució de virus patògens emergents** (poliomavirus JC, virus de l'hepatitis E) i d'adenovirus a l'aigua, avaluant-ne l'aplicabilitat com a indicadors de qualitat de l'aigua i de l'eficiència de l'eliminació de virus a les plantes de tractament. Durant el 2007 gairebé es va completar tot el mostreig regular de tres plantes dels voltants de Barcelona i de dos dels voltants de París. Els resultats indiquen que aquests virus estan àmpliament distribuïts en tot el procés de potabilització però que les concentracions disminueixen a mesura que avança el procés. El 2007 també es va iniciar el procés de detecció i caracterització dels virus trobats en aigües tractades.

— **Continuant el projecte de detecció de residus de fàrmacs a les fonts d'aigua i a les aigües residuals, es va avaluar l'eficiència d'eliminació d'aquests compostos a les ETAP i EDAR convencionals.**

La tasca realitzada es va centrar en la presència de drogues d'abús en aigües residuals, superficials i tractades. En aigües residuals es van analitzar 42 plantes depuradores que van mostrar un 88 % d'eliminació per a la cocaïna i entre un 40 % i un 99 % per als compostos amfetamítics. Entre les drogues no controlades com la nicotina i la cafeïna, els percentatges d'eliminació en depuradores variaven entre el 75 % i el 99 %. Arran de la detecció de traces d'aquests compostos a l'aigua d'entrada de l'ETAP de Sant Joan Despí (Barcelona), se'n va estudiar l'eliminació a la planta mitjançant l'anàlisi de les diverses etapes del procés, amb la qual cosa es va demostrar que la planta potabilitzadora elimina al 100 % totes les drogues d'abús controlades (per exemple cocaïna, èxtasi, etc.) i al 90 % la benzoilecgonina (metabòlit inactiu de la cocaïna).

— **Es va elaborar una guia d'informació al consumidor per tal d'oferir una resposta ràpida, comuna i comprensible a tots els tècnics en cas d'episodis sanitaris.** Aquesta guia ofereix una definició de la substància, la seva presència a l'aigua, la legislació per la qual es regeix i les mesures preventives i correctives pertinents. Les fitxes que es van elaborar el 2007 i que s'inclouen en la guia són: nitrats, alumini, sulfats, plaguicides, microbiologia, gustos i oors, color, triazines, trihalometans, terbolesa, legionel·la i clor residual.

### PRESERVAR LA BIODIVERSITAT

Agbar Aigua gestiona diferents tipus d'instal·lacions, totes relacionades amb el cicle integral de l'aigua. Algunes estan situades en espais d'interès natural i, en aquests casos, les empreses d'Agbar Aigua sempre miren de produir el mínim impacte ambiental en el desenvolupament de les seves operacions.

— **Bristol Water (Regne Unit) va començar l'actualització dels plans d'acció de biodiversitat (BAP) dels llacs Chew i Blagdon.** L'actualització completa tindrà lloc el 2008, però durant el 2007 es van continuar les tasques d'observació al llac Blagdon i es van afegir noves dades sobre espècies de plantes al seu pla d'acció. També es va fer un seguiment de la població d'una espècie rara d'orquídia a la zona de Chew, la pentecosta (Orchis Morio), i es van afegir els resultats al BAP.





**150.000 habitants**  
de Santiago de Xile es  
proveiran del **biogàs**  
generat a **l'EDAR**  
**La Farfana**

— **Aguas Andinas (Xile) va implantar un pla de protecció dels aqüífers a la seva zona de captació**, que inclou el monitoratge i l'anàlisi entorn a la conca del Mapocho, per la qual cosa Aguas Andinas, Anglo American i la junta de vigilància van acordar construir, equipar i finançar les estacions per cedir-les en comodtat a la DGA (Dirección General de Aguas). L'empresa també va desenvolupar un pla de control i monitoratge exhaustiu de la zona de l'embassament i la llacuna negra i va continuar treballant de manera conjunta amb les autoritats corresponents per habilitar camins i zones d'educació. D'altra banda, juntament amb les ONG, el govern (Comisión Nacional del Medio Ambiente), altres empreses i associacions gremials, Aguas Andinas va col·laborar en el desenvolupament del Programa nacional d'educació per al desenvolupament sostenible (PNEDS) definint un pla d'acció per als propers cinc anys, especialment per al subsegment d'empreses, i va assumir un important lideratge per l'experiència de l'empresa en assumptes ambientals, pla de visites a instal·lacions, educació en els temes del cicle de l'aigua, etc.

— **Bristol Water (Regne Unit) va desenvolupar una iniciativa destinada a recuperar l'hàbitat del bitó a l'àrea del llac Chew.** Històricament, els bitons han natiu a Chew. En concret, el 1997, quan aquest ocell estava en greu perill d'extinció al Regne Unit, la seva nidificació a Chew va ser un dels vuit únics casos reeixits al país.

## GESTIONAR LES AIGÜES PLUVIALS DE MANERA SOSTENIBLE

Els períodes de pluja intensos poden derivar en inundacions que en alguns casos provoquen danys a les persones i desperfectes amb costos econòmics elevats. A més, la gran contaminació que arrossega l'aigua de pluja genera un deteriorament ambiental sobre l'aigua costanera, els rius i els llacs. Per aquesta raó la gestió de les aigües pluvials és un aspecte molt rellevant en la gestió del cicle integral de l'aigua. Aquests impactes, juntament amb l'aplicació de la Directiva Marc de l'Aigua i de la Directiva de Gestió de la Qualitat de les Aigües de Bany, han motivat el desenvolupament de diversos projectes de R+D+I en el marc de R+i Alliance. Concretament, Clabsa, que gestiona el clavegueram de la ciutat de Barcelona, ha desenvolupat els següents:

— **Sistema de monitoratge en temps real de la qualitat de l'aigua a la xarxa de clavegueram:** s'ha desenvolupat un programari d'ajuda a la decisió per a la implantació d'estacions de qualitat i s'ha validat un prototip per subministrar cabal de mostreig a una estació de qualitat.

— **Sistema integrat i en temps real de gestió del cicle urbà de l'aigua per protegir la qualitat de les aigües de bany:** el sistema que s'està desenvolupant inclourà panells informatius a les platges i un lloc web on es podrà consultar en temps real la informació sobre la qualitat i la previsió. En cas d'episodis de contaminació, com succeeix quan hi ha pluges intenses, el sistema emetrà avisos a les autoritats per prendre les mesures preventives oportunes i efectuarà un pronòstic de l'evolució de la qualitat de les aigües. El 2007 es va implantar un sistema pilot a Barcelona i Alacant, i es va crear un lloc web que informa en temps real sobre la qualitat de les aigües de bany de les platges de Barcelona.

— **Model de previsió i alerta davant avingudes basat en models hidrometeorològics.** S'han definit els requeriments del sistema informàtic d'alerta per prevenir les inundacions. Aquest sistema es podrà emprar tant en cas d'inundacions urbanes com en cas de grans crescudes dels rius (que al seu pas per les ciutats poden causar greus problemes).

### FOMENTAR L'EFICIÈNCIA I L'ESTALVI ENERGÈTIC

Els processos de potabilització i depuració d'aigües són molt intensos pel que fa a consum energètic. Per això un dels objectius d'Agbar Aigua en matèria ambiental és intentar reduir el consum i l'impacte substituint l'ús de fonts d'energia convencionals pel d'energies renovables.

**— Instal·lació de centrals minihidràuliques a Elx:** Aquagest Levante va finalitzar la construcció de tres centrals minihidràuliques destinades a aprofitar salts energètics de pressió a la xarxa de distribució per gravetat d'aigua potable d'Elx. S'estima que aquestes centrals, que estaran operatives el 2008, generaran 230.000 kWh anuals, mentre que les instal·lacions on s'ubiquen consumeixen uns 78.000 kWh en total, la qual cosa suposa un excedent d'energia de 152.000 kWh per exportar a la xarxa.

**— Ecoeficiència en els edificis:** tant a la Torre Agbar com a l'edifici de Clabsa s'han desenvolupat iniciatives amb l'objectiu de reduir els consums energètics. A la Torre Agbar, l'estalvi energètic aconseguit el 2007 va ser de 506.055 kWh, entre altres gràcies a l'optimització del sistema de climatització (p. ex., establiment de noves consignes), a l'adaptació de les instal·lacions a l'horari d'activitat de l'edifici (p. ex., adaptació a la jornada intensiva a l'agost) i a l'eliminació de sobreconsums (p. ex., reducció de la il·luminació de l'aparcament). Pel que fa a Clabsa, el 2007 va instal·lar sis panells solars tèrmics per a la producció d'aigua calenta sanitària (ACS), els quals permetran un estalvi de 7.000 kWh a l'any en energia elèctrica.

**— Una de les principals accions per fomentar l'eficiència energètica és l'aprofitament del biogàs** generat en el procés de digestió anaeròbia de fangs de les depuradores com a combustible per a la generació d'energia elèctrica. El 2007, el 40 % de les depuradores que tractaven una quantitat mínima equivalent de 200.000 habitants realitzaven cogeneració.

Com a novetat en aquest àmbit, Emarasa va adquirir un vehicle ecoelèctric que funciona amb electricitat produïda a partir del biogàs de l'EDAR Rincón del León (Alacant).

#### APROFITAMENT DEL BIOGÀS DE L'EDAR LA FARFANA (XILE)

Aguas Andinas i Metrogas (distribuidora de gas de ciutat) van signar un conveni que permetrà a Metrogas aprofitar prop de 24 milions de metres cúbics anuals de biogàs generat en el procés de tractament de les aigües residuals, amb la qual cosa s'abastaran 150.000 habitants de la regió metropolitana. L'acord estableix la construcció d'una planta per purificar el biogàs i de 13,5 km de xarxa per portar-lo des de la planta La Farfana (Maipú) fins a les instal·lacions de Gas de Ciudad (Estación Central). Per mitjà de la filial Gestión y Servicios, Aguas Andinas invertirà prop de 1.300 milions de dòlars en la materialització del projecte. Aquesta iniciativa és exemplar en matèria d'ús eficient dels recursos energètics. A més, suposa un pas important en l'ús de les energies renovables no convencionals a Xile, ja que redueix la dependència del gas natural importat i contribueix al desenvolupament sostenible del país.

**— Aigües de Barcelona ha modificat el procés de desinfecció per ozó a l'ETAP de Sant Joan Despí,** substituint aire atmosfèric per oxigen pur. Això suposa una important reducció del consum energètic en el procés, de 0,02 kWh per cada metre cúbic tractat, i va implicar un estalvi de 2.002.780 kWh durant el 2007.

**— Aquagest Levante va desenvolupar, durant 2007, un estudi d'autosuficiència energètica del servei municipal d'aigua potable,** clavegueram i aigües pluvials mitjançant l'ús de plaques fotovoltaïques a Santa Pola. Aquest projecte, aprovat per l'Ajuntament, s'executarà durant el 2008 i permetrà generar 1,7 GWh l'any. Així mateix, Emarasa va posar en funcionament a l'EDAR de Rincón de León (Alacant), una instal·lació solar fotovoltaica amb una potència instal·lada de 32,5 kWp que generarà aproximadament 60.000 kWh l'any.

**— Altres mesures d'ecoeficiència en instal·lacions:**

- Aquagest, PTFA va substituir a l'ETAP de Zamora el generador d'ozó per aire atmosfèric per un altre d'oxigen líquid que va permetre una reducció de 190.000 kWh entre juny i octubre del 2007, un 14 % menys que en el mateix període del 2006.
- Durant el 2007 es va fer una auditoria energètica a totes les infraestructures d'aigua i sanejament d'Emuasa (Múrcia). Els resultats d'aquesta auditoria seran observables el 2008.

## OPTIMITZAR LA GESTIÓ DE LLOTS

La funció de les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) és separar els contaminants que porta l'aigua residual per reutilitzar-la posteriorment en usos que no requereixin aigua potable (com ara el reg) o bé per retornar-la al medi natural (mar o riu) causant el mínim impacte ambiental. A més de l'aigua depurada, aquest procés genera l'aparició d'un subproducte principal –el llot–, que es produeix en quantitats i qualitats variables en funció del cabal, de les característiques de l'aigua tractada i de la tecnologia aplicada a l'EDAR. Les empreses d'Agbar Aigua treballen en la recerca de les millors solucions per eliminar aquest llot amb el mínim impacte ambiental.

— **Sorea ha realitzat el projecte MINIFAN** en col·laboració amb la Universitat de Valladolid, que estudia la hidròlisi tèrmica dels fangs com a alternativa al pretractament, prèviament a la digestió anaeròbia. La conclusió resultant de l'estudi a la planta pilot és que l'opció de digerir anaeròbicament un fang pretractat tèrmicament és totalment factible i que d'aquesta manera es redueix considerablement el temps de residència del digestor, passant de 20 a 12 dies si s'alimenta amb un fang hidrolitzat.

— Durant el 2007, **Sorea va treballar a l'EDAR de Breda** amb l'objectiu de compostar el fang generat, cosa que no era possible a causa del seu alt contingut de plom. Juntament amb l'Agència Catalana de l'Aigua i l'Ajuntament de Breda, Sorea va identificar l'origen d'aquest plom (abocaments d'indústries ceràmiques instal·lades a la població) i en va reduir considerablement el contingut al fang per tal de poder-lo compostar.

— Durant el 2007 **es va reduir en un 7,3 % la producció de llots a l'EDAR Murcia Este (Emuasa)**, gràcies a les actuacions de millora dutes a terme en el procés de deshidratació de fangs.

## DADES GLOBALES D'AGBAR AIGUA

A continuació es recullen dades relatives a l'actuació mediambiental d'Agbar Aigua, d'acord amb els seus compromisos per oferir un servei de qualitat i respectuós amb el medi ambient. Agbar aposta per la implantació de sistemes de gestió de la qualitat i del medi ambient a les seves instal·lacions. Així mateix, s'inclouen dades relatives a les fonts de captació de l'aigua distribuïda, l'energia produïda, l'energia consumida i les emissions derivades d'aquest consum en el sector.

|                                                                   |  |          |        |               |         |
|-------------------------------------------------------------------|--|----------|--------|---------------|---------|
|                                                                   |  | 2006     | 2007   | 2006          | 2007    |
|                                                                   |  | NACIONAL |        | INTERNACIONAL |         |
| IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT (ISO 9001)          |  |          |        |               |         |
| % població gestionada en aigua potable coberta per certificacions |  | 74,5 %   | 76,5 % | 100,0 %       | 100,0 % |
| % població gestionada en clavegueram coberta per certificacions   |  | 75,5 %   | 79,0 % | 98,0 %        | 98,0 %  |
| % ETAP certificades                                               |  | 66,5 %   | 70,6 % | 51,4 %        | 54,5 %  |
| % EDAR certificades                                               |  | 49,9 %   | 54,5 % | 85,7 %        | 100,0 % |
| IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE MEDI AMBIENT (ISO 14001)     |  |          |        |               |         |
| % població gestionada en aigua potable coberta per certificacions |  | 15,3 %   | 16,7 % | 0,0 %         | 0,0 %   |
| % població gestionada en clavegueram coberta per certificacions   |  | 30,2 %   | 33,2 % | 71,1 %        | 69,0 %  |
| % ETAP certificades                                               |  | 3,3 %    | 3,7 %  | 0,0 %         | 0,0 %   |
| % EDAR certificades                                               |  | 20,9 %   | 23,1 % | 85,7 %        | 100,0 % |

|  | 2005     | 2006 | 2007 | 2006          | 2007 |
|--|----------|------|------|---------------|------|
|  | NACIONAL |      |      | INTERNACIONAL |      |

| FONTS DE CAPTACIÓ D'AIGUA (hm³)         |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aigua pròpia, no adquirida, subterrània | 250,6 | 248,5 | 259,0 | 100,4 | 104,5 |
| Aigua pròpia, no adquirida, superficial | 356,5 | 318,0 | 264,3 | 685,0 | 723,1 |
| Aigua pròpia, no adquirida, origen marí | ND    | ND    | 5,5   | ND    | 0,0   |
| Aigua comprada subterrània              | 460,1 | 95,2  | 115,5 | 0,0   | 0,2   |
| Aigua comprada superficial              | 139,1 | 535,7 | 580,8 | 0,0   | 0,4   |

| ENERGIA PRODUÏDA (kWh) |             |             |            |   |    |
|------------------------|-------------|-------------|------------|---|----|
| D'origen fotovoltaic   | 13          | 2.497       | 14         | 0 | 30 |
| Cogeneració            | 131.982.948 | 113.025.977 | 36.592.498 | 0 | 0  |

| CONSUM D'ENERGIA        |             |             |             |             |             |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Energia elèctrica (kWh) | 694.097.906 | 748.753.920 | 775.207.007 | 288.379.099 | 265.308.012 |
| Gas natural (m³)        | 353.033.668 | 294.701.719 | 86.733.120  | 129.628     | 165.579     |
| Gasoil (m³)             | 465         | 651         | 374         | 127.820     | 53          |

| CONSUM DE COMBUSTIBLES PER desplaçaments DE L'ORGANITZACIÓ (m³) |       |       |       |     |     |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----|-----|
| Gasolina                                                        | 474   | 405   | 315   | 38  | 40  |
| Dièsel                                                          | 3.425 | 3.841 | 4.230 | 404 | 360 |

| EMISSIONS DE CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> ) |         |         |         |         |        |
|---------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Derivades del consum d'energia                    |         |         |         |         |        |
| Energia elèctrica                                 | 261.320 | 253.049 | 265.837 | 89.354  | 83.524 |
| Gas natural                                       | 760.943 | 635.212 | 186.948 | 279     | 357    |
| Gasoil                                            | 1.223   | 1.713   | 984     | 336.284 | 139    |

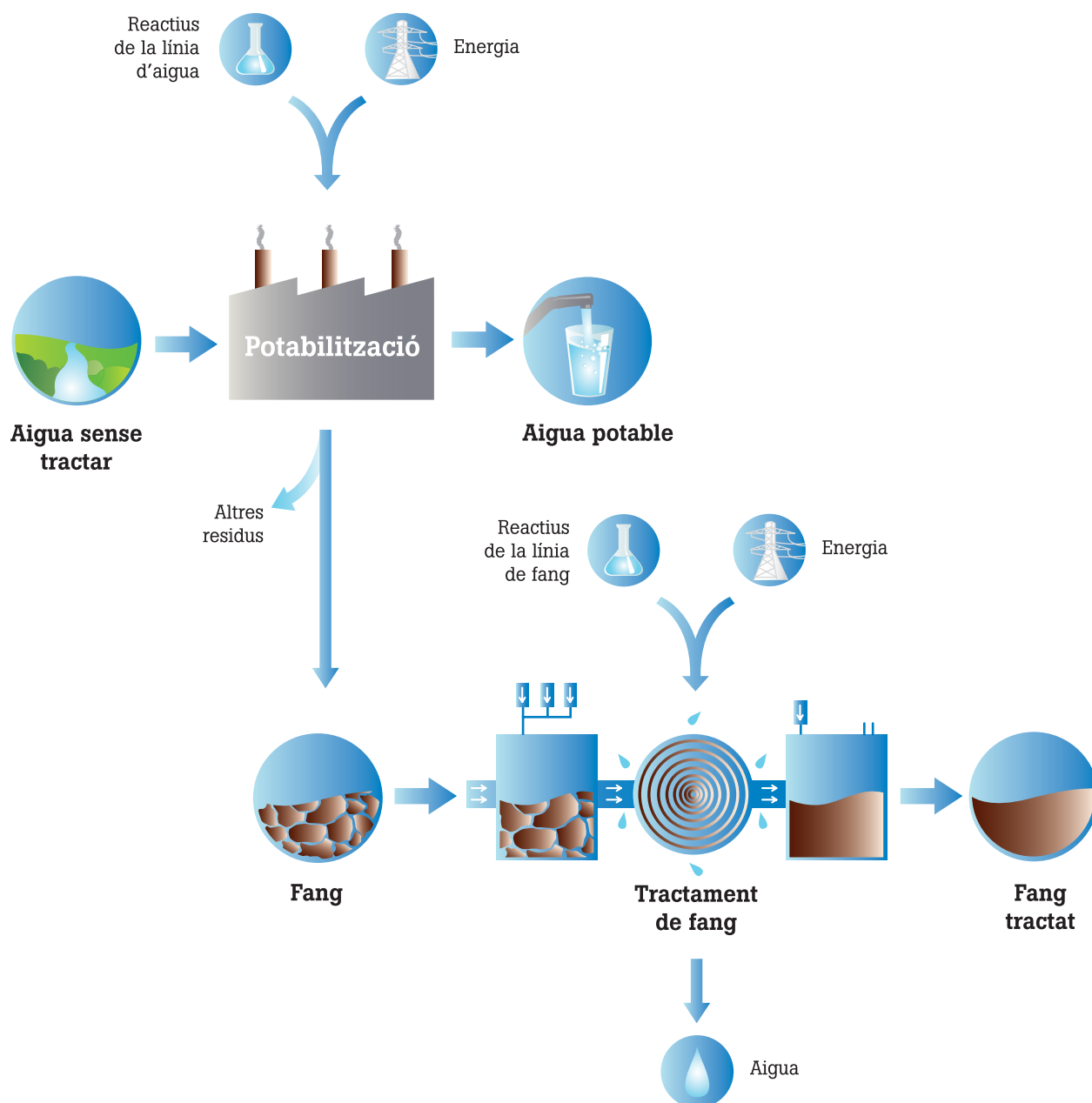
| Per desplaçaments de l'organització |        |        |        |       |       |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| Emissions per desplaçaments         | 10.098 | 11.033 | 11.849 | 1.150 | 1.039 |

| EMISSIONS DE NO <sub>x</sub> i SO <sub>2</sub> PER CONSUM DE COMBUSTIBLES (kg) |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Emissions de NO <sub>x</sub>                                                   | 680 | 568 | 168 | 231 | 0,4 |
| Emissions de SO <sub>2</sub>                                                   | 6   | 7   | 3   | 645 | 0,3 |

| DESPESES EN MATÈRIA AMBIENTAL (milers d'euros)                 |               |               |               |              |               |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Inversions en actius destinats a la protecció del medi ambient | ND            | 7.607         | 3.698         | 3.386        | 4.697         |
| Despeses auditories i gestió ambiental                         | 119           | 137           | 156           | 594          | 187           |
| Despeses gestió de residus                                     | 11.615        | 12.278        | 13.555        | 3.744        | 5.161         |
| Despeses base legislació ambiental                             | 14            | 7             | 8             | 0            | 0             |
| Despeses formació/sensibilització ambiental                    | 92            | 287           | 70            | 1.311        | 1.065         |
| Altres despeses rellevants                                     | 1.222         | 995           | 1.886         | 0            | 0             |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>13.062</b> | <b>21.311</b> | <b>19.373</b> | <b>9.036</b> | <b>11.109</b> |

### DADES RELATIVES A LA POTABILITZACIÓ A LES ETAP

En aquest apartat es recullen dades relatives a 243 ETAP gestionades per Agbar Aigua.



| 2005     | 2006 | 2007 | 2006          | 2007 |
|----------|------|------|---------------|------|
| NACIONAL |      |      | INTERNACIONAL |      |

#### DADES D'AIGUA A LES ETAP (hm³)

|                                                                  |       |       |      |       |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|
| Volum d'aigua consumida en processos auxiliars de potabilització | 5,1   | 11,2  | 12,7 | 47,1  | 43,5  |
| Total aigua a sortida d'ETAP                                     | 419,7 | 448,1 | 432  | 689,2 | 699,9 |

|  | 2005     | 2006 | 2007 | 2006          | 2007 |
|--|----------|------|------|---------------|------|
|  | NACIONAL |      |      | INTERNACIONAL |      |

**CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES ETAP (t)****Línia de tractament convencional**

|                                               |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Oxidació: Clor                                | 1.427 | 1.281 | 1.105 | 3     | 0     |
| Oxidació: Clorur sòdic                        | 761   | 1.167 | 924   | 0     | 0     |
| Oxidació: Hipoclorit sòdic                    | 0     | 0     | 1.652 | 360   | 431   |
| Coagulació/Floculació: Sulfat d'alumini       | 8.373 | 7.348 | 5.972 | 1.053 | 962   |
| Coagulació/Floculació: WAC o PAC              | 1.913 | 3.695 | 3.239 | 3.856 | 4.281 |
| Coagulació/Floculació: Polielectròlit aniònic | 505   | 13    | 10    | 27    | 31    |
| Coagulació/Floculació: Hidròxid sòdic         | 0     | 0     | 217   | 0     | 1.851 |
| Coagulació/Floculació: Hidròxid càlcic        | 0     | 0     | 545   | 0     | 199   |
| Coagulació/Floculació: Clorur fèrric          | 705   | 958   | 882   | 910   | 932   |
| Coagulació/Floculació: Àcid sulfúric          | 118   | 9     | 20    | 3.164 | 2.848 |
| Adsorció: Reposició CAG                       | 327   | 750   | 61    | 39    | 336   |
| Desinfecció final: Clor                       | 1.248 | 503   | 519   | 762   | 690   |
| Desinfecció final: Hipoclorit sòdic           | 2.547 | 3.187 | 1.777 | 85    | 3     |
| Desinfecció: Ozó                              | 198   | 0     | 941   | 0     | 0     |
| Àcid fluorosilícic                            | 0     | 0     | 0     | 1.126 | 1.173 |

**Línia de tractament de tecnologies avançades**

|                                     |       |       |     |       |     |
|-------------------------------------|-------|-------|-----|-------|-----|
| Pretractament: Hipoclorit sòdic     | 1.008 | 1.106 | 1   | 0     | 0   |
| Posttractament: Hidròxid sòdic      | 333   | 133   | 49  | 2.549 | 0   |
| Posttractament: Hidròxid càlcic     | 627   | 406   | 206 | 242   | 0   |
| Desinfecció final: Hipoclorit sòdic | 357   | 560   | 134 | 0     | 0   |
| Clorur sòdic                        | 2.160 | 2.162 | 0   | 0     | 0   |
| Oxigen                              | 0     | 301   | 0   | 2.919 | 0   |
| Àcid fosfòric                       | 0     | 0     | 0   | 785   | 824 |

**Línia de fangs**

|                |     |     |     |   |   |
|----------------|-----|-----|-----|---|---|
| Desfloculant   | 0   | 0   | 679 | 0 | 0 |
| Hidròxid sòdic | 614 | 833 | 0   | 0 | 0 |

**CONSUM D'ENERGIA A LES ETAP**

|                         |             |             |             |            |            |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Energia elèctrica (kWh) | 134.679.547 | 163.699.304 | 166.407.870 | 82.890.019 | 80.510.138 |
| Gas natural (m³)        | 485.384     | 1.247.728   | 363.264     | 0          | 1          |
| Gasoil (m³)             | 83          | 153         | 1           | 0          | 58         |

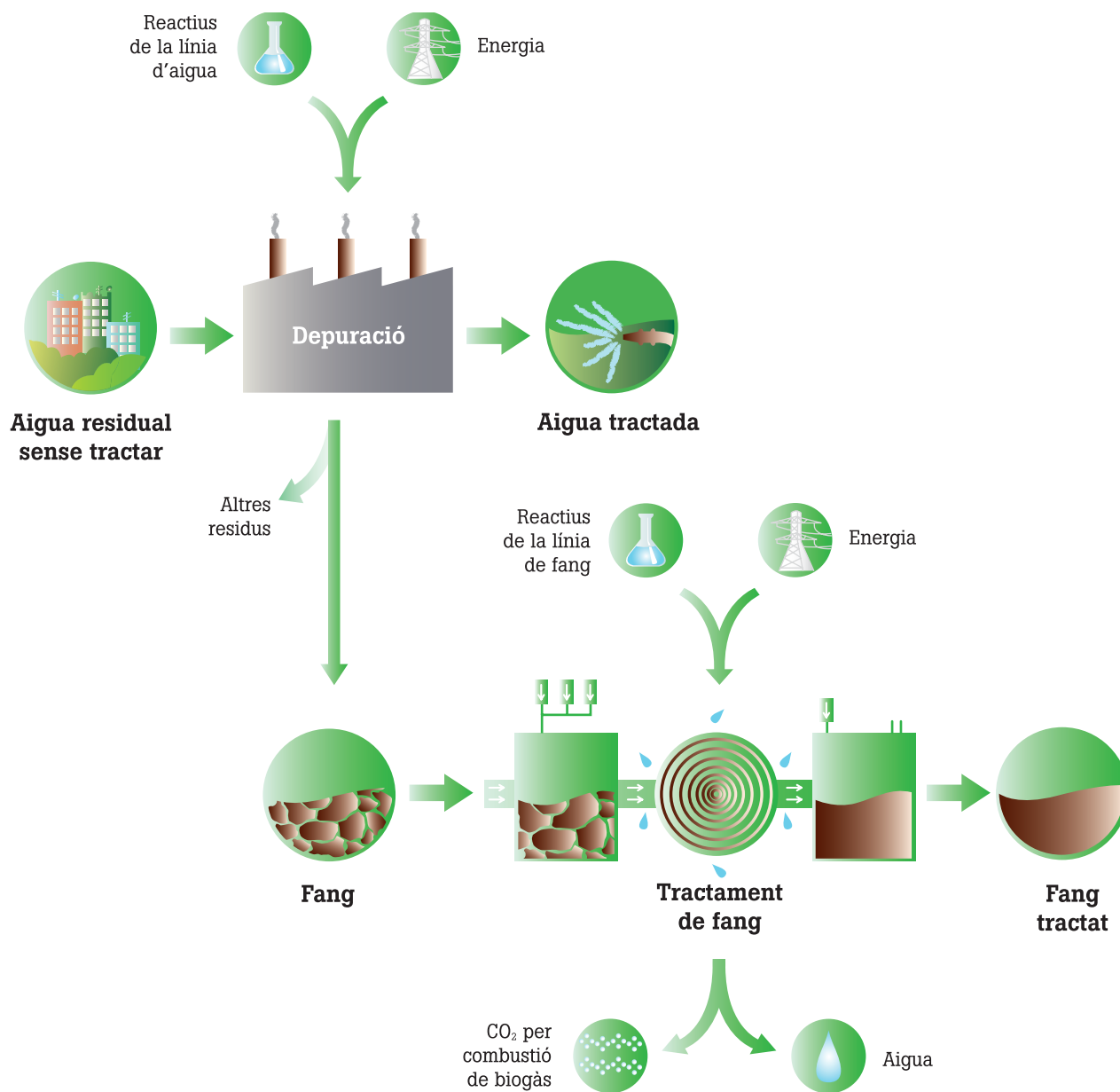
**GENERACIÓ DE RESIDUS A LES ETAP (t)**

| Residu                | Tractament/destinació |         |         |         |       |         |
|-----------------------|-----------------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| Sorra de desarenament | Abocador              | 446,5   | 498,3   | 133,1   | 0,0   | 0,0     |
| Fang deshidratat      | Abocador              | 1.855,5 | 1.208,2 | 2.120,8 | 0,0   | 0,0     |
|                       | Agrícola              | 30,0    | 0,0     | 0,4     | 0,0   | 1.499,0 |
| Fang assecat          | Abocador              | 3.977,7 | 3.931,0 | 174,3   | 0,0   | 0,0     |
|                       | Valorització          | 0,0     | 589,0   | 2.362,5 | 0,0   | 0,0     |
|                       | Agrícola              | 0,5     | 0,0     | 0,0     | 351,0 | 0,0     |
| Escombraries          | Abocador              | 113,9   | 145,0   | 129,7   | 0,0   | 0,0     |
|                       | Altres                | 0,0     | 0,0     | 1,1     | 0,0   | 0,0     |



### DADES RELATIVES A LA DEPURACIÓ A LES EDAR

En aquest apartat es recullen dades relatives a 421 EDAR gestionades per Agbar Aigua.



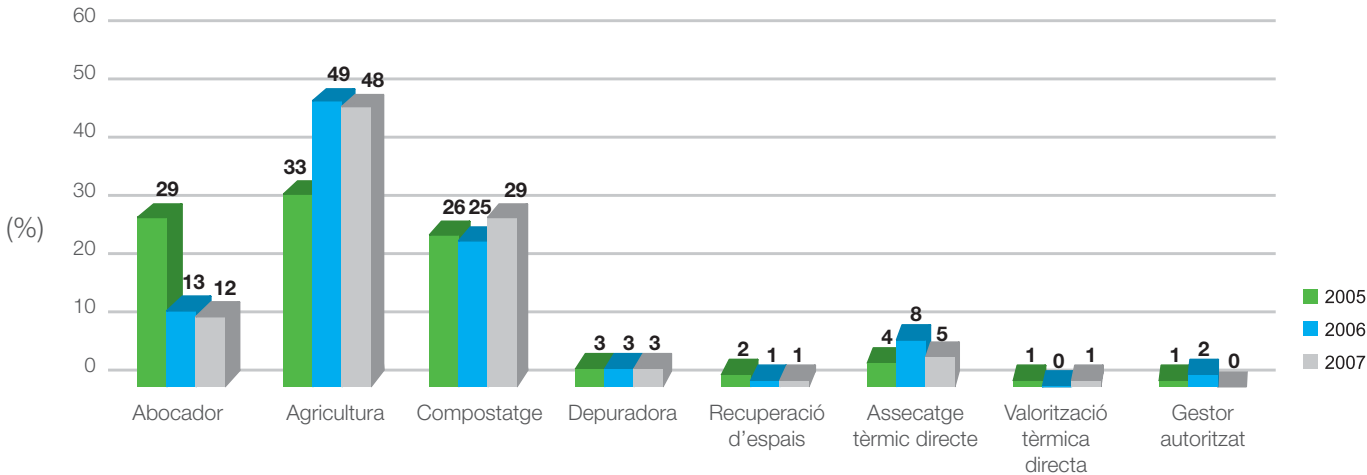
|                             |  | 2005        | 2006        | 2007        | 2006          | 2007        |
|-----------------------------|--|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|                             |  | NACIONAL    |             |             | INTERNACIONAL |             |
| CONSUM D'ENERGIA A LES EDAR |  |             |             |             |               |             |
| Energia elèctrica (kWh)     |  | 294.088.677 | 304.361.235 | 336.179.357 | 105.383.724   | 101.405.370 |
| Gas natural (m³)            |  | 330.602.616 | 276.723.009 | 79.300.892  | 0             | 0           |
| Gasoil (m³)                 |  | 0           | 102         | 0           | 0             | 0           |

|                                                | 2005     | 2006  | 2007  | 2006          | 2007 |
|------------------------------------------------|----------|-------|-------|---------------|------|
|                                                | NACIONAL |       |       | INTERNACIONAL |      |
| CONSUM DELS PRINCIPALS REACTIUS A LES EDAR (t) |          |       |       |               |      |
| Línia d'aigua                                  |          |       |       |               |      |
| Clorur fèrric                                  | 5.744    | 5.157 | 5.213 | 0             | 0    |
| Hipoclorit                                     | 2.298    | 2.192 | 2.159 | 341           | 420  |
| Nitrat càlcic                                  | ND       | ND    | 505   | 0             | 0    |
| Sulfat d'alúmina                               | ND       | ND    | 529   | 0             | 0    |
| Hidròxid de sodi                               | ND       | ND    | 1.226 | 0             | 0    |
| Clor gas                                       | ND       | ND    | 2     | 0             | 600  |
| Altres de significatius*                       | 1.879    | 2.838 | 0     | 1.609         | 0    |
| Línia de fangs                                 |          |       |       |               |      |
| Polielectròlit catiònic                        | 1.325    | 1.324 | 1.066 | 770           | 781  |
| Hidròxid de calci                              | 3.420    | 2.148 | 1.193 | 0             | 0    |
| Clorur fèrric                                  | 3.281    | 3.078 | 2.533 | 919           | 958  |

\* S'hi inclouen el nitrat càlcic, el sulfat d'alúmina, l'hidròxid de sodi i el clor gas, detallats a partir del 2007.

| GENERACIÓ DE RESIDUS A LES EDAR (t) |                              |         |         |         |         |         |
|-------------------------------------|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Residu                              | Tractament/destinació        |         |         |         |         |         |
| Sorres                              | Abocador                     | 11.887  | 15.341  | 14.170  | 10.233  | 0       |
|                                     | Incineració                  | 1.272   | 0       | 0       | 0       | 0       |
| Escombraries                        | Abocador                     | 18.765  | 33.877  | 21.516  | 0       | 11.343  |
|                                     | Valorització                 | 1.014   | 0       | 344     | 0       | 0       |
| Greixos                             | Tractament                   | 641     | 851     | 63      | 0       | 0       |
|                                     | Inertització                 | 52      | 0       | 0       | 0       | 0       |
|                                     | Gestor autoritzat            | 914     | 1.679   | 1.833   | 0       | 0       |
|                                     | Valorització agrícola        | 646     | 0       | 144     | 0       | 0       |
| Fangs                               | Abocador                     | 164.434 | 83.311  | 73.309  | 228.629 | 153.753 |
|                                     | Agricultura                  | 183.661 | 315.381 | 290.747 | 0       | 0       |
|                                     | Compostatge                  | 145.371 | 162.033 | 176.529 | 0       | 0       |
|                                     | Depuradora                   | 18.676  | 19.580  | 20.062  | 0       | 8.396   |
|                                     | Recuperació d'espais         | 13.573  | 4.789   | 6.052   | 0       | 0       |
|                                     | Assecatge tèrmic directe     | 22.478  | 48.374  | 32.940  | 0       | 81.307  |
|                                     | Valorització tèrmica directa | 6.547   | 0       | 6.385   | 0       | 0       |
|                                     | Gestor autoritzat            | 6.735   | 10.956  | 0       | 0       | 0       |

DESTINACIÓ DELS LLOTS DE DEPURADORA (NACIONAL)

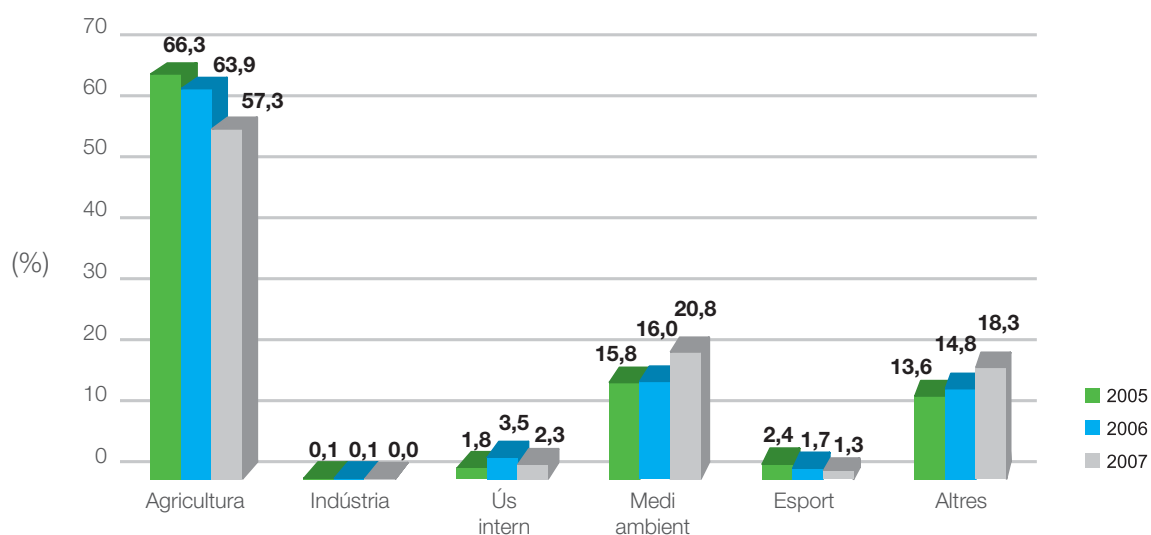


**ELIMINACIÓ DE CONTAMINANTS A LES EDAR (ppm)**

|                                                      | 2005     | 2006    | 2007    | 2006          | 2007  |
|------------------------------------------------------|----------|---------|---------|---------------|-------|
|                                                      | NACIONAL |         |         | INTERNACIONAL |       |
| DBO <sub>5</sub> d'aigua d'entrada a EDAR            | 165.346  | 150.869 | 156.488 | 2.584         | 2.793 |
| DBO <sub>5</sub> d'aigua de sortida d'EDAR           | 12.999   | 10.617  | 11.219  | 295           | 234   |
| % reducció DBO <sub>5</sub>                          | 92       | 93      | 93      | 89            | 92    |
| DQO de l'aigua d'entrada a EDAR                      | 327.808  | 315.886 | 333.435 | 5.694         | 6.180 |
| DQO de l'aigua de sortida d'EDAR                     | 38.165   | 42.433  | 35.205  | 1.070         | 922   |
| % reducció DQO                                       | 88       | 87      | 89      | 81            | 85    |
| Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR | 139.952  | 141.422 | 151.325 | 3.045         | 3.127 |
| SS de l'aigua de sortida d'EDAR                      | 13.689   | 19.276  | 13.281  | 534           | 496   |
| % de reducció de SS                                  | 90       | 86      | 91      | 82            | 84    |
| Nitrogen de l'aigua d'entrada a EDAR                 | 20.324   | 18.111  | 18.204  | 527           | 587   |
| Nitrogen de l'aigua de sortida d'EDAR                | 8.126    | 7.012   | 6.759   | 235           | 203   |
| Nitrogen retirat                                     | 12.198   | 11.099  | 11.446  | 292           | 383   |
| Fòsfor de l'aigua d'entrada a EDAR                   | 11.119   | 3.585   | 2.739   | 134           | 150   |
| Fòsfor de l'aigua de sortida d'EDAR                  | 2.563    | 2.099   | 1.159   | 72            | 94    |
| Fòsfor retirat                                       | 8.556    | 1.487   | 1.580   | 61            | 56    |

**REUTILITZACIÓ DE L'AIGUA DE SORTIDA DE LES EDAR (hm³)**

|                                                |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Quantitat total d'aigua tractada a les EDAR    | 662,1 | 673,6 | 601,6 | 368,0 | 345,8 |
| Quantitat d'aigua reutilitzada                 | 140,7 | 113,7 | 135,3 | 156,8 | 342,1 |
| <b>Quantitat d'aigua reutilitzada per usos</b> |       |       |       |       |       |
| Agricultura                                    | 93,3  | 72,7  | 77,5  | 15,4  | 211,4 |
| Indústria                                      | 0,1   | 0,1   | 0,0   | 0,0   | 0,0   |
| Ús intern                                      | 2,6   | 4,0   | 3,1   | 8,3   | 8,3   |
| Medi ambient                                   | 22,3  | 18,1  | 28,2  | 132,3 | 121,7 |
| Esport                                         | 3,3   | 1,9   | 1,7   | 0,0   | 0,0   |
| Altres                                         | 19,1  | 16,9  | 24,7  | 0,8   | 0,7   |

**REUTILITZACIÓ D'AIGUA DE SORTIDA D'EDAR PER USOS (NACIONAL)**

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestionar de manera sostenible els recursos hídrics: gestió sostenible de les fonts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar possibles àrees per a la recàrrega d'aqüífers.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificació dels criteris necessaris per aconseguir tasques de recàrrega. Anàlisi dels aqüífers afectats per l'activitat d'Agbar Aigua i recopilació de les experiències realitzades en matèria de recàrrega.</li> <li>Realització d'un estudi de segmentació i modelització del consum d'aigua.</li> <li>Inici de la construcció de la dessaladora del Prat (Aigües de Barcelona).</li> <li>Foment de la reutilització d'aigua a la sortida d'EDAR (Sorea).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Translació de les conclusions bàsiques de l'estudi a Barcelona i Múrcia.</li> <li>Continuació de la construcció (Aigües de Barcelona).</li> <li>EDAR Salou-Vilaseca: reutilització d'1,2 hm<sup>3</sup> al complex turístic de PortAventura (Sorea).</li> <li>Elaboració d'un pla per a la utilització de recursos hídrics alternatius a la ciutat de Barcelona que permeti duplicar el consum d'aigua no potable en quatre anys (Clabsa).</li> <li>Augment de 0,6 hm<sup>3</sup>/any de recursos hídrics propis a Estepona mitjançant l'execució de nous pous de captació. 2008-2009 (Aguagest Sur).</li> </ul>                                 |
| Gestionar de manera sostenible els recursos hídrics: gestió eficient de la xarxa de distribució.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Posar en funcionament el sistema de vigilància de xarxes de distribució Promired a Múrcia (Emuasa).</li> <li>Definir els criteris estratègics i el pla de projectes més urgents que cal desenvolupar del projecte Mobility.</li> <li>Elaborar un document guia sobre indicadors que cal tenir en compte en la gestió de xarxes d'abastament.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'han realitzat les infraestructures necessàries per implantar el sistema (Emuasa).</li> <li>Realitzat.</li> <li>Realitzat.</li> <li>S'han desenvolupat diverses iniciatives amb l'objectiu de millorar el rendiment tècnic de la xarxa de distribució.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extensió del sistema de telecomandament i telecontrol a zones adjacents: Murcia Sur, Santa Catalina i Los Dolores. Reducció del 10 % de l'aigua no registrada (Emuasa).</li> <li>Desenvolupament de la solució amb l'objectiu de convertir en pilot el sistema de gestió d'operacions amb mobilitat.</li> <li>Millora del rendiment tècnic en un 3 % a Estepona (Aguagest Sur), que suposa 300.000 m<sup>3</sup> d'estalvi d'aigua, gràcies a la implantació del telecontrol.</li> <li>Reducció de pèrdues de 54.000 m<sup>3</sup> al nucli urbà d'Oriola (Aguagest Levante) gràcies a la reducció automàtica de pressions nocturnes.</li> </ul> |

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                           | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                     | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualitat de l'aigua. Anticipar-se als riscos sanitaris i ambientals.                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Projecte, estudi i distribució de virus patògens emergents i d'adenovirus a l'aigua. Aplicar els mètodes a mostres reals en tres ETAP de Catalunya i una de París (Aigües de Barcelona).</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'han aplicat a mostres reals, tres a Catalunya i dos a París (Aigües de Barcelona).</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sectorització del sistema de distribució de Las Torres de Cotillas (Aquagest Región de Murcia), que suposarà un estalvi de 45.000 m³.</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Projecte de desenvolupament d'un mètode analític multiresidu per detectar fàrmacs i medicaments a les fonts d'aigua i a les aigües residuals: avaluació i anàlisi dels tractaments utilitzats a les EDAR i ETAP (Aigües de Barcelona).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudi finalitzat (Aigües de Barcelona).</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalització del mostreig i de l'anàlisi de totes les dades obtingudes i desenvolupament d'un estudi sobre els riscos associats al consum d'aigua potable (Aigües de Barcelona).</li> </ul>                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una guia d'informació al consumidor en cas d'episodis sanitaris.</li> </ul>                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>12 fitxes realitzades.</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliació d'aquest projecte per identificar els potencials subproductes de desinfecció de diversos compostos model (cocaïna, èxtasi, etc.), el seu seguiment a les diverses etapes de potabilització i la seva potencial presència a l'aigua tractada.</li> <li>Ampliació de la guia amb la realització de sis noves fitxes.</li> </ul> |
| Preservar la biodiversitat.                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualitzar els plans d'acció de biodiversitat de Chew i Blagdon (Bristol Water).</li> </ul>                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>No s'ha finalitzat (Bristol Water).</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'actualització completa es farà el 2008 (Bristol Water).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear material d'educació ambiental, habilitar nous camins i senders i implementar una política d'educació ambiental (Aguas Andinas).</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzat.</li> </ul>                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperació de l'hàbitat per a la nidificació de bitons a Chew (Bristol Water).</li> </ul>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gestionar de manera sostenible les aigües pluvials.                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar un esquema d'ajuda a la decisió per implementar sistemes de monitoratge en temps real de la qualitat de l'aigua a la xarxa de clavegueram (Clabsa).</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupat (Clabsa).</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluació d'una estació de qualitat mòbil al clavegueram de l'àrea metropolitana de Barcelona (Clabsa).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar un sistema pilot del sistema integrat i en temps real de gestió del cicle urbà de l'aigua per protegir la qualitat de les aigües de bany a Alacant, Sitges i Biarritz (Clabsa).</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del sistema pilot a Barcelona i Alacant (Clabsa).</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementació del sistema global integrat de gestió del cicle urbà per protegir la qualitat de les aigües de bany en temps real a Barcelona, Sitges i Biarritz (Clabsa).</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar un sistema pilot del model de previsió i alerta en cas d'avingudes i validar-lo a la conca urbana (Clabsa).</li> </ul>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'han definit els requeriments del sistema informàtic d'alerta per prevenir inundacions (Clabsa).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementació del sistema a la conca de la Riera Blanca de Barcelona (Clabsa).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| Fomentar l'eficiència i l'estalvi energètic.                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Posar en funcionament tres centrals minihidràuliques per aprofitar salts energètics de pressió (Aquagest Levante).</li> </ul>                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha finalitzat la construcció de les minicentrals (Aquagest Levante).</li> </ul>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| OBJECTIUS 2007                                                                                            | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                          | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                           | <p>— Ecoeficiència en edificis: a Clabsa i a la Torre Agbar.</p>                                                                                                                                                                                         | <p>— Estalvi energètic de l'1,8 % en el consum de l'edifici de Clabsa respecte al 2007. Producció de 22.000 kWh anuals mitjançant energia fotovoltaica.</p> |
|                                                                                                           | <p>— El 40 % de les depuradores que tracten una quantitat equivalent mínima de 200.000 habitants realitzen cogeneració.</p>                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |
|                                                                                                           | <p>— Signatura del conveni d'Aguas Andinas amb Metrogas (distribuidora de gas de ciutat) per aprofitar 24 milions de metres cúbics anuals de biogàs generat a l'EDAR per donar servei a 150.000 habitants de la regió metropolitana. En construcció.</p> | <p>— Implantar aquesta mesura (Aguas Andinas).</p>                                                                                                          |
|                                                                                                           | <p>— Modificació del procés de desinfecció per ozó a l'ETAP de Sant Joan Despí, amb la consegüent reducció de 2.002.780 kWh (Aigües de Barcelona).</p>                                                                                                   |                                                                                                                                                             |
|                                                                                                           | <p>— Desenvolupament d'un estudi d'autosuficiència energètica del servei municipal d'aigua potable, clavegueram i aigües pluvials mitjançant l'ús de plaques fotovoltaïques a Santa Pola (Aguages Levante).</p>                                          | <p>— Execució del projecte (Aguages Levante)</p>                                                                                                            |
|                                                                                                           | <p>— Aquages PTFA ha substituït el generador d'ozó per aire atmosfèric per un altre d'oxigen líquid a l'ETAP de Zamora, amb la qual cosa s'ha aconseguit una reducció de 190.000 kWh entre juny i octubre del 2007, un 14 % menys que el 2006.</p>       | <p>— Reducció de 200.000 kWh respecte al consum del 2007 (Aguages PTFA).</p>                                                                                |
|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>— Reducció del 3 % en el consum energètic de les infraestructures d'aigua i sanejament d'Emuasa.</p>                                                     |
| Optimitzar la gestió de llots.                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                             |
| <p>— Minifan: Integrar el pretractament tèrmic i la digestió termòfila (Sorea).</p>                       | <p>— Realitzat.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                             |
| <p>— Investigar la minimització de fangs i augmentar la producció de biogàs (Projecte Fucson, Sorea).</p> | <p>— Ajudat fins al 2008 (Sorea).</p>                                                                                                                                                                                                                    | <p>— Engregar el projecte (Sorea).</p>                                                                                                                      |
|                                                                                                           | <p>— Reducció d'un 7,3 % en la producció de llots a l'EDAR Murcia Este (Emuasa).</p>                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                             |
|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>— Reducció del 74 % en el volum de fang produït a l'EDAR de Los Vados d'Emasagra mitjançant l'aplicació d'un nou sistema d'assecatge tèrmic.</p>         |



## 02/6

## Societat: comunitat local\_



Agbar Aigua, altament compromesa amb la promoció de l'ús sostenible de l'aigua, duu a terme diferents actuacions de comunicació i sensibilització. Atesa la gran implicació de les empreses als municipis on opera, aquestes accions són molt nombroses i diverses, per la qual cosa en aquest apartat només en recollirem algunes de manera més exhaustiva i n'esmentarem d'altres.

### ■ 1 / Compromisos

**\_ Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en la qual s'opera mitjançant accions de comunicació i sensibilització que fomentin l'ús sostenible de l'aigua, oferint l'experiència d'Agbar Aigua.**

### ■ 2 / Actuacions

#### IMPLICACIÓ EN LA COMUNITAT

##### \_ LA FUNDACIÓ AGBAR

La Fundació Agbar té com a objectiu principal fomentar els valors que caracteritzen el Grup Agbar. D'aquesta manera estableix un lligam amb la societat a través de l'educació, la conscienciació i el diàleg emmarcant el seu projecte dins l'acció social del Grup. El coneixement i la motivació compartits per les persones que treballen al Grup Agbar són un element primordial en els seus objectius i activitats, mentre que les relacions i la compatibilitat entre tots els departaments i unitats són essencials per al desenvolupament i la millora de la fundació.

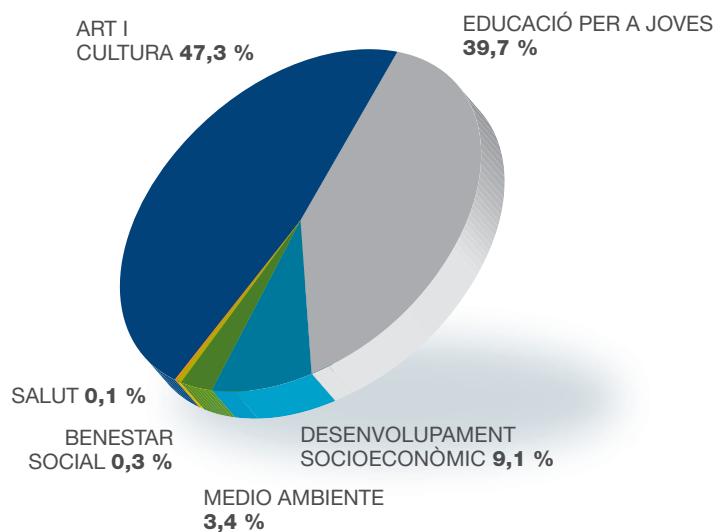
Dins la fundació, l'àrea d'Estudis i Publicacions és el marc per a la coordinació i el desenvolupament d'activitats orientades al coneixement i al futur. La seva tasca està relacionada amb tots els aspectes de l'aigua, el medi ambient i la societat, amb especial èmfasi en el desenvolupament sostenible i l'aprofitament dels recursos. A més, està orientada a la salut i al sanejament, i abraça alhora una perspectiva històrica i prospectiva. L'objectiu és promoure el diàleg i la reflexió, la difusió del coneixement i la recerca, i aportar valor afegit a la labor de les diferents unitats del Grup Agbar, així com fer arribar els principals arguments del debat internacional sobre l'aigua al conjunt de la societat.



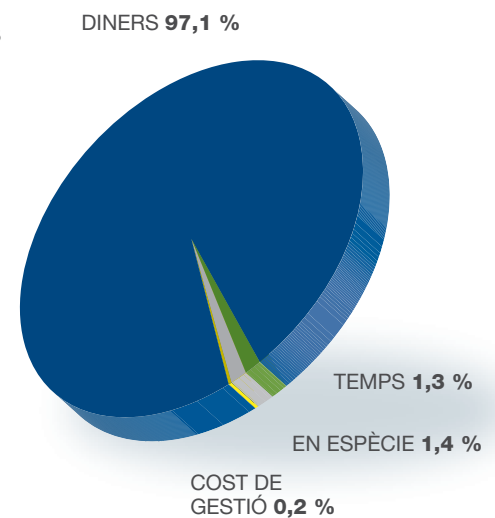
L'any 2007 es va implantar el model LBG com a mètode per mesurar la contribució de la Fundació a la comunitat. Aquest model s'ha convertit en un referent a tot el món a l'hora de mesurar i comunicar les actuacions d'inversió en la comunitat, de manera que les empreses que adopten aquesta metodologia poden comunicar els seus assoliments de manera homogènia. Segons el model, el valor de les contribucions ha estat de 2,3 milions d'euros i ha seguit la distribució següent:

85.

% de les contribucions per àrea



% de les contribucions per concepte





**16.561 alumnes**  
han participat  
en les activitats  
escolars del Museu  
Agbar de les Aigües

— **El Museu Agbar de les Aigües.** El Museu Agbar de les Aigües és la proposta cultura i divulgativa de la Fundació Agbar per apropar als ciutadans els reptes contemporanis que planteja l'aigua dolça i compartir-los amb ells. Aquesta aposta museogràfica i d'activitats proposa un acostament a les diverses mirades que ens suggereix l'aigua: científica, tècnica i ambiental, però també històrica, cultural, mística, educativa, lúdica, etc. per promoure l'aproximació complexa que requereixen actualment les qüestions socials i ambientals entorn de l'aigua. El museu és, doncs, un espai obert a tots els públics, que hi troben propostes educatives i culturals diferenciades i adaptades als respectius interessos i capacitats per descobrir aquesta substància tan quotidiana com extraordinària.

- **El Programa d'Activitats Escolars.** La gran protagonista del projecte educatiu del museu és l'aigua, objecte d'estudi i alhora pretext per descobrir-nos a nosaltres mateixos i el nostre entorn. Els objectius que persegueixen les activitats escolars són: viure l'aigua per aprendre a estimar-la, practicar la ciència per ser més savis, vincular la tecnologia al context social i cultural per aprendre a interpretar el món que ens envolta, i apropar-nos a la complexitat per aprendre a viure en harmonia amb un mateix i amb l'entorn natural. El programa d'activitats està format per 14 itineraris i tallers per a escolars d'educació primària i secundària. Els itineraris permeten interpretar el patrimoni arquitectònic i industrial del museu, mentre que els tallers evidencien l'estret lligam entre l'aigua i la vida, els ecosistemes i l'activitat humana. El nombre de participants en les activitats escolars del museu durant el 2007 va ser de 16.561.

- **Exposició *Els camins de l'aigua. Aigües de Barcelona 1867-2007. Una història ciutadana.*** L'any 2007, amb motiu del 140è aniversari d'Aigües de Barcelona, el Museu Agbar de les Aigües de la Fundació Agbar va organitzar una exposició commemorativa. Amb l'objectiu de mostrar el llarg camí que aquesta empresa i Barcelona han recorregut junts, *Els camins de l'aigua* va repassar la història d'Aigües de Barcelona tot subratllant la seva contribució a la modernització de la ciutat i a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans. Més enllà de la mirada històrica, la mostra també va oferir una visió de futur del Grup Agbar, va posar èmfasi en la seva vocació permanent per preservar el medi ambient i en la seva preocupació per la qualitat de l'aigua. L'exposició, adreçada a un públic general, va ser visitada per prop de 30.000 persones i va ser d'especial interès per als *stakeholders* del Grup: ciutadans de Barcelona, públic institucional (Administració, universitat, alcaldes, tècnics, etc.), empleats del grup en actiu i jubilats, escolars i turistes que visitaven el vestíbul de la Torre Agbar. En vista de l'èxit de l'exposició, es va prorrogar fins al principi del maig del 2008.

— **La pedagogia de la sostenibilitat.** Seguint aquesta línia, l'objectiu de la Fundació és identificar i promoure oportunitats per construir una agenda integrada sobre aigua, medi ambient i societat, i difondre informació sobre aquests temes. Promovem programes de recerca, estudis i publicacions, i ens vinculem amb la societat a través de l'educació, la conscienciació i el diàleg. Per aquesta raó, la Fundació fomenta el desenvolupament sostenible, la recerca, la reflexió i la difusió del coneixement sobre l'aigua amb una aproximació als usuaris i als ciutadans. Així doncs, el nostre horitzó d'actuació busca un apropament a la pedagogia de la sostenibilitat en tots els àmbits i amb el màxim d'abast possible.

### **JARDINS SOSTENIBLES A BRISTOL (REGNE UNIT)**

Bristol Water fomenta entre els seus clients un ús sostenible de l'aigua per al reg de jardins mitjançant la utilització de plantes resistents a la sequera i de sistemes de reg eficients. Fa uns anys, i per tal que servís com a exemple, l'empresa va crear el seu propi jardí estalviador d'aigua a la seu social. En aquest jardí es mostren tècniques que pot fer servir qualsevol persona en relació amb la recollida d'aigua de pluja, les fonts d'aigua reciclada i l'ús de diversos tipus de terra vegetal. Des que es va crear, el jardí s'ha utilitzat com a element educatiu per a la comunitat. Durant el mes de juny del 2007, declarat per l'empresa com a 'mes de l'estalvi d'aigua al jardí', les instal·lacions van romandre obertes al públic cada divendres i experts en jardineria van atendre les preguntes dels visitants. Així mateix, es van organitzar xerrades a les escoles locals per ensenyar als alumnes l'estalvi d'aigua que permet un jardí sostenible i es van lliurar 5.000 paquets amb llavors de plantes resistents a la sequera acompanyades de consells per estalviar aigua al jardí.

### **AGUAS ANDINAS (XILE)**

Aguas Andinas va desenvolupar les taules de treball amb veïns de les instal·lacions de l'empresa durant el 2007, ja que s'han revelat un excel·lent instrument per establir relacions directes i fluides i per refermar els vincles de confiança.

A més a més, s'ha desenvolupat el programa 'Aguas Andinas al vostre barri', iniciat el 2001 i que ha anat evolucionant fins ara. La seva finalitat és promoure l'ús responsable de l'aigua i del sistema de clavegueram en municipis amb escassos recursos. Durant el 2007, els municipis on es va intervenir van ser sis barris de La Pintana, Padahuel i Lo Prado, amb la qual cosa es va arribar a un total de 2.947 habitatges i més de 17.000 habitants. A més, el mateix any es van avaluar la qualitat, l'impacte i el contingut del programa en els seus sis anys de durada, durant els quals ha beneficiat més de 47.000 habitatges. Val la pena esmentar que l'impacte d'aquestes intervencions permet reduir en un 90 % el mal ús de les instal·lacions sanitàries i de l'aigua potable que es fa en aquests barris.

#### **FONS CONCURSABLES D'AGUAS ANDINAS**

L'objectiu d'aquesta iniciativa, que ha beneficiat més de 3.000 persones, és l'aportació de recursos per a projectes ambientals, socials i culturals amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones que viuen a les seves àrees d'influència. També pretén enfortir la participació ciutadana en la gestió ambiental local i promoure iniciatives territorials per a la gestió i la conservació del medi ambient. Els beneficiaris d'aquesta iniciativa van ser, entre altres, juntes de veïns, organitzacions de dones, organitzacions de discapacitats i centres esportius de la zona adjacent a la planta de tractament d'aigües residuals La Farfana.

### **AGUAS DE SALTILLO (MÈXIC)**

Aguas de Saltillo manté convenis de col·laboració amb diferents institucions mexicanes, com Profauna, una iniciativa per a la conservació de la Sierra Zapalinamé; Nicla, una associació d'ajuda a nens amb leucèmia, o Crit Coahuila, un centre de rehabilitació integral per a infants amb discapacitat. En tots els casos, l'empresa recull aportacions voluntàries dels seus clients a través de la factura d'aigua i posteriorment les fa arribar a les institucions esmentades. Durant el 2007, pel que fa a infraestructures d'aigua o clavegueram, l'empresa va costejar extensions de xarxa puntuals per portar aigua a preses comunitàries en assentaments humans irregulars.

### **AGUAS DE CARTAGENA (COLÒMBIA)**

Aguas de Cartagena va portar a terme la iniciativa 'Piletas comunitarias', que va consistir en l'organització de 90 tallers participatius en els quals van prendre part 1.143 persones. Els tallers van servir per reflexionar sobre la importància del recurs hídric en la vida de l'ésser humà i sobre el bon funcionament dels serveis públics per a la millora de la qualitat de vida. Així mateix, el 2007 va finalitzar la construcció del centre comunitari i cultural del barri El Pozón, que va tenir un cost de 134.600 euros i que servirà com a espai estratègic per impartir formació a la comunitat i per fer-hi activitats socials, recreatives i culturals.

### — AGUAS VARADERO (CUBA)

Aguas Varadero va contribuir a la campanya PAURA (Programa d'Estalvi i Ús Racional de l'Aigua), una experiència cubana d'educació ambiental orientada a l'estalvi i a l'ús racional de l'aigua com a part de l'estratègia nacional per a la gestió de la sequera. La campanya incloïa, entre altres accions divulgatives, concursos, exposicions i espots televisius. A més, l'empresa, juntament amb l'Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, UNICEF, el Ministeri d'Educació i l'Organización de Pioneros José Martí, va desenvolupar el cercle d'interès 'Protectores del Agua' al municipi de Varadero, amb conferències i visites al centre de distribució d'aigua destinades a fomentar la preservació del medi ambient i a contribuir a la formació vocacional i a l'orientació professional.

### — AGUAS DE VALLADOLID

Aguas de Valladolid ha col·laborat en el muntatge de diverses exposicions i en el manteniment del Museo de la Ciencia de Valladolid, més en concret de la Sala de l'Aigua. A més, l'empresa va col·laborar en la inauguració del nou parc municipal Las Norias de Santa Victoria.

### — EMASAGRA (GRANADA)

Emasagra va organitzar una sèrie d'esdeveniments al llarg del 2007 amb motiu del 25è aniversari de la creació de l'empresa d'aigües de Granada. Són exemples d'aquesta celebració el certamen de dibuix i pintura, la concessió de premis per a treballs acadèmics d'alumnes de la Universitat de Granada, la convocatòria d'un premi de periodisme, la segona edició del Concurs de Dibuix i Redacció per a escolars —sobre aquest aniversari— i la distinció als treballadors que van complir 25 anys a l'empresa. Gràcies a l'estreta col·laboració amb els ajuntaments, s'està treballant conjuntament per a la reducció de consums municipals en regs i aigualeig de carrers. També s'ha establert un conveni per a la reducció del consum d'aigua amb la Federación Provincial de Hostelería y Turismo, amb el qual es pretén reduir en un 5 % el consum respecte al període anterior. A més, Emasagra ha constituït una fundació amb la finalitat de promoure la recerca en relació amb el cicle integral de l'aigua.

#### ALIGOTHAM, CAMPANYA EDUCATIVA D'AMAEM (ALACANT)

Entre les accions de sensibilització realitzades per Amaem hi ha la campanya educativa Aligotham: 'Sumérgete en el mundo del agua'. Aligotham neix amb la idea de contribuir a la formació i a la conscienciació dels alumnes d'educació primària sobre el valor de l'aigua i la importància de fer-ne un ús responsable. Escenifica una ciutat imaginària on es representa el cicle natural i urbà d'aquest recurs. Els seus habitants viuen en canals, canonades, dipòsits i altres instal·lacions creades per al subministrament, la depuració i la reutilització de l'aigua a les ciutats. També reproduïx els diferents espais naturals on es manifesta l'aigua, com ara els estanys, els rius o el mar, i els seus diversos estats, entre els quals hi ha la pluja, la boira i la neu. Els encarregats de conduir la campanya són quatre personatges principals amb cos i roba de gota d'aigua que, a més d'explicar tot el camí que recorre l'aigua, donen consells per fer-ne un ús responsable. Nemo, Nube, Lago i Iglú intenten despertar la curiositat dels més petits i cridar l'atenció cap a un recurs tan quotidià i imprescindible i alhora tan desconegut com és l'aigua.

La campanya s'ha planificat al llarg dels propers tres anys per atendre tots els centres d'educació primària dels municipis on Amaem gestiona el subministrament d'aquest recurs (Alacant, Sant Vicent del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, el Campell, Monfort i Petrer). El projecte implicarà cada any uns 50 centres i 5.000 alumnes d'educació primària. L'adequació del contingut i els materials d'aquesta campanya a l'assignatura de coneixement del medi s'ha fet amb l'assessorament i la col·laboració de professors i pedagogs de centres d'educació primària.

### — AIGÜES D'ELX (ALACANT)

Aigües d'Elx ha rehabilitat l'antic edifici del mercat de fruites i verdures, la Llotja d'Altavix, per convertir-lo en seu central i crear-hi un centre de serveis públics per als habitants d'Elx, especialment els veïns del barri d'Altavix. S'ha creat una nova zona oberta a la circulació de vianants, amb bancs i zones infantils. L'edifici destinat a centre cultural acull una escola d'adults amb una superfície de 963 m<sup>2</sup>, una sala de reunions i sales d'estudi en una superfície superior als 1.000 m<sup>2</sup>. També s'ha habilitat una zona d'aparcament amb espai per a 500 vehicles.



### — MÚRCIA

Des d'Aquagest Región de Murcia es duen a terme actuacions que, tot i ser molt atomitzades, solucionen necessitats de les poblacions on opera l'empresa. A Alcantarilla, per exemple, en col·laboració amb l'Associació de Malalts d'Alzheimer, s'ha comprat un vehicle per transportar els malalts des dels seus domicilis fins al centre que té l'associació al municipi. A Águilas, els equips informàtics renovats s'han donat a la regidoria d'Educació de l'Ajuntament per a les escoles municipals. A Aguas de Murcia s'han organitzat jornades de sensibilització en les quals s'explicava com afrontar l'escassetat a partir de l'ús de la tecnologia més avançada en aquest camp.

### — CATALUNYA I ANDORRA

A Catalunya, des de Sorea s'ha apostat per la comunicació i la transmissió de coneixements al teixit social per tal que els ciutadans, i en especial els nens, sàpiguen com es gestionen les plantes depuradores i se sensibilitzin sobre l'actual problemàtica que afecta de manera específica el procés de depuració de l'aigua. La divulgació d'un ús raonat de l'aigua també s'ha fet a Andorra mitjançant una presentació divulgativa adaptada al client sobre la importància de l'aigua, el seu tractament i la seva exposició, tenint en compte la situació actual al Principat. La presentació s'ha fet, entre altres llocs, a la Universitat d'Andorra, a l'Escola Espanyola d'Andorra i al Liceu Comte de Foix.

### VISITES A LES INSTAL·LACIONS

Les visites a les instal·lacions gestionades per empreses d'Agbar Aigua són una eina insubstituïble per apropar el ciutadà als reptes que afrontem per conservar el recurs natural i tractar-lo amb el mínim de repercussions per al medi ambient. Una bona mostra d'aquestes visites són les que es van fer el 2007 i que esmentem tot seguit a tall d'exemple. Aguas Andinas (Xile) va acollir més de 45.000 persones al conjunt de les seves instal·lacions; Bristol Water (Regne Unit) va rebre 16.000 visitants al seu centre per al visitant de prop del llac Blagdon; 7.500 escolars van visitar Aigües de Barcelona; el programa 'Granada cap a una nova cultura de l'aigua', d'Emasagra, va rebre 3.743 visitants, i prop de 700 persones van visitar la planta potabilitzadora de La Contraparada d'Emuasa (Múrcia). També es fan visites a Segòvia, Valladolid, Zamora, Palència, Ciudad Real, Oriola, la Vila Joiosa, Calatuiud, Benavent i moltes altres localitats que, de manera autònoma, integren en la població a la qual serveixen una conscienciació necessària pel que fa al recurs bàsic i escàs que és l'aigua.

## ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                                                                        | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                          | OBJECTIUS 2008                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en la qual s'opera mitjançant accions de comunicació i sensibilització que fomentin l'ús sostenible de l'aigua, oferint l'experiència d'Agbar. |                                                                                                                                                          |                                                                                         |
| — Continuar desenvolupant accions de sensibilització a les zones on opera la companyia.                                                                                                                               | — Desenvolupament d'accions, campanyes educatives, visites i altres esdeveniments destinats a apropar el coneixement del cicle de l'aigua a la societat. | — Continuar desenvolupant accions de sensibilització a les zones on opera la companyia. |



## 02/7

## Proveïdors\_



El col·lectiu dels proveïdors està integrat per subministradors de productes i serveis entre els quals destaquen els subcontractistes. Es tracta d'un grup d'interès d'elevada importància estratègica per a Agbar Aigua i que pot influir de manera positiva o negativa en la seva activitat ambiental i en el seu compromís social.

### ■ 1 / Compromisos

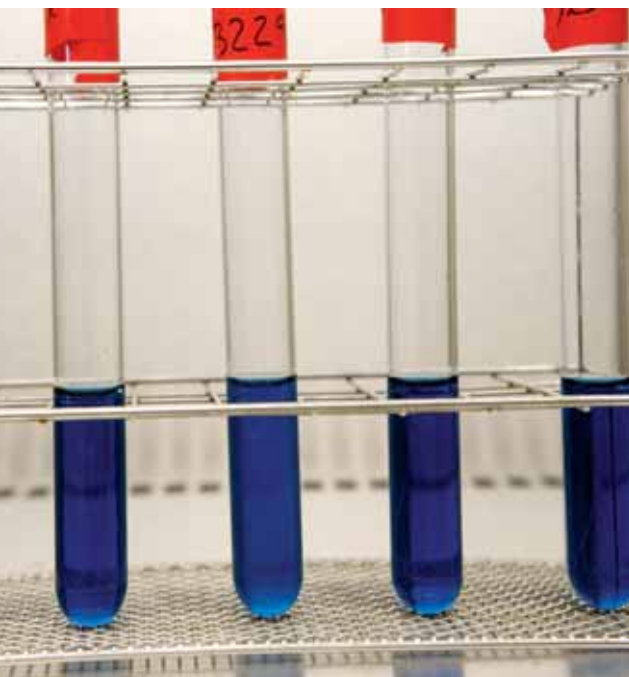
- Establir relacions basades en els principis d'integritat i honestedat.
- Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció.
- Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.

### ■ 2 / Actuacions

#### ESTABLIR RELACIONS BASEDES EN ELS PRINCIPIS D'INTEGRITAT I HONESTEDAT

Agbar Aigua i la seva central de compres, Aserco, mantenen els principis establerts d'equitat respecte a tots els seus proveïdors. Com a exemple de procediments de gestió de proveïdors, citem la utilització de la base de dades RePro, que controla el 70 % del volum de facturació dels proveïdors gestionats per Aserco. Entre el col·lectiu de proveïdors no gestionats per Aserco, esmentem els subcontractistes que treballen per a obres concretes d'àmbit local i que estableixen les seves condicions de col·laboració de manera molt directa amb les empreses del territori. La gran implicació d'Agbar Aigua a les comunitats on opera fa que la contractació de proveïdors o subcontractistes locals sigui molt elevada i, en realitat, l'opció preferida sempre que sigui possible.

| % DE PROVEÏDORS LOCALS O SUBCONTRACTISTES     |        |
|-----------------------------------------------|--------|
| Aigües de Barcelona                           | 97,6 % |
| Bristol Water (Regne Unit)                    | 70 %   |
| Empreses que operen a la Comunitat Valenciana | 65 %   |
| Emasagra (Granada)                            | 64 %   |
| Emuasa (Múrcia)                               | 69 %   |



De la mateixa manera, Siralc és l'eina que registra les reclamacions i incidències provocades pels proveïdors i en fa un seguiment. A partir d'aquest registre es fa l'avaluació pertinent dels proveïdors a les diferents empreses d'Agbar Aigua. El 2007, per exemple, es van registrar i resoldre un total de 255 reclamacions i incidències relacionades, entre altres, amb material hidràulic defectuós, incompliment de terminis de lliurament o no-conformitat en el transport. Com a part de la política de qualitat d'Aserco, Siralc constitueix una eina vital per complir els objectius i aconseguir una millora contínua. A més, els professionals de compres compleixen el codi ètic d'Aerce (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos).

#### **EXPANSIÓ DE L'EINA E-PROCUREO**

Aquesta plataforma de gestió de compra es va implantar al 59 % de les empreses d'Agbar Aigua durant el 2007. Al llarg de l'any es van desenvolupar la difusió del programa, la formació i l'assistència als usuaris. El volum acumulat de compres a proveïdors externs s'eleva a 217 milions d'euros. Les empreses que més la utilitzen són Aigües de Barcelona, Aquagest Levante, Emasagra (Granada), Agamed (Torrevella), Sorea (Catalunya), Astosam (Torremolinos) i Aigües i Sanejament d'Elx. El principal objectiu per al 2008 és fer extensiu l'ús d'aquesta eina al total de les empreses d'Agbar Aigua. Així mateix, la millora contínua de l'aplicació per tal de facilitar-ne l'ús i ampliar la capacitat d'obtenció d'informació permetrà a aquestes empreses una millor negociació amb els seus proveïdors.

#### **PROMOURE LA TRANSPARÈNCIA EN LES RELACIONS I MANTENIR CRITERIS OBJECTIUS DE SELECCIÓ**

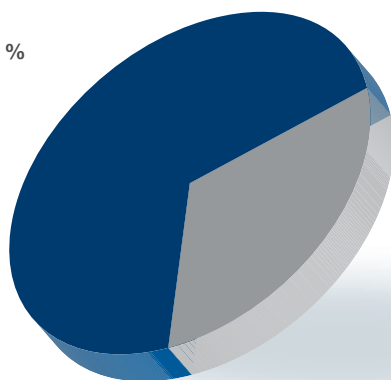
S'ha continuat treballant en la incorporació de proveïdors a la base de dades del registre RePro, una eina permanentment actualitzada, objectiva i no discriminatòria que permet registrar de manera eficaç els proveïdors i contractistes. El 2007, el grup de treball de RSC del Comitè RePro va aprovar que la secció 'Ètica i drets humans' recollís les següents preguntes als proveïdors:

- Persona de contacte en aquesta àrea
- Sistema certificat per tercera part
- Altres certificacions
- Informe anual de sostenibilitat
- Pràctiques laborals d'acord amb estàndards internacionals
- Prevenció del suborn o la corrupció

A més, s'afegeix una altra pregunta al proveïdor per saber si exigeix als seus proveïdors i contractistes que apliquin pràctiques laborals en l'àmbit de la responsabilitat corporativa d'acord amb els estàndards internacionals i que disposin de mesures internes per prevenir el suborn i la corrupció. Aquesta informació s'està recollint des del principi de desembre del 2007 en les actualitzacions i les noves incorporacions de proveïdors.

#### % de volum de facturació de proveïdors d'Aserco registrats a RePro

REGISTRATS 70 %



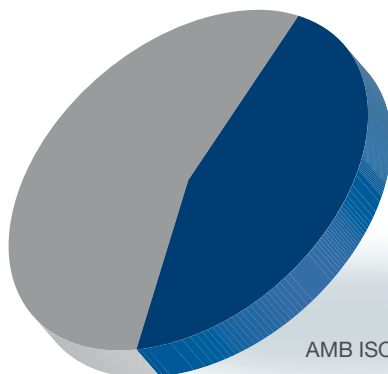
NO REGISTRATS 30 %

#### FOMENTAR LES PRÀCTIQUES DE SOSTENIBILITAT EN AQUEST COL·LECTIU

Un dels mitjans per millorar la gestió de les empreses és la implantació de normes referides a qualitat i medi ambient. A Espanya, la certificació de sistemes de gestió en aquests àmbits augmenta cada any. Durant el 2007, Aserco va fer un seguiment de la situació dels seus principals proveïdors pel que fa a les normes de gestió de la qualitat ISO 9001 i les normes de gestió del medi ambient ISO 14001.

#### Implantació de l'ISO 14000 en proveïdors d'Aserco (per volum de facturació)

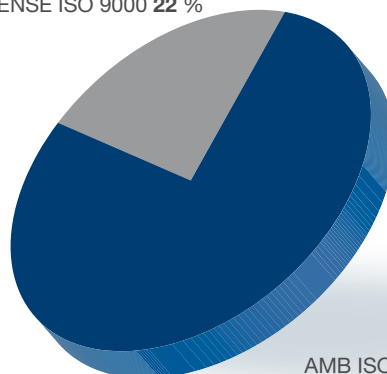
SENSE ISO 14000 56 %



AMB ISO 14000 44 %

#### Implantació de l'ISO 9000 en proveïdors d'Aserco (per volum de facturació)

SENSE ISO 9000 22 %



AMB ISO 9000 78 %

**CLÀUSULES DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA EN ELS CONTRACTES**

Agbar Aigua i Aserco estan incorporant una nova clàusula en el document de contracte de serveis amb els seus proveïdors, en la qual es fa responsable el proveïdor del coneixement dels principis del Pacte Mundial i del Codi ètic i de conducta d'Agbar, i se li demana que actuï conformement a tots dos.

**CRITERIS DE COMPRA RESPONSABLE**

Amb l'objectiu de millorar la gestió de la flota de vehicles, s'ha desenvolupat una aplicació informàtica que permetrà aconseguir una visió global i una renovació més econòmica del parc mòbil. D'altra banda, durant el 2007 es van estudiar propostes per reduir l'ús de combustibles tradicionals —mitjançant la recerca de motors òptims— i utilitzar combustibles alternatius —bioetanol, elèctrics, híbrids, etc.—. En concret, es va avaluar la possible utilització de motors híbrids de diverses empreses automobilístiques. També es va dur a terme una campanya de promoció del paper reciclat amb la qual es pretén promoure'n l'ús a les oficines d'Agbar Aigua, d'acord amb el compromís de respecte pel medi ambient que recull el Codi mediambiental corporatiu.

**3 / Síntesi d'estratègia i tendències**

| OBJECTIUS 2007                                                                        | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                         | OBJECTIUS 2008                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Establir relacions basades en els principis d'integritat i honestat.                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| — Consolidar el sistema d'aprovisionament e-Procureo a Agbar Aigua.                   | — Adhesió a l'eina del 59 % de les empreses del sector.                                                                                                                                                 | — Continuar l'adhesió fins a assolir el 100 %.                                   |
| Promoure la transparència en les relacions i mantenir criteris objectius de selecció. |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| — Fomentar la incorporació de proveïdors a l'eina RePro.                              | — Extensió de l'adhesió dels proveïdors de les empreses d'Agbar Aigua al registre RePro (57 %).<br><br>— Posada en funcionament d'un procés de petició d'ofertes mitjançant l'ús d'eines informàtiques. | — Fomentar el procés per garantir la transparència i la igualtat d'oportunitats. |
| Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.                       |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| — Promoure la incorporació a RePro de qüestions relatives a RSC.                      | — S'ha realitzat la incorporació d'aquestes qüestions.<br><br>— Introducció de clàusules de responsabilitat corporativa en els documents contractuals.                                                  | — Incorporar la clàusula en un 50 % dels contractes gestionats per Aserco.       |

## 02/8

## Associacions professionals i altres organismes\_



Agbar Aigua col·labora activament amb les associacions professionals i els organismes relacionats amb el sector als països on és present. Aquesta presència, en alguns casos destacada, permet estar permanentment al dia de les estratègies i tendències del sector, saber quins són els interessos, les opinions i les tendències d'altres *stakeholders* implicats en la gestió de l'aigua i defensar els interessos de l'empresa en aquests fòrums per arribar a acords i posicions que generin valor als implicats.

### ■ 1 / Compromisos

- \_ Fomentar el debat per aplicar les millors pràctiques en qualsevol de les activitats d'Agbar Aigua, contribuint a la creació d'un escenari fiable per al conjunt dels grups d'interès.
- \_ Aportar coneixement humà i tècnic per a la resolució de problemes compartits en els diferents sectors d'activitat i en els àmbits econòmic, ambiental i social.

### ■ 2 / Presència en associacions

Tot seguit s'esmenten a tall d'exemple alguns dels organismes i associacions en els quals participa el sector i, sense voluntat de ser exhaustius en la recopilació, se n'esmenten les funcions.

#### AGBAR AIGUA A ESPANYA

\_ **AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento).** Els objectius d'aquesta associació, que representa principalment els interessos dels operadors d'aigua i sanejament, són l'anàlisi de solucions en els diversos aspectes del cicle integral de l'aigua; l'intercanvi de coneixements pel que fa a recerca, formació i gestió en qüestions tècniques, humanes, jurídiques, administratives i econòmiques; la col·laboració amb les administracions en matèria de legislació, reglamentació i actualització tècnica, i el foment d'una bona entesa entre els professionals del sector i els usuaris. Per assolir aquests objectius, l'AEAS s'estructura en comissions de treball per àrees temàtiques. La seva activitat es plasma en l'elaboració d'estudis i documents, la realització de jornades i seminaris, i la participació en organismes nacionals i internacionals afins. Agbar Aigua està molt implicada amb l'AEAS i molts dels seus experts participen en





les diferents comissions de l'associació. L'AEAS forma part d'altres organismes nacionals i internacionals i/o hi col·labora. Agbar participa en alguns d'aquests organismes:

- Consell Nacional de l'Aigua: òrgan consultiu del Ministeri de Medi Ambient
- Eureau (European Union of National Associations of Water Suppliers and Waste Water Services)
- IWA (International Water Association): *Governing Board*
- Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación)

— **CUSA (Consell per a l'Ús Sostenible de l'Aigua).** Òrgan deliberant i d'assessorament de l'Agència Catalana de l'Aigua en règim de participació de la representació dels diferents interessos vinculats al cicle hidrològic.

— **ASAC (Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya).** Associació professional que representa les persones físiques i jurídiques que tenen com a àmbit d'actuació la producció de béns i serveis específicament relacionats amb la gestió integral dels recursos hidràulics o una activitat professional que hi estigui directament relacionada.

— **ASA (Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía).** Associació tècnica que agrupa empreses, associacions empresarials, organismes, serveis o persones físiques que tenen com a activitat bàsica la gestió i/o explotació de qualsevol de les fases que integren l'abastament d'aigua potable i/o el sanejament a la comunitat autònoma d'Andalusia.

— **Aquafed (International Federation of Private Water Operators).** Federació internacional d'operadors privats d'aigua, creada el 2005 i de la qual Agbar és membre fundador. Els objectius d'Aquafed són oferir un canal de comunicació entre els operadors privats d'aigua i els actors principals de l'escena internacional; contribuir a solucionar els reptes relacionats amb l'aigua al món, treballant amb la comunitat internacional i aportant l'experiència disponible del sector privat; promoure la participació del sector privat en la gestió de l'aigua potable i els serveis de sanejament, i demostrar la seva legitimitat per fer-ho.

— **Comité de Cooperación Empresarial Hispano-Chileno.** El director general del Grup Agbar és el president de la secció espanyola d'aquest comitè, que sorgeix per iniciativa del Consejo Superior de Cámaras de Comercio amb l'objectiu de vèncer les barreres que obstaculitzen les relacions econòmiques i comercials entre ambdós països.



— **Instància Europea de Diàleg (recursos humans)**, que compta amb la presència de representants sindicals d'Agbar Aigua.

#### AGBAR AIGUA A XILE

— **AIDIS Chile (Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental)**. Associació que agrupa professionals relacionats amb el subministrament d'aigua potable, la deposició d'aigües residuals, la gestió de residus sòlids i la protecció de l'ambient.

— **Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril)**. Federació gremial sense ànim de lucre que agrupa empreses i gremis vinculats al sector industrial xilè i que té com a principal objectiu promoure la generació, el progrés i l'expansió d'activitats industrials sorgides de la iniciativa de particulars.

— **ANDESS (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios)**. Associació que representa les empreses de serveis sanitaris a Xile a través del suport a la seva gestió, la relació amb diversos organismes i institucions públiques i privats, i la difusió de la seva aportació i la seva funció ambiental.

— **Pacto Global Chile**. Secció xilena del Global Compact de les Nacions Unides a Xile, al comitè executiu del qual pertany Aguas Andinas.

— **Cámara Oficial Española de Comercio de Chile**. Institució destinada a afavorir l'intercanvi comercial i la cooperació bilateral entre Xile i Espanya. Actualment hi estan associades prop de 300 empreses.

— **Acción RSE**. Institució que promou la responsabilitat social empresarial fomentant entre les empreses la incorporació de bones pràctiques en la gestió del seu negoci per mitjà de cinc àrees d'acció: missió, visió i ètica; qualitat de vida a l'empresa; medi ambient; comercialització i màrqueting responsable, i compromís amb la comunitat.

— **AChS (Asociación Chilena de Seguridad)**. Institució destinada a "aconseguir per a l'home de treball, juntament amb les empreses associades, ambients laborals sans, segurs i exempts de risc, a fi de preservar plenament la seva integritat, tant física com psíquica". El 1968 es va publicar la Llei núm. 16.744 sobre accidents laborals i malalties professionals i l'AChS va ser reconeguda com a organisme administrador.

— **Fundación Prohumana**. Organització sense ànim de lucre que treballa en l'àrea de la responsabilitat social empresarial.

— **Comité Espejo ISO 26000**. Des del 2006 es participa en l'elaboració d'una guia internacional de responsabilitat social coneguda com a ISO 26000 a través del Comité Espejo, coordinat per l'Instituto Nacional de Normalización (INN), que disposa de representants dels àmbits públic, privat i acadèmic, d'ONG, treballadors i consumidors.

— **AEPA (Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente)**. Associació que pretén fomentar la prevenció, el control i la descontaminació en les activitats productives mitjançant la difusió del concepte de desenvolupament sostenible en l'entorn governamental, empresarial i en el conjunt de la societat.

#### AGBAR AIGUA AL REGNE UNIT

##### — ORGANISMES REGULADORS

- **Ofwat (Office of Water Services)**. Organisme governamental no ministerial que regula les empreses del sector de l'aigua i sanejament a Anglaterra i Gal·les. Ofwat és responsable que aquestes empreses ofereixin als consumidors un servei de bona qualitat, eficient i a un preu just.

Agbar Aigua **col·labora activament** amb les associacions professionals del sector de l'aigua



- **DWI (Drinking Water Inspectorate).** Organisme governamental que regula les empreses distribuïdores d'aigua potable a Anglaterra i Gal·les, supervisant i inspeccionant la qualitat de l'aigua potable distribuïda, comprovant-ne la qualitat sanitària i el compliment dels estàndards vigents.
- **EA (Environment Agency).** Organisme públic per a la protecció i la millora del medi ambient a Anglaterra i Gal·les.
- **DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs).** Departament per a la millora de la qualitat de vida que combina els interessos dels agricultors i el camp, el medi ambient i l'economia rural, i la qualitat dels aliments, de l'aire i de l'aigua.
- **British Waterways.** Organisme públic que gestiona i cuida més de 3.540 km de canals i rius a Anglaterra, Escòcia i Gal·les.

#### — QUALITAT DE L'AIGUA I SALUT

- **HPA (Health Protection Agency) - Health Protection Units.** Organisme independent la funció del qual és protegir la salut i el benestar de la població. La seva tasca és important en el sentit que protegeix la població de malalties infeccioses i prevé danys en casos de riscos relacionats amb productes químics, tòxics o radiacions. La HPA ofereix un enfocament integral a la protecció de la salut pública britànica mitjançant el suport i el consell al National Health Service (NHS), les autoritats locals, els serveis d'emergència, els departaments de salut, etc.
- **Local authority-public health departments.** Departaments de salut de les autoritats locals.
- **Primary Healthcare Trusts.** Formen part del NHS i gestionen part de les seves atribucions. Pel fet de ser organitzacions locals properes a la comunitat, poden entendre millor les seves necessitats i comprovar si els serveis de salut funcionen amb efectivitat.

#### — ASSESSORAMENT A CLIENTS

- **CCW (Consumer Council for Water).** Organisme defensor dels clients d'abastament d'aigua i sanejament a Anglaterra i Gal·les.

#### — ORGANISME NACIONAL DE COMERÇ

- **Water UK.** Associació que representa els gestors d'abastament i sanejament del Regne Unit en els àmbits nacional i europeu. La seva funció és millorar l'entesa i desenvolupar polítiques en els aspectes que involucren les empreses, els seus clients i altres grups d'interès.



## **\_ RECERCA**

- **UKWIR (UK Water Industry Research Limited).** Organisme que pretén oferir un marc comú de recerca als operadors d'aigua al Regne Unit, identificant peticions de recerca, proporcionant-la de manera competitiva, treballant amb els reguladors i transferint els resultats als contribuïdors.
- **WRC (Water Research Centre).** Empresa del Regne Unit que realitza tasques de consultoria en el camp de l'aigua, els residus i el medi ambient. Assisteix els governs i ens reguladors en la creació de regulacions sòlides i, al mateix temps, les organitzacions afectades per aquestes regulacions en l'optimització de l'eficiència operacional i la minimització del risc.
- **AwwaRF (American Waterworks Research Foundation).** Organització internacional sense ànim de lucre que compta amb el suport dels seus membres. Les recerques que patrocina permeten a les empreses d'aigua, a les agències de salut pública i a altres professionals oferir als consumidors aigua potable de manera segura i a baix cost.
- **FWR (Foundation for Water Research).** Organització independent sense ànim de lucre que comparteix i difon el seu coneixement en matèria d'aigua, sanejament i recerca ambiental.

## **\_ ENTITAT NACIONAL D'INSTAL·LACIONS I NORMES**

- **Water Regulations Advisory Scheme.** Organització destinada a promoure el coneixement de les regulacions relatives a l'aigua al Regne Unit i a fomentar-ne una interpretació consistent.

## **\_ SEGURETAT I PLANIFICACIÓ D'EMERGÈNCIES**

- **GOSW (Government Office for the South West).** Organització que desenvolupa les polítiques governamentals en l'àmbit local implementant programes i iniciatives en col·laboració amb organitzacions locals i regionals i comunicant els resultats al govern central.
- **UK Government Security Services.** Serveis de seguretat del govern.
- **Local Resilience Forum.** Grup format per l'Environment Agency, la Health Protection Agency i grups locals (en cada cas), que pretén assegurar l'existència d'una resposta efectiva en cas d'emergència i en el marc del compliment de la legislació vigent sobre la matèria (*Civil Contingencies Act*).

## **\_ ORGANISMES D'APROVACIÓ DELS TREBALLS OPERATIUS**

- **Autoritats locals-departaments de planificació i de transport**
- **Natural England.** Organisme governamental que pretén conservar, millorar i gestionar el medi ambient natural en benefici de les generacions actuals i futures.

## **\_ GRUPS DE PRESSIÓ**

- **Friends of the Earth.** Organització ecologista formada per grups de voluntaris que promouen el respecte pel medi ambient a Anglaterra, Gal·les i Irlanda del Nord.
- **Campaign for the Protection of Rural England.** Organització ecologista que pretén influir en el desenvolupament de les polítiques públiques relacionades amb la planificació d'àrees urbanes i rurals.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| OBJECTIUS 2007                                                                                                                                                                   | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fomentar el debat per aplicar les millors pràctiques en qualsevol de les activitats del Grup, contribuint a la creació d'un escenari fiable per al conjunt dels grups d'interès. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>— Potenciar les relacions amb les associacions més significatives traslladant-hi les opinions i les pràctiques pròpies.</p>                                                   | <p>— S'indiquen alguns exemples en els quals ha col·laborat Agbar Aigua a través de la participació a Eureau (mitjançant l'AEAS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment de la transposició de la Directiva de responsabilitat ambiental a la legislació espanyola.</li> <li>• Seguiment de la implementació de la transposició a la legislació espanyola de la Directiva marc de l'aigua.</li> <li>• Disseny d'una base de dades estadística sobre el sector de l'aigua i del sanejament a Europa amb l'aportació de les dades corresponents a Espanya.</li> <li>• Gràcies a la participació a Aenor (mitjançant l'AEAS), s'ha finalitzat l'elaboració de les guies ISO 24512 (aigua potable), ISO 24511 (aigües residuals) i ISO 24510 (serveis als usuaris).</li> </ul> | <p>— Potenciar les relacions amb les associacions més significatives traslladant-hi les opinions i les pràctiques pròpies, entre les quals la col·laboració en el desenvolupament d'accions relacionades amb la celebració el 2008 de l'Any Internacional del Sanejament.</p>            |
| Aportar coneixement humà i tècnic per a la resolució de problemes compartits en els diferents sectors d'activitat i en els àmbits econòmic, ambiental i social.                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>— Mantenir una participació activa en els organismes en els quals s'està involucrat.</p>                                                                                      | <p>— Participació activa en totes les comissions tècniques d'Eureau i de l'AEAS, entre altres.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>— Mantenir una participació activa en els organismes en els quals s'està involucrat, col·laborant, entre altres, en l'elaboració de la guia de RSE i aigua que està preparant l'AEAS.</p>                                                                                             |
| <p>— Mantenir la participació i l'assistència a les jornades i als actes organitzats.</p>                                                                                        | <p>— S'indiquen algunes de les jornades en les quals ha participat Agbar Aigua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportació d'11 ponències (d'un total de 30) en la XXVII edició de les jornades anuals de l'AEAS celebrades a Màlaga del 9 a l'11 de maig.</li> <li>• Participació en la World Water Week, celebrada a Estocolm al mes d'agost.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>— Mantenir la participació i l'assistència a les jornades i als actes organitzats, entre els quals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Congrés organitzat per la IWA el 2008</li> <li>• Expo Zaragoza 2008</li> <li>• World Water Forum que se celebrarà el 2009</li> </ul> |



**Grup Agbar**

- 102\_ Perfil**
- 108\_ Clients**
- 118\_ Empleats**
- 124\_ Administració pública**
- 128\_ Societat: medi ambient**
- 136\_ Societat: comunitat local**
- 140\_ Col·lectiu mèdic**
- 144\_ Mediadors**
- 148\_ Proveïdors**
- 152\_ Associacions professionals**

**SALUT**





## 03/1

## Perfil\_



Avui dia Adeslas és l'empresa més gran en l'àmbit de les assegurances de salut. El Grup Agbar hi té una participació majoritària amb les responsabilitats pròpies de la seva gestió. Es tracta d'una activitat amb un desenvolupament molt condicionat a les característiques del Sistema Nacional de Salut (SNS) espanyol. Aquest sistema garanteix a gairebé tota la població l'accés a un catàleg ampli de prestacions que, perquè es pugui dur a terme, compta amb mitjans quasi exclusivament públics. D'altra banda, l'ús d'aquests serveis no implica pagar cap mena de quantitat, llevat del cas de les prestacions ambulatories de farmàcia per als treballadors en actiu i els seus familiars. Malgrat els mèrits indubtables del SNS, un actiu bàsic de la nostra societat i complementari al sistema públic és la medicina privada, a la qual s'hi acostuma a accedir mitjançant la subscripció a una assegurança de salut. Més de 10 milions de ciutadans espanyols tenen contractat algun tipus d'assegurança sanitària privada, dels quals prop del 80 % opta per cobertures de tipus integral, és a dir, capaces de resoldre totes les necessitats d'assistència de la persona assegurada. Adeslas disposa de tres àrees d'activitat molt diferenciades: asseguradora, hospitalària i gestió d'àrees o de departaments de salut, com a adjudicatari de concessions administratives.

— **Àrea asseguradora.** Adeslas és el líder espanyol en assegurances d'assistència sanitària. També destaca la posició de líder que ocupa en el mercat espanyol com a proveïdor d'assegurances dentals, a través d'Adeslas Dental.

— **Àrea hospitalària.** Per a Adeslas cada vegada té més importància, ja que durant els darrers exercicis ha adquirit diversos hospitals en diferents províncies, sempre amb l'objectiu de formar un grup hospitalari amb centres de primer nivell i de referència per a la seva àrea d'influència.

— **Gestió d'àrees o de departaments de salut.** Correspon amb el que s'ha anomenat 'model Alzira'. Adeslas es va adjudicar el primer concurs públic convocat per la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana per prestar assistència sanitària, en el que avui dia és el Departament 11 de Salut d'aquesta comunitat i presta assistència aproximadament a 250.000 habitants de la zona.

L'estratègia que planteja Adeslas se centra a:

- **Mantenir el lideratge** del mercat amb el desenvolupament constant de productes i de serveis nous adaptats a tota mena de necessitats, segons el tipus de client i la prestació sanitària que necessiti.
- **Orientar al client** i fer el possible per fidelitzar-lo i retenir-lo.
- **Prevenir i educar per a la salut.** Dins de la filosofia de prevenir i de fomentar els hàbits de vida saludable, s'ha desenvolupat el programa 'Adeslas és més', mitjançant el qual s'impulsen sistemes concrets per prevenir i promoure la salut, orientats a millorar la qualitat de vida dels assegurats particulars i facilitar l'accés a serveis addicionals en condicions especials.



— **Qualitat**, com a part de la cultura d'Adeslas, que es basa en una estratègia de millora continuada del servei prestat, així com apostar per a un funcionament de les instal·lacions respectuós amb el medi ambient.

— **Ser referents en qualitat/cost en l'àmbit dels hospitals privats.** S'inverteix en noves tecnologies i en innovació, es perfeccionen serveis i s'avança amb models i fórmules nous per a la cura de la salut. D'altra banda, l'Hospital Universitari de La Ribera ha demostrat, i aquest continua sent el seu objectiu, que la sanitat privada pot col·laborar amb la pública.

103.

#### INDICADORS GENERALS

|                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| Assegurats                           | 2.604.506    |
| Facultatius                          | 33.000       |
| Centres d'atenció medicoassistencial | 1.100        |
| Hospitals propis                     | 12           |
| Hospital públic de gestió privada    | 1            |
| Clíniques dentals                    | 15           |
| Centres mèdics propis                | 32           |
| Hospitals i clíniques concertades    | 300 (aprox.) |
| Punts d'atenció al públic            | 218          |

La durada mitjana de l'assegurança de salut privada se situa al voltant dels cinc anys, tot i que hi ha alguna diferència segons el tipus de cartera. Això es deu al fet que, com que opera com a segona cobertura sanitària dels ciutadans, molts clients acudeixen a l'assegurança privada només durant una etapa de la seva vida o per a necessitats concretes i després n'abandonen la pòlissa.

## ■ 1 / Assegurances de salut noves

Des que es va incorporar al Grup Agbar, fa gairebé 20 anys, Adeslas ha mantingut una trajectòria congruent amb les possibilitats de l'entorn sanitari espanyol. D'una banda, s'ha mostrat atenta a les necessitats i els

desitjos dels clients que també gaudeixen de la cobertura de la sanitat pública i, de l'altra, ha col·laborat amb les administracions sanitàries en projectes que aconseguen evitar els inconvenients d'aquesta doble cobertura que acabem d'esmentar.

En el primer àmbit, i perfilant una mica més els trets diferenciadors de la seva oferta, aquest any Adeslas ha llançat *Saludlibre*, una assegurança que cobreix el reemborsament íntegre de les despeses que ocasioni l'atenció d'una llista extensa de facultatius i d'hospitals prestigiosos. Si s'acudeix a altres professionals o a establiments en qualsevol lloc del món, l'assegurança garanteix sempre el pagament d'un cost fix per part de la companyia.

Per als professionals i els petits empresaris també s'ha iniciat la comercialització d'*Adeslas PYME Primera*, una pòlissa que ofereix una cobertura àmplia d'assistència ambulatoria per metges i centres hospitalaris, que, a la vegada, incorpora la prestació dental.

*Plus Accidentes* és una assegurança d'aquesta branca que Adeslas ha començat a vendre com a complement de les seves assegurances de salut, per garantir una indemnització econòmica en cas de defunció i/o invalidesa permanent per accident.

## ■ 2 / Col·laboració amb administracions sanitàries

A la sanitat nacional, com s'ha apuntat, hi ha models de cooperació estreta entre la iniciativa pública i la privada. De la pública se n'aprofita la capacitat d'inversió i de la privada, la capacitat de gestió. Un d'aquests models singulars és el que organitzen la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (Muface), l'Institut Social de les Forces Armades (Isfas) i la Mutualitat General Judicial (Mugeju), que formen un col·lectiu de més de 2,3 milions de persones, integrat per funcionaris de l'Estat i els seus familiars directes. Es tracta de tres règims especials de la Seguretat Social, semblants entre si i que, en el pla sanitari, complementen el de classes passives.

Els titulars afiliats a aquestes mutualitats poden escollir cada mes de gener, o quan traslladin la seva residència habitual a una altra província, entre la sanitat pública o la d'alguna de les asseguradores concertades per la seva mutualitat, entre les quals hi ha Adeslas. Al voltant del 85 % es decanta any rere any per aquestes entitats, la qual cosa és una prova de la qualitat de l'oferta assistencial que ofereixen. Adeslas ocupa la primera posició d'adhesions d'afiliats dins de cada una de les tres mutualitats.

Una altra fórmula de col·laboració publicoprivada en matèria de sanitat és el que s'anomena 'model Alzira'. Aquesta ciutat valenciana és la capdavantera del Departament 11 de Salut de la seva comunitat autònoma, on el model va començar a arrencar. El govern d'aquesta comunitat va convocar l'any 1997 un concurs per adjudicar la gestió de l'assistència especialitzada en aquest departament de salut, amb l'obligació per part del concessionari de construir i dotar l'hospital necessari.

Aquella primera concessió es va adjudicar a una unió temporal d'empreses (UTE), el soci majoritari de la qual era Adeslas. La UTE va construir i equipar l'Hospital de La Ribera, que va començar l'activitat l'any 1999 i de seguida va demostrar la qualitat del servei i una operativitat elevada. L'any 2007 aquest hospital va realitzar 20.100 intervencions quirúrgiques, la qual cosa representa una mitjana per sobre de les 70 intervencions diàries, de manera que es compleix el compromís de no tenir llista d'espera, i que no transcorrin més de 90 dies perquè es realitzi una intervenció quirúrgica a un pacient. El 89 % d'aquesta activitat quirúrgica és programada, de la qual un 52 % correspon a Cirurgia Major Ambulatoria (CMA).

Les especialitats, com la cirurgia cardíaca o la neurocirurgia, i les tècniques innovadores, com la radiofreqüència, converteixen l'Hospital de La Ribera en un centre de referència per tractar nombroses malalties. D'altra banda, l'aposta per la formació i la docència l'ha dut a col·laborar de manera estable amb dues universitats, de manera que el 2007 va accedir al rang d'hospital universitari.

L'Hospital Universitari de La Ribera ha inaugurat aquest any el seu nou Hospital de Dia Oncològic en una àrea de 500 metres quadrats i amb un equipament renovat per atendre millor els pacients. Així mateix, ha inaugurat una unitat d'hemodiàlisi nova i, per a aquesta finalitat, es va construir un edifici nou que també amplia la capacitat i la dotació de la instal·lació precedent.

No obstant això, des del 2003, el servei que presta la UTE s'estén també a l'atenció primària, de manera que es facilita una bona integració d'aquesta activitat amb l'assistència especialitzada. Amb aquest propòsit s'han creat durant aquests anys quatre centres de salut integrats (CSI), en què, a banda de l'atenció primària, s'hi presten serveis d'especialitats i de diagnòstic. El resultat de tot això és que, mentre creixia un 13,4 %

Avui dia Adeslas és  
**l'empresa espanyola  
 més gran** en  
 l'àmbit de les  
 assegurances de salut



el nombre de consultes realitzades al departament de salut, s'aconseguia reduir en un 12,4 % les consultes externes de l'hospital. D'aquesta manera, l'assistència ambulatoria se situa més a prop dels ciutadans, ja que s'eliminen desplaçaments i es redueixen els temps d'espera. La UTE no només s'ocupa de mantenir i de millorar els centres de salut ja existents, sinó de construir i equipar centres nous, com el que l'any 2007 va obrir les portes a Cullera.

Igual que en una assegurança sanitària, la retribució bàsica del concessionari és una prima o una càpita anual per cada ciutadà que la Conselleria de Sanitat té censat en el departament. Malgrat tot, quan aquests ciutadans són atesos en un altre lloc, el concessionari assumeix el cost de l'assistència segons la tarifa que estableix el govern valencià. Si passa el contrari, és a dir, que dins del departament s'assisteixi ciutadans de fora, la Conselleria paga el concessionari segons la mateixa tarifa, però hi aplica un descompte, que incentiva una dedicació especial del concessionari a la població de la seva àrea.

L'èxit del 'model Alzira' ha fet que el Govern valencià hagi adjudicat posteriorment quatre concessions més sobre altres departaments de salut de la seva comunitat autònoma.

105.

### ■ 3 / Algunes xifres del 2007

Adeslas ha acabat l'any amb una cartera de 2.604.506 assegurats, la qual cosa suposa 219.670 clients més pel que fa a la xifra del 2006. Si s'hi afegixen els assegurats de les entitats d'assegurança participades i els de les que s'hi mantenen acords de coassegurança o reassegurança, la seva cartera al final del 2007 puja a 2.938.064 assegurats.

Les assegurances col·lectives d'assistència sanitària general o dental, ja siguin d'empreses o d'altres institucions són els que altra vegada figuren com a protagonistes del creixement esmentat. Entre els que aquest any han optat per Adeslas, destaquen els col·lectius de Repsol YPF, Nokia Siemens Network, Watson Wyatt, Grup Grünenthal, Bancaja, Cuatrecasas Advocats o l'Orquestra Simfònica de Madrid.

Les primes de l'asseguradora imputades a l'exercici van arribar a un import, net de reassegurança, de 1.070 milions d'euros, la qual cosa representa un creixement del 9,74 % per sobre del 2006. La sinistralitat de l'exercici, neta igualment de reassegurança, va pujar a més de 880 milions d'euros, la qual cosa significa un augment del 9,58 % per sobre de l'exercici precedent i representa el 82,36 % de les primes.

### ■ 4 / Assegurança i inversions sanitàries

Amb diferència, les assegurances de salut més esteses a Espanya són les d'assistència sanitària, que garanteixen l'accés als professionals i als establiments sanitaris concertats per l'asseguradora, la qual els abona directament els seus serveis. Aquesta modalitat d'assegurança és la que Adeslas practica principalment. Per fer-ho, manté acords amb més de 33.000 professionals i 3.500 establiments sanitaris de diversa mena. La companyia no interpreta, això no obstant, que tingui un paper d'intermediari financer, sinó el d'un operador sanitari que ha de donar una resposta adequada als seus clients a tot el territori, sigui quina sigui la necessitat que s'hagi d'aten-

dre. Per aquest motiu, s'ha involucrat a la mateixa prestació i ja compta amb 12 hospitals propis, sense comptar el d'Alzira, i una xarxa extensa de policlíniques, els centres mèdics Adeslas. Amb la inauguració aquest any de dos centres nous d'aquesta mena a Badajoz i Salamanca, la xarxa ja la formen 32 centres.

En general, els establiments sanitaris exigeixen un programa constant d'inversions de manteniment i de millora, amb una atenció destacada a l'evolució tecnològica. El Centre Mèdic de Zamora ha acabat aquest any la reforma de l'àrea quirúrgica, un projecte que també ha començat la Clínica Perpetuo Socorro (Las Palmas de Gran Canaria) i que comportarà una ampliació significativa dels mitjans actuals del centre en aquest àmbit. Els hospitals Santa Catalina (Las Palmas de Gran Canaria) i Virgen del Mar (Almeria) des del 2007 disposen d'equips de TAC nous de 64 i 16 talls, respectivament. A l'Hospital Montserrat (Lleida), s'ha realitzat la digitalització d'imatges diagnòstiques, mentre que a la Clínica Santa Cruz (Santa Cruz de Tenerife) s'ha renovat la radiologia convencional i també s'hi ha instal·lat un equip de TAC.

Adeslas és líder, així mateix, en les assegurances d'assistència dental. Aquesta posició es relaciona amb l'atractiu de l'oferta, que, a banda de l'accés a nombrosos professionals i clíniques concertades per la companyia, disposa de centres propis. L'any 2007 es van inaugurar a Madrid dues clíniques dentals pròpies i cinc d'associades, de manera que la xarxa pròpia ja la formen 15 centres.

L'experiència d'Adeslas en assistència odontològica li ha permès assessorar el Grup Médéric, accionista francès de la companyia, per obrir una clínica dental moderna a la ciutat de Lió (França).

## ■ 5 / Millora de la qualitat

Adeslas i les seves participades s'esforcen a certificar els seus processos de gestió, sobretot els que suposen el contacte amb clients i usuaris. L'any 2007 s'ha ampliat l'abast de la certificació segons la norma ISO 9001 als hospitals Nuestra Señora de América (Madrid), Nuestra Señora de Fátima (Vigo), Nuestra Señora de la Salud (Granada), Parque San Antonio (Màlaga) i Virgen del Mar (Almeria), i s'ha renovat als de Montserrat (Lleida) i Perpetuo Socorro (Alacant). En aquest últim i als de Nuestra Señora de la Salud, Parque San Antonio i Virgen del Mar, com també a l'hospital i a la policlínica de Nuestra Señora de América, també s'han obtingut certificacions segons la norma 14001, que valora l'eficàcia dels sistemes de gestió ambiental.

A més a més, s'ha renovat el certificat ISO 9001 a la companyia d'assegurances Adeslas i a les clíniques dentals, en què, a la vegada, s'ha ampliat l'abast del certificat als processos assistencials.

La trajectòria empresarial d'Adeslas no passa desapercebuda i són freqüents les distincions i els premis que rep. En aquest sentit, en destaca la menció com a cas d'èxit empresarial al llibre *Las empresas con más futuro 2007*, una edició elaborada per CRF España (filial de la prestigiosa editorial holandesa) i la consultora Deloitte, a partir d'un estudi desenvolupat al voltant del compliment de cinc criteris: bona implantació al mercat, estratègia coherent, posició financera sòlida, atenció prioritària a les persones i procés d'innovació consolidat.

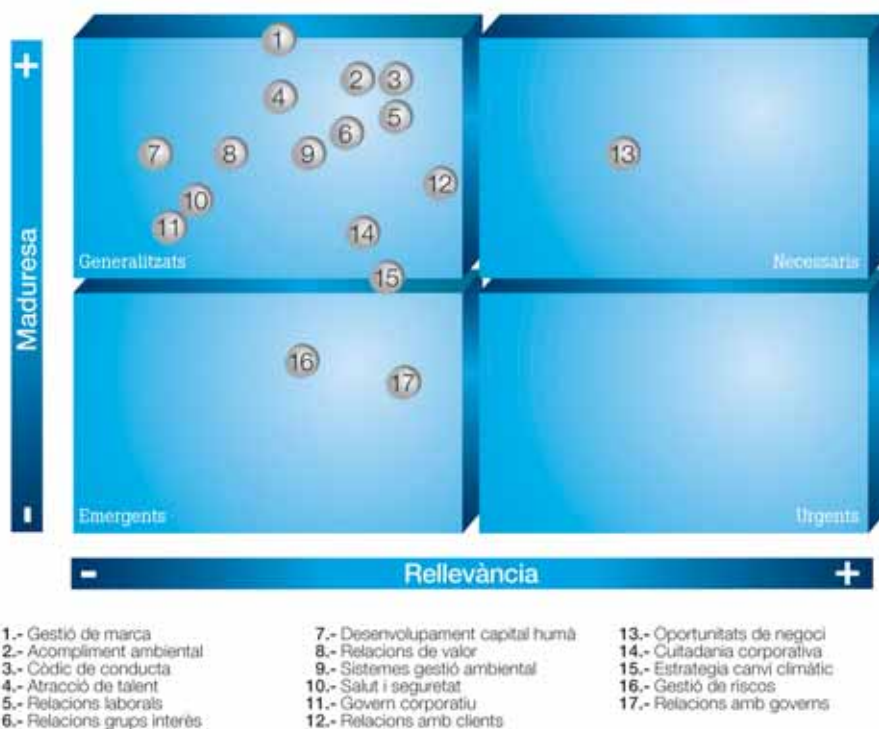
Adeslas va ser guardonada per la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana amb el premi 'Salut i Societat' en la categoria d'Empresa i Salut'. Aquesta menció reconeix la gestió que Adeslas ha dut a terme al capdavant de la UTE Ribera Salut, que gestiona el Departament 11 de Salut de la Comunitat Valenciana i que té com a centre de referència l'Hospital Universitari de La Ribera, situat a Alzira (València). Els premis 'Salut i Societat' tenen un caràcter anual i guardonen les entitats i els professionals que demostrin que tenen un caràcter innovador i que amb la seva activitat complementen el sistema sanitari valencià.

El portal d'Internet desenvolupat per Adeslas, [www.clikasalud.com](http://www.clikasalud.com), va ser distingit a la IX edició dels premis 'Los Favoritos de Expansión.com' (iniciativa que distingeix les millors pàgines webs espanyoles de negocis), a la categoria de 'Millor Web de Formació i d'Educació', entre més de 40 candidatures. El portal també ha estat reconegut com una de les 'Millors Idees 2007' que concedeix *Diario Médico*, en la categoria de solidaritat i mecenatge.



## ■ 6 / Estudi de materialitat

Durant l'any 2007 s'ha realitzat un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar quines qüestions interessin els grups d'interès. La metodologia utilitzada per dur a terme aquest estudi i per identificar les prioritats d'actuació es basa en l'estàndard AA1000. Per a aquest estudi s'han pres com a referència empreses líders en el sector de la salut d'àmbit internacional, així com prescriptors sectorials i socials. La valoració de les diverses qüestions de responsabilitat corporativa s'ha realitzat d'acord amb la maduresa i la rellevància que tinguin, de manera que ens ha permès classificar les qüestions identificades segons aquestes variables al quadre que s'adjunta. Per maduresa s'entén el nivell d'atenció que les companyies del sector presten a una determinada qüestió i per rellevància l'atenció que els prescriptors presten als assumptes de responsabilitat social. Es podria considerar que la rellevància és un indicador dels aspectes que són crítics per als nostres grups d'interès. En aquest informe s'ha proporcionat informació respecte d'aquelles qüestions identificades com a materials, de manera que queda recollit l'enfocament de responsabilitat corporativa de la companyia.





## 03/2

## Clients\_



La Compañía de Seguros Adeslas ha identificat diversos tipus de clients que atén d'acord amb el servei o el producte que s'adapti a les seves necessitats, ja sigui a través de la mateixa asseguradora, els hospitals o mitjançant les clíniques dentals. Aquesta heterogeneïtat s'assumeix com un repte comú cap a l'excel·lència del servei i la voluntat d'oferir un valor afegit i un tracte personalitzat a totes i a cadascuna de les unitats de negoci.

## ■ 1 / Compromisos

- \_ Millorar la qualitat dels serveis i dels productes que s'ofereixen, i apropar-los a les necessitats específiques de cadascun dels segments.
- \_ Innovar en la oferta i oferir un plus de comoditat i de fiabilitat.
- \_ Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació. Fomentar els canals no presencials que permetin una disponibilitat més gran.

## ■ 2 / Actuacions

#### MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVEIS I DELS PRODUCTES QUE S'OFEREIXEN, I APROPAR-LOS A LES NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE CADASCUN DELS SEGMENTS

##### \_ CERTIFICACIONS

Com a conseqüència del procés de globalització i de la competitivitat creixent entre les empreses, sorgeix la necessitat de crear productes i serveis diferenciats que aportin un valor afegit més gran al client.

Una de les eines més utilitzades i amb un reconeixement més gran per crear valor ha estat, i continua sent, la norma ISO 9001, la qual estableix els requisits per implantar un sistema de gestió de la qualitat. A través d'aquesta norma, una empresa independent comprova anualment que es compleixen aquests requisits tècnics en la manera d'elaborar el servei o el producte i de gestionar el sistema de qualitat implantat, la qual cosa permet obtenir un certificat de qualitat. L'objectiu d'aquest certificat és comunicar que l'empresa treballa amb el concepte de millora continuada per fer les coses cada dia millor.



És per aquest motiu que Adeslas ha apostat per implantar models de gestió de la qualitat a través de la norma ISO 9001, així doncs, adreça l'activitat a satisfer les expectatives dels seus clients i ofereix i proporciona uns productes i uns serveis de qualitat. Des de l'any 1998, la Compañía de Seguros Adeslas ha avançat en el procés de certificació i s'ha esforçat per incorporar a la cultura de la qualitat, any rere any, les diferents unitats de negoci que té. Aquest esforç es continuarà desenvolupant durant els propers anys amb la implantació de la norma ISO 9001 a les clíniques dentals de nova obertura, així com als hospitals adquirits a finals del 2006. A banda d'implantar el sistema de gestió de la qualitat segons la norma ISO 9001, aquest any s'han acreditat dos hospitals partint de dos models diferents d'acreditació a les seves comunitats autònomes respectives, concretament:

- Desenvolupament del model d'acreditació d'Inaceps (Institut per a l'Acreditació i l'Avaluació de les Pràctiques Sanitàries) del servei d'hemodiàlisi a l'Hospital Perpetuo Socorro d'Alacant. A finals d'any se'n va fer l'autoavaluació i es va obtenir una puntuació superior als 800 punts, la qual cosa el situa en el rang d'excel·lent de la valoració.
- Acreditació per Catalunya Salut a l'Hospital Montserrat de Lleida.

Així mateix, es preveu que durant l'any 2008 l'Inaceps acrediti el servei d'hemodiàlisi i un centre d'atenció primària de l'Hospital Universitari de La Ribera.

#### ACREDITACIONS DE L'INACEPS I DEL SISTEMA D'ACREDITACIÓ DE CENTRES D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AGUDA DE CATALUNYA

L'Inaceps estableix un procés voluntari d'acreditació basat en la comparació de l'estat de l'organització, amb tot un seguit de criteris i d'estàndards d'avaluació definits per l'Institut que es troben recollits al *Manual d'acreditació d'Inaceps*. Aquest *Manual* es divideix en 10 'dimensions', cadascuna amb un pes específic diferent, que contenen els criteris d'avaluació i el que s'exigeix o s'espera dels centres i dels serveis sanitaris, la satisfacció dels quals s'associa a una prestació assistencial de qualitat. El pes específic de cada criteri l'ha establert el Consell Científic d'Inaceps. A més a més, hi ha uns criteris essencials, en els quals s'exigeix que l'organització compleixi íntegrament els requeriments del criteri per poder aconseguir l'acreditació. El servei d'hemodiàlisi de l'Hospital Perpetuo Socorro ha fet un esforç important i s'ha adaptat a aquest model amb la voluntat d'oferir una garantia més gran de servei de qualitat als seus clients.

Igual que en el cas anterior, el Sistema d'acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda de Catalunya també és voluntari i està basat en el model europeu de l'excel·lència EFQM. El sistema d'acreditació ofereix un manual d'estàndards que ajuda a fer-ne l'autoavaluació a través d'un qüestionari, que posteriorment s'ha de sotmetre a l'avaluació externa per part d'una entitat autoritzada pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, que ha d'aportar les dades en què es basa l'autoavaluació. L'Hospital Montserrat, situat a Lleida, s'ha aconseguit acreditar pel Servei de Catalunya Salut amb una puntuació global del 80 % i el seu objectiu és elaborar un pla de millores que li permeti arribar a un compliment del 100 %.

### FITES DE QUALITAT DEL GRUP ADESLAS

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1998 | Adeslas - Comercialització a grans comptes                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2002 | Adeslas - Gestió d'incidències                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|      | Hospital de La Ribera - Admissió i gestió de pacients                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2003 | Adeslas - Servei d'atenció al client                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|      | Hospitals privats (sis hospitals): arxiu d'històries clíniques, manteniment, serveis generals, serveis d'atenció al client, gestió administrativa per a la prestació assistencial programada i no programada a pacients, administració de personal i gestió d'inversions d'equipaments, obres i instal·lacions                           |
|      | Clínica Dental Joaquín Costa y Príncipe - Serveis odontològics (esterilització, RX i urgències) i gestió (manteniment, administració i logística)                                                                                                                                                                                        |
| 2004 | Hospital de La Ribera - Ampliació de la certificació a quiròfans i a l'atenció de la dona embarassada (Hospital i Centre de Salut d'Alginet)                                                                                                                                                                                             |
|      | Clínica Adeslas Dental Barcelona - Serveis de gestió (manteniment, administració i logística)                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2005 | Hospitals privats (sis hospitals): ampliació de la certificació als processos assistencials                                                                                                                                                                                                                                              |
|      | Hospital de La Ribera - Ampliació de la certificació a les urgències de l'hospital i a consultes externes                                                                                                                                                                                                                                |
| 2006 | Certificació de l'Hospital Nuestra Señora de Fátima (Vigo) en arxiu d'històries clíniques, manteniment, serveis generals, servei d'atenció al client, gestió administrativa per a la prestació assistencial programada i no programada a pacients, administració de personal i gestió d'inversions d'equipaments, obres i instal·lacions |
|      | Clínica Dental Móstoles - Serveis odontològics (esterilització i RX) i de gestió (manteniment, administració i logística)                                                                                                                                                                                                                |
|      | Hospital de La Ribera - Ampliació de la certificació de l'àrea de diagnòstic biològic, urgències del CSI de Sueca i el punt d'atenció continuada de Cullera                                                                                                                                                                              |
| 2007 | Hospitals privats (set hospitals) - Renovació i ampliació a tots els processos assistencials propis                                                                                                                                                                                                                                      |
|      | Ampliació de la certificació a la Clínica Dental Barcelona - Serveis odontològics (esterilització i RX)                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | Ampliació de la certificació a la Clínica Dental Móstoles - Prestació integral de serveis odontològics a pacients                                                                                                                                                                                                                        |
|      | Certificació de la Clínica Dental Hortaleza - Serveis odontològics (esterilització i RX) i de gestió (manteniment, administració i logística)                                                                                                                                                                                            |
|      | Hospital Universitari de La Ribera - S'ha estat treballant per ampliar la certificació als processos d'hospitalització i als de radiofísica i de protecció radiològica, l'auditoria dels quals es preveu que es faci a principis de l'any 2008                                                                                           |

A l'Hospital  
Universitari de  
La Ribera es preveu  
una **tercera**  
**autoavaluació EFQM**  
el 2008



#### — MODEL EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT)

L'enfocament de l'EFQM es basa en nou conceptes fonamentals: orientació cap a resultats, orientació al client, lideratge, gestió per processos i fets, desenvolupament i implicació de les persones, aprenentatge, innovació i millora continuada, desenvolupament d'aliances i responsabilitat social. En concret, aquest model estableix nou criteris agrupats en resultats (que són aquells criteris que indiquen què ha aconseguit l'organització i què està aconseguint) i els agents facilitadors (que són criteris que mostren com s'ha arribat a aquests resultats). Aquests criteris serveixen com a referència per estructurar un pla que ha de portar l'organització cap a l'excel·lència de la gestió. Concretament, a l'Hospital Universitari de La Ribera es treballa amb aquest model des de fa anys i ja se n'han realitzat dues autoavaluacions, l'any 2002 i l'any 2005. A partir del resultat de l'última autoavaluació es van identificar diferents plans d'acció, que han quedat agrupats en quatre grans projectes amb l'objectiu que s'implantin durant el període 2005-2008. A finals de l'any 2008 se'n farà una tercera autoavaluació i l'auditoria corresponent per part de l'EFQM.

#### — PROGRAMES DE CONTROL I DE PREVENCIÓ

Amb el compromís de satisfer les necessitats dels clients i de fidelitzar-ne la cartera, s'han dut a terme diferents accions de control i de prevenció concretes per a diversos segments de clients, de les quals destaquen les següents:

— **Accions de control:** s'ha estès el programa de gestió de patologies adreçat als pacients diabètics d'Adeslas. Com a resultat del grau de satisfacció i dels nivells de qualitat de vida que s'han aconseguit, està previst que s'apliqui a altres patologies.

— **Accions de prevenció:** d'acord amb l'objectiu de millorar la salut dels assegurats i fomentar hàbits de vida saludables entre els clients d'Adeslas, s'han dut a terme actuacions, entre les quals destaquen:

- Programa del colesterol (detecció i control). Durant el 2007 s'ha estès a altres províncies (Còrdova i Salamanca) i ho continuarà fent durant el 2008 i el 2009 als centres mèdics Adeslas. En aquesta línia hi ha previstos altres plans de detecció i de control de factors de risc i de detecció precoç de malalties.
- Programes per deixar de fumar.
- Guies específiques sobre l'etapa de l'adolescència per a nois i noies, pares i professors a [www.clikasalud.com](http://www.clikasalud.com).
- Programa adreçat a mares que acaben de donar a llum.

— **Educació per a la salut:** s'han realitzat activitats de suport a l'alimentació cardiosaludable, l'alimentació per a pacients diabètics, el control de l'obesitat, la dieta equilibrada, el consum moderat d'alcohol, la promoció de l'exercici físic regular, etc.

A més a més, a Adeslas s'han dissenyat altres programes que ofereixen avantatges als nostres clients, com ara el *ClubAdeslas*, que té com a objectiu oferir als assegurats un valor afegit amb relació a la prevenció de malalties i la cura de la salut, en la línia de potenciar els hàbits de vida saludables. Per això, el *ClubAdeslas* inclou una relació de més de 230 establiments i empreses en què, només per ser assegurat d'Adeslas, es pot gaudir d'un gran nombre de descomptes i d'avantatges interessants. Aprofitant el valor afegit del *ClubAdeslas*, s'ha elaborat una acció en què es fomenta la cura de la salut regalant una sessió termal de franc adreçada

a 3.000 assegurats de valor especial. Com a novetat, durant aquest any s'ha fomentat la relació amb els assegurats a través del desenvolupament i de l'enviament d'un butlletí electrònic mensual, que resumeix les novetats principals incorporades al Club. També s'han dut a terme altres accions de comunicació, amb promocions concretes, que s'han enviat directament al domicili de la persona assegurada juntament amb els extractes de copagament.

### **SATISFACCIÓ DEL CLIENT**

Els canals de comunicació principals per conèixer les necessitats i les expectatives del client són els següents:

- **Enquestes de satisfacció**

A continuació s'exposen els tipus d'enquesta més significatius, així com les freqüències i les puntuacions de l'any 2007 i dels anys anteriors:

|                                            |                 | Freqüència | 2005 | 2006 | 2007 |
|--------------------------------------------|-----------------|------------|------|------|------|
| <b>ENQUESTA DE SATISFACCIÓ</b>             |                 |            |      |      |      |
| <b>Global per a assegurats individuals</b> |                 |            |      |      |      |
| Resultat global                            | Anual           |            | 7,97 | 8,07 | 8,06 |
| Resultat <i>call center</i>                | Anual           |            | ND   | 7,83 | 8,41 |
| Resultat oficines Adeslas                  | Anual           |            | ND   | 8,26 | 8,80 |
| <b>Específica a col·lectius</b>            |                 |            |      |      |      |
| Banesto                                    | NA <sup>1</sup> |            | NA   | NA   | 8,07 |
| "la Caixa"                                 | NA <sup>1</sup> |            | 7,04 | 7,53 | NA   |
| <b>Hospitals propis<sup>2</sup></b>        |                 |            |      |      |      |
| Ambulants                                  | Semestral       |            | 8,37 | 8,51 | 8,38 |
| Urgències                                  | Semestral       |            | 7,62 | 7,59 | 7,53 |
| Ingressats                                 | Semestral       |            | 8,47 | 8,51 | 8,27 |
| <b>Hospital Universitari de La Ribera</b>  |                 |            |      |      |      |
| Hospital Universitari de La Ribera         | Anual           |            | 8,20 | 8,35 | 8,35 |
| <b>Clíniques dentals</b>                   |                 |            |      |      |      |
| Clíniques dentals                          | Anual           |            | 8,0  | 7,8  | 7,8  |

<sup>1</sup> A petició del client mateix, d'acord amb el que estableix el contracte o bé per iniciativa d'Adeslas.

<sup>2</sup> A les dades de l'any 2007, s'hi ha tingut en compte els tres hospitals adquirits recentment, que de moment no disposen del model de gestió del grup hospitalari implantat al 100 %.



#### • 'Mystery shopper'

El mes d'octubre de l'any 2007 es va dur a terme una representació de compra simulada per poder avaluar diferents aspectes de la relació entre l'empresa i el client. Aquesta simulació es va centrar en l'atenció de la informació comercial i la contractació, a través dels canals de les oficines pròpies i de les oficines locals (atenció presencial), l'atenció telefònica i la contractació en línia. Al mateix temps, també es van fer compres simulades a la competència per poder comptar amb una feina de referència en el procés de contractació i de subscripció, així com de la sol·licitud de baixa, amb compres simulades tant a Adeslas com a la competència. Respecte del mercat, s'hi han identificat punts forts i altres aspectes que es poden millorar. Quant a aquests darrers, la informació obtinguda ha servit per desenvolupar plans d'acció.

#### • Bústia de suggeriments

La bústia de suggeriments continua sent la via de comunicació amb els clients menys utilitzada. Durant l'any 2007 s'han recollit 166 suggeriments, un nombre lleugerament superior al que es va obtenir l'any 2006, que van ser 151. Els suggeriments es contesten des de les oficines receptores, sempre que els clients deixin constància de les seves dades personals per poder-los remetre la resposta.

#### • La veu del client

L'any 2007 l'objectiu estratègic de millora de l'atenció al client s'ha articulat a través del fòrum 'Veu del client', un fòrum interdepartamental i amb participació de la xarxa en què s'analitza la percepció dels clients i els buits principals que hi ha entre les seves expectatives i els serveis oferts. Les entrades que s'analitzen són les següents: anàlisi de les queixes i de les reclamacions de clients, enquestes de satisfacció, estudi amb antics clients sobre els motius de baixa, bústia de suggeriments, comparatives amb el sector, evolució de la taxa d'abandó de clients i controls de serveis (monitoritzacions del centre d'atenció multicanal i simulació de compra a les oficines). A través de l'anàlisi del passadís del client (per on passa el client quant a la relació amb Adeslas) i el grau de satisfacció amb cada procés, s'han dissenyat una sèrie d'accions adreçades a millorar l'atenció al client, com ara agilitzar el servei d'autoritzacions per fax.

### INNOVAR EN L'OFERTA I OFERIR UN PLUS DE COMODITAT I DE FIABILITAT

Durant l'any 2007, Adeslas ha continuat ampliant la gamma de productes amb la finalitat d'adaptar l'oferta a les necessitats del client. El resultat ha estat el llançament dels productes següents:

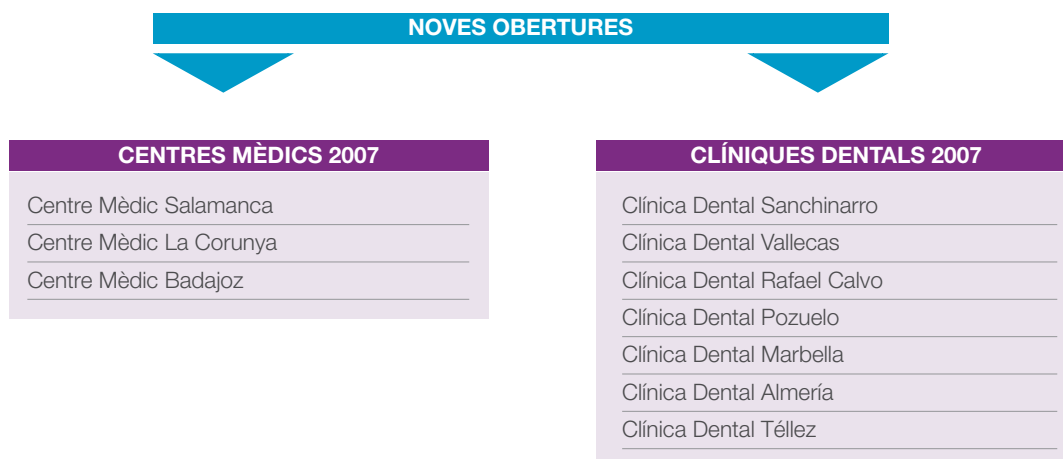
- *Adeslas Extra 1 milió d'euros* (gener 2007): producte amb reemborsament del 90 % a Espanya i a l'estranger i amb un màxim d'indemnització d'un milió d'euros anual.
- *Mòdul Plus Accidentes* (juliol 2007): venda modular que cobreix tant la defunció com les diverses lesions que s'hagin pogut produir, amb un capital determinat assegurat amb caràcter anual.
- *Salud Libre* (setembre 2007): assegurança que cobreix el reemborsament íntegre de les despeses que ocasioni l'atenció d'una llista extensa de facultatius i d'hospitals de prestigi. Si s'acudeix a altres professionals o establiments a qualsevol lloc del món, l'assegurança garanteix sempre el pagament d'un cost fix per part de la companyia.
- *Adeslas Pyme Primera* (octubre 2007): producte enfocat a la petita i a la mitjana empresa que ofereix una cobertura àmplia d'assistència ambulatoria per metges i centres sanitaris i que, a més, incorpora la prestació dental.

Al mateix temps, s'ha treballat per ampliar les cobertures de les diverses pòlisses per oferir un producte més complet i adaptat a les noves necessitats del mercat. En aquest camp cal destacar la incorporació de cobertures de serveis com ara la psicoteràpia i els trastorns alimentaris, les anàlisis genètiques de confirmació, la laserteràpia o les proves d'alta tecnologia com ara PET/TAC. Així mateix, s'ofereixen preus especials en el Servei de Reproducció Assistida. A més a més, en l'afany per adaptar l'empresa a les demandes noves del mercat s'han fet servir les noves tecnologies per millorar el servei que s'ofereix al client, en què cal destacar tant el sistema de recordatori de visites a les clíniques dentals per mitjà de missatges de text o la confirmació d'aquestes visites pel sistema IVR (resposta de veu interactiva).

Amb la finalitat de reforçar el compromís de facilitar el servei als clients, Adeslas ha continuat inaugurant punts de serveis nous. Aquest any s'han obert un total de set clíniques dentals (dues de pròpies i cinc d'associades), així com tres centres mèdics. Aquesta expansió, tant per a la prestació dental com mèdica, es preveu que continuï durant els propers anys.



Finalment, cal destacar que l'esforç per consolidar la posició de lideratge en el mercat s'ha de basar en la innovació tecnològica per millorar la gestió i reforçar l'orientació decidida cap al client. Per aquest motiu, durant el 2007 Adeslas ha volgut afermar les operacions i ha adoptat una gestió adreçada a processos que facilitin la consecució d'aquests objectius i contribueixin a satisfer les necessitats del client.



### ESTABLIR UNA COMUNICACIÓ EFECTIVA I MILLORAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ. FOMENTAR ELS CANALS NO PRESENCIALS QUE PERMETIN UNA DISPONIBILITAT MILLOR

La Compañía de Seguros Adeslas ha dissenyat diversos canals perquè el client pugui resoldre els dubtes que tingui i gestionar els tràmits administratius amb l'agilitat i l'efectivitat més gran possible.

– **Xarxa d'oficines:** amb un total de 218 punts d'atenció al públic distribuïts per tot Espanya, Adeslas ofereix a l'assegurat la possibilitat de passar per les oficines per resoldre els dubtes que tingui o per fer els tràmits necessaris.

– **Contact Center:** partint d'un esquema de dos proveïdors, tres plataformes d'atenció telefònica situades a Madrid, Barcelona i Sevilla i 300 operadors per respondre les 24 hores del dia, Adeslas atén un total de tres milions de trucades a l'any en castellà, català, anglès i francès i dona respostes i prospectes informatius als seus clients.

#### PROJECTE AEDEA

Aquest projecte respon a la preocupació constant de la companyia per adaptar-se tecnològicament a les necessitats noves del mercat. Per això, ha desenvolupat una solució nova d'IRV (resposta automàtica), que permet reconèixer el client que ens truca, així com el servei que necessita. D'aquesta manera, mitjançant una estratègia d'encaminaments definida d'acord amb el valor del client, la trucada s'adreça a l'operador més qualificat per atendre-la.



El 2007, Adeslas va llançar quatre productes nous per **satisfer les necessitats del client**

— **Pàgina web:** a banda de ser un canal de captació de clients nous (contractació en línia, informació sobre la cartera de productes de la companyia, etc.), ofereix una gamma de serveis de valor afegit àmplia per a aquells usuaris que ja són assegurats d'Adeslas.

— **Altres canals:** es posa a disposició de l'assegurat la bústia de suggeriments i el sistema de gestió d'incidències com a vies alternatives a través de les quals el client pot fer arribar els suggeriments, les queixes o les reclamacions que tingui.

— **Gestió de reclamacions:** Adeslas disposa d'un departament d'atenció al client per presentar i tramitar queixes i reclamacions dels seus assegurats, que s'emmarca en la política de protecció dels drets dels clients, el compliment de l'ordre ECO/734/2004 sobre departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Adeslas compta amb  
**218 punts d'atenció**  
**al client** distribuïts  
 per tot Espanya



### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                         | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Millorar la qualitat dels serveis i dels productes que s'ofereixen i acostar-los a les necessitats específiques de cadascun dels segments.</p> | <p>— Renovació de tots els certificats ISO 9001 del grup hospitalari, de les clíniques dentals i de l'asseguradora en els processos de servei d'atenció al client i de comercialització de grans comptes.</p> <p>— Ampliació dels certificats als processos assistencials a les clíniques dentals.</p> <p>— Execució dels treballs per obtenir la certificació a l'Hospital Universitari de La Ribera dels processos d'hospitalització i radiofísica i de protecció radiològica, l'auditoria dels quals tindrà lloc el 2008.</p> <p>— Desenvolupament del model d'acreditació d'Inaceps en el servei d'hemodiàlisi de l'Hospital Perpetuo Socorro, després d'haver-se'n realitzat l'autoavaluació i haver obtingut una puntuació superior als 800 punts.</p> <p>— Acreditació per Catalunya Salut de l'Hospital Montserrat.</p> <p>— S'ha treballat en els diversos projectes resultants dels plans d'acció identificats durant l'última autoavaluació del model EFQM, que va tenir lloc l'any 2005.</p> <p>— Desenvolupament de programes de control i de prevenció adreçats a l'educació per a la salut i enviament del butlletí electrònic del <i>ClubAdeslas</i> amb notícies destacades a 4.500 assegurats.</p> | <p>— Renovar els certificats ISO 9001 als hospitals, a les clíniques dentals i a l'asseguradora.</p> <p>— Aconseguir la certificació ISO 9001 en tres hospitals nous i a les clíniques dentals noves.</p> <p>— Renovar els certificats ISO 9001 i ampliar la certificació a l'Hospital Universitari de La Ribera en els processos d'hospitalització, radiofísica i protecció radiològica.</p> <p>— Augmentar la puntuació en l'acreditació per Catalunya Salut de l'Hospital Montserrat.</p> <p>— Consolidar la puntuació en l'autoavaluació del model EFQM a l'Hospital Universitari de La Ribera, prevista per a l'any 2008-2009.</p> <p>— Continuar desenvolupant els programes de control i de prevenció i augmentar el nombre de col·laboradors del Club.</p> |



## COMPROMISOS

— Innovar en l'oferta i oferir un plus de comoditat i de fiabilitat.

— Establir una comunicació efectiva i millorar els canals de comunicació. Fomentar els canals no presencials que permetin una disponibilitat més gran.

## ACTUACIONS 2007

— S'han realitzat enquestes de satisfacció a clients en les diferents unitats del grup. Una part de les enquestes desenvolupades als hospitals s'han realitzat amb l'objectiu de millorar el tracte amb el pacient i s'han fet sobre serveis com ara la neteja o la restauració.

— De la mateixa manera, s'han realitzat representacions de compra simulada a Adeslas (*Mystery Shopper*).

— Llançament de productes nous: *Pymes Primera* i *Adeslas Extra 1 milió d'euros*.

— Obertura de clíniques dentals i centres mèdics nous.

— Foment dels canals d'atenció al client: oficines, centre d'atenció multicanal, web, etc.

## OBJECTIUS 2008

— Desenvolupar eines noves que ens permetin conèixer la satisfacció dels clients (projecte Tracte).

— Realitzar un seguiment de les expectatives dels clients en els serveis relacionats amb l'hostaleria dels centres hospitalaris.

— Continuar innovant en l'oferta de productes i continuar l'expansió de centres mèdics i dentals.

— Continuar fomentant els canals d'atenció al client i incrementar-ne la comunicació a través del correu electrònic i en línia.

## 03/3

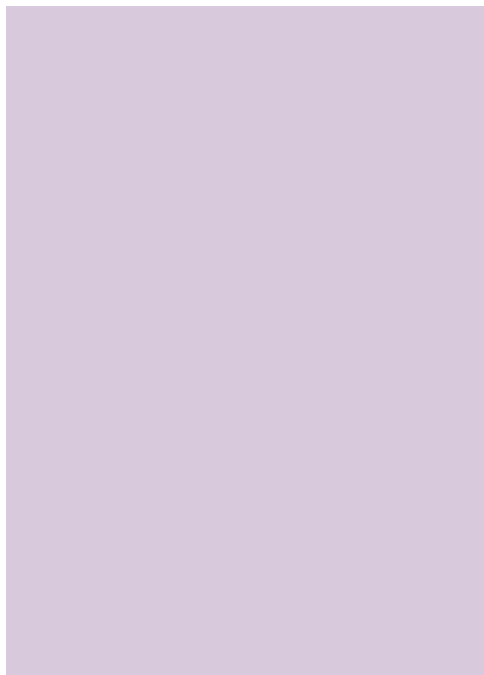
## Empleats\_



A Adeslas, els empleats són una part molt important de l'organització. Es tracta del col·lectiu unit a la companyia a través d'una relació laboral, el qual es forma i s'ajuda perquè es pugui desenvolupar professionalment.

|                                                 | 2006         |             | 2007         |             |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                                                 | TOTAL        | %           | TOTAL        | %           |
| <b>PLANTILLA MITJANA SALUT</b>                  |              |             |              |             |
| <b>Desglossament per categoria professional</b> |              |             |              |             |
| Directius i titulats superiors                  | 625          | 19 %        | 532          | 14 %        |
| Titulats de grau mitjà                          | 727          | 22 %        | 767          | 21 %        |
| Càrrecs intermedis                              | 156          | 5 %         | 163          | 4 %         |
| Oficials administratius                         | 480          | 14 %        | 605          | 16 %        |
| Oficials no administratius                      | 116          | 3 %         | 381          | 10 %        |
| Auxiliars, obrers i subalterns                  | 1.265        | 38 %        | 1.284        | 34 %        |
| <b>Desglossament per modalitat de contracte</b> |              |             |              |             |
| Personal fix                                    | 2.778        | 82 %        | 2.899        | 78 %        |
| Personal eventual                               | 591          | 18 %        | 833          | 22 %        |
| <b>TOTAL PLANTILLA</b>                          | <b>3.369</b> | <b>100%</b> | <b>3.732</b> | <b>100%</b> |

|                                                 | 2006           | 2007           |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>% DE DONES EN PLANTILLA</b>                  |                |                |
| <b>Desglossament per categoria professional</b> |                |                |
| Directius i titulats superiors                  | ND             | 39,5 %         |
| Titulats de grau mitjà                          | ND             | 80,6 %         |
| Càrrecs intermedis                              | ND             | 54,1 %         |
| Oficials administratius                         | ND             | 79,2 %         |
| Oficials no administratius                      | ND             | 77,3 %         |
| Auxiliars, obrers i subalterns                  | ND             | 83,1 %         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>71,92 %</b> | <b>74,17 %</b> |



|  | 2006 | 2007 |
|--|------|------|
|--|------|------|

#### NOMBRE DE BAIXES

##### Desglossament per gènere

|       |     |     |
|-------|-----|-----|
| Dones | 243 | 435 |
| Homes | 101 | 134 |

##### Desglossament per edat

|                 |     |     |
|-----------------|-----|-----|
| Menors de 30    | 177 | 318 |
| Entre 30 i 50   | 139 | 214 |
| Més grans de 50 | 28  | 37  |

|                     |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| <b>TOTAL BAIXES</b> | <b>344</b> | <b>569</b> |
|---------------------|------------|------------|

#### CREACIÓ D'Ocupació NETA

|                            |       |       |
|----------------------------|-------|-------|
| Altes del període          | 388   | 839   |
| Taxa de creació d'ocupació | 11,52 | 22,48 |

#### TAXA DE ROTACIÓ

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| % | 10,21 | 15,25 |
|---|-------|-------|

119.

## ■ 1 / Compromisos

- Establir plans de formació i de seguiment del desenvolupament que ofereixin possibilitats de promoció i de millora tant en l'àmbit personal com professional.
- Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que ajudin a la participació en la consecució dels objectius comuns.
- Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats, fomentant la formació i la participació en aquest àmbit.



## ■ 2 / Actuacions

### ESTABLIR PLANS DE FORMACIÓ I DE SEGUIMENT DEL DESENVOLUPAMENT QUE OFEREIXIN POSSIBILITATS DE PROMOCIÓ I DE MILLORA TANT EN L'ÀMBIT PERSONAL COM PROFESSIONAL

L'excel·lència és un valor afegit que fa d'Adeslas una marca de prestigi. Per això, la formació dels empleats és un aspecte clau per al sector de la salut. En aquest sentit, s'han implementat tres programes nous Avanço, de desenvolupament personal, adreçat a tres tipus de col·lectius específics: personal comercial, responsables dels serveis centrals i personal de les direccions mèdiques. A més a més, tenint en compte l'escassetat de professionals que pateix el sector, s'ha posat en marxa un programa destinat a pal·liar-ne els efectes en el grup hospitalari, que pretén reunir professionals, tant nacionals com de països estrangers, i fidelitzar-los a través d'un pla de formació i de desenvolupament professional que comporti una rotació menor i ajudi a mantenir els nivells adequats de qualitat assistencial i d'atenció al pacient. El Programa d'Iniciació Personal en Infermeria (PIPE) s'està estudiant de manera conjunta amb diverses universitats per obtenir-ne l'acreditació oficial.

|  | 2006                       | 2007          | 2006                  | 2007       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|-----------------------|------------|
|                                                                                   | PER CATEGORIA PROFESSIONAL |               | MITJANA HORES/EMPLEAT |            |
| HORES DE FORMACIÓ                                                                 |                            |               |                       |            |
| Directius i titulats superiors                                                    | ND                         | 10.961        | ND                    | 20,6       |
| Titulats de grau mitjà                                                            | ND                         | 8.101         | ND                    | 10,6       |
| Comandaments intermedis i encarregats                                             | ND                         | 716           | ND                    | 4,4        |
| Oficials administratius                                                           | ND                         | 2.632         | ND                    | 4,4        |
| Oficials operatius                                                                | ND                         | 322           | ND                    | 0,8        |
| Resta de la plantilla                                                             | ND                         | 5.570         | ND                    | 4,3        |
| <b>TOTAL</b>                                                                      | <b>22.546</b>              | <b>28.302</b> | <b>6,7</b>            | <b>7,6</b> |

Cal destacar que s'ha posat en funcionament un sistema de gestió de l'execució per al personal assistencial i no assistencial.

També s'ha estès el pla d'incentius d'infermeria a l'Hospital Virgen del Mar d'Almeria i s'han posat en marxa plans d'actuació específics a l'Hospital Santa Catalina a Las Palmas de Gran Canaria i a l'Hospital Montserrat de Lleida. Així mateix, s'ha ampliat el sistema d'incentiu al personal mèdic i d'infermeria de l'Hospital Universitari de La Ribera, on només queda al marge del sistema d'incentius el personal del servei d'admissió i d'administració (llevat dels directors, els responsables i els comandaments intermedis).

La conciliació de la vida laboral i personal és per a Adeslas una prioritat. Durant l'any 2007 s'han ampliat i flexibilitzat els supòsits de llicències retribuïdes orientades a millorar la conciliació professional i personal. Les treballadores de l'àmbit assistencial que ho sol·licitin poden gaudir, des de la vuitena setmana d'embaràs, d'una llicència de risc durant l'embaràs. Després del període de baixa per maternitat, les treballadores poden gaudir de manera acumulada la llicència retribuïda per lactància i tenen a l'abast múltiples facilitats perquè puguin gaudir del seu període de vacances.

D'altra banda, el projecte Tracte, que es basa en la millora del tracte, la informació i la resposta al client per millorar la qualitat rebuda, ha continuat amb la realització de cursos de formació en hospitals que s'han incorporat al grup recentment: l'Hospital San José, l'Hospital Santa Catalina i l'Hospital Santa Cruz. De la mateixa manera, a tots els hospitals s'està impartint un programa de reforç del projecte Tracte centrat en l'atenció telefònica. A més a més, i atesa la preocupació que des d'Adeslas hi ha per mantenir un nivell d'exigència màxim quant a les qüestions relacionades amb el tracte amb el pacient, s'ha posat en marxa l'elaboració d'un manual i un programa de formació específic per als responsables d'atenció al pacient del grup hospitalari.

### PROPICIAR I MILLORAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ I LES EINES DE DIÀLEG QUE AJUDIN A LA PARTICIPACIÓ EN LA CONSECUCIÓ DELS OBJECTIUS COMUNS

Durant l'any 2007 s'ha posat en funcionament el *Portal de l'Empleat*, una eina de comunicació adreçada al col·lectiu de treballadors de l'organització. L'accés a aquesta eina es du a terme a través d'Internet i des d'aquí es pot accedir a les diverses aplicacions que cada treballador utilitza en el seu lloc de treball (correu electrònic, reserves de les sales de reunions, bibliografia, documentació i informació).

Per consolidar la intranet Radio, se n'ha estès l'accés als comandaments intermedis dels hospitals d'Adeslas. A més a més, s'ha reforçat la utilització de Radio en la comunicació interna de l'asseguradora, mitjançant la transmissió, a través d'aquest canal, del resultat d'enquestes a clients, campanyes publicitàries i informació de suport de campanyes promocionals.

Per conèixer més bé l'opinió dels treballadors i, d'aquesta manera, obtenir una eina de gestió eficaç, a desembre del 2007 es va iniciar una enquesta d'ambient laboral a l'Hospital Universitari de La Ribera.

### INTEGRAR DE MANERA EFECTIVA LA SEGURETAT I LA SALUT LABORAL EN LES ACTIVITATS, FOMENTANT LA FORMACIÓ I LA PARTICIPACIÓ EN AQUEST ÀMBIT

La prevenció de riscos laborals és un aspecte de gran rellevància per a Adeslas. Als hospitals, la prevenció està enfocada cap als riscos laborals i consisteix a realitzar cursos de formació orientats a manipular pacients per evitar lesions, a manejar objectes punxants, etc.

S'han dut a terme tot un seguit de jornades en què professionals del mateix centre imparteixen consells i informació sobre hàbits de vida saludables als empleats, entre els quals destaquen la prevenció de cremades i càncer de pell abans que comenci el període estival i consells de nutrició abans de les festes nadalenques. Durant l'any 2007, i com a novetat, s'han començat a fer enquestes d'avaluació de riscos psicosocials en dues unitats de gestió.

|                                                                                                                           | 2006 | 2007 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>DADES SIGNIFICATIVES DE SALUT I DE SEGURETAT</b>                                                                       |      |      |
| % de plantilla a l'emparedat de les comissions de seguretat i salut                                                       | 100  | 100  |
| Índex d'incidència<br>(accidents totals amb baixa / plantilla mitjana de treballadors) * 100                              | 0,9  | 0,59 |
| Índex de freqüència<br>(accidents totals amb baixa / total d'hores treballades) * 1.000.000                               | 5,2  | 3,1  |
| Índex de gravetat (jornades no treballades per accidents amb baixa / total hores treballades) * 1.000                     | 0,2  | 0,4  |
| Taxa de malalties professionals                                                                                           | 0    | 0    |
| Nombre total d'accidents mortals                                                                                          | 0    | 0    |
| Índex d'absentisme (dies no treballats per malaltia, accident laboral o <i>in itinere</i> amb baixa / dies teòrics) * 100 | 4,4  | 2,84 |



Durant 2007 es va posar en marxa el **Portal de l'Empleat** amb l'objectiu de millorar la comunicació interna

### ■ 3 / Síntesi d'estrategia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Establir plans de formació i fer-ne el seguiment del desenvolupament, de manera que s'ofereixin possibilitats de promoció i de millora tant en l'àmbit personal com professional.</p> | <p>— Durant el 2007 s'ha estès el Pla d'incentius d'infermeria a l'Hospital Virgen del Mar d'Almeria. També s'han posat en marxa plans d'actuació específics per contractar personal d'infermeria a l'Hospital Santa Catalina a Las Palmas de Gran Canaria i a l'Hospital Montserrat de Lleida.</p> <p>— S'han implementat tres nous programes Avanço, de desenvolupament personal, adreçats a tres col·lectius específics: personal comercial, responsables dels serveis centrals i personal de les direccions mèdiques.</p> <p>— A causa de la rotació elevada dels professionals d'infermeria, per fidelitzar-los s'ha realitzat un pla de formació i de desenvolupament professional, que ha ajudat a mantenir uns nivells de qualitat assistencial i d'atenció al pacient adequats.</p> <p>— S'ha posat en funcionament un sistema de gestió de l'execució per al personal assistencial especialitzat, no especialitzat i assistencial.</p> | <p>— Durant el 2008 s'estendrà el sistema d'avaluacions d'acompliment de cada treballador en el seu lloc de treball, de manera que es gestionarà la carrera professional i el desenvolupament professional en els llocs de treball. Així, cada treballador podrà optar a canviar de grau si compleix els paràmetres establerts.</p> <p>— Programa Futura Dental: dotar de recursos i millorar el nivell d'execució en la posició de coordinadora de centre dental, mitjançant l'execució d'un programa de selecció i de formació de persones.</p> <p>— Implantar la cultura de la millora continuada entre els professionals i potenciar els plans de carrera per als treballadors.</p> |

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                  | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Propiciar i millorar els canals de comunicació i les eines de diàleg que ajudin a participar en l'assoliment dels objectius comuns.</p>                                 | <p>— Extensió de l'accés a la intranet Radio als comandaments intermedis dels hospitals. Se n'ha reforçat la utilització en les comunicacions internes de l'asseguradora mitjançant la comunicació, a través d'aquest canal, del resultat de les enquestes a clients, campanyes publicitàries i informació de suport a campanyes promocionals.</p> <p>— L'absentisme continua anant cap a la baixa i ha passat d'un 4,4 % al 2006 a un 2,84 % acumulat al 2007.</p> <p>— Durant l'any 2007 s'ha posat en funcionament el <i>Portal de l'Empleat</i>. L'accés a aquesta eina es du a terme a través d'Internet, des de la qual es pot accedir a les diverses aplicacions que cada treballador fa servir al seu lloc de treball.</p> <p>— El desembre del 2007 s'ha fet una enquesta d'ambient laboral a l'Hospital Universitari de La Ribera.</p> | <p>— Consolidar la intranet Radio i estendre'n l'accés.</p> <p>— Mantenir les actuacions realitzades en el Pla d'acció per reduir l'absentisme.</p> <p>— Continuar potenciant aquest portal per als empleats i incorporar-hi la gestió d'altres aspectes.</p> |
| <p>— Integrar de manera efectiva la seguretat i la salut laboral en les activitats i, per tal de fer-ho efectiu, fomentar la formació i la participació en aquest àmbit.</p> | <p>— S'han dut a terme una sèrie de jornades en què els mateixos professionals del centre imparteixen consells i informació sobre hàbits de vida saludables als empleats, com ara la prevenció de cremades i del càncer de pell abans de començar el període estival i consells de nutrició abans de les festes nadalenques.</p> <p>— S'han començat les enquestes d'avaluació de riscos psicosocials en dues unitats de gestió.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>— En l'àmbit de la seguretat i de la salut, establir un procediment específic per prevenir l'assetjament de tot tipus a la feina, i involucrar-hi tota l'organització.</p>                                                                                 |

## 03/4

## Administració pública



L'Administració pública exerceix una influència molt significativa en l'activitat d'Adeslas, ja que hi actua com a client i regulador a la vegada. Com a client, es poden destacar les diverses mutualitats de funcionaris de l'Estat, com ara Muface (Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat), Isfas (Institut Social de les Forces Armades) o Mugeju (Mutualitat General Judicial). Entre els clients, també cal destacar la Conselleria de Sanitat de València, el Departament 11 de Salut a la zona d'Alzira (València) que gestiona una unió temporal d'empreses (UTE), que té com a soci majoritari i gestor Adeslas. La companyia d'assegurances Adeslas creu en la col·laboració de la sanitat privada amb l'Administració per gestionar els serveis públics i, en aquest context, ha aplicat, durant el 2007, tots els mitjans i l'interès per resoldre adequadament les necessitats sanitàries dels col·lectius i ha interpretat amb generositat els seus compromisos contractuals en aquest sentit. Com a regulador, l'Administració defineix el marc legal d'actuació i de desenvolupament de l'activitat del sector en què Adeslas opera, la qual ha d'acomodar-ne la gestió a la normativa vigent i a la que es publiqui.

## ■ 1 / Compromisos

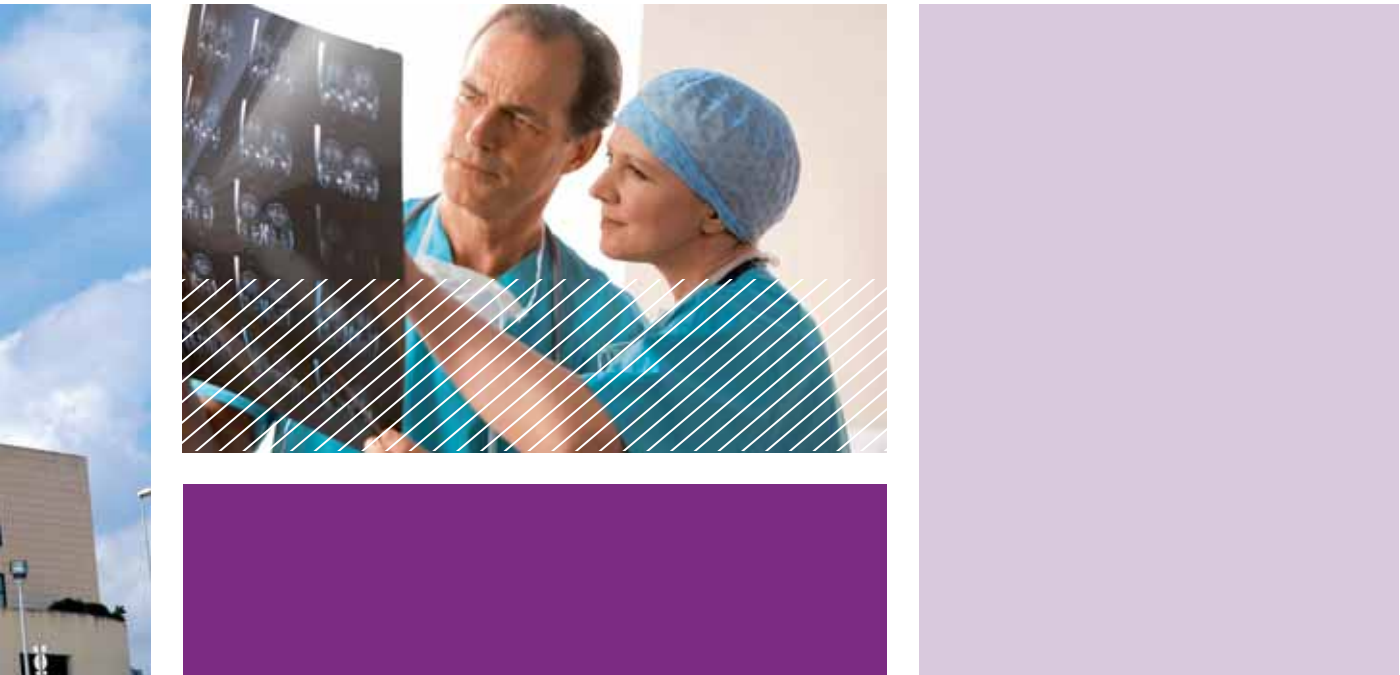
- Oferir un servei de qualitat excel·lent, en el marc de la sostenibilitat.
- Mantenir una política de transparència en les relacions mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per a l'usuari del servei.

## ■ 2 / Actuacions

## OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT EXCEL·LENT, EN EL MARC DE LA SOSTENIBILITAT

Continuant amb la línia de col·laboració i de creixement constant quant a la qualitat i la quantitat dels serveis prestats, s'han incorporat prestacions noves per al 2008 en benefici del col·lectiu que pertany a les mutualitats de l'Estat:

- *Pla de Salut Bucodental*: incorporació de les actuacions que s'incloguin en el Sistema Nacional de Salut, amb el mateix abast, contingut i ritme d'implantació.
- Projecte de Desenvolupament de la Història Clínica i Recepta Electrònica: la implantació i la generalització



d'eines de prescripció informatitzades contribueix a evitar possibles errors a l'hora d'emplenar les receptes mèdiques oficials, per part dels metges, que en poguessin condicionar la validesa i els problemes de seguiment del tractament.

— Programa de Prescripció Mèdica Informatitzada: se'n planteja una implantació progressiva a través d'un projecte pilot per comprovar-ne l'operativitat i identificar qualsevol problema abans que es generalitzi.

— Donar suport a la mutualitat en l'ús racional dels medicaments a través de l'adquisició de medicaments genèrics.

En un altre àmbit, el 'model Alzira' ha permès posar en marxa una fórmula d'atenció primària i especialitzada per a les aproximadament 250.000 persones que viuen al Departament 11 de Salut de la Comunitat Valenciana, partint d'un pagament capítatiu. L'aplicació d'aquest model ha aconseguit consolidar un sistema que ofereix eficiència i qualitat.

A través del 'model Alzira' s'han aconseguit, entre altres, els beneficis següents:

— Potenciar els serveis de l'Administració pública en una àrea de salut i augmentar-ne la inversió, entre altres coses, amb la construcció de centres de salut nous, a banda de modernitzar-los i informatitzar-los, dotar-los de l'última tecnologia, reduir-ne les llistes d'espera, i tot això amb un cost menor enfront de la prestació directa, inferior en més d'un 25 %.

— Incrementar la coordinació entre els professionals dels centres de salut i l'Hospital Universitari de La Ribera. S'ha millorat la comunicació i l'intercanvi d'informació entre professionals i hospitals, s'han posat facilitats perquè el metge d'atenció primària tingui accés a la informació dels especialistes que reben els seus malalts i s'han posat a la seva disposició eines noves.

— Millorar la qualitat assistencial: ampliar horaris, introduir especialistes als centres de salut i apropar els serveis propis de l'atenció especialitzada als centres de salut.

A través del grup hospitalari també s'han establert altres acords o concerts amb l'Administració pública per prestar serveis sanitaris, entre els quals destaquen els següents:

— Hospital de Ntra. Sra. de Fàtima: llista d'espera quirúrgica, urgències quirúrgiques de traumatologia i hospitalització de medicina interna

— Hospital Montserrat: litotrícia

— Hospital Nuestra Señora de América: llista d'espera quirúrgica i diagnòstics per la imatge

— Hospital Perpetuo Socorro: llista d'espera quirúrgica i hemodiàlisi

— Hospital Virgen del Mar: medicina interna

— Hospital Santa Catalina: medicina interna, llista d'espera quirúrgica i diagnòstic per la imatge

— Hospital Santa Cruz: medicina interna i processos quirúrgics

— Hospital San José: medicina interna, processos quirúrgics i consultes externes





Adeslas manté una **política de transparència** en la seva relació amb l'Administració

#### MANTENIR UNA POLÍTICA DE TRANSPARÈNCIA EN LAS RELACIONES MITJANÇANT UN DIÀLEG FLUID QUE BUSQUI LES MILLORS ALTERNATIVES PER A L'USUARI DELS SERVEIS

Aquest diàleg continuat amb les diverses administracions, quant al 'model Alzira', es canalitza a través de:

- Comissió mixta: formada per representants de la Conselleria, Adeslas i la gerència de la UTE, canalitza els temes de debat i d'anàlisi que sorgeixen en la vida de la concessió, i també fa un seguiment de l'activitat i dels plans d'inversió.
- Subcomissió d'assistència i econòmica per analitzar i debatre els temes de la seva competència. Actuen com a comissions de treball i prèvies a les reunions de la comissió mixta.
- Comissionat: unitat permanent de representants de la Conselleria situada a l'hospital i que té com a responsabilitat fer un control i un seguiment de l'activitat de l'hospital. S'encarrega especialment de les reclamacions dels pacients i del seguiment del personal estatutari que presta els seus serveis al Departament.
- Reunions periòdiques amb el Servei de Comunicació de la Conselleria de Sanitat per coordinar accions de comunicació emmarcades dins del Pla d'Excel·lència de la Conselleria de Sanitat i del Pla estratègic de l'Agència Valenciana de Salut.
- Reunions periòdiques i freqüents amb els càrrecs de responsabilitat de la Conselleria per intercanviar opinions i debatre temes d'interès comú.

Quant a les mutualitats de funcionaris de l'Estat, la comunicació s'estableix mitjançant reunions i contactes freqüents entre les direccions d'Adeslas i de cada mutualitat. A banda d'això, hi ha un mecanisme de cooperació en l'aplicació d'aquests concerts que ajuda a resoldre les possibles incidències amb clients, o de caràcter general, i té dos nivells:

- Comissions mixtes provincials: estan formades per representants d'Adeslas i de la mutualitat corresponent.
- Comissions mixtes nacionals: tenen una composició similar i intervenen en cas de desacord de les províncies.

A més dels mecanismes d'atenció al client, les comissions mixtes provincials i les nacionals serveixen de fòrum per reforçar la col·laboració continuada en què totes dues parts aprofiten sinergies i reforcen els instruments per fer del concert una eina al servei dels mutualistes.

Amb independència de les aportacions d'aquestes comissions, la interlocució entre Adeslas i l'Administració és fluida. De tal manera que la companyia aposta per un model de servei en què s'està pendent de cadascuna de les necessitats que van sorgint amb la finalitat de satisfer el client final.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                                   | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                               | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Oferir un servei de qualitat en el marc de la sostenibilitat.</p>                                                                                        | <p>— Per al col·lectiu que pertany a les diverses mutualitats de l'Estat, s'han fet passos per implantar progressivament el projecte d'història clínica.</p>                                                  | <p>— Per al col·lectiu que pertany a les mutualitats de l'Estat: incorporació de prestacions noves, com a resposta a l'objectiu de creixement permanent en el servei, entre les quals cal destacar la implantació del Pla Bucodental (2008-2009).</p>                              |
|                                                                                                                                                               | <p>— S'han establert acords o concerts entre l'Administració pública i els diferents hospitals privats del grup per prestar serveis sanitaris.</p>                                                            | <p>— Aprofitar les noves tecnologies de la informació com a instrument de millora i agilització del servei.</p>                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                               | <p>— A l'Hospital Universitari de La Ribera s'ha participat en reunions i se n'han promogut amb els òrgans de govern definits per facilitar la comunicació amb les administracions públiques.</p>             | <p>— Continuar establint acords amb l'Administració pública i els diversos hospitals del grup per prestar serveis sanitaris.</p>                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               | <p>— A l'Hospital Universitari de La Ribera el compromís és mantenir el nivell de reunions que facilitin el diàleg entre les parts.</p>                                                                                                                                            |
| <p>— Mantenir una política de transparència en les relacions mitjançant un diàleg fluid que busqui les millors alternatives per als usuaris dels serveis.</p> | <p>— En el model Muface s'ha evitat tramitar expedients administratius per via ordinària, de manera que s'ha agilitzat significativament la resolució de conflictes en benefici de la persona assegurada.</p> | <p>— A banda dels mecanismes d'atenció al client, les comissions mixtes continuaran servint de fòrum per reforçar una col·laboració continuada en què totes dues parts aprofiten sinergies i reforcen els instruments per fer del concert una eina al servei dels mutualistes.</p> |
|                                                                                                                                                               | <p>— Les comissions que s'han dut a terme en aquest exercici han servit d'instrument útil per assegurar la proximitat amb les mutualitats.</p>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                               | <p>— Adeslas ha participat activament amb Unespa per reforçar el model de les mutualitats i ha col·laborat en la redacció d'un document d'estudi realitzat per un consultor independent.</p>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 03/5

## Societat: medi ambient\_



La societat cada dia és més exigent i no només demana qualitat en l'execució de qualsevol activitat, sinó que, a més a més, exigeix que aquesta activitat es porti a terme de manera respectuosa amb l'entorn, és a dir, minimitzant al màxim l'impacte sobre el medi natural. El sector Salut és especialment sensible davant d'una realitat cada vegada més evident: l'estat del medi que ens envolta afecta el benestar social i repercuteix directament en la salut de les persones. El deteriorament ambiental provoca o incrementa malalties que en condicions òptimes no es produïrien. Ser els millors en l'activitat que desenvolupa el sector només serà possible, per tant, si la manera de treballar respecta, protegeix i cuida, com a primera mesura preventiva, la salut de l'entorn. En aquest sentit, els esforços s'encaminen cap a dos aspectes fonamentals:

- \_ El consum responsable de recursos naturals. Atès que no són il·limitats, cal fer un esforç per fomentar-ne l'estalvi i l'eficiència a l'hora de fer-los servir.
- \_ La reducció de la contaminació. Minimitzar la perillositat i la quantitat dels rebuïjos generats i controlar-ne la gestió amb rigor des del moment en què es generen fins que s'eliminen.

Amb l'objectiu de conèixer, valorar i minimitzar la incidència de les activitats d'Adeslas sobre el medi ambient, s'analitzen per separat les dues línies de negoci: d'una banda, la part asseguradora o de gestió, que es porta a terme a les oficines, i, de l'altra, l'àrea assistencial, que engloba els hospitals, els centres mèdics i les clíniques dentals.

### ■ 1 / Compromisos

- \_ Implantar sistemes de gestió ambiental en centres sanitaris.
- \_ Portar a terme tasques de sensibilització i de formació amb relació als aspectes ambientals significatius.

### ■ 2 / Actuacions

#### IMPLANTAR SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL EN CENTRES SANITARIS

Durant l'any 2007 s'han implantat sistemes de gestió ambiental i se n'ha obtingut la certificació segons la norma ISO 14001 als centres següents:



- Hospital Nuestra Señora de la Salud (Granada)
- Hospital Parque San Antonio (Màlaga)
- Hospital Virgen del Mar (Almeria)
- Hospital i Policlínic Nuestra Señora de América (Madrid)

Aquests centres, juntament amb l'Hospital Perpetuo Socorro (incloent-hi els centres d'hemodiàlisi d'Elx i d'Elda), que en va obtenir la certificació el 2006 (el primer hospital d'Alacant d'aconseguir-la), són els cinc hospitals del Grup Adeslas que disposen d'un sistema integrat de gestió de qualitat i de medi ambient, de manera que amplia el compromís que té amb la millora continuada en l'àmbit ambiental.

129.

|                           | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------------|------|------|------|
| <b>EVOLUCIÓ ISO 14001</b> |      |      |      |
| Nombre d'hospitals        | 0    | 1    | 5    |

Entre les actuacions que s'han dut a terme fins que s'ha aconseguit aquesta certificació, val la pena destacar les següents:

- Als hospitals Parque San Antonio, Nuestra Señora de América i Perpetuo Socorro, s'han substituït els equips de revelatge convencional per equips de revelatge digital a l'àrea de diagnòstic per la imatge, de manera que s'evita fer servir substàncies corrosives i generar tones de residus perillosos (líquids de revelatge i de fixació) i de radiografies amb restes de metalls.
- A l'Hospital Nuestra Señora de América, s'han substituït els combustibles contaminants per altres de més nets (gasoil per gas natural a les calderes).
- A l'Hospital Perpetuo Socorro, s'han substituït el 100 % dels termòmetres i aparells que utilitzen mercuri per altres de digitals i s'ha evitat utilitzar aquest metall tòxic i contaminant.
- Als hospitals Perpetuo Socorro, la Salud, Parque San Antonio i Nuestra Señora de América, s'utilitza paper reciclat en lloc de paper verge, de manera que s'estalvien recursos naturals.
- A tots els hospitals amb obres en curs o previstes s'han implantat mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions (obres noves i remodelacions): enllumenat de consum baix, finestres amb aïllament reforçat i vidre aïllant tèrmic, sensor d'encesa de llums en llocs específics, etc.





A l'Hospital Perpetuo Socorro s'han **substituit el 100 % dels aparells que fan servir mercuri** per altres de digitals

— A tots els hospitals se'ls ha fet arribar la documentació següent: manuals integrats de qualitat i de medi ambient, procediments de gestió de residus, comunicació ambiental, aspectes i criteris d'avaluació, requisits legals, etc.

— A tots els hospitals s'han identificat els residus perillosos generats, no només com a resultat de l'activitat assistencial, sinó també els procedents de la resta d'activitats desenvolupades al centre (manteniment i neteja, fonamentalment). S'han definit circuits de segregació, d'emmagatzematge i s'han lliurat a un gestor autoritzat. Igualment, s'han dissenyat plans de minimització per disminuir la perillositat i la quantitat de residus generats.

Per al proper any se'n preveu la implantació i la certificació a tres hospitals més, així com la realització d'un diagnòstic ambiental a la resta d'hospitals del grup. A l'asseguradora s'han començat a dur a terme accions puntuals, com ara utilitzar paper procedent de boscos certificats a les oficines (que assegura una explotació sostenible dels boscos d'on s'extreu la fusta) i fer comunicats al personal encaminats a fomentar bones pràctiques en el consum energètic.

#### **PORTAR A TERME TASQUES DE SENSIBILITZACIÓ I DE FORMACIÓ AMB RELACIÓ ALS ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATius**

Durant l'any 2007 es va organitzar un fòrum extraordinari de formació per als gestors de qualitat i de medi ambient dels hospitals. A banda d'aquesta jornada, s'ha fet formació a cada centre de manera concreta, en diverses convocatòries adaptades al grau de responsabilitat respecte del sistema de gestió, que ha abastat tots els nivells jeràrquics: direcció i gerència, responsables de processos i la resta d'empleats i de personal subcontractat.

Per a l'any 2008, a banda de la formació en hospitals, adequada al grau d'implantació del sistema de gestió ambiental que tingui cadascun, s'ha programat crear una sèrie de guies de bones pràctiques que serveixin tant de formació per als empleats nous com de suport per incrementar el grau de sensibilització i de compromís personal dels treballadors en el dia a dia, tant dins com fora del seu centre laboral. A l'asseguradora i a la resta de centres sanitaris (clíniques dentals i policlíniques) s'incrementarà la formació amb la creació i la distribució de guies ambientals específiques que serveixin de suport per adoptar una cultura ambiental cada vegada més consolidada.

A continuació es mostra un desglossament dels consums a Adeslas per al període entre el 2005 i el 2007: Les dades reportades a les dades quantitatives del 2007 inclouen 11 hospitals propis més un hospital públic de gestió privada. A més a més, s'hi inclouen vuit clíniques dentals i 22 centres mèdics:



| 2005 | 2006 | 2007 |
|------|------|------|
|------|------|------|

**CONSUM DE MATERIALS (t)****Activitat asseguradora i centres mèdics propis**

|                                                         |            |            |            |
|---------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Paper (% de paper reciclat i/o ecològic sobre el total) | 271 (37 %) | 352 (53 %) | 540 (68 %) |
|---------------------------------------------------------|------------|------------|------------|

**Hospitals**

|                                                                               |           |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Paper (% de paper reciclat i/o ecològic sobre el total)                       | 71 (21 %) | 74 (22 %) | 83 (34 %) |
| Gasos medicinals (principalment oxigen i aire comprimit medicinal i sintètic) | 877       | 998       | 1.942     |

**Clíriques dentals pròpies**

|                        |    |   |   |
|------------------------|----|---|---|
| Paper de fotocopiadora | ND | 2 | 2 |
|------------------------|----|---|---|

**CONSUM TOTAL D'AIGUA (m³)****Hospitals propis**

|                                                          |         |         |         |
|----------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Aigua de xarxa                                           | 258.422 | 261.292 | 325.881 |
| Aigua freàtica no potable (utilitzada per regar jardins) | 8.846   | 3.674   | 2.130   |

**Centres mèdics (consultoris) i clíniques dentals pròpies**

|                |       |       |        |
|----------------|-------|-------|--------|
| Aigua de xarxa | 9.710 | 9.058 | 12.937 |
|----------------|-------|-------|--------|

**TOTAL AIGUA CONSUMIDA**

|                |                |                |
|----------------|----------------|----------------|
| <b>276.978</b> | <b>274.024</b> | <b>340.948</b> |
|----------------|----------------|----------------|

**CONSUM D'ENERGIA****Hospitals propis**

|                         |            |            |            |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| Energia elèctrica (kWh) | 26.090.397 | 25.855.845 | 24.260.604 |
| Gas natural (kWh)       | 13.540.176 | 12.231.186 | 14.391.266 |
| Gas propà/butà (kg)     | 110.490    | 41.498     | 81.291     |
| Gasoil (m³)             | 104        | 95         | 136        |

**Asseguradora i centres mèdics (consultoris) i clíniques dentals pròpies**

|                         |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Energia elèctrica (kWh) | 2.078.013 | 5.502.023 | 5.111.244 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|

**EMISSIONS DE CO<sub>2</sub> PER CONSUM D'ENERGIA (tCO<sub>2</sub>)**

|                   |        |        |        |
|-------------------|--------|--------|--------|
| Energia elèctrica | 10.605 | 10.598 | 10.072 |
| Gas natural       | 2.730  | 2.466  | 2.901  |
| Gasoil            | 274    | 250    | 358    |
| Gas propà/butà    | 326    | 123    | 240    |

**EMISSIONS DE NO<sub>x</sub> I SO<sub>2</sub> PER CONSUM DE COMBUSTIBLES (kg)**

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Emissions de NO <sub>x</sub> | 2.625 | 2.373 | 2.835 |
| Emissions de SO <sub>2</sub> | 539   | 493   | 702   |





|                                                                     | 2005      | 2006      | 2007      |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>DESPLAÇAMENTS DE L'ORGANITZACIÓ</b>                              |           |           |           |
| Desplaçaments en avió (nombre de viatges)                           | 5.114     | 5.583     | 6.026     |
| Desplaçaments en tren (nombre de viatges)                           | 1.523     | 2.139     | 2.667     |
| Desplaçaments en avió (km)                                          | 2.602.198 | 3.112.972 | 3.253.544 |
| Desplaçaments en tren (km)                                          | 439.836   | 586.871   | 654.620   |
| <b>EMISSIONS CO<sub>2</sub> PER DESPLAÇAMENTS (tCO<sub>2</sub>)</b> |           |           |           |
| Per desplaçaments de l'organització                                 | 398       | 488       | 518       |

|                                             | 2005                                               | 2006           | 2007           | TRACTAMENT/DESTÍ                                                       |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>GENERACIÓ DE RESIDUS PERILLOsos (Kg)</b> |                                                    |                |                |                                                                        |
| <b>Centres hospitalaris propis</b>          |                                                    |                |                |                                                                        |
| Biosanitaris perillosos                     | 236.693                                            | 281.655        | 304.394        | Desinfecció-esterilització en autoclau o incineració                   |
| Químics perillosos                          | 44.427                                             | 47.486         | 43.972         | Destrucció controlada i retirada dels metalls i substàncies perilloses |
| Citotòxics                                  | 16.413                                             | 15.673         | 19.220         | Incineració                                                            |
| Radioactius                                 | Es guarden als centres fins que es desclassifiquen |                |                |                                                                        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>297.533</b>                                     | <b>344.814</b> | <b>367.586</b> |                                                                        |
| <b>Centres mèdics i dentals propis</b>      |                                                    |                |                |                                                                        |
| Biosanitaris perillosos                     | 2.061                                              | 2.995          | 2.595          | Desinfecció-esterilització en autoclau o incineració                   |
| Químics perillosos                          | 2.255                                              | 15.104         | 13.479         | Destrucció controlada i retirada dels metalls i substàncies perilloses |
| Citotòxics                                  | No se'n generen                                    |                |                |                                                                        |
| Radioactius                                 | No se'n generen                                    |                |                |                                                                        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>4.316</b>                                       | <b>18.099</b>  | <b>16.074</b>  |                                                                        |

#### **PAPER AMB CONTINGUT CONFIDENCIAL**

Com a part de les mesures per garantir la intimitat dels seus clients, Adeslas recull el paper amb un contingut considerat confidencial en recipients especials per lliurar-lo a un gestor especialitzat que garanteix la confidencialitat del procés i en garanteix el reciclatge posterior. Aquesta mesura es realitza a tots els centres del Grup Adeslas (oficines de l'asseguradora i centres assistencials). El total del paper amb contingut oficial recollit l'any 2007 ha estat de 255.939 kg (175.250 kg el 2006 i 165.830 kg el 2005). Durant l'any 2007, l'asseguradora s'ha desfet de 3.580 kg de material informàtic, que s'ha gestionat d'acord amb la normativa de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE). A totes les oficines Adeslas es fa servir tòner reciclat i/o compatible.

Adeslas recull el **paper confidencial** en recipients especials per lliurar-lo a un gestor especialitzat



|  | 2005          | 2006 | 2007 | 2006                 | 2007 |
|--|---------------|------|------|----------------------|------|
|  | % D'HOSPITALS |      |      | % DE CENTRES DENTALS |      |

#### % DE CENTRES COBERTS PER RECOLLIDA SELECTIVA

|                         |      |      |       |       |       |
|-------------------------|------|------|-------|-------|-------|
| Paper "no confidencial" | 11 % | 11 % | 92 %  | 80 %  | 100 % |
| Cartrons                | 78 % | 78 % | 78 %  | 0 %   | 0 %   |
| Vidres                  | 11 % | 11 % | 17 %  | 0 %   | 0 %   |
| Piles                   | 67 % | 67 % | 100 % | 80 %  | 100 % |
| Fluorescents            | 22 % | 44 % | 92 %  | 0 %   | 0 %   |
| Tòner                   | 89 % | 89 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Plaques RX              | 89 % | 67 % | 83 %  | NA    | NA    |
| Olis                    | 67 % | 56 % | 75 %  | NA    | NA    |

133.

#### INICIATIVES PER MILLORAR L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN HOSPITALS

Adeslas fomenta iniciatives proactives de minimització de consum energètic. Les més rellevants són les que es duen a terme als centres hospitalaris, ja que són els més intensius en consums.

|  | 2005                      | 2006 | 2007 |
|--|---------------------------|------|------|
|  | % DE CENTRES HOSPITALARIS |      |      |

#### CENTRES HOSPITALARIS PROPIS

|                                                                                                                   |                   |       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|------|
| Ús de plaques fotovoltaïques (plaques solars) per a aigua calenta sanitària i calefacció                          | Un hospital propi |       |      |
| Aire condicionat amb bomba de recuperació de calor connectada al circuit d'aigua calenta sanitària i/o calefacció | 22 %              | 22 %  | 33 % |
| Revisió dels horaris de funcionament de la climatització                                                          | 89 %              | 100 % | 75 % |
| Revisió dels horaris d'encesa de la llum                                                                          | 78 %              | 100 % | 75 % |
| Ús de calderes de gas natural en substitució de les de fuel                                                       | 44 %              | 56 %  | 58 % |
| Ús de bombetes d'estalvi energètic                                                                                | 89 %              | 89 %  | 83 % |



|                           | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------------|------|------|------|
| % DE CENTRES HOSPITALARIS |      |      |      |

| CENTRES HOSPITALARIS PROPIS                                                                                                                                                         |      |      |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|
| Instal·lació de balasts/cèl·lules detectores de presència en zones de pas o d'ús poc freqüent                                                                                       | 44 % | 56 % | 50 %  |
| Ús de temporitzadors i/o sensors de control de temperatura, criteris de temperatures màximes i mínimes, etc.                                                                        | 89 % | 89 % | 92 %  |
| Instal·lació d'equips de compensació d'energia reactiva (bateries reactives) per minimitzar el consum d'energia reactiva i, per tant, aprofitar al màxim l'energia elèctrica rebuda | 67 % | 78 % | 100 % |
| Adquisició d'equips d'oficina que compleixin la normativa <i>Energy Star</i> o d'estalvi d'energia de la Usepa o similars                                                           | 67 % | 67 % | 58 %  |
| Substitució de pantalles tradicionals CRC per TFT                                                                                                                                   | 78 % | 67 % | 92 %  |
| Realització de diagnòstics/inspeccions energètiques per entitats qualificades/homologades                                                                                           | 56 % | 44 % | 50 %  |
| Aïllament d'edificis                                                                                                                                                                | 67 % | 67 % | 75 %  |
| Revisions periòdiques de las preses de gas per evitar fugues                                                                                                                        | ND   | ND   | 92 %  |
| Instal·lació d'equips que permetin ajustar la producció frigorífica a la demanda                                                                                                    | ND   | ND   | 67 %  |

### INICIATIVES PER A LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN ASSEGUADORES I CENTRES MÈDICS

En general a l'hora de dissenyar les oficines i els centres mèdics nous les mesures adreçades a estalviar energia o a millorar l'eficiència se centren a fer servir bombetes de consum baix, rellotges temporitzadors en aparells de climatització, rellotges temporitzadors en retolació exterior, tractament de les façanes que ajudin a mantenir la temperatura interior minimitzant els metres quadrats de finestres, o a utilitzar làmines solars a les façanes o recuperadors entàlpics en les instal·lacions de climatització.

|  | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

| DESPESES TOTALS EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT EN HOSPITALS (EUROS)                   |                |                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------------------|
| Gestió de residus biosanitaris perillosos                                         | 342.770        | 403.905        | 489.171          |
| Gestió de residus químics perillosos                                              | 41.398         | 57.434         | 70.803           |
| Gestió de residus perillosos: citotòxics                                          | 24.660         | 19.801         | 24.415           |
| Gestió de documentació confidencial                                               | 87.138         | 119.222        | 123.183          |
| Segregació/valoració d'altres residus no perillosos                               | 90.476         | 109.649        | 197.339          |
| Consultoria ambiental                                                             | 3.576          | 22.334         | 173.431          |
| Partint de la legislació ambiental (despeses en adequació d'instal·lacions, etc.) | ND             | 29.906         | 152.026          |
| Recepció, tractament i destrucció dels equips elèctrics i electrònics             | NA             | 4.840          | 819              |
| Altres (analítiques, formació, màquines de revelatge digital, etc.)               | ND             | ND             | 384.778          |
| <b>DESPESES TOTALS EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT</b>                                 | <b>590.018</b> | <b>767.091</b> | <b>1.615.965</b> |

Quatre hospitals  
d'Adeslas van implantar  
un **sistema  
de gestió ambiental**  
durant el 2007



### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                     | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                             | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar sistemes de gestió ambiental als centres sanitaris.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quatre hospitals nous han implantat un sistema de gestió ambiental (SGA) i n'han obtingut la certificació segons la norma ISO 14001.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar i certificar tres hospitals més segons la norma esmentada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar tasques de sensibilització i de formació ambiental.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jornades de sensibilització i de formació als hospitals certificats.</li> <li>5è i 6è Fòrum de Gestors de Qualitat i Medi Ambient dels Hospitals Adeslas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar un diagnòstic ambiental inicial de la resta d'hospitals del grup.</li> <li>Formació específica sobre SGA als hospitals immersos en el procés de certificació.</li> <li>7è Fòrum de gestors de qualitat i medi ambient dels hospitals Adeslas.</li> <li>Guia de bones pràctiques que reculli els principis bàsics de la gestió ambiental, específica per a hospitals, clíniques dentals i centres mèdics.</li> </ul> |

## 03/6

## Societat: comunitat local\_



La Compañía de Seguros Adeslas centra les seves accions en iniciatives que fomenten la prevenció de malalties i promouen hàbits de vida saludables, principalment a través de la difusió d'informació a adolescents, pares i personal docent, però també organitzant jornades de divulgació al públic en general i col·laborant amb ONG per arribar a les persones més necessitades.

### ■ 1 / Compromisos

**\_ Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en què s'opera, mitjançant accions de comunicació i de sensibilització i oferir l'experiència que té el grup per fomentar hàbits de vida saludables.**

### ■ 2 / Actuacions

#### DIFUSIÓ D'HÀBITS DE VIDA SALUDABLE ENTRE LA SOCIETAT

La tasca divulgativa es du a terme a través de les eines següents:

- \_ [www.clikasalud.com](http://www.clikasalud.com): portal d'educació i de promoció de la salut que ha desenvolupat Adeslas i que s'adreça al públic adolescent.
- \_ [www.salut10.com](http://www.salut10.com): portal amb vocació d'aglutinar totes les accions de promoció de la salut que es canalitzin des de l'Hospital Universitari de La Ribera i des dels diferents centres de salut de la comarca.
- \_ *Salut10, la Revista*: revista sobre temes de promoció de la salut que edita periòdicament La Ribera Departament 11 de Salut. L'any 2007 ha rebut un gran impuls, ja que se n'ha incrementat el tiratge, que ha passat de 20.000 a 32.000 exemplars i ha captat subscriptors nous, que actualment superen els 2.200.



#### [WWW.CLIKASALUD.COM](http://WWW.CLIKASALUD.COM)

El Programa d'educació i de promoció de la salut promogut per Adeslas i adreçat al públic adolescent, va estrenar el 2007 un portal nou que facilita la navegació als públics als quals es dirigeix, ja que es divideix en tres subportals dedicats exclusivament a joves, a professors i a pares d'adolescents. A través seu, i d'un butlletí d'informació electrònic, es proposen activitats per treballar i materials específics. El març del 2007 es va proposar el tema dels **trastorns de l'alimentació**, que va comptar amb la col·laboració desinteressada de l'escriptora Espido Freire. També s'han desenvolupat els temes de les **drogues** i de la **sida**. Per a cada eix, *Clikasalud* estableix relacions de col·laboració amb entitats especialitzades, les quals aporten l'opinió que tenen sobre els materials desenvolupats, participen en els butlletins i com a jurat en les accions participatives com els concursos. Amb relació al tema de l'alimentació es va comptar amb la col·laboració de l'Associació Contra l'Anorèxia i la Bulímia; quant al de drogues, amb la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció i pel que fa al tema de la sida, amb l'Hospital Sant Joan de Déu. *Clikasalud* ja registra més d'un milió de visites mensuals i compta amb acreditacions HonCode i WMA (web mèdic acreditat pel Col·legi de Metges de Barcelona). Així mateix, el maig del 2007 va ser premiada en el concurs 'Los Favoritos de Expansión.com', dins de la categoria de 'Millor Web de Formació i Educació' i amb el premi 'Millors Idees 2007' de *Diario Médico*.

— **Còmic Els Ribera:** La Ribera Departament 11 de Salut va crear fa uns anys un còmic (*La família Els Ribera*) per apropar les accions de promoció de la salut als més petits. Se n'ha augmentat el tiratge, que ha passat dels 15.000 als 21.000 exemplars.

— **Jornades de salut:** Aquestes jornades són xerrades de salut que els professionals sanitaris de La Ribera comparteixen als diferents municipis de la comarca. Durant el 2007 s'han superat les 50 xerrades de salut.

— **III Jornades de Fibromiàlgia de La Ribera:** El Departament 11 de Salut i l'Associació d'Afectats de Fibromiàlgia de la Ribera (Adafir) han organitzat el 2007 les III Jornades de Fibromiàlgia de La Ribera.

— **Adeslas augmenta la difusió d'hàbits de vida saludable** a través de la col·laboració amb la *Revista Médica*, *Prevelia*, *La verdad de Murcia*-Canal 6 TV, PortAventura i la revista interna del Grup Agbar, a banda del programa *El gato al agua* d'Interconomía Ràdio i Televisió.



### I CONCURS D'EDUCACIÓ PER A LA SALUT

El 2007, La Ribera Departament 11 de Salut i l'Ajuntament d'Alzira van lliurar els premis del 'I Concurs d'Educació per a la Salut'. Aquests premis responen a l'interès per promocionar hàbits de vida saludables entre els ciutadans de la comarca de La Ribera, sobretot els més joves. El lliurament de premis posa el punt final a tot un seguit de xerrades que han tingut lloc a diferents instituts d'Alzira i que han congregat prop de 600 alumnes.

### IMPLICACIÓ AMB LA COMUNITAT

#### Comisió 0,7 %

El funcionament de la Comissió 0,7 % de l'Hospital Universitari de La Ribera desenvolupa les línies de treball següents:

- Mantenir el suport econòmic i d'assessorament en matèria sanitària amb el centre de salut de Bilyogo a Kigali (Ruanda), així com amb els hospitals agermanats a Camiri (Bolívia) i Bathalapali (l'Índia), tant pel que fa a l'ajuda de la dotació tècnica, com de la formació i dels recursos humans.
- Crear el Grup de Voluntariat de La Ribera, que s'ocupa de la biblioteca de pacients i d'entretenir els nens ingressats a la planta de pediatria.
- Mantenir campanyes per obtenir fons per a causes concretes i urgents.
- Donar medicaments i de material sanitari a diferents entitats que ho sol·liciten, després de la valoració de la direcció de l'hospital: Asocual-ONGD (per a tasques humanitàries a Masaya, Nicaragua), Proyecto Hombre, Llar d'Acol·lida Sant Francesc d'Assís, Creu Roja, Aspadis, Prosub, Associació Senad, etc.
- Donar material informàtic a diferents institucions i organitzacions.
- Prestar suport econòmic i social adreçat a col·lectius en situació d'exclusió.
- Crear un grup de treball que millori l'apropament a la salut dels immigrants i la intermediació als centres sanitaris.

### COL-LABORACIÓ AMB LA FUNDACIÓN TIERRA DE HOMBRES

La col·laboració amb la Fundación Tierra de Hombres es realitza a través del programa 'Viatge cap a la vida', que consisteix a operar nens desfavorits a través de la intervenció de patologies operables a l'Hospital Parque San Antonio (Màlaga), el qual aporta: la coordinació i l'assessorament mèdic abans que s'hi envii el nen, les proves diagnòstiques necessàries, l'estància, els fàrmacs, el material fungible i les pròtesis (si escau), les proves i les revisions postoperatòries.

#### Col·laboracions amb associacions i ONG

En diversos hospitals del grup es realitzen col·laboracions amb l'ONG Aldeas Infantiles, com ara l'Hospital Parque San Antonio de Màlaga, on periòdicament s'ha cedit un espai per col·locar-hi taules informatives del projecte d'Aldeas Infantiles i de l'Associació Espanyola contra el Càncer, coincidint amb el dia mundial.

#### Col·laboracions culturals

L'Hospital Universitari de La Ribera col·labora activament amb les festes de moltes localitats del Departament. A més, el passadís central de l'Hospital Perpetuo Socorro s'ha consolidat com a galeria d'art, on hi exposen i venen pintors locals.

### Patrocinis

La Compañía de Seguros Adeslas ha patrocinat els esdeveniments següents:

- Adeslas – IMQ. Premi a la millor informació sobre actuacions en RSE en institucions sanitàries de la Fundació Avedis Donabedian.
- XI Trobada especialitzada sobre Responsabilitat Sanitària i X Trobada sobre la sanitat privada a Espanya, sobre el paper que exerceix dins del Sistema Nacional de Salut.
- Taula rodona 'Salut en la societat del benestar', a les VI Jornades econòmiques organitzades per la Fundació Gresol.
- Patrocini de l'Advance Health Leadership Forum i el màster de postgrau *online* en economia de la salut i del medicament de l'Institut d'Educació Contínua de la Universitat Pompeu Fabra.
- Premi al millor projecte de final de carrera en noves tecnologies de la comunicació aplicades a la salut i a la medicina (Col·legi d'Enginyers de Telecomunicacions de Madrid).

## 3/ Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                        | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Implicar-se en la millora de la qualitat de vida de la comunitat local en què s'opera, mitjançant accions de comunicació i de sensibilització, oferint l'experiència que té el grup per fomentar hàbits de vida saludables.</p> | <p>Desenvolupament del portal <i>Clikasalud</i>, la novetat principal del qual és una zona exclusiva per a pares, que se suma a la de professors i alumnes.</p> <p>Difusió d'informació útil sobre prevenció de malalties i hàbits de vida saludables a través del web, revistes, còmics i jornades. Incorporació de col·laboracions noves amb mitjans de comunicació a través d'accions concretes.</p> <p>La Comissió 0,7 % ha realitzat una tasca extensa amb diferents ONG.</p> <p>Col·laboració en esdeveniments culturals.</p> <p>Patrocini de premis, trobades, jornades i programes de diversa mena en l'àmbit de la salut.</p> | <p>Al portal <i>Clikasalud</i> (2008/09):</p> <p>Desenvolupar tres eixos temàtics d'interès nous adaptats als tres públics.</p> <p>Ampliar el contingut de suport a pares i a adolescents.</p> <p>Crear aliances amb associacions expertes dels temes del portal, que reforcin la prevenció per a la salut adolescent.</p> <p>Comunicar el concepte de prevenció sanitària integral i difondre'n els plans de prevenció que es preveu posar en marxa.</p> <p>Mantenir la col·laboració amb les ONG.</p> <p>Mantenir-hi les col·laboracions.</p> <p>Incrementar la participació d'Adeslas en fòrums i debats.</p> |

## 03/7

Col·lectiu  
mèdic\_

El col·lectiu mèdic està format per un grup de professionals sanitaris que, a través de la relació amb Adeslas, ja sigui com a empleats, proveïdors o clients, presten serveis sanitaris als nostres assegurats al grup hospitalari o a través del quadre mèdic. És per aquest motiu que s'ha identificat com un dels grups d'interès més especials i se li ofereix un tracte especial i diferent.

L'heterogeneïtat de les relacions que s'estableixen entre els professionals mèdics i la Companyia d'Assegurances Adeslas no impedeix la voluntat d'oferir un servei de qualitat comú a tot el territori, ja sigui a través de l'asseguradora, els hospitals o dels centres mèdics o dentals.

## ■ 1 / Compromisos

— Millorar la relació empresa-metge i oferir respostes a les inquietuds d'aquest col·lectiu per aconseguir fidelitzar els professionals.

— Garantir la posició de lideratge de l'asseguradora al mercat per atraure el col·lectiu mèdic.

## ■ 2 / Actuacions

## MILLORAR LA RELACIÓ EMPRESA-METGE I OFERIR RESPOSTES A LES INQUIETUDS D'AQUEST COL·LECTIU PER ACONSEGUIR FIDELITZAR ELS PROFESSIONALS

Adeslas ha continuat treballant en el desenvolupament del *Portal de Professionals Sanitaris* amb l'objectiu de facilitar la interlocució amb el professional. Les actuacions realitzades durant l'any 2007 al portal han anat adreçades a millorar-ne el funcionament intern. Per al 2008, l'objectiu és introduir-hi utilitats noves que el dotin de més continguts i el facin més atractiu per al professional.

A la vegada, l'Hospital Universitari de La Ribera ha implantat durant el 2007 la primera fase del seu portal intern de comunicació. A través d'ell, els professionals de la sanitat tenen accés als serveis principals i a la informació de l'organització d'una manera estructurada i organitzada, segons els seus propis criteris.



### 'EL BOLETÍN DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (BIM)'

És una publicació de periodicitat trimestral, editada per La Ribera Departament 11 de Salut des del gener de l'any 2000. La finalitat principal que té és divulgar entre els professionals sanitaris informació farmacoterapèutica científica, veraç, rellevant i independent, orientada a promoure l'ús adequat dels medicaments en la població del nostre àmbit. Hi participen, com a redactors, els professionals de diverses àrees assistencials del Departament 11 de Salut, de manera que es configura un equip multidisciplinari que es manifesta en els continguts del butlletí, que són: optimització terapèutica, criteris i estudis d'utilització de medicaments, alertes farmacològiques, etc., els quals permeten millorar la qualitat dels tractaments farmacològics. Després de set anys de publicació, s'ha editat un volum que recopila els 26 primers números del butlletí, un llibre que és el resultat de la publicació continuada del *BIM*, gràcies a l'esforç, el treball i la dedicació dels redactors, que durant aquests anys han contribuït que s'editi de manera periòdica.

141.

Com una altra via addicional de comunicació dins de la companyia d'assegurances Adeslas i a través de la direcció dels hospitals, s'ha mantingut l'activitat dels diversos comitès mèdics, d'infermeria i assistencials. Entre les accions que han realitzat aquests comitès durant l'any 2007 cal destacar les següents:

- S'han definit i establert els objectius dels projectes per al Model Assistencial del Grup Hospitalari i per als Programes d'Ambulatorització del Grup Hospitalari.
- S'han dissenyat les bases del *Manual d'urgències* i de les guies clíniques corresponents, i també s'han iniciat els treballs per concretar un sistema de triatge propi.
- S'han definit protocols per a infermeria.
- S'han adoptat les respostes al Comitè Jurídic amb l'elaboració de protocols d'actuació nous.

Finalment, cal destacar la Comissió de Farmàcia de l'Hospital Universitari de La Ribera, la qual desenvolupa, des que es va crear, un treball minuciós i pioner per aconseguir un ús racional dels medicaments. Per aquest motiu, aquesta comissió s'encarrega de realitzar la selecció continuada dels medicaments i n'avalua les propostes d'inclusió i/o d'exclusió. Així mateix, elabora la guia farmacoterapèutica de l'hospital, informa de l'adquisició, la distribució i el consum de medicaments, i estableix recomanacions per sistematitzar els tractaments farmacològics.

### MODEL ASSISTENCIAL COMÚ

Durant l'any 2007 s'ha definit un model assistencial comú per al grup hospitalari, que està previst que es desenvolupi i s'implanti als hospitals propis en un termini de tres anys (2008-2010). El disseny d'aquest model té com a objectiu millorar la qualitat assistencial al pacient a través d'una coordinació més gran dels serveis interns, la qual permeti donar continuïtat al pacient amb l'aportació d'un valor afegit en el servei ofert més gran. Concretament, aquest model aportarà els mitjans per garantir una qualitat científicotècnica més gran, millorar la rapidesa en el diagnòstic i el tractament i oferir una coordinació més gran dels serveis d'urgències, la UCI i el servei de medicina interna.

### GARANTIR LA POSICIÓ DE LIDERATGE DE L'ASSEGURADORA EN EL MERCAT PER ATRAURE EL COL·LECTIU MÈDIC

Amb l'objectiu de conèixer l'opinió del metge i millorar-ne la relació, els hospitals tenen definit un qüestionari que anualment envien als metges amb què treballen, com a via addicional per conèixer la satisfacció i la percepció que tenen sobre el serveis que ofereix l'hospital. Aquestes enquestes s'analitzen per part de la direcció de cada hospital. Així mateix, s'ha dotat totes les delegacions del lloc de director metge, el qual fa d'enllaç entre el metge i la companyia amb la finalitat de recollir-ne les inquietuds i tractar de donar-hi resposta.

Finalment, a l'Hospital Universitari de La Ribera s'ha dissenyat una enquesta d'ambient laboral que es durà a terme durant l'any 2008, en què s'inclourà el personal mèdic com a part del personal empleat a l'hospital, els resultats de la qual serviran per dissenyar millores que en permetin reforçar la relació amb l'empresa.

A banda de les accions orientades a conèixer l'opinió del metge, s'han dut a terme diverses actuacions de captació i de fidelització, entre les quals destaquen les següents:

- S'ha continuat desenvolupant el projecte Activa. Per això, s'ha revisat el mercat dels metges, se'ls ha classificat d'acord amb la importància o l'interès potencial per a l'hospital i s'han desplegat tot un seguit d'accions que tenen com a finalitat incrementar el compromís amb el centre de treball amb l'objectiu de concentrar la seva activitat a l'hospital.
- A l'Hospital Universitari de La Ribera les accions s'han centrat a:
  - Convertir-se en hospital acreditat per a la formació de MIR i d'infermeria de salut mental i de llevadora.
  - S'ha aconseguit l'acreditació com a 'Hospital Universitari'.
  - Establir un acord amb la Universitat Catòlica de València, de la qual l'Hospital de La Ribera és l'hospital de referència del campus d'Alzira, per a les pràctiques dels titulats mitjans (DUE) i en què els seus professionals col·laboren.
  - Potenciar la investigació i la docència. Adeslas fa un esforç econòmic singular en l'àmbit sanitari valencià, que es plasma a premiar els professionals amb producció de treballs publicats en revistes científiques d'impacte elevat i els que hagin llegit la tesi doctoral durant l'any acadèmic. Així mateix, l'organització convoca, des de l'any 2000, les beques 'La Ribera Departament 11 de Salut', amb una dotació econòmica de 36.000 euros.

### HOSPITAL UNIVERSITARI DE LA RIBERA

L'Hospital de La Ribera ha canviat de denominació un cop la Generalitat Valenciana ha aprovat la incorporació del terme 'universitari' al nom de la institució. Es tracta d'un pas nou i definitiu que consolida l'aposta de l'hospital per la formació i la docència, i que confirma un treball intens de col·laboració que s'ha portat a terme amb diverses institucions durant els darrers anys. La implicació amb la formació professional de les persones i la col·laboració amb institucions docents s'emmarquen dins de la política estratègica de responsabilitat corporativa de l'Hospital Universitari de La Ribera. L'organització té un compromís adquirit clarament amb la societat a la qual serveix i, per tant, té molt interès per col·laborar activament en la formació de futurs professionals, per tal que la sanitat pública valenciana continuï sent entre les millors del món.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                     | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Millorar la relació empresa-metge i oferir respostes a les inquietuds d'aquest col·lectiu per aconseguir fidelitzar els professionals.</p> | <p>— S'ha continuat desenvolupant el <i>Portal de Professionals Sanitaris</i> tant a Adeslas com al Departament 11 de l'Hospital Universitari de La Ribera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>— Ampliar i dotar d'utilitats noves el contingut del <i>Portal de Professionals Sanitaris</i> per simplificar i agilitzar la gestió administrativa, així com posar a disposició del professional formació mèdica continuada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>— Realitzar labors de sensibilització i formació ambiental.</p>                                                                              | <p>— Publicació de la compilació del <i>Boletines informativos del medicamento</i>.</p> <p>— S'ha mantingut l'activitat dels diversos comitès (mèdic, d'infermeria i juridicoassistencial) i se n'han potenciat les relacions entre els hospitals.</p> <p>— S'ha dissenyat el model assistencial del grup hospitalari, el programa d'ambulatorització del grup hospitalari i el manual d'urgències, les guies clíniques i el triatge per als serveis d'urgències.</p> <p>— Disseny de l'enquesta d'ambient laboral a l'Hospital Universitari de La Ribera.</p> | <p>— Ampliar els continguts d'aquests comitès (mèdic, d'infermeria i juridicoassistencial).</p> <p>— Desenvolupar i implantar el model assistencial del grup hospitalari, el programa d'ambulatorització del grup hospitalari i el manual d'urgències, les guies clíniques i el triatge per als serveis d'urgències durant el període 2008-2010.</p> <p>— Identificar línies de millora dels resultats obtinguts.</p> <p>— Posar en marxa la Junta Professional, que incorpora els quadres mèdics principals del Departament 11 (hospital i primària) perquè serveixi de fòrum de trobada.</p> |
| <p>— Garantir la posició de lideratge de l'asseguradora al mercat per atraure el col·lectiu mèdic.</p>                                          | <p>— Desenvolupament del projecte Activa, que potencia el compromís amb els metges.</p> <p>— Acreditació de l'Hospital de La Ribera com a hospital universitari.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>— Continuar desenvolupant fórmules de fidelització del col·lectiu i crear incentius.</p> <p>— Mantenir l'acreditació i reforçar les activitats docents i d'investigació.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



## 03/8

**Mediadors\_**

La Compañía de Seguros Adeslas ha identificat com un dels seus grups d'interès els mediadors, els quals, dins de l'estratègia de la companyia, actuen com si fossin diferents canals de venda i ofereixen la gamma de productes Adeslas al públic. L'any 2006 es va publicar la Llei de mediació en assegurances i reassegurances privades, la qual ha implicat un esforç important per adaptar-s'hi. En aquesta tasca d'adaptació, s'ha aconseguit actualitzar el registre de dades de la Direcció General d'Assegurances, la qual cosa ha aportat una sistematització més gran en el procés de la gestió de les altes i de les baixes dels agents. La Compañía de Seguros Adeslas té una xarxa formada per un total de 1.747 agents i corredors d'assegurances, que es distribueixen tal com es detalla a continuació:

- \_ Agents exclusius de xarxa externa: 550
- \_ Agents exclusius de xarxa pròpia: 437
- \_ Agents vinculats: 15
- \_ Corredors d'assegurances: 745

**■ 1 / Compromisos**

- \_ Facilitar els mitjans i els recursos necessaris per tal que els mediadors aconseguixin resultats millors.
- \_ Establir una comunicació efectiva, gràcies a la millora dels canals de comunicació existents.

**■ 2 / Actuacions****PROFESSIONALITZACIÓ COMERCIAL DE LES XARXES INTERNES**

Durant el 2007, les actuacions han anat adreçades a desenvolupar el projecte Trèvol, l'objectiu del qual és la professionalització comercial de les xarxes internes, amb la finalitat de millorar l'execució de la xarxa comercial.



Per això, s'han dissenyat les activitats següents:

— Implantació d'una metodologia comercial nova a través de:

- La identificació dels processos comercials que afecten la xarxa interna.
- La definició del Pla de formació a tota l'estructura comercial:

— Es generen tres mòduls de formació amb l'objectiu que els agents tinguin un nombre mínim d'hores de formació abans de començar l'activitat i, a la vegada, es compleixi el nou marc legal establert.

— El contingut del curs se centra, d'una banda, a donar a conèixer l'empresa i les assegurances i conèixer l'oferta de productes i, de l'altra, a explicar la metodologia comercial que es fa servir.

— Formar a formadors. Es designa una persona en cadascuna de les delegacions capaç de realitzar la formació i el pla d'acollida dels agents exclusius.

— El disseny d'un sistema nou de comissions per millorar les condicions dels mediadors.

— La millora de les condicions de la pòlissa de salut que s'ofereix com a benefici social a la xarxa pròpia.

— Millora de les eines de suport comercial amb l'objectiu d'ajudar els comercials en l'execució de la seva activitat:

- A través de la creació d'una biblioteca de recursos, en què s'hi incorporin, entre altres, els arguments de vendes, cartes tipus, millors pràctiques, etc.
- Definició del 'Maletí del Venedor' amb la finalitat de localitzar en un mateix lloc tot el material necessari per a la venda.
- Accés a les eines informàtiques necessàries (correu electrònic, connexió a internet, etc.) per facilitar la feina a la xarxa de vendes.
- Definició del contingut del *Portal de Mediadors*, que integri la *Idea Comercial* (eina per a la xarxa pròpia), el *Canal Adeslas* i *Adeline* (xarxa externa).

— Definició dels rols i els perfils dins de l'organització: centrat bàsicament a definir les funcions i els perfils necessaris per executar la metodologia comercial. Es defineix la figura del coordinador de l'equip com a rol crític a l'hora de gestionar l'equip comercial i es proposa que s'hi incorpori laboralment.



Adeslas facilita  
els **mitjans i els  
recursos** perquè els  
mediadors obtinguin  
els millors resultats

— Definició dels indicadors de seguiment de la gestió comercial:

- Establir els indicadors que permetin a cada agent fer un seguiment de la seva pròpia activitat, de manera que pugui conèixer el volum de vendes, la rendibilitat, el *mix* de producció.
- Establir indicadors que permetin exercir un control i un seguiment dels objectius des de la central i des de la mateixa delegació.
- Implantar el projecte d'eficiència comercial que permeti realitzar el seguiment de l'activitat dels agents.

## COMUNICACIÓ

Durant l'any s'han consolidat les convencions de vendes amb l'objectiu principal de motivar i de reforçar la comunicació cap a la xarxa de vendes. S'han mantingut nou reunions que han facilitat que es consolidi un fòrum de debat entre la companyia i la xarxa de vendes. En concret, aquestes jornades s'han aprofitat per traslladar-los tota la informació necessària sobre el llançament de productes nous, eines que tenen a la disposició per a la venda, el llançament de campanyes de vendes noves, etc.



### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                              | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                 | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar els mitjans necessaris perquè els mediadors aconseguixin més bons resultats.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Professionalització comercial de les xarxes internes: definició del model de professionalització comercial de les xarxes internes, i desenvolupament d'un projecte pilot en dues delegacions.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar el projecte de professionalització comercial de les xarxes internes a les delegacions més grans.</li> </ul>                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Establir una comunicació efectiva, millorant els canals de comunicació existents.</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació i formació d'<i>Adeline</i>, un portal informàtic de suport per a la gestió dels agents externs.</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dissenyar un quadre de comandament en l'àmbit dels agents comercials.</li> <li>Consolidar l'estructura organitzativa de suport per a la xarxa de vendes.</li> </ul> |



## 03/9

## Proveïdors\_



Els proveïdors configuren un grup heterogeni amb el qual es treballa per mantenir-hi una comunicació fluida. La unitat asseguradora ha identificat uns proveïdors crítics que intervenen en la realització dels productes i altres que intervenen i donen suport a la prestació del servei. Per al grup hospitalari els proveïdors principals són els que subministren fàrmacs i materials sanitaris, els quals abasten un 91 % de les compres, que s'arbitren a través de la central de compres *Plaza Salud 24* que realitza la tasca de negociació i d'homologació d'aquests proveïdors, els més crítics en l'aprovisionament hospitalari.

### ■ 1 / Compromisos

- \_ Establir relacions basades en els principis de transparència, integritat i honestedat.
- \_ Promoure i mantenir criteris objectius de selecció i d'avaluació.
- \_ Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.

### ■ 2 / Actuacions

#### ESTABLIR RELACIONS BASEDES EN ELS PRINCIPIS DE TRANSPARÈNCIA, INTEGRITAT I HONESTEDAT

Les diverses unitats d'Adeslas, ja siguin hospitals, clíniques dentals o la mateixa asseguradora han estat certificades sobre la base de la norma ISO 9001:2000. Dins dels proveïdors, Adeslas identifica el centre d'atenció multicanal, el proveïdor de targetes sanitàries i el muntatge del *Welcome Pack*. Amb ells, s'estableix un sistema de control continuat basat en dos pilars: el seguiment d'indicadors i la realització de reunions periòdiques per seguir l'activitat del proveïdor o per resoldre problemes puntuals.



#### PROJECTE SALUDABLE AL CALL CENTER D'ADESLAS

El *contact center* és un canal a través del qual Adeslas s'adreça als clients i, per tant, ha de ser capaç de transmetre l'excel·lència del servei i de la gestió. S'està treballant en el disseny del projecte Saludable, que estableix una metodologia basada en competències perquè Adeslas disposi de 'teleoperadors de qualitat', seleccionats i entrenats d'acord amb els perfils de competències que demana el servei, els quals es puguin avaluar periòdicament per garantir una gestió adequada del canvi i una assignació correcta de teleoperadors als grups de destí. Els controls de qualitat són particularment rigorosos:

- Informe de qualitat diari en què es detalla informació relacionada amb el servei (nombre de trucades, taxa d'abandonament, etc.), informació relacionada amb el personal (rotació, formació, etc.) i, finalment, dades relacionades amb l'activitat comercial (gestió d'altres i de baixes, etc.).
- Quadre de comandament amb un seguiment mensual, el qual està format per un conjunt d'indicadors que tenen establerts els valors objectius definits entre l'empresa i el proveïdor.
- Cada un dels 300 operadors que formen el servei del centre d'atenció multicanal rep quinze auditories mensuals (cinc per part del mateix proveïdor que presta el servei; cinc per una empresa externa especialitzada i cinc a través d'un sistema automàtic d'enquestes mitjançant la tecnologia *Interactive Voice Response*).

Pel que fa als proveïdors de material sanitari i farmacèutic, es concentren a través del portal *Plaza Salud 24*, des d'on se'n gestionen les compres. Abans d'incorporar un producte al portal es defineix un període de prova i, posteriorment, mitjançant l'avaluació continuada s'identifiquen els problemes que puguin sorgir amb cadascun d'ells i es traslladen les queixes al responsable del portal. La creació del portal ha comportat millores per a la Compañía de Seguros Adeslas a través de:

- Estalvis en compres mitjançant l'agregació de la demanda, sense perdre qualitat.
- Com a conseqüència del que s'acaba d'exposar, s'accedeix a la negociació amb les primeres marques de cada producte.



## Adeslas té subcontractats diversos processos amb **centres especials de treball**



Igualment, això ha comportat beneficis per als proveïdors, ja que, un cop han homologat el producte a *Plaza Salud 24* consoliden les vendes i, amb el temps, no només amplien el volum de negoci amb la incorporació d'hospitals nous, sinó també la gamma de productes venuts als diferents hospitals. Actualment el portal gestiona un volum de compres de 70 milions amb un total de 20 hospitals i, durant el 2007, s'hi ha incorporat la xarxa de clíniques dentals. Aquest portal és un instrument que permet consolidar les relacions amb els proveïdors i aporta una estabilitat més gran, que es tradueix en acords a llarg termini beneficiosos per a totes dues parts.

### PROMOURE I MANTENIR CRITERIS OBJECTIUS DE SELECCIÓ I D'AVUACIÓ

Els principis en què es basa la negociació amb els proveïdors són: elaborar un document contractual, establir clàusules de confidencialitat i, finalment, treballar perquè es mantingui l'acord en benefici mutu. Amb la idea de mantenir uns criteris de selecció objectius, es realitza una comparativa d'ofertes en aquells serveis que siguin clau per a la companyia. En aquests casos s'elabora un plec de condicions al qual acudeixen els diversos candidats perquè després se'n puguin valorar les diverses ofertes. Per tal que aquests plecs siguin atractius per al proveïdor, s'intenta que els mateixos proveïdors de serveis i de productes siguin homologats per a tot el grup, de manera que s'evitin les negociacions locals i se centrin els esforços del grup.

Adeslas pertany a l'Associació Espanyola de Responsables de Compres i Existències i s'acull als principis ètics que estableix per als professionals de les compres basats en la lleialtat per a l'empresa i amb l'empresa, l'equitat amb aquells amb qui tracta i la fidelitat a la professió.

### FOMENTAR LES PRÀCTIQUES DE SOSTENIBILITAT EN AQUEST COL·LECTIU

Adeslas té subcontractat amb centres especials d'ocupació (empreses amb una plantilla amb almenys un 70 % de persones amb discapacitat) els processos següents:

- El procés de manipulació del *Welcome Pack* amb Fucoda.
- El servei de bugaderia amb Flisa al grup hospitalari.

Així mateix, l'activitat d'atenció telefònica del centre d'atenció multicanal està contractada amb Sertel, una empresa amb un 12 % de discapacitats, la qual cosa representa tenir un 6 % de persones discapacitades treballant al centre d'atenció multicanal d'Adeslas.

Durant l'any 2007, a banda de tenir en compte la disposició de certificats de qualitat per part dels proveïdors (com ara la ISO 9001), s'ha començat a valorar positivament en l'oferta el fet de disposar, a la vegada, de certificats ambientals (com ara la certificació ISO 14001).

A més a més, i sempre que sigui possible, es continua fomentant la contractació de proveïdors de la zona d'influència de la unitat de negoci corresponent, amb la voluntat que la nostra organització sigui un dels motors de generació de riquesa i de llocs de treball de la zona en què es trobi ubicada.



### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                   | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                     | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Establir relacions basades en els principis de transparència, integritat i honestat.</p> | <p>— S'han establert clàusules de confidencialitat, sempre que es cregui convenient, i clàusules ambientals en els contractes nous subscrits durant l'exercici.</p> | <p>— Continuar amb el compliment rigorós dels procediments i dels principis de la companyia per contractar proveïdors nous.</p>                                           |
| <p>— Promoure i mantenir criteris objectius de selecció i d'avaluació.</p>                    | <p>— S'han fet servir diverses eines de control i informació amb els diversos proveïdors a través de reunions periòdiques i de seguiment d'indicadors.</p>          | <p>— Fer un seguiment de les enquestes i contrastar-les amb els proveïdors, amb la finalitat d'arbitrar mesures que acabin amb una satisfacció més gran dels clients.</p> |
| <p>— Fomentar les pràctiques de sostenibilitat en aquest col·lectiu.</p>                      | <p>— Estudi de l'impacte en la satisfacció dels clients dels serveis que proporcionen els proveïdors principals del grup hospitalari.</p>                           | <p>— Fer un seguiment dels acords aconseguits amb els proveïdors.</p>                                                                                                     |
|                                                                                               | <p>— Exigència d'obtenir la certificació ISO 9001 a proveïdors nous.</p>                                                                                            | <p>— Valorar les certificacions ambientals i de qualitat en els proveïdors nous.</p>                                                                                      |
|                                                                                               | <p>— Subcontractació d'operacions a proveïdors intensius en personal discapacitat.</p>                                                                              | <p>— Mantenir la subcontractació d'operacions a proveïdors intensius en personal discapacitat.</p>                                                                        |
|                                                                                               | <p>— Manteniment de reunions amb Fundosa per avaluar noves possibilitats de col·laboració.</p>                                                                      | <p>— Iniciar vies de col·laboració noves amb empreses que disposin de centres d'ocupació especials.</p>                                                                   |

# 03/10

## Associacions professionals\_



Es recullen totes les associacions, institucions educatives o altres organismes que desenvolupen i modifiquen l'opinió pública, així com la interacció que Adeslas hi manté.

### ■ 1 / Compromisos

- \_ Fomentar el debat per assumir les millors pràctiques en qualsevol de les activitats del grup i contribuir a crear un escenari fiable per al conjunt dels grups d'interès.
- \_ Aportar el coneixement humà i tècnic per resoldre problemàtiques compartides en els diferents sectors d'activitat i en els àmbits econòmic, ambiental i social.

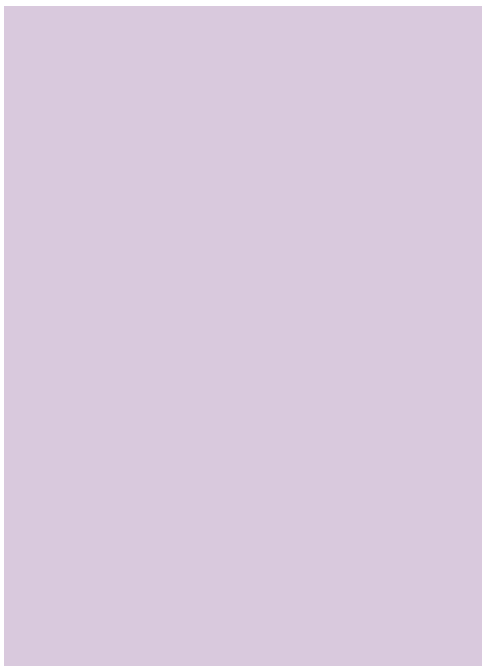
### ■ 2 / Actuacions

#### PRESÈNCIA EN ASSOCIACIONS

La interacció amb les associacions especialitzades en el sector de la salut genera valor afegit tant en l'àmbit com en la companyia:

\_ **Unespa (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores).** Adeslas forma part del seu comitè executiu a través del conseller-director general de la companyia. És l'òrgan de govern principal de l'assegurança espanyola i s'hi prenen decisions sobre aspectes com ara les relacions amb l'Administració General de l'Estat, els grups polítics, els sindicats i altres sectors econòmics. El secretari general d'Adeslas és el president de la Comissió Tècnica de Salut, l'òrgan d'Unespa que aglutina el negoci de la salut. Entre les tasques d'aquesta comissió, destaca la coordinació dels diversos operadors del sector, el manteniment de les relacions entre l'Organització Mèdica Col·legial, els col·legis professionals (sanitaris o dels mediadors en assegurances), mediadors i federacions de clíniques privades, així com l'elaboració de criteris per als òrgans de govern d'Unespa sobre la normativa nova que afecti el sector.

\_ **ICEA (Investigació Cooperativa entre Entitats Asseguradores i Fons de Pensions).** Els objectius principals d'aquesta associació són estudiar i investigar matèries relacionades amb l'assegurança, formar i gestionar estadísticament la informació sectorial. Engloba la majoria d'entitats asseguradores, ja que les seves carteres representen el 92 % del volum de primes del sector espanyol. Igualment, un bon nombre



d'entitats portugueses formen part d'ICEA, així com altres entitats europees i americanes. El secretari general d'Adeslas és membre del consell rector.

— **Societat Espanyola de Nefrologia**, en la que participa la responsable d'hemodiàlisi de l'Hospital Perpetuo Socorro. A la Societat Espanyola de Nefrologia (SEN) es compta amb la seva col·laboració en múltiples activitats científiques i és una de les poques nefròlogues del sector privat que intervé en aquestes tasques.

- Membre del comitè editorial de la revista *Nefrologia*.
- Membre de la comissió d'experts encarregada de la redacció de la guia d'actuació davant de malalties víriques en hemodiàlisi, patrocinada per la SEN.
- Membre i coordinadora del grup de treball de la SEN sobre la gestió de la qualitat en nefrologia.
- Membre i coordinadora del grup de treball de la SEN sobre hemodiàlisi extrahospitalària.
- Membre de la comissió d'experts encarregada de redactar la guia sobre adequació de centres d'hemodiàlisi, patrocinada per la Societat Espanyola de Nefrologia.

— **Inaceps (institut encarregat de l'acreditació de serveis)**. La responsable d'hemodiàlisi de l'Hospital Perpetuo Socorro col·labora en la creació de protocols d'acreditació d'hospital. A més a més, és membre de la comissió d'experts encarregada de redactar el manual d'acreditació d'unitats d'hemodiàlisi, que es basa en el model d'acreditació de les organitzacions i de pràctiques sanitàries proposat per la Conselleria de Sanitat. Igualment, és assessora en les auditories d'Inaceps, en què és designada com a representant de la Societat Espanyola de Nefrologia.

— **Societat Espanyola de Cirurgians (Secció de Patologia Mamària)**. L'Hospital Universitari de La Ribera n'és membre i, atesa la seva experiència, ha estat seleccionat per aquesta organització per mantenir el Registre Nacional del Gangli Sentinella.

— Des de l'**Hospital Universitari de La Ribera** es manté una relació activa amb les diverses associacions de pacients del Departament. L'any 2007 es va organitzar, juntament amb l'Associació de Pacients Afectats per Fibromiàlgia, una jornada de trobada entre afectats i professionals. Així mateix, per elaborar el calendari saludable del 2008 s'ha organitzat un concurs fotogràfic en què han participat diverses associacions de pacients.

### COL-LABORACIÓ AMB UNIVERSITATS

El 2007, la Generalitat Valenciana va atorgar a l'Hospital de La Ribera el grau d'universitari. Arribar a la denominació d'"universitari" significa que l'Hospital de La Ribera compleix tots els requisits necessaris que fixa la Conselleria de Sanitat, entre altres, tenir establerts i en desenvolupament acords estables de col·laboració amb





L'Hospital Universitari de La Ribera manté **acords docents** amb més d'un centenar d'entitats formatives

universitats i institucions docents. De fet, l'Hospital de La Ribera fa uns quants anys que col·labora activament amb universitats valencianes en la formació de professionals de diverses llicenciatures i diplomatures. L'Hospital Universitari de La Ribera manté acords docents amb més de cent instituts i entitats de formació de l'entorn, algunes de les quals són d'àmbit sanitari. En virtut d'aquests acords, diversos centenars d'alumnes han pogut realitzar les pràctiques formatives en algun dels centres de treball de l'organització. De tots els acords, en destaquen els següents:

— **Universitat Catòlica Sant Vicenç Màrtir:** l'any 2006 aquesta universitat va signar amb el Departament 11 de Salut de l'Hospital de La Ribera un conveni per a la investigació sanitària i la formació tant de professionals com d'alumnes. L'Hospital Universitari de La Ribera es converteix per a la Universitat Catòlica en un hospital de referència per desenvolupar les accions formatives. De fet, una gran quantitat de docents de la diplomatura en Infermeria de la Universitat Catòlica provenen de l'Hospital Universitari de La Ribera. Així mateix, aquesta universitat ha obert instal·lacions a la ciutat d'Alzira destinades a l'ensenyament de la infermeria, els estudiants de la qual fan les pràctiques reglades a l'Hospital Universitari de La Ribera.

— **Universitat Cardenal Herrera (UCH)-CEU:** gràcies a aquest acord, tant els estudiants de la Facultat de Ciències Experimentals i de la Salut com els de la facultat de Ciències Socials i Jurídiques d'aquesta universitat fan pràctiques formatives a l'Hospital Universitari de La Ribera. A més a més, hi ha programes de doctorat a la UCH-CEU destinats a professionals de La Ribera Departament 11 de Salut. Així mateix, molts treballadors de l'organització participen com a ponents en diverses sessions de la UCH-CEU.

— **Universitat de Saint Louis:** l'Hospital Universitari de La Ribera manté, des que es va obrir, un acord marc de col·laboració amb la Universitat de Saint Louis per a la formació en neurocirurgia. Gràcies a aquesta acord, l'hospital ja ha organitzat diversos cursos tant de microcirurgia de columna com de neuroangiografia, en què ha presentat tècniques pioneres. Aquesta universitat nord-americana és, actualment, el referent mundial màxim en la realització de cursos pràctics sobre aquesta mena de patologies i compta, a més a més, amb el laboratori més ben preparat i més gran del món per realitzar investigacions sobre diverses patologies neuroquirúrgiques. Professors de renom internacional d'aquesta universitat van participar el 2006 en cursos impartits al laboratori de l'Hospital de La Ribera, com ara en el IV Curs Internacional de Neuroanatomia Clínicoquirúrgica per a Infermeria.

A més a més, i pel que fa als acords signats en els hospitals propis, cal destacar:

- **Universitat de Granada:** pràctiques d'estudiants universitaris de la llicenciatura de Ciència i Tecnologia dels Aliments.
- **Universitat de Granada:** pràctiques d'estudiants universitaris de la llicenciatura en Farmàcia, en el servei de farmàcia hospitalària.
- **Universitat de Granada:** programes de formació clínica per a alumnes de la facultat de Medicina.
- **Universitat de Granada:** pràctiques d'estudiants universitaris de la diplomatura d'Infermeria.
- **Universitat de Granada:** pràctiques d'estudiants universitaris de la diplomatura de Fisioteràpia.
- **Universitat de Lleida:** llicenciatura en Medicina.
- **Escola d'Infermeria de Lleida:** signat el 2002. Diplomatura en Infermeria.
- **Universitat Europea de Madrid** per formar DUE.



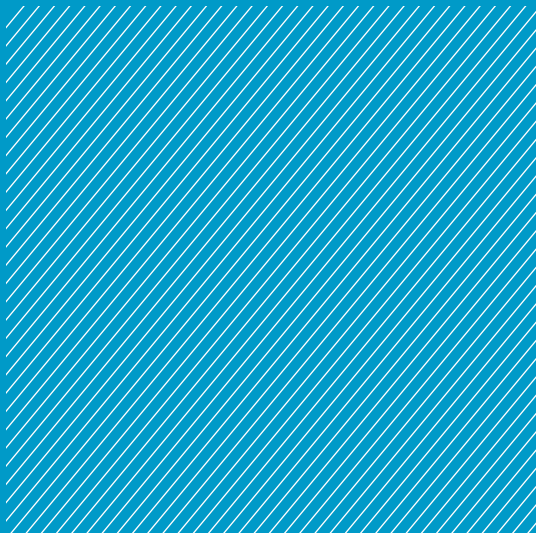
#### COL-LABORACIÓ AMB L'INSTITUT ITACA

L'Hospital Universitari de La Ribera col·labora amb l'Institut Itaca de la Universitat Politècnica de València en el desenvolupament i la implantació d'una plataforma de localització i d'intercanvi de la informació per radiofreqüència. El projecte, que està cofinançat pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç dins del Pla Nacional de R+D+I, permet calcular i registrar automàticament en els sistemes de gestió de l'hospital el temps ocupat pels pacients en les diverses sales del bloc quirúrgic de l'hospital (preparació, intervenció i postoperatori), la qual cosa permet fer un ús més eficient de les diverses sales quirúrgiques i obre la porta a iniciatives innovadores de millora de la comunicació rebuda pels familiars d'un pacient de la situació en què es troba durant el procés quirúrgic al qual és sotmès.

### ■ 3 / Síntesi d'estratègia i tendències

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ACTUACIONS 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OBJECTIUS 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>— Fomentar el debat per assumir les millors pràctiques en qualsevol de les activitats del Grup i contribuir a crear un escenari fiable per al conjunt dels grups d'interès.</li> <li>— Aportar el coneixement humà i tècnic per resoldre problemàtiques compartides en els diferents sectors d'activitat i en l'àmbit econòmic, ambiental i social.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Acords amb universitats Catòlica S. Vicente Màrtir, Cardenal Herrera-CEU, Saint Louis i Politècnica de València.</li> <li>— Presència en associacions: Unespa, Icea, Inaceps, Societat Espanyola de Nefrologia i Societat Espanyola de Cirurgians-Secció de Patologia Mamària.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Incrementar els acords docents i els marcs de col·laboració.</li> <li>— Mantenir la presència a les diverses associacions a les quals pertany Adeslas.</li> <li>— Habilitar un canal de comunicació bidireccional amb les associacions de salut de la zona.</li> </ul> |





## **ALTRES ACTIVITATS I ANNEXOS**

- 158\_ Serveis compartits
- 160\_ Recaptació
- 162\_ Carta de verificació
- 164\_ Perfil de l'informe
- 166\_ Índex GRI
- 176\_ Glossari
- 180\_ Qüestionari sobre l'informe



Grup Agbar

## 04/1

## Serveis compartits\_



Durant l'exercici 2007, Agbar Servicios Compartidos, SA (Aserco) i la seva societat participada Comercial de Aguas, SA (Comagua) han continuat centrant les seves activitats en els clients interns del Grup, per als quals han continuat generant eficiències. Amb l'objectiu de garantir el suport necessari a aquests clients, s'han integrat en una plataforma tecnològica els processos interns de compres, aprovisionament, vendes, facturació, logística, control de gestió, comptabilitat, finances i gestió d'actius.

Els serveis que es presten actualment corresponen als àmbits de les tecnologies de la informació, els sistemes de telecontrol, la cadena de subministraments, la gestió d'espais i la gestió operativa de centres de treball. A més a més, es fan negocis a mida per a diferents societats, principalment del negoci Agbar Aigua. A continuació, es presenten les activitats més significatives de l'exercici.

### SERVEIS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

A banda de continuar obtenint eficiències, gràcies a la reordenació d'infraestructures i de recursos tècnics, s'ha dissenyat i desenvolupat un sistema informàtic que cobreix les funcionalitats d'atenció al client de grans serveis de distribució d'aigua (projecte Algol). També s'ha dissenyat i desenvolupat un altre sistema informàtic que cobreix les funcionalitats comercials per als segments de serveis de distribució d'aigua petits i mitjans (projecte OCCAM). Durant el primer semestre del 2007, es van transferir a Aserco els recursos de la unitat informàtica d'Aguagest Levante, SA, amb la qual cosa es va completar el perímetre dels serveis d'atenció territorial.

Durant l'últim trimestre de l'any i com a conseqüència de la venda del sector d'inspecció i de certificació del Grup Agbar, s'ha preparat la transmissió a Applus+ Servicios Tecnológicos, SL de les activitats de sistemes d'informació corresponents. Així mateix, s'ha arribat a un acord amb Serco per acudir a la licitació de serveis de tecnologia de la informació de Bristol Water i per col·laborar a l'hora de comercialitzar la solució OCCAM al Regne Unit. Igualment, s'ha col·laborat amb Agbar Aigua per preparar les pliques per a licitacions internacionals, entre les quals hi ha la d'Orà (Algèria).

### SERVEIS DE TELECONTROL

S'ha dut a terme el subministrament, la instal·lació i la posada en marxa de nombroses estacions remotes formades per quadres de telecontrol, equips de control autoalimentats, quadres elèctrics, equips de comunicacions, així com equips d'instrumentació, entre altres. Aquestes estacions s'han integrat en centres de control nous i/o ja existents. Els projectes més significatius han estat el de control d'abocaments (Mancomunidad Río Eresma), el de sectorització (Cartagena), el de microsectorització (Múrcia), així com el de sistemes de telecontrol (Marbella).



#### SERVEIS DE LA CADENA DE SUBMINISTRAMENTS

Respecte dels processos de compres, a banda de gestionar 374 contractes de 229 proveïdors, s'ha iniciat la implantació d'un *Portal del Proveïdor* per agilitzar les activitats de sol·licitud, enviament, recepció i anàlisi d'ofertes, a part de gestionar acords amb proveïdors internacionals aplicats a Bristol Water.

Quant als processos d'aprovisionament i de logística, a part de continuar subministrant materials per a xarxes d'aigua i elements de microinformàtica a totes les zones d'Agbar Aigua a Espanya, cal esmentar que s'han guanyat les licitacions públiques per a la Sociedad Concesionaria para la Gestión y Fomento de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Saneamiento y Drenaje Pluvial, SA (Agua de La Habana), així com per a Aguas Andinas, SA.

#### SERVEIS DE GESTIÓ D'EDIFICIS

Pel que fa a la gestió d'espais, s'han executat projectes de remodelació de les oficines comercials en diferents municipis servits per Agbar Aigua, com ara Tona (Barcelona), Girona, Granollers (Barcelona) i Begur (Girona). També s'han realitzat els treballs per adequar diferents plantes de la Torre Agbar. Amb relació a la gestió operativa de centres de treball, a banda de continuar atenent l'explotació de les instal·lacions de la seu del Grup a la Torre Agbar i dels diferents edificis situats a l'àrea metropolitana de Barcelona, s'han atès diverses sol·licituds d'adequació d'espais i de trasllats de les societats del Grup que hi ha situades en aquest àmbit.



# 04/2

## Recaptació\_



El Grup Agbar desenvolupa a través de l'empresa Tribugest, Gestión de Tributos, SA (Tribugest), les seves filials i UTE un ventall ampli de serveis d'assistència tècnica a entitats locals en l'àmbit de la gestió tributària i recaptatòria. Aquests serveis abasten la gestió de tot el cicle tributari, des de la determinació dels imports fins a la notificació, la tramitació i la liquidació d'expedients sancionadors, així com les activitats que hi estiguin relacionades (gestió cadastral, inventaris, inspecció tributària, etc.). Totes aquestes activitats es desenvolupen seguint estrictament els paràmetres de qualitat establerts per Tribugest.

Tribugest, participada en un 60 % per Aigües de Barcelona i en un 40 % per BCL (Grup BBVA), exerceix la posició de líder indiscutible del seu mercat, amb un potencial, tant financer com comercial, molt superior al de la resta de competidors i amb una gran experiència en l'àmbit de les administracions locals, on aporta un gran valor quant a les qüestions relacionades amb l'eficiència i l'eficàcia.



Durant l'exercici 2007, que s'ha tancat amb un volum d'ingressos de 19,2 milions d'euros, destaca l'adjudicació del contracte de gestió d'expedients sancionadors de l'Ajuntament de Blanes (Barcelona) (11 de juliol), així com les pròrroques dels organismes següents:

- Ajuntament de Múrcia (01/07), gestió integral recaptatòria
- Ajuntament d'Oviedo (01/07), gestió integral recaptatòria
- Ajuntament de Ponferrada (Lleó) (06/07), gestió integral recaptatòria
- Ajuntament de Puertollano (Ciudad Real) (06/07), gestió d'expedients sancionadors
- Ajuntament de Santiago de Compostela (la Corunya) (10/07), gestió d'expedients sancionadors
- Ajuntament de Ciudad Real (11/07), gestió d'expedients sancionadors
- Ajuntament de Badalona (Barcelona) (12/07), servei de notificacions
- Institut Municipal d'Hisenda (Barcelona) (12/07), gravació de dades



## 04/3

Carta de  
verificació

KPMG Asesores S.L.  
Edifici La Porta de Barcelona  
Av. Diagonal, 682  
08034 Barcelona

**Informe de Verificació**

Als lectors d'aquest Informe

**Introducció**

Hem estat requerits pel Grup AGBAR per revisar la informació no financera corresponent a l'exercici 2007, continguda en el seu informe de Responsabilitat Corporativa 2007 (d'ara endavant l'Informe), l'elaboració del qual, inclosa la decisió sobre els assumptes que tracta, és responsabilitat de la Direcció del Grup AGBAR.

**Abast**

En l'Informe es descriuen els esforços i avanços realitzats pel Grup AGBAR en la consecució d'un desenvolupament més sostenible. La nostra responsabilitat ha estat la de revisar l'esmentat Informe, comprovar l'aplicació de la norma AA1000 Assurance Standard (AA1000 AS) i de la Guia de Global Reporting Initiative Versió 3 (GRI G3) d'acord al nivell d'autodeclaració de la companyia, així com oferir als lectors del mateix un nivell d'assegurament limitat conforme a la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) en relació a la verificació d'informació no financera sobre:

- Que les dades quantitatives s'han obtingut de manera fiable
- Que les informacions de caràcter qualitatiu que hi figuren es troben adequadament suportades per documentació interna o de tercers
- L'aplicació de la Norma AA1000 AS i de la Guia de GRI G3 per al nivell d'aplicació A+ l'autodeclaració de la qual ha rebut la confirmació de Global Reporting Initiative.

**Criteris per a realitzar la revisió**

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb la norma International Standard for Assurance Engagements (ISAE 3000): *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desenvolupada per International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre altres qüestions aquesta norma requereix que:

- L'equip que realitza el treball posseeixi coneixements específics, habilitats i competències professionals necessàries per entendre i revisar la informació inclosa en l'Informe, i que els seus membres compleixin els requeriments del Codi d'Ètica Professional de la Federació Internacional d'Experts Comptables (IFAC) per assegurar la seva independència.
- Quan es proveeixi d'un assegurament limitat de la informació, que és d'un nivell de profunditat menor que l'assegurament raonable, s'utilitzi una conclusió limitada al treball realitzat.

En la nostra revisió s'han seguit els principis i criteris de verificació de la informació inclosos a la norma AA1000 AS i la Guia de GRI G3 per ser els aplicats per AGBAR i l'enteniment i aplicació de les quals s'hagi descrit al capítol anomenat "Perfil de l'Informe".

**Treball realitzat*****a) Verificació de dades quantitatives i altres informacions de caràcter qualitatiu contingudes a l'Informe***

Hem revisat la fiabilitat de les dades i altres informacions contingudes a l'Informe d'acord amb l'abast descrit, basant-nos en la realització de les següents activitats:

- Entrevistes amb els responsables dels sistemes que proveeixen la informació inclosa en l'Informe
- Revisió dels sistemes utilitzats per generar, agregar i facilitar les dades
- Anàlisi de l'abast i presentació de la informació que s'ofereix
- Revisió per mostreig dels càlculs realitzats a nivell corporatiu i la consistència dels mateixos
- Revisió que altres informacions contingudes en l'Informe es troben adequadament suportades per documents interns o de tercers

***b) Revisió de l'alineament dels criteris i principis per la definició del contingut de l'Informe i el seu abast segons AA1000 AS i GRI G3***

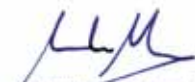
S'han revisat documentalment els criteris i procediments utilitzats per definir els continguts de l'informe, de conformitat amb l'abast descrit.

Aquests criteris de presentació de l'esmentada informació quant a l'abast, incloent les eventuais limitacions al mateix, importància, mètodes d'integració i agregació de les dades en funció de la participació en les diferents societats del Grup, es troben descrits de manera general al capítol "Perfil de l'Informe" i de manera particular en els diferents capítols del mateix.

**Conclusions**

Basats en els treballs descrits anteriorment, no hem observat circumstàncies que ens indiquin que les dades recollides en l'Informe no hagin estat obtingudes de manera fiable, que la informació no estigui presentada de manera adequada, ni que existeixin desviacions ni omissions significatives.

KPMG ASSESSORS, SL



Julián Martín Blasco

5 de maig de 2008

## 04/4

## Perfil de l'informe\_



Aquest informe pretén mostrar una imatge fidel de l'actuació ambiental, social i econòmica del Grup Agbar durant l'any natural i donar continuïtat al compromís que ha adquirit de mantenir una transparència comunicativa amb els seus grups d'interès. Es pot trobar informació complementària a la pàgina web del Grup Agbar ([www.agbar.es](http://www.agbar.es)), així com a l'*Informe anual 2007*, que inclou els comptes anuals i l'informe de gestió i l'Informe anual de govern corporatiu. Amb l'objectiu de presentar la informació de manera que permeti tenir una visió més clara i veraç de l'actuació de cada sector en el camp de la sostenibilitat, en aquest document, s'hi ha incorporat el contingut qualitatiu de l'any passat que quedava recollit a l'*Informe anual* i a l'*Informe de sostenibilitat*. Aquest nou informe integrat es passa a anomenar *Informe de responsabilitat corporativa*.

Tal com es fa des de la primera publicació del document (des de l'any 2003 com a *Informe de sostenibilitat*), aquest informe s'ha realitzat seguint el model de referència *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat 2006* del Global Reporting Initiative (G3). En aquest sentit, s'hi ha inclòs un índex GRI, que pretén facilitar la localització dels continguts especificats per la guia GRI en aquest informe. S'han fet servir les sigles NA i ND per indicar la informació que no aplica o la que no es troba disponible.

Així mateix, aquest any s'ha verificat l'informe segons la norma AA1000 (*AA1000 Assurance Standard*), que assegura que l'informe dona resposta a totes aquelles qüestions que els grups d'interès consideren materials. Els aspectes detectats com a materials es poden consultar als apartats 'Perfil' de cadascun dels sectors.

**Abast.** L'abast de les dades proporcionades es correspon principalment al consolidat financer del Grup Agbar, i reporta informació per separat dels sectors Aigua i Salut. En el sector Aigua aquest abast s'ha ampliat en algunes ocasions. Aquesta ampliació correspon a les empreses mixtes gestionades per Agbar. L'empresa mixta és una modalitat societària molt estesa en el sector de l'aigua a Espanya. Aquests tipus de companyies tenen una estructura accionarial en què es comparteix la titularitat amb l'Administració pública (en molts casos no arriba al 50 %), però en què l'empresa privada, en aquest cas Agbar, n'assumeix la gestió. En concret, l'abast per a cada apartat del sector Aigua és el següent:

- **Clients:** els comentaris qualitatius tenen a veure tant amb les empreses que formen el consolidat financer com amb les que són mixtes i Agbar gestiona. Les dades quantitatives es proporcionen de manera individualitzada per a les empreses (mixtes o no) que gestionen més de 100.000 clients.
- **Empleats:** inclou les dades que corresponen al consolidat financer del Grup.
- **Administració pública:** es refereix tant a les empreses que formen el consolidat financer com a les empreses mixtes que Agbar gestiona.
- **Societat: medi ambient i comunitat local:** s'hi adjunta la informació de les empreses mixtes i les del consolidat financer. Així mateix, s'hi han afegit algunes iniciatives puntuals d'empreses a Mèxic, Cuba i Colòmbia, en què Agbar disposa de participacions minoritàries.





- **Proveïdors:** els comentaris qualitatius fan referència tant a les empreses que formen el consolidat financer com a aquelles empreses mixtes que gestiona Agbar. Quant a les dades quantitatives, tenen a veure amb Aserco, la central de compres del Grup Agbar.

Durant el 2007 Agbar va alienar la seva participació a Applus+, motiu pel qual no se'n recullen dades en aquest informe, ja que no formava part del Grup Agbar al tancament de l'exercici.

**— Contacte.** La responsabilitat de l'elaboració de l'*Informe de responsabilitat corporativa* recau sobre el Comitè de Desenvolupament Sostenible, que és un equip multisectorial i multifuncional que té com a objectius publicar l'informe i generar accions que fomentin la sostenibilitat del Grup Agbar.

Per a més informació, es pot posar en contacte amb el Comitè a través dels mitjans següents:

Adreça postal: Torre Agbar, pl. 2. avinguda Diagonal, 211. 08018 Barcelona

Telèfon: 933 422 238

responsabilidadcorporativa@agbar.es

#### NIVELLS DE QUALIFICACIÓ

El Grup Agbar ha realitzat aquest informe seguint les pautes del Global Reporting Initiative (GRI). L'informe ha estat verificat per un tercer independent.

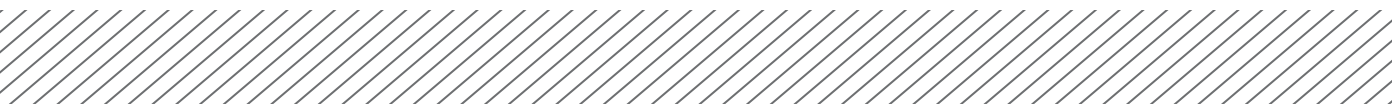
|           |                     | 2002<br>In Accordance | C | C+ | B | B+ | A | A+                                                                                    |
|-----------|---------------------|-----------------------|---|----|---|----|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Mandatory | Self Declared       |                       |   |    |   |    |   |  |
|           | Third Party Checked |                       |   |    |   |    |   |  |
|           | GRI Checked         |                       |   |    |   |    |   |  |

## 04/5

## Índex GRI\_

## CONTINGUTS GRI G3

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PÀGINES DE L'INFORME       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>1 ESTRATÈGIA I ANÀLISI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| 1.1 Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sostenible per a l'organització i l'estratègia                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6-11                       |
| 1.2 Descripció dels impactes, els riscos i les oportunitats principals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6-11                       |
| <b>2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |
| 2.1 Nom de l'organització                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | IA 189                     |
| 2.2 Marques, productes i/o serveis principals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14, 32-39 i 102-107        |
| 2.3 Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les divisions principals, les entitats operatives, les filials i els negocis conjunts (aliances d'empreses)                                                                                                                                                                                                                                                                          | 14, 32-39 i 102-107        |
| 2.4 Localització de la seu principal de l'organització                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 165                        |
| 2.5 Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives, o els que siguin rellevants específicament pel que fa als aspectes de sostenibilitat que es tracten a la memòria                                                                                                                                                                                                            | 38 i 39                    |
| 2.6 Naturalesa de la societat i forma jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | IA 189-191                 |
| 2.7 Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que subministra i els tipus de clients/beneficiaris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14, 44 i 102-107           |
| 2.8 Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: <ul style="list-style-type: none"> <li>El nombre d'empleats</li> <li>Les vendes netes (per a organitzacions del sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions del sector públic)</li> <li>La capitalització total, desglossada en termes de deute i de patrimoni net (organitzacions del sector privat)</li> <li>La quantitat de productes o de serveis prestats</li> </ul> | 17-20, 31, 34-41 i 102-107 |



## PÀGINES DE L'INFORME

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>2.9</b>  | Canvis significatius durant el període cobert per la memòria de la mida, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>La localització de les activitats o canvis que s'hi hagin produït, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i</li> <li>Els canvis en l'estructura del capital social i en altres tipus de capital, el manteniment del capital i les operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)</li> </ul> | 27-29 i 165  |
| <b>2.10</b> | Premis i distincions rebuts durant el període informatiu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16, 40 i 106 |

167.

**3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA**

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>3.1</b> | Període cobert per la informació que conté la memòria (per exemple, exercici fiscal i any natural)                                                                                                                                                                                                       | 164                            |
| <b>3.2</b> | Data de la memòria anterior més recent (si n'hi ha)                                                                                                                                                                                                                                                      | Informe de sostenibilitat 2006 |
| <b>3.3</b> | Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                  | Anual                          |
| <b>3.4</b> | Punt de contacte per a qüestions relacionades amb la memòria o el seu contingut                                                                                                                                                                                                                          | 165                            |
| <b>3.5</b> | Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>La determinació de la materialitat</li> <li>La prioritat dels aspectes inclosos a la memòria</li> <li>La identificació dels grups d'interès que es preveu que faran servir la memòria</li> </ul> | 22-24, 41 i 107                |
| <b>3.6</b> | Cobertura de la memòria (per exemple, països, divisions, filials, instal·lacions llogades, negocis conjunts i proveïdors)                                                                                                                                                                                | 164-165                        |
| <b>3.7</b> | Indicació de l'existència de limitacions de l'abast o de la cobertura de la memòria                                                                                                                                                                                                                      | 164-165                        |





## PÀGINES DE L'INFORME

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.8</b>  | La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions llogades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparació entre períodes i/o entre organitzacions                                                                                                      | 164-165                                                                          |
| <b>3.9</b>  | Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar-ne els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altra informació de la memòria                                                                                                                                                 | Veure en cadascun dels apartats de l'informe on s'inclou informació quantitativa |
| <b>3.10</b> | Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració)                                                                               | 17 i 164-165                                                                     |
| <b>3.11</b> | Canvis significatius quant a períodes anteriors de l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria                                                                                                                                                                                                                                               | 164-165                                                                          |
| <b>3.12</b> | Taula que indica la localització dels continguts bàsics a la memòria                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 166-175                                                                          |
| <b>3.13</b> | Política i pràctica actual pel que fa a la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa que hi hagi. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació | 162-163                                                                          |

## PÁGINAS DEL INFORME

## 4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 4.1  | L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès de l'òrgan màxim de govern responsable de tasques com les de definir l'estratègia o supervisar l'organització                                                                                                                                                                                                                                                                 | IA 196 i 217                                                    |
| 4.2  | El president de l'òrgan màxim de govern també ocupa un càrrec executiu (i, si és així, cal indicar quina funció té dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin)                                                                                                                                                                                                                                                        | IA 196-197                                                      |
| 4.3  | Per a les organitzacions que tinguin una estructura directiva unitària, cal indicar el nombre de membres de l'òrgan màxim de govern que siguin independents o no executius                                                                                                                                                                                                                                                                      | IA 196-200                                                      |
| 4.4  | Mecanismes dels accionistes i dels empleats per comunicar recomanacions o indicacions a l'òrgan màxim de govern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 24 i 30                                                         |
| 4.5  | Víncle entre la retribució dels membres de l'òrgan màxim de govern, els alts directius i els executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'execució de l'organització (incloent-hi l'execució social i ambiental)                                                                                                                                                                                                            | IA 205                                                          |
| 4.6  | Procediments que s'han implantat per evitar conflictes d'interessos en l'òrgan màxim de govern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 24 i IA 207-211                                                 |
| 4.7  | Procediment per determinar la capacitat i l'experiència exigible als membres de l'òrgan màxim de govern per poder guiar l'estratègia de organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics                                                                                                                                                                                                                                            | IA 207-209                                                      |
| 4.8  | Declaracions d'objectius i de valors que s'han desenvolupat internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'execució econòmica, ambiental i social, i l'estat de la implementació en què es troben                                                                                                                                                                                                                                | 22-25                                                           |
| 4.9  | Procediments dels òrgans màxims de govern per supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'execució econòmica, ambiental i social, incloent-hi els riscos i les oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, codis de conducta i principis                                                                                                     | IA 224-232                                                      |
| 4.10 | Procediments per avaluar l'execució pròpia de l'òrgan màxim de govern, sobretot pel que fa a l'execució econòmica, ambiental i social                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | IA 224-232                                                      |
| 4.11 | Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | IA 224-226                                                      |
| 4.12 | Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 84-89 i 136-138                                                 |
| 4.13 | Associacions principals de les quals formi part (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització doni suport i:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>— Siguin presents als òrgans de govern</li> <li>— Participin en projectes o comitès</li> <li>— Proporcionin un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis</li> <li>— Tinguin consideracions estratègiques</li> </ul> | 24-25, 94-99<br>i 152-155                                       |
| 4.14 | Relació dels grups d'interès que l'organització hi ha inclòs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 22-24                                                           |
| 4.15 | Base per identificar i seleccionar grups d'interès amb els quals l'organització es compromet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 22-24 i en els capítols generals de cadascuna de les activitats |
| 4.16 | Enfocaments que s'han adoptat per incloure-hi els grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 22-24 i en els capítols generals de cadascuna de les activitats |
| 4.17 | Preocupacions principals i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la manera en què l'organització els ha donat resposta en l'elaboració de la memòria                                                                                                                                                                                                                                           | 22-24 i en els capítols generals de cadascuna de les activitats |

## INDICADORS GRI G3

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  | TIPUS | PÀGINES DE L'INFORME PER TIPUS D'ACTIVITAT |                                   |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       | AIGUA                                      | SALUT                             |
| INDICADORS DE L'EXECUCIÓ ECONÒMICA |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                                            |                                   |
| Enfocament de la gestió            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       | 17-21 i IA                                 |                                   |
| EC1                                | Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi els ingressos, els costos d'explotació, la retribució dels empleats, les donacions i altres inversions a la comunitat, els beneficis no distribuïts i els pagaments a proveïdors de capital i a governs | C     | 21                                         |                                   |
| EC2                                | Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic                                                                                                                                        | C     | 67 i 68                                    | Nota 1                            |
| EC3                                | Cobertura de les obligacions de l'organització a causa de programes de beneficis socials                                                                                                                                                                         | C     | IA 29-30 i 76-80                           | Nota 2                            |
| EC4                                | Ajudes financeres significatives rebudes de governs                                                                                                                                                                                                              | C     | Nota 3                                     |                                   |
| EC5                                | Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives                                                                                                                            | A     | Nota 4                                     | Nota 5                            |
| EC6                                | Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives                                                                                                                               | C     | 90                                         | 150                               |
| EC7                                | Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives                                                                                                     | C     | Nota 6                                     | NA. Sense activitat internacional |
| EC8                                | Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, bons o en espècie                                                                                 | C     | 84-89                                      | 136-139                           |
| EC9                                | Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes                                                                                                                                                     | A     | 84-89                                      | 136-139                           |
| INDICADORS DE L'EXECUCIÓ AMBIENTAL |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                                            |                                   |
| Enfocament de la gestió            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       | 64-83                                      | 128-135                           |
| EN1                                | Materials utilitzats, en pes o volum                                                                                                                                                                                                                             | C     | 77 i 79                                    | 131                               |
| EN2                                | Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats                                                                                                                                                                                              | C     | Nota 7                                     | 131                               |
| EN3                                | Consum directe d'energia desglossat en fonts primàries                                                                                                                                                                                                           | C     | 75, 77 y 78                                | 131                               |
| EN4                                | Consum indirecte d'energia desglossat en fonts primàries                                                                                                                                                                                                         | C     | 75, 77 y 78                                | 131                               |
| EN5                                | Estalvi d'energia a causa de la conservació i de les millores en l'eficiència                                                                                                                                                                                    | A     | 73                                         | 133 i 134                         |
| EN6                                | Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives                                                                | A     | 73                                         | Nota 8                            |
| EN7                                | Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions que s'han aconseguit amb aquestes iniciatives                                                                                                                                              | A     | 73                                         | 133 i 134                         |
| EN8                                | Captació total d'aigua per fonts                                                                                                                                                                                                                                 | C     | 75                                         | 131                               |



| PÀGINES DE L'INFORME<br>PER TIPUS D'ACTIVITAT |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| AIGUA                                         | SALUT |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                 |               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|---------------|
| <b>EN9</b>  | Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua                                                                                                                                                                                                                                         | <b>A</b> | 69 i 75         | 131 i Nota 9  |
| <b>EN10</b> | Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>A</b> | 80 i Nota 10    | Nota 11       |
| <b>EN11</b> | Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o de zones amb biodiversitat elevada no protegides. Cal indicar la localització i la mida dels terrenys de propietat, llogats o gestionats amb un valor de biodiversitat elevat en zones alienes a les zones protegides                     | <b>C</b> | 71 i 72         | NA<br>Nota 12 |
| <b>EN12</b> | Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en zones amb una biodiversitat elevada no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en zones protegides i en zones amb un valor en biodiversitat elevat en zones alienes a les zones protegides | <b>C</b> | 71 i 72         | NA<br>Nota 13 |
| <b>EN13</b> | Hàbitats protegits o restaurats                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>A</b> | 71 i 72         | NA            |
| <b>EN14</b> | Estratègies i accions implantades i planificades per gestionar els impactes sobre la biodiversitat                                                                                                                                                                                                                      | <b>A</b> | 71 i 72         | NA            |
| <b>EN15</b> | Nombre d'espècies, desglossades segons el perill d'extinció en què es trobin, incloses a la llista vermella de l'IUCN i a llistes nacionals, els hàbitats de les quals siguin en zones afectades per operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie                                                                   | <b>A</b> | ND              | NA            |
| <b>EN16</b> | Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes                                                                                                                                                                                                                                         | <b>C</b> | 75              | 131 i 132     |
| <b>EN17</b> | Altres emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>C</b> | 75              | 131           |
| <b>EN18</b> | Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides                                                                                                                                                                                                                       | <b>A</b> | 73              | 133 i 134     |
| <b>EN19</b> | Emissions de substàncies destructives de la capa d'ozó, en pes                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>C</b> | Nota 14         |               |
| <b>EN20</b> | NOx, SOx i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>C</b> | 75              | 131           |
| <b>EN21</b> | Abocaments totals d'aigües residuals, segons la naturalesa i el destí                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>C</b> | 80 i Nota 15    | Nota 16       |
| <b>EN22</b> | Pes total dels residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament                                                                                                                                                                                                                                            | <b>C</b> | 77 i 79         | 132 i 133     |
| <b>EN23</b> | Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>C</b> | Nota 17         |               |
| <b>EN24</b> | Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment                                                                                           | <b>A</b> | NA              |               |
| <b>EN25</b> | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante                                                                                              | <b>A</b> | NA              |               |
| <b>EN26</b> | Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i dels serveis i grau de reducció d'aquest impacte                                                                                                                                                                                                       | <b>C</b> | 64-74           | 130           |
| <b>EN27</b> | Percentatge de productes venuts, i els materials d'embalatge corresponents, que es recuperen al final de la vida útil, per categories de productes                                                                                                                                                                      | <b>C</b> | NA<br>Nota 18   |               |
| <b>EN28</b> | Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental                                                                                                                                                                                                         | <b>C</b> | Nota 19 i IA 75 |               |
| <b>EN29</b> | Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal                                                                                                                                            | <b>A</b> | 70 i 71         | Nota 20       |
| <b>EN30</b> | Desglossament per tipus del total de despeses i d'inversions ambientals                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>A</b> | 75 i IA 33 i 42 | 134           |



| TIPUS | PÀGINES DE L'INFORME<br>PER TIPUS D'ACTIVITAT |       |
|-------|-----------------------------------------------|-------|
|       | AIGUA                                         | SALUT |

| INDICADORS DE L'EXECUCIÓ SOCIAL: Pràctiques laborals |                                                                                                                                                                                                                                |          |             |           |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-----------|
| Enfocament de la gestió                              |                                                                                                                                                                                                                                |          | 50-57       | 118-123   |
| <b>LA1</b>                                           | Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, contracte i regió                                                                                                                                             | <b>C</b> | 50 i 51     | 118       |
| <b>LA2</b>                                           | Nombre total d'empleats i rotació mitjana dels treballadors, desglossats per grup d'edat, sexe i regió                                                                                                                         | <b>C</b> | 51 i 52     | 119       |
| <b>LA3</b>                                           | Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixin als empleats temporals o amb mitja jornada, desglossats per activitat principal                                                                     | <b>A</b> | Nota 21     | Nota 22   |
| <b>LA4</b>                                           | Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu                                                                                                                                                                       | <b>C</b> | Nota 23     |           |
| <b>LA5</b>                                           | Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius                                                                                | <b>C</b> | Nota 24     |           |
| <b>LA6</b>                                           | Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i de seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i de seguretat a la feina | <b>A</b> | Nota 25     |           |
| <b>LA7</b>                                           | Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió                                                                                                     | <b>C</b> | 55          | 121       |
| <b>LA8</b>                                           | Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus                                       | <b>C</b> | Nota 26     | 136 i 137 |
| <b>LA9</b>                                           | Qüestions de salut i de seguretat cobertes en acords formals amb sindicats                                                                                                                                                     | <b>A</b> | Nota 27     |           |
| <b>LA10</b>                                          | Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat                                                                                                                                            | <b>C</b> | 52          | 120       |
| <b>LA11</b>                                          | Programes de gestió d'habilitats i de formació continuada que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport per gestionar el final de les seves carreres professionals                                      | <b>A</b> | 52 i 53     | 120       |
| <b>LA12</b>                                          | Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars per l'execució i el desenvolupament professional                                                                                                                         | <b>A</b> | 52          | 57 %      |
| <b>LA13</b>                                          | Formació dels òrgans de govern corporatiu i de la plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat                                                                         | <b>C</b> | 50, 51 i 54 | 118       |
| <b>LA14</b>                                          | Relació entre el salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional                                                                                                                       | <b>C</b> | Nota 28     |           |





| PÀGINES DE L'INFORME<br>PER TIPUS D'ACTIVITAT |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| AIGUA                                         | SALUT |

**INDICADORS DE L'EXECUCIÓ SOCIAL: Drets humans**

| Enfocament de la gestió |                                                                                                                                                                                                      | 22-25    |                 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
| <b>HR1</b>              | Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans                                  | <b>C</b> | Nota 29         |
| <b>HR2</b>              | Percentatge dels distribuïdors i dels contractistes principals que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures que s'han adoptat com a resultat                               | <b>C</b> | 91-93           |
| <b>HR3</b>              | Total d'hores de formació dels empleats en polítiques i procediments relacionats amb aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats | <b>A</b> | 24-25 i Nota 30 |
| <b>HR4</b>              | Nombre total d'incidents de discriminació i mesures que s'han adoptat                                                                                                                                | <b>C</b> | Nota 31         |
| <b>HR5</b>              | Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants i mesures adoptades per protegir aquests drets            | <b>C</b> | Nota 32         |
| <b>HR6</b>              | Activitats identificades que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a eliminar-les                                                         | <b>C</b> | Nota 32         |
| <b>HR7</b>              | Operacions identificades com a risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit i les mesures adoptades per contribuir a eliminar-les                                     | <b>C</b> | Nota 32         |
| <b>HR8</b>              | Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats                         | <b>A</b> | Nota 33         |
| <b>HR9</b>              | Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures que s'han pres                                                                                               | <b>A</b> | Nota 32         |



| TIPUS | PÀGINES DE L'INFORME<br>PER TIPUS D'ACTIVITAT |       |
|-------|-----------------------------------------------|-------|
|       | AIGUA                                         | SALUT |

| INDICADORS DE L'EXECUCIÓ SOCIAL: Societat |                                                                                                                                                                                                         |          |                                        |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------|
| Enfocament de la gestió                   |                                                                                                                                                                                                         |          | 22-25, 94-99 i 152-155                 |
| <b>SO1</b>                                | Naturalesa, abast i efectivitat dels programes i de les pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa | <b>C</b> | 6-11, 22-25, 84-89, 136-139 i IA 75-76 |
| <b>SO2</b>                                | Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa a riscos relacionats amb la corrupció                                                                                             | <b>C</b> | 25                                     |
| <b>SO3</b>                                | Percentatge d'empleats formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització                                                                                                     | <b>C</b> | Nota 34                                |
| <b>SO4</b>                                | Mesures preses com a resposta a incidents de corrupció                                                                                                                                                  | <b>C</b> | Nota 35                                |
| <b>SO5</b>                                | Posició i participació en el desenvolupament de les polítiques públiques i en activitats de lobbisme                                                                                                    | <b>C</b> | 58-63 i 94-99                          |
| <b>SO6</b>                                | Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països                                                                                     | <b>A</b> | Nota 36                                |
| <b>SO7</b>                                | Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats                                                                      | <b>A</b> | Nota 19 i IA 75                        |
| <b>SO8</b>                                | Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i de les regulacions                                               | <b>C</b> | Nota 19 i IA 75                        |

## NOTES

- IA** Informe anual.
- NA** Indicador no aplicable o poc rellevant per a l'activitat desenvolupada.
- C** indicador GRI central.
- A** indicador GRI adicional.
- 1** No se n'han identificat conseqüències financeres.
- 2** Hi ha plans de pensions externalitzats.
- 3** El reconeixement en el compte de resultats de l'exercici 2007 és de 0,2 milions d'euros en subvencions a l'explotació i d'1,0 milions d'euros en subvencions de capital.
- 4** Espanya (13.963 vs. 8.400 EUR/any), Regne Unit (13.319 vs. 10.908 GBP/any) i Xile (186.790 vs. 140.000 CLP/mes).
- 5** Espanya (11.006 vs. 8.400 EUR/any).
- 6** És una política del grup contractar sempre que sigui possible empleats locals.
- 7** No s'han identificat consums rellevants de materials que són materials valoritzats.
- 8** L'impacte que el sector de la salut pugui produir sobre el consum energètic dels productes o dels serveis té una significança limitada.
- 9** Atesa la mena de captacions establertes, no s'ha afectat significativament cap font d'aigua.
- 10** No es reutilitza directament l'aigua en els processos, però es proporcionen dades del percentatge d'aigua depurada que es reutilitza i dels usos que se'n fa.
- 11** No s'han identificat processos en què es reutilitzi o es recicli l'aigua.
- 12** No s'han identificat ocupacions de sòl en espais naturals protegits o amb una diversitat elevada.
- 13** No s'han identificat pactes significatius en aquest sentit.
- 14** No s'emeten substàncies destructores de la capa d'ozó de manera significativa.
- 15** S'hi inclouen dades dels vessaments d'aigua ja depurada a la sortida de les depuradores gestionades.
- 16** Tots els vessaments d'aigües residuals són de naturalesa urbana i es realitzen a les xarxes municipals de sanejament.
- 17** No s'han produït vessaments significatius.
- 18** No es produeixen béns destinats a la venda susceptibles de ser embalats.
- 19** No s'han rebut sancions fermes significatives.
- 20** Segons l'anàlisi de materialitat, els impactes derivats del transport no són rellevants.
- 21** Revisions anuals i tiquets de restaurant (Bristol); import més gran en el pla de pensions (Emuasa); pla de pensions, ajuda a la hipoteca i bonificació en el rebut de l'aigua (Aigües de Barcelona); pla de pensions, ajuda escolar/pròtesi/minusvalidesa, premi de jubilació, assegurança de vida, bestreta de nòmina i complement per malaltia/accident laboral (Múrcia), bonificació en el rebut de l'aigua i fons social (Amaem) i préstecs (Noreste).
- 22** Els treballadors amb contracte temporal tenen els mateixos beneficis que els fixos.
- 23** 100% dels treballadors que no són directius.
- 24** Les comunicacions de canvis organitzatius es realitzen segons la norma vigent i el que especifica l'estatut dels treballadors (Reial decret legislatiu 1/1995).
- 25** 100% en el sector de l'aigua. D'altra banda, 44,6% en l'asseguradora i 100% en el grup hospitalari.
- 26** Es fan revisions mèdiques anuals als empleats. Així mateix, en alguns casos s'ofereix la possibilitat de realitzar determinades anàlisis complementàries a col·lectius que, per les seves característiques, pugui ser aconsellable (electrocardiogrames, exploració ginecològica, mamografia i ecografia mamària, anàlisi de detecció d'antigen específic de la pròstata, de fosfatases àcides o de CEA).
- 27** La interlocució en matèria de salut i de seguretat no es realitza directament amb els sindicats, sinó amb els comitès de seguretat i de salut, que són els òrgans de control, de seguiment i de coordinació de les matèries de seguretat i salut entre empresa i treballadors.

| TIPUS | PÀGINES DE L'INFORME PER TIPUS D'ACTIVITAT |       |
|-------|--------------------------------------------|-------|
|       | AIGUA                                      | SALUT |

| RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE |                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
| Enfocament de la gestió      |                                                                                                                                                                                                                                                                            | 42-49    | 108-117         |
| <b>PR1</b>                   | Fases del cicle de vida dels productes i els serveis, en què s'avaluen, per si s'han de millorar, els impactes en la salut i la seguretat del clients, i el percentatge de categories de productes i de serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació | <b>C</b> | 44 i Nota 37    |
| <b>PR2</b>                   | Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i dels serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents  | <b>A</b> | Nota 19 i IA 75 |
| <b>PR3</b>                   | Tipus d'informació sobre els productes i els serveis que es necessiten pels procediments en vigor i la normativa i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius                                                                         | <b>C</b> | 44, 46 i 47     |
| <b>PR4</b>                   | Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i dels serveis, distribuïts segons el tipus de resultat d'aquests incidents                                                                 | <b>A</b> | Nota 19 i IA 75 |
| <b>PR5</b>                   | Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client                                                                                                                                                        | <b>A</b> | 44 i 45         |
| <b>PR6</b>                   | Programes de compliment de les lleis o d'adhesió a estàndards i a codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis                                                                    | <b>C</b> | Nota 37         |
| <b>PR7</b>                   | Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts d'acord amb el tipus de resultat d'aquests incidents                                   | <b>A</b> | Nota 19 i IA 75 |
| <b>PR8</b>                   | Nombre total de reclamacions degudament fonamentades quant al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients                                                                                                                                             | <b>A</b> | Nota 19 i IA 75 |
| <b>PR9</b>                   | Cost de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa pel que fa al subministrament i l'ús de productes i de serveis de l'organització                                                                                                                 | <b>C</b> | Nota 19 i IA 75 |

175.

- 28 La ràtio de salari és en tots els casos d'1, ja que a totes les empreses del Grup Agbar la contractació es realitza partint de les capacitats de les persones, independentment del gènere.
- 29 El 13 de novembre del 2007 s'ha tancat un acord d'inversió a la Xina, la participació de la qual és minoritària i no se'n disposa de dades al tancament d'aquest informe.
- 30 El Codi ètic es lliura a tots els empleats del grup d'incorporació nova.
- 31 No hi ha constància d'incidents de discriminació ni de sentències fermes contra les empreses del Grup Agbar en aquest sentit. D'altra banda, tal com preveu la legislació vigent en la matèria, dins de les activitats que desenvolupa, el Departament de Prevenció de Riscos Laborals identifica i avalua els riscos psicosocials i adopta la solució més adequada en cada cas, igual que es fa amb la resta de riscos.
- 32 No s'han identificat activitats de risc en aquest sentit.
- 33 Quant a les empreses de seguretat a Espanya, a les quals el grup té contractada la vigilància de les instal·lacions, es troben regulades legalment i el seu personal compta amb la formació suficient per desenvolupar la seva activitat.
- 34 El Codi ètic es lliura a tots els empleats del Grup d'incorporació nova.
- 35 El Codi ètic recull la posició de l'empresa respecte de la corrupció, però no hi ha una política d'actuació establerta quant a això i es prenen les mesures oportunes de manera individualitzada en cada cas.
- 36 El Codi ètic assenyala que "és política del Grup Agbar no oferir ni rebre regals o compensacions amb el propòsit de persuadir o recompensar (...) les administracions públiques, que puguin influir directament en el desenvolupament de la relació comercial o administrativa amb aquestes persones o entitats".
- 37 El Grup Agbar garanteix la seguretat de les dades personals dels clients i dels empleats, en aplicació estricta del que estableix la Llei orgànica (15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial Decret (994/1999), d'11 de juny, pel qual s'aprova el reglament de mesures dels arxius automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
- 38 Aigües de Barcelona ofereix la possibilitat d'adherir-se al Codi Robinson, un codi de bones pràctiques, voluntari per part de l'empresa, pel qual el client pot deixar de rebre informació comercial de la companyia (tríptics, fullets, etc.).
- 39 Adeslas assegura el compliment estricte de la Llei general de publicitat i el control voluntari de supervisió de l'Associació d'Autocontrol de la Publicitat. Com a garantia, el Departament de Màrqueting revisa els continguts de totes les peces de comunicació que surten a l'exterior i, si ho creu pertinent, sol·licita un informe de l'Assessoria Jurídica per assegurar que la documentació és vàlida i que compleix totes les normes exigides per la llei.

# 04/6

## Glossari\_



### COAGULACIÓ

Procés mitjançant el qual els sòlids dissolts presents a l'aigua són alterats de manera que se separen de l'aigua i formen una fase sòlida insoluble gelatinosa.

### COGENERACIÓ

Producció combinada d'electricitat i energia calorífica a partir d'una font d'energia primària, com per exemple el gas natural, el gasoil o el fueloil. En el cas de les EDAR, s'aprofita el biogàs generat en el procés de digestió anaeròbia de fangs com a combustible en la cogeneració.

### COL-LECTOR

Canonada de grans dimensions que forma part del clavegueram i que recull les aigües pluvials i residuals i les condueix a l'estació depuradora.

### COMODAT

És un contracte per mitjà del qual una part lliura a l'altra de manera gratuïta una cosa, un bé moble o immoble, per fer-la servir, i ha de restituir la mateixa cosa un cop se n'ha finalitzat l'ús.

### COMPOSTATGE

Procés biològic controlat de transformació i revaloració dels components orgànics de subproductes i residus en un producte orgànic estabilitzat i higienitzat semblant a la terra vegetal i ric en substàncies húmiques: el compost.

### DESNITRIFICACIÓ

Tractament utilitzat per a l'eliminació de nitrats de l'aigua, en què es converteixen en nitrogen en forma gasosa, que va a parar a l'atmosfera.

### DBO<sub>5</sub>

Demanda biològica d'oxigen a cinc dies. És l'assaig normalitzat per avaluar el consum de l'oxigen per la via biològica de la matèria orgànica continguda en una mostra de les aigües residuals a 20 °C en la foscor i durant cinc dies.

**DQO**

Demanda química d'oxigen: quantitat d'oxigen (mesurat en mg/l) que és consumit en l'oxidació de matèria orgànica i matèria inorgànica oxidable, sota condicions de prova. Es fa servir per mesurar la quantitat total de contaminants orgànics presents en aigües residuals. En contraposició al BOD, amb el DQO pràcticament tots els compostos són oxidats.

**DSU (descàrrega del sistema unitari)**

Abocament d'aigua residual i pluvial del sistema de clavegueram als mitjans receptors. Es produeixen bàsicament en període de pluja, quan els interceptors o la depuradora no poden assumir tot el volum d'aigua que els arriba.

**EDAR**

Estació depuradora d'aigües residuals: instal·lació destinada a la reducció de la càrrega contaminant que hi ha a les aigües residuals, abans que sigui abocada a un medi receptor. La reducció és més o menys important, depenent del tractament aplicat.

**ETAP**

Estació de tractament d'aigua potable: instal·lació en què es tracta l'aigua per fer-la potable, és a dir, apta per al consum humà.

**FANG**

Residu de consistència pastosa, més o menys carregat d'aigua, que prové de la depuració de les aigües usades, de la descomposició, *in situ*, de la vegetació o d'un tractament industrial.

**FLOCULACIÓ**

Tractament al qual se sotmeten els sòlids disgregats dispersos a l'aigua amb l'objectiu de formar agregats de partícules que facin possible la seva separació per sedimentació o filtració.

**FOTOVOLTAICA, PLACA**

Dispositiu que, mitjançant l'efecte fotovoltaic, converteix una radiació lluminosa en un corrent elèctric.





### **GAS D'EFFECTE D'HIVERNACLE**

Gas l'emissió del qual a l'atmosfera provoca l'efecte d'hivernacle. Entre els més importants destaquen el CO<sub>2</sub> (diòxid de carboni), CO (monòxid de carboni), CH<sub>4</sub> (metà) i els clorofluorocarbonis (CFC).

### **GADU**

Gestió avançada del drenatge urbà: es fonamenta en el coneixement, la planificació, l'explotació dinàmica i la integració del cicle complet de l'aigua.

### **INERTITZACIÓ**

Tractament fisicoquímic de condicionament d'un residu que consisteix a barrejar-lo amb reactius específics amb l'objectiu d'obtenir un residu apte per ser eliminat en un abocador controlat.

### **ORGANOLÈPTIQUES**

Aquelles propietats de l'aigua que poden ser percebudes pels òrgans dels sentits, com ara el color, l'olor, el gust o la textura.

### **POLIELECTRÒLIT (ANIÒNIC I CATIÒNIC)**

Polímer natural o sintètic amb constituents iònics (catiònics o aniònics) que s'utilitza per agrupar partícules no dissoltes, en forma de flocs, o per espessir fangs.

### **RESIDUS BIOPERILLOSOS O DE BIORISC**

Tipus de residus propis de l'activitat sanitària i/o de la investigació associada que, per les característiques de la seva contaminació biològica, el legislador considera que representen un risc d'infecció, tant dins com fora del centre sanitari. Requereixen mesures especials de prevenció tant pel que fa a la seva manipulació, com a la recollida, l'emmagatzematge, el transport, el tractament i l'eliminació.

**RESIDUS CITOSTÀTICS**

Tipus especial de residu químic perillós que deu la seva consideració diferenciada de la resta al fet que la seva contaminació química té propietats cancerígenes, mutàgenes i teratògenes.

**RESIDUS QUÍMICS PERILLOSOS**

Són aquells residus que, per la seva composició química, són classificats com a perillosos segons normatives singulars o legislació específica de residus tòxics i perillosos.

**REUTILIZACIÓ**

Procés de minimització de generació de residus que consisteix a recuperar productes utilitzats que altrament es convertiren en productes de rebuig (per exemple, la reutilització d'aigües residuals una vegada depurades).

**STRIPPING**

Mètode de tractament d'aigües basat en l'eliminació de la contaminació mitjançant el seu transvasament d'un medi aquós a un altre de gasós.

**TRACTAMENT BIOLÒGIC**

Procés de tractament d'aigües que es porta a terme amb la intervenció de microorganismes que actuen principalment sobre la matèria orgànica present a l'aigua.

**TRACTAMENT FISICOQUÍMIC**

Procés de tractament d'aigües en què es combinen mètodes físics amb l'addició de productes químics amb l'objectiu d'aconseguir una reducció de la càrrega contaminant present a l'aigua.

# 04/7

## Questionari sobre l'informe\_

Al Grup Agbar pretenem millorar l'elaboració del nostre Informe de responsabilitat corporativa i aconseguir que sigui de l'interès més gran possible per a tots els nostres grups d'interès. Per això, estem molt interessats a conèixer l'opinió que en té.

Li agraïm per endavant tots els suggeriments i/o comentaris que ens pugui aportar i li assegurem que els tindrem en compte amb vista a l'elaboració del proper informe.

Un cop emplenat, ens pot fer arribar aquest qüestionari per correu postal, fax o correu electrònic a:

**Direcció de Relacions Institucionals i Reputació Corporativa**  
**Grup Agbar**  
**Torre Agbar**  
**Av. Diagonal, 211**  
**Barcelona**  
**Fax: 93 342 26 71**  
**responsabilidadcorporativa@agbar.es**

Si ho prefereix, aquest qüestionari també es troba a la seva disposició a la pàgina web del Grup Agbar:  
**www.agbar.es**

### QÜESTIONARI

#### 1 A quin grup d'interès o *stakeholder* del Grup Agbar pertany?

- |                                                  |                                                     |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Accionistes i inversors | <input type="checkbox"/> Comunitat local            |
| <input type="checkbox"/> Clients                 | <input type="checkbox"/> Proveïdors                 |
| <input type="checkbox"/> Empleats                | <input type="checkbox"/> Associacions professionals |
| <input type="checkbox"/> Administració pública   | <input type="checkbox"/> Altres: .....              |

#### 2 Què li ha semblat l'Informe de responsabilitat corporativa 2007?

##### 2.1 En termes generals:

- ☐ La informació es proporciona de manera comprensible i seguint una estructura ordenada.
- ☐ La informació es proporciona de manera comprensible, però desordenada.
- ☐ La informació es proporciona estructurada correctament, però costa d'entendre.
- ☐ La informació no s'entén i es presenta de manera desordenada.

**\_ 2.2 Quant al contingut:**

- ☐ Hi he trobat tota la informació que em cal.
- ☐ En general, hi he trobat la informació que necessito, però encara hi trobo a faltar alguna dada que m'interessa.
- ☐ La majoria de les dades que proporciona l'informe no m'interessen, però n'hi he trobat alguna d'interessant.
- ☐ Una part important de les dades que m'interessen no les proporciona l'informe.

**\_ 3 Considera que l'Informe de responsabilitat corporativa 2007 del Grup Agbar ha millorat respecte de l'Informe de sostenibilitat 2006?**

- ☐ No m'he llegit l'Informe de sostenibilitat 2006.
- ☐ Sí, ha millorat.
- ☐ No hi he trobat canvis significatius.

**\_ 4 Si considera que no s'ha proporcionat alguna dada que li interessa, indiqui quina i el motiu del seu interès. També hi pot incloure qualsevol comentari o suggeriment addicional.**

.....

.....

.....

.....

.....

Si respon l'enquesta en representació d'una empresa o col·lectiu, si vol, ens pot proporcionar les seves dades personals:

**Nom:** .....

**Empresa / col·lectiu al qual representa:** .....

**Nombre aproximat de persones a les que representa:** .....

**Càrrec dins de l'empresa / col·lectiu:** .....

.....

Gràcies per la seva col·laboració.

**Edita**

Direcció Corporativa de Marketing Grup Agbar

**Coordina**

Direcció de Relacions Institucionals i Reputació Corporativa

Av. Diagonal, 211 - 08018 Barcelona

Tel.: 933 422 000

Fax.: 933 422 662

[www.agbar.es](http://www.agbar.es)

**Diseny i producció**

MRM Worldwide

[www.mrmww.es](http://www.mrmww.es)

**Depòsit legal:** M-25078-2008







**Grup Agbar**

Av. Diagonal, 211 \_ 08018 Barcelona \_ Tel.: 93 342 20 00 \_ Fax: 93 342 26 62\_ [www.agbar.es](http://www.agbar.es)