

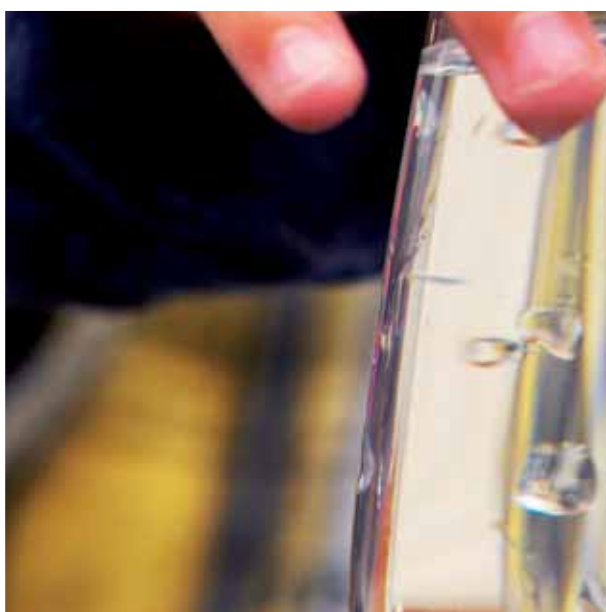
INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

//2007



Grupo Agbar

Índice_



12.

_GRUPO AGBAR

- 14_ Perfil del Grupo Agbar
- 22_ Compromisos
- 26_ Accionistas e inversores

32.

_AGUA

- 34_ Perfil
- 42_ Clientes
- 50_ Empleados
- 58_ Administración pública
- 64_ Sociedad: medio ambiente. Cetaqua
- 84_ Sociedad: comunidad local.
Fundación Agbar
- 90_ Proveedores
- 94_ Asociaciones profesionales

100.

_SALUD

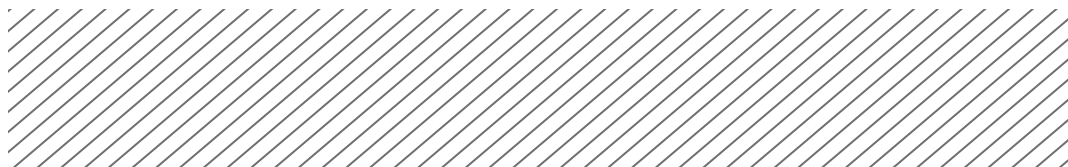
- 102_ Perfil
- 108_ Clientes
- 118_ Empleados
- 124_ Administración pública
- 128_ Sociedad: medio ambiente
- 136_ Sociedad: comunidad local
- 140_ Colectivo médico
- 144_ Mediadores
- 148_ Proveedores
- 152_ Asociaciones profesionales

156.

_OTRAS ACTIVIDADES Y ANEXOS

- 158_ Servicios compartidos
- 160_ Recaudación
- 162_ Carta de verificación
- 164_ Perfil del informe
- 166_ Índice GRI
- 176_ Glosario
- 180_ Cuestionario sobre el informe

Carta del presidente_



El informe que presentamos este año supone un nuevo avance en la voluntad del Grupo Agbar de ofrecer información de calidad y sustantiva sobre nuestras actividades, observadas bajo el prisma del crecimiento económico, el respeto y la protección del medio ambiente y una actitud social responsable. Constituye una apuesta por la transparencia, el rigor y la innovación que brindamos a los accionistas, a nuestros clientes y a todos los grupos de interés vinculados a nuestra compañía.

Para el Grupo Agbar, esta apuesta por la responsabilidad corporativa responde a la naturaleza de una compañía comprometida en proporcionar servicios de primera necesidad —el agua y la salud— a más de 27 millones de personas en todo el mundo. Servicios esenciales para la vida de las personas. Es el reflejo de un compromiso al que intentamos, cada año, incorporar nuevos elementos. Así es cómo hemos decidido, este año, integrar en un solo documento la información que el año anterior se recogió en dos volúmenes diferenciados. Nos ha parecido que ésta es la mejor manera de ser coherentes con una visión de la responsabilidad corporativa que interpela todas las facetas de la vida de nuestra empresa.

El documento que tienen en sus manos ofrece, por lo tanto, una visión integral de lo que ha sido el quehacer de la compañía durante el año 2007, de sus resultados económico-financieros, así como de la consecución de los compromisos que nos habíamos fijado con nuestros grupos de interés.

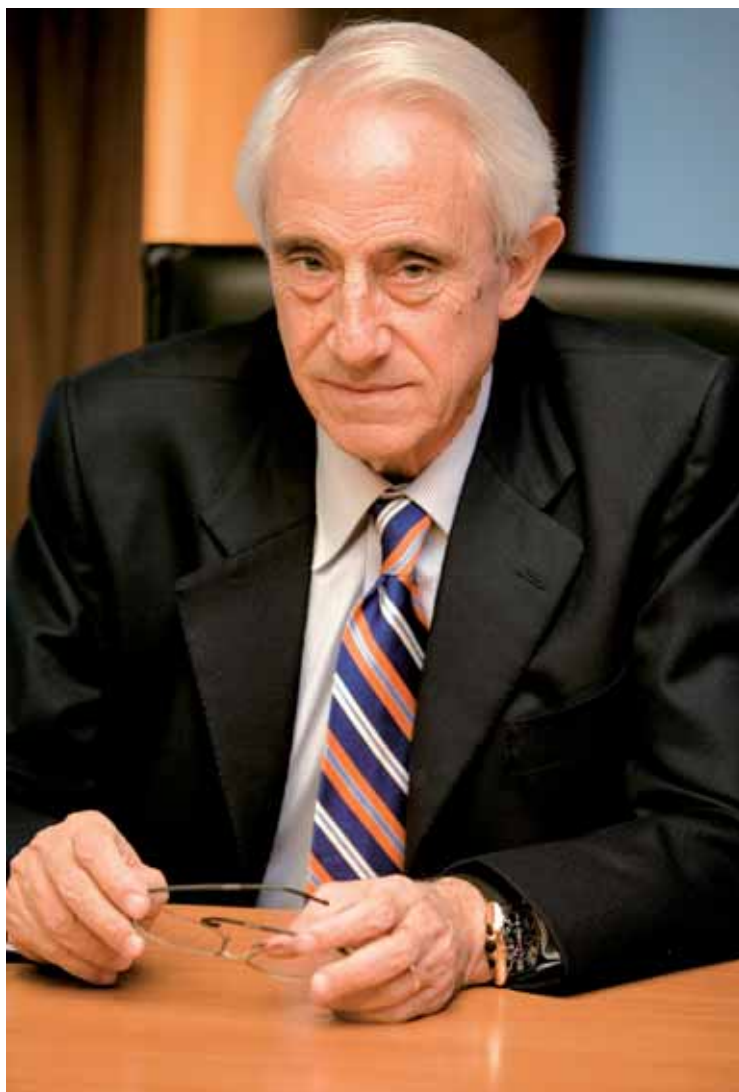
PRINCIPALES MAGNITUDES Y OPERACIONES DEL 2007

En lo que se refiere a la actividad, 2007 ha sido un año de importantes cambios estratégicos: por un lado, la OPA que han llevado a cabo los dos principales accionistas de la compañía, “la Caixa” y Suez, y por otro, la venta de Applus+ a un consorcio de empresas liderado por The Carlyle Group.

Con el objeto de obtener una posición relevante, de control y estabilidad en el accionariado del Grupo, las sociedades Suez Environnement, Critería CaixaCorp e HISUSA, formularon el pasado 10 de abril de 2007 una oferta pública de adquisición sobre la totalidad de las acciones de Sociedad General de Aguas de Barcelona, a excepción de aquellas que ya se encontraban bajo la titularidad de los oferentes. La oferta, cuyo plazo de aceptación finalizó el 16 de enero de 2008, fue aceptada por el 77,06 % de las acciones a las que iba dirigida. Por otra parte, las sociedades oferentes se han comprometido a aumentar el 10 % del *free-float* resultante de la operación en un 20 % adicional, en un plazo de dos años.

Me interesa subrayar que, tras esta operación, la estructura accionarial del Grupo Agbar queda asentada en un núcleo sólido de accionistas que han manifestado una apuesta firme por el futuro de la compañía y su crecimiento. La otra operación de envergadura ha sido la venta de Applus+ a un consorcio de inversores liderado por The Carlyle Group y participado por Caixa de Catalunya y otros inversores catalanes. Esta operación ha permitido favorecer las capacidades de inversión de nuestro Grupo en sus dos principales actividades, el agua y la salud.

En términos consolidados, durante el año 2007, el volumen de inversiones del Grupo Agbar ascendió a 346,2 millones de euros, de los que 255,8 millones corresponden a inmovilizado material, 42,7 millones, a



El Grupo Agbar es una compañía comprometida en prestar **servicios de calidad a más de 27 millones de personas**

7.

inmovilizado inmaterial, y 47,8 millones, a inversiones financieras. Mención especial merece la adquisición del 49 % de Jiangsu Water, en China, así como la ampliación de las participaciones de Adeslas en los grupos sanitarios españoles Iquimesa y Lince, hasta alcanzar el 35 % y el 30 %, respectivamente.

En lo referente al mercado del agua, reiteramos nuestra intención de orientar las inversiones hacia proyectos ubicados en mercados regulados, con garantías jurídicas y marcos estables. En el ámbito de la salud, el Grupo tiene como objetivo reforzar el liderazgo nacional de Adeslas en los seguros médicos y crecer en la gestión hospitalaria.

En 2007, el Grupo Agbar ha registrado cifras récord tanto en la actividad de agua y saneamiento como en la de salud, alcanzando un beneficio neto atribuido a la sociedad dominante de 352,5 millones de euros.

Los ingresos de explotación del Grupo han alcanzado los 2.861,0 millones de euros, un 10,9 % más que el ejercicio anterior. Del total, un 16,9 % corresponde a la facturación internacional, frente al 16,6 % del año 2006, y las contribuciones internacionales más significativas corresponden a las de Agbar Chile y Bristol Water.

El resultado de explotación (EBIT) ha alcanzado los 371,0 millones de euros, un 12,5 % superior al del año anterior. Sin tener en cuenta las principales variaciones en el perímetro de consolidación ni la evolución del tipo de cambio, el crecimiento orgánico del EBIT ha sido del 9,9 %.

Un año más, destaca la partida de otros resultados, que asciende a 295,9 millones de euros y que incluye, de modo relevante, la plusvalía registrada por la desinversión en Applus+.

El gasto por impuesto sobre sociedades ha aumentado hasta los 127,8 millones de euros en 2007, debido al mayor nivel de resultados del ejercicio, aunque se ha visto en parte compensado por la reducción de la tasa impositiva en España y el Reino Unido.

El resultado neto atribuido a minoritarios asciende a 130,7 millones de euros frente a los 140,8 millones de euros de 2006. Este descenso obedece a la venta de Applus+, que estaba participada por Agbar en un 53,1 %.

Aguas de Barcelona
ha registrado en 2007
una cifra de negocios de
257,8 millones de euros,
el 10,4 % más que en 2006



La plantilla del conjunto de sociedades que constituyen el perímetro de consolidación del Grupo Agbar ascendía a 13.722 empleados al finalizar el ejercicio 2007, es decir un 7 % más que la correspondiente al 2006, como resultado de la incorporación de personal del grupo Bristol Water y de las clínicas adquiridas por Adeslas en Canarias.

La sociedad matriz del Grupo Agbar, Sociedad General de Aguas de Barcelona, ha registrado en 2007 una cifra de negocios de 257,8 millones de euros, lo que representa un aumento anual del 10,4 %, gracias al mayor volumen registrado de ejecución de obras de infraestructura hidráulica para terceros. El volumen de agua consumida ha continuado descendiendo, como resultado de la campaña de ahorro de agua llevada a cabo a raíz de la actual sequía, y se ha situado en los 182,27 hm³, algo inferior a los 184,25 hm³ de 2006.

A cierre del año 2007, los recursos propios de la Sociedad eran de 1.477,5 millones de euros, un 25,9 % más que los de 2006 y superiores al importe total del inmovilizado. El volumen de inversiones realizadas por Sociedad General de Aguas de Barcelona en el ejercicio 2007 ha sido de 70,1 millones de euros, y destaca la adquisición del 49 % de Jiangsu Water Company Limited por 14,5 millones de euros.

En 2007, el resto del sector Agua del Grupo Agbar en España, sin incluir el área metropolitana de Barcelona, ha conseguido la adjudicación de 21 nuevos contratos relacionados con la actividad de agua potable, equivalentes a 44.000 habitantes. Además, en el ejercicio 2007 se renovaron 59 contratos, que suponen una población servida de 213.000 habitantes. Por otra parte, en la actividad de alcantarillado, la suma de contratos nuevos y renovaciones supuso la explotación de plantas depuradoras con una carga contaminante equivalente a 159.000 habitantes. En cuanto a la depuración, Agbar ha sido adjudicataria de 41 contratos de gestión de estaciones depuradoras, equivalentes a la gestión de una carga contaminante de 285.000 habitantes.

En lo referente a la entrada en nuevos mercados internacionales de la actividad de agua y saneamiento, destaca el proyecto de suministro de agua potable y tratamiento de aguas residuales en la provincia de Jiangsu (China), a través de una *joint venture* con el grupo Golden State Water Group Corporation, integrado por capital chino y participado por el grupo Merrill Lynch, que supondrá una inversión de 30 millones de euros por parte de Agbar. Asimismo, merece especial mención el acuerdo con el Ministerio de Recursos Hídricos argelino, por el que Agbar Agua gestionará el suministro de agua y saneamiento en la provincia de Orán, durante un plazo de cinco años y medio, mediante un sistema de gestión delegada.

En Chile, la inversión prevista en Aguas Andinas para el periodo 2007-2010 es de 687 millones de dólares, y destaca la construcción de la tercera planta de tratamiento de aguas residuales, iniciada en el segundo semestre de 2007, con un presupuesto de 240 millones de dólares. Además, el Grupo Agbar, junto con Degrémont, se adjudicó la licitación pública internacional convocada por Aguas Andinas para la operación y el mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales La Farfana. Por otra parte, el año 2007 ha supuesto el primer ejercicio completo cerrado del grupo Bristol Water tras su adquisición, y se ha cumplido satisfactoriamente el plan de negocio trazado.

El importe correspondiente a los ingresos de explotación consolidados del sector Agua ha ascendido, en el 2007, a 1.563,2 millones de euros, un 9,5 % más que en el ejercicio precedente, lo que representa el 54,6 % de los ingresos de explotación del Grupo Agbar.

A cierre de 2007, la cartera de Adeslas alcanzó los 2.604.506 asegurados, un 9,2 % superior a la de 2006. Los seguros colectivos de asistencia sanitaria general o dental son los que nuevamente figuran como los

protagonistas del crecimiento apuntado. A lo largo de 2007, se ha ampliado la participación en los grupos IMQ y Lince, que prestan servicios en el País Vasco y en Ciudad Real, respectivamente.

Los ingresos de explotación consolidados en el sector Salud en 2007 han alcanzado los 1.233,2 millones de euros, un 13,3 % más que el dato registrado en 2006. Esta actividad representa el 43,1% de los ingresos de explotación del Grupo.

Con los resultados del año 2007, el Grupo Agbar ha mejorado su nivel de solidez, ha rebajado aún más su nivel de riesgo, y ha reforzado su liderazgo en los mercados en los que opera. La calificación de Moody's se ha mantenido sin cambios a lo largo del año, en A2 con *outlook* estable, mientras que la calificación otorgada por Standard & Poor's fue revisada en febrero de 2007 y fijada en A con *outlook* estable.

El capital suscrito de la Sociedad, a 31 de diciembre de 2007, es de 149.641.707 euros, representado por otras tantas acciones ordinarias, anotadas todas en cuenta. La única variación acontecida a lo largo de 2007, en lo que se refiere al capital suscrito, obedece a una reducción de capital que fue acordada por la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de junio de 2007, para amortizar 323.981 acciones que permanecían en autocartera de la Sociedad, al resultar sobrantes para la cobertura del Plan de Opciones Mayo 2001 ya finalizado.

A la vista de los buenos resultados que previsiblemente iban a obtenerse en 2007, el Consejo de Administración celebrado en diciembre de 2007 acordó la distribución de un dividendo a cuenta de los beneficios del ejercicio 2007 de 0,175 euros brutos por acción, lo que representó un importe bruto total de 26.187,3 miles de euros. Asimismo, se propondrá a la Junta la distribución de un dividendo complementario de 0,371 euros brutos por acción. De modo que, de ser aprobada la propuesta, el dividendo total del ejercicio ascenderá a 81.704 miles de euros. Teniendo en cuenta el resultado total del ejercicio 2007, se podrá traspasar a reservas voluntarias un total de 289.905 miles de euros.

La evolución de la cotización de Aguas de Barcelona ha estado condicionada por el proceso de OPA antes señalado, de modo que ha registrado cotizaciones muy cercanas a la contraprestación ofrecida en la oferta, y se ha alejado de las elevadas volatilidades que los mercados han sufrido en el segundo semestre del año 2007.

En materia de cambios en la composición del Consejo de Administración, hay que mencionar que Juan Abelló Gallo cesó en su cargo de consejero en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 29 de junio de 2007, en la que se fijó el número de consejeros en doce.

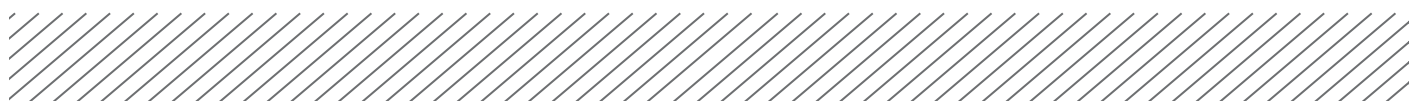
LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN EL GRUPO AGBAR

En cuanto a los compromisos con nuestros grupos de interés, debemos destacar, en primer lugar, que este informe ha sido verificado según la norma *AA1000 Assurance Standard*. Esta norma garantiza que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran relevantes y que el alcance de los datos proporcionados corresponde, principalmente, al consolidado financiero del Grupo Agbar, reportando información por separado de los sectores Agua y Salud.

Durante el año 2007, el Grupo Agbar ha desarrollado su actividad de acuerdo a una misión, una visión y unos valores que testifican nuestra voluntad de ser un grupo empresarial de referencia, que gestiona servicios esenciales para la calidad de vida de millones de ciudadanos. Hemos progresado en la calidad de los servicios prestados, la innovación, la promoción del diálogo, el compromiso con los grupos de interés y la contribución al medio ambiente, que son señas de identidad de nuestra compañía. En este informe encontrarán información pormenorizada de lo que ha sido este compromiso a lo largo del último ejercicio.

El informe se ha realizado de acuerdo con los criterios de la versión 2006 de la guía *Global Reporting Initiative* y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, medioambiental y social de nuestra organización. La información relativa a estos sectores está organizada en torno a los compromisos asumidos con los principales grupos de interés y se basa en las actuaciones llevadas a cabo durante 2007. A continuación quiero destacar algunos de los logros más significativos del ejercicio en materia de responsabilidad.

A lo largo de 2007, el Grupo Agbar ha desplegado una intensa actividad para contribuir a hacer frente a la excepcional sequía que conocen diversas comunidades autónomas, y en particular el área metropolitana de Barcelona. Hemos colaborado estrechamente con las administraciones, aportando propuestas y soluciones técnicas a los desafíos que esta sequía ha planteado, y hemos llevado a cabo campañas de sensibilización ciudadana acerca de un uso racional de los recursos hídricos.



En lo que respecta a las cuencas españolas, a principios de diciembre de 2007, la situación era preocupante, con una reserva de 22.693 hm³, lo que representaba menos de un 42 % de la capacidad total de los embalses. Por su parte, las cuencas internas de Cataluña contaban únicamente con el 27 % de los recursos embalsables, lo que explica la puesta en marcha de diversos organismos de vigilancia en los que hemos participado, como son el Comité Permanente de Sequía, de la Agencia Catalana del Agua; la Comisión de Seguimiento de la Sequía, de la Entidad Metropolitana de Barcelona, y el Plan de Actuación Municipal para Riesgo de Sequía, del Ayuntamiento de Barcelona.

En todos estos organismos se ha puesto de manifiesto nuestra vocación de colaborar con las entidades reguladoras, de manera que, pese a la sequía, se siga suministrando agua a la población con todas las garantías sanitarias. En respuesta al carácter cíclico de los episodios de escasez, Aguas de Barcelona ha puesto en práctica diversas actuaciones destinadas a maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles, minimizar las pérdidas de agua y fomentar un consumo responsable. Todo ello, en estrecha colaboración con las administraciones. En 2007, también se han llevado a cabo campañas de sensibilización ambiental y programas de visitas educativas que ayudan a transmitir los valores de la sostenibilidad.

El sector del agua afecta y se ve afectado, a la vez, por el cambio global, que es la suma del cambio climático, de los cambios demográficos y de los usos del suelo. Agbar ha implantado medidas destinadas a paliar y reducir los efectos de este proceso, previendo sus posibles consecuencias y adaptando a ellas sus actividades e infraestructuras. Muestra de este compromiso es la adhesión del Grupo al *Caring For Climate: The Business Leadership Platform*, una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que vincula las empresas a la toma de medidas efectivas contra el cambio global.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

El compromiso de Agbar con la protección del medio ambiente se lleva a cabo mediante una política de innovación que permite ofrecer soluciones sostenibles en la gestión del agua. En 2007 hemos invertido en innovación 11,9 millones de euros (18 % más que en 2006), lo que supone el 0,8 % sobre la cifra de negocio. Además de los proyectos de I+D+i que desarrollan las empresas de Agbar Agua, el año 2007 se ha caracterizado por la ejecución de diversas iniciativas, entre las que destacan el inicio de las actividades de Cetaqua (Centro Tecnológico del Agua), la participación activa de Agbar en el programa internacional R+i Alliance y la puesta en marcha del proyecto Genit Sostaqua.

Durante 2007 ha proseguido la implantación de las cartas de compromisos con los clientes por parte de empresas de Agbar Agua. En estas cartas, las empresas se obligan a cumplir compromisos concretos que dan respuesta a las inquietudes y necesidades de sus clientes, y que suponen una mejora del servicio. Entre otros, se trata de compromisos asociados a la instalación del contador en un plazo máximo prefijado en cada caso; al aviso al cliente en caso de detectar un exceso de consumo; a la respuesta a quejas o reclamaciones en un plazo máximo fijado de antemano, y a la resolución inmediata de gestiones comerciales. La empresa mixta Aguas del Arco del Mediterráneo se ha sumado a esta iniciativa durante el año pasado.

Agbar Agua también está trabajando en el desarrollo de una oficina virtual, que tiene como objetivo facilitar la realización de gestiones en línea. También se ha incrementado la telelectura, que, además de ofrecer una mayor comodidad para el cliente, permite disponer de más información sobre el conjunto del sistema de abastecimiento, y posibilita una mejor gestión de la demanda. Con esta información se puede mejorar el rendimiento de la red controlándola mejor, detectando posibles fugas y optimizando su gestión.

Los empleados son el soporte fundamental para el desarrollo adecuado de las actividades del Grupo Agbar. El Grupo ha desplegado diversas iniciativas destinadas a captar los mejores profesionales, a los que se ofrecen posibilidades de formación, condiciones de seguridad y salud laboral, así como instrumentos de diálogo y participación que hagan más eficaz y estimulante su tarea.

Una iniciativa destacada de 2007, en materia laboral, ha sido la puesta en marcha del Comité de Igualdad de Agbar Agua, que elaborará un plan que incorpore medidas positivas tendentes a mejorar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar, así como medidas que identifiquen, eliminen y castiguen la discriminación por razón de sexo. En cuanto a la prevención de riesgos laborales, Agbar consiguió en 2007 la mejor puntuación de todas las empresas del Ibex 35 en esta materia, según el estudio del Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas. El índice de incidencia se ha reducido de modo destacado en este último año, situándose por debajo del 5 %, en el sector Agua, a nivel estatal.



El Grupo Agbar
ha implantado
en 2007 medidas
destinadas a **paliar
y reducir los efectos**
del cambio climático



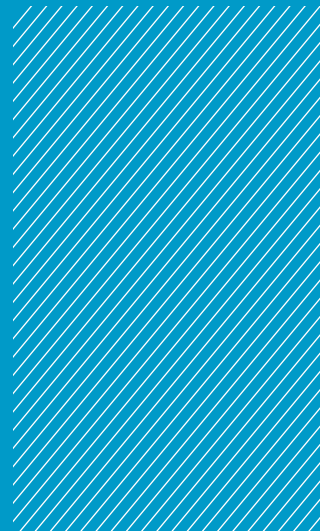
Adeslas ha continuado manteniendo su liderazgo en el sector de la salud, reforzando su estrategia de orientación al cliente, como una manifestación destacada de su apuesta por una estrategia de responsabilidad corporativa. Durante 2007, ha desarrollado un enfoque innovador de alto valor social añadido, con el programa 'Adeslas es más', a través del que ha impulsado sistemas de prevención y promoción de la salud.

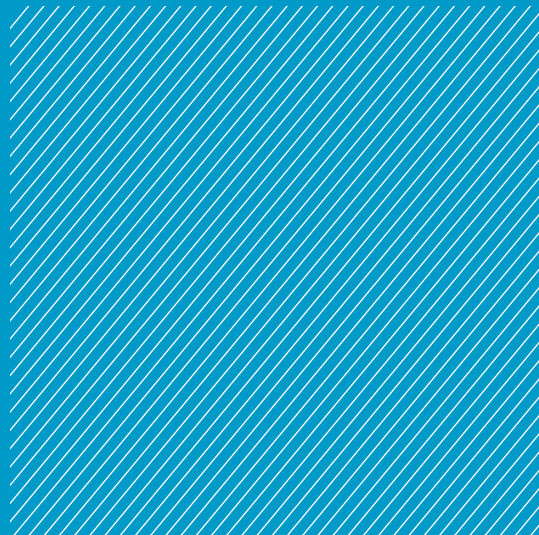
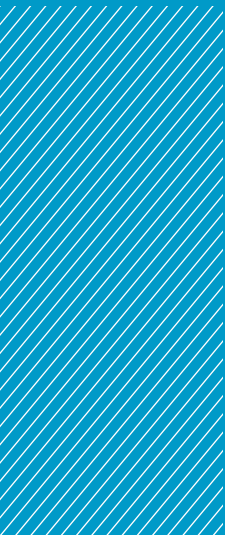
Otro de los logros significativos de Adeslas en materia de responsabilidad es la nueva orientación del Hospital de La Ribera, que ha pasado a denominarse Hospital Universitario de La Ribera, como expresión de su apuesta por la formación y la docencia. Con este cambio, Adeslas culmina un trabajo intenso de colaboración con diversas instituciones, enmarcado en la política de responsabilidad corporativa del Hospital de La Ribera. El portal educativo que Adeslas ha desarrollado en internet, www.clikasalud.com, ha recibido diversos y prestigiosos galardones nacionales que han premiado su contribución a la formación y la educación en materia de salud.

Nuestro objetivo es que este informe suponga un paso más en la decidida política de transparencia que lleva a cabo el Grupo Agbar. Deseamos que el lector encuentre en él información fiable y consistente sobre el desarrollo económico del Grupo Agbar y sobre nuestros compromisos con la sociedad y con todos aquellos que acompañan la vida de nuestra compañía.

Jordi Mercader

Presidente del Grupo Agbar





13.

- 14_ Perfil del Grupo Agbar
- 22_ Compromisos
- 26_ Accionistas e inversores



01/1

Perfil del Grupo Agbar_



■ 1 / Actividades y presencia

El Grupo Agbar, formado por 158 empresas y cerca de 14.000 empleados, centra su actividad en el ciclo integral del agua y la salud. Agbar es líder a nivel nacional en ambas actividades, operando con marcas locales en la actividad de agua y con Adeslas en la actividad de salud. Asimismo, es un actor relevante a nivel mundial en las actividades referentes al ciclo integral del agua.

■ 2 / Consejo de Administración, comisiones corporativas y equipo directivo

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SOCIEDAD GENERAL DE AGUAS DE BARCELONA, S.A. A 31 de diciembre de 2007 (1)

Presidente	— Jordi Mercader Miró
Vicepresidente 1º	— Gérard Mestrallet
Vicepresidente 2º	— Manuel Raventós Negra
Vocales	— Enrique Corominas Vila
	— Jean-Louis Chaussade
	— Feliciano Fuster Jaume
	— Bernard Guirkingner
	— Jean-Pierre Hansen
	— Gérard Lamarche
	— Miquel Noguer Planas
	— Juan Rosell Lastortras
	— Juan Antonio Samaranch Torelló
Secretario no Consejero	— Alejandro García-Bragado Dalmau
Vicesecretario no Consejero	— José Antonio Félez Gutiérrez

(1) En fecha 15 de febrero de 2008 Francisco Reynés Massanet y Angel Simón Grimaldos fueron nombrados Consejeros, por cooptación, para cubrir las vacantes producidas por las renunciaciones de Juan Antonio Samaranch Torelló y Juan Rosell Lastortras, respectivamente



COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA. A 31 de diciembre de 2007 (2)

Presidente	__ Jordi Mercader Miró
Vocales	__ Jean-Louis Chaussade
	__ Manuel Raventós Negra
	__ Juan Rosell Lastortras
Secretario	__ El secretario del Consejo de Administración

(2) En fecha 15 de febrero de 2008 fueron nombrados miembros de la Comisión Ejecutiva Bernard Guirkinger y Francisco Reynés Massanet

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL. A 31 de diciembre de 2007

Presidente	__ Feliciano Fuster Jaume
Vocales	__ Enrique Corominas Vila
	__ Bernard Guirkinger
Secretario	__ El secretario del Consejo de Administración

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES.

A 31 de diciembre de 2007 (3)

Presidente	__ Juan Antonio Samaranch Torelló
Vocales	__ Jean-Louis Chaussade
	__ Manuel Raventós Negra
Secretario	__ El secretario del Consejo de Administración

(3) En fecha 15 de febrero de 2008 se nombró miembro de esta Comisión a Francisco Reynés Massanet, y Presidente de la misma a Manuel Raventós Negra

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN PROVOCADA POR LA SEQUÍA.

Constituida por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 15 de febrero de 2008

Presidente	— Jordi Mercader Miró
Vocales	— Angel Simón Grimaldos
	— Manuel Raventós Negra
	— Bernard Guirkingier
	— Enrique Corominas Vila

EQUIPO DIRECTIVO

El equipo directivo del Grupo Agbar a 31 de diciembre de 2007 está formado por:

Presidente - Consejero delegado	— Jordi Mercader
Director general	— Angel Simón
Secretario general - Director general	— José Vila
Director general de medios corporativos	— Lluís M ^a . Puiggarí
Agua (España e internacional)	— Juan Antonio Guijarro
Agua (Cataluña y Baleares)	— Leonard Carcolé
Salud	— Javier Murillo
Construcción e instalaciones	— Miquel Alsius

Además existe una comisión corporativa integrada por los siguientes directores corporativos:

Presidente - Consejero delegado	— Jordi Mercader
Director general	— Angel Simón
Secretario general - Director general	— José Vila
Director general de medios corporativos	— Lluís M ^a . Puiggarí
Director corporativo de economía y finanzas	— Ferran Perea
Director del gabinete de presencia y relaciones externas	— Andreu Claret

Para más información relativa a los órganos de gobierno, se puede consultar el *Informe anual 2007*.

■ 3 / Reconocimientos

El Grupo Agbar se ha situado en la posición 25 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), que establece un ranking con las empresas más reputadas de España. Este indicador recoge la opinión de mil directivos de las mayores empresas que operan en España y son contrastados por ONG, analistas financieros, sindicatos y asociaciones de consumidores.

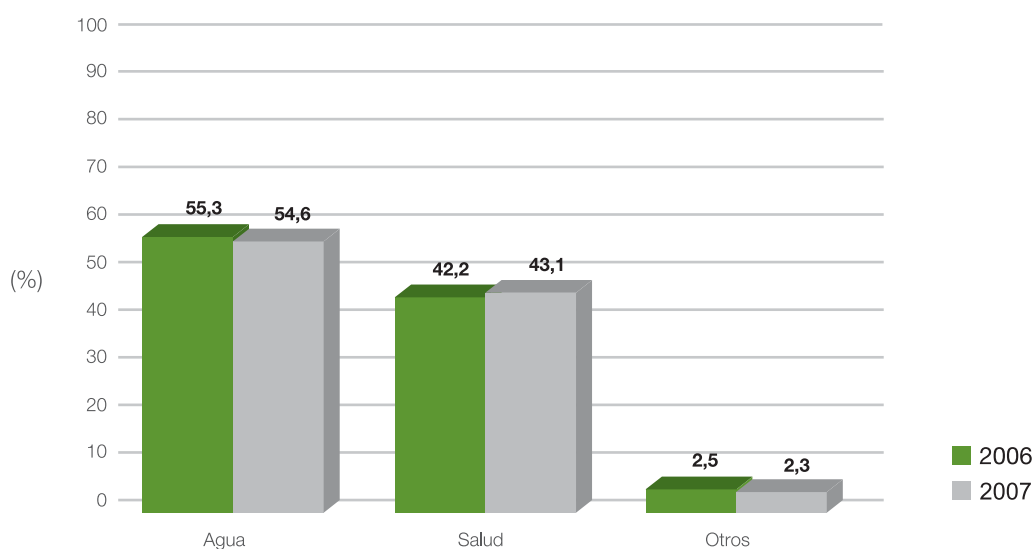
■ 4 / Principales magnitudes

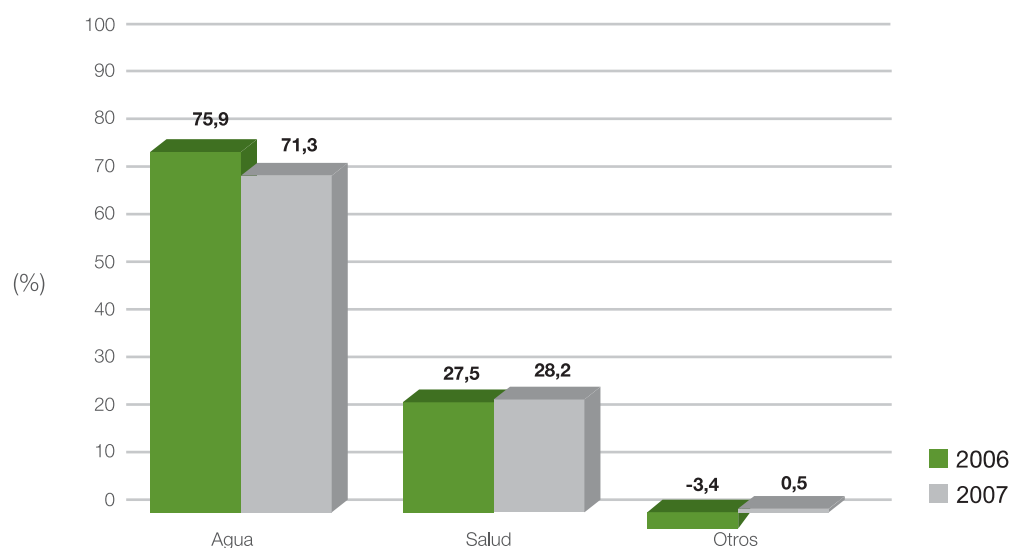
	2006 NIIF	2007 NIIF	VAR. %
MILLONES DE EUROS			
CUENTA DE RESULTADOS			
Ingresos de explotación	2.579,0	2.861,0	10,9 %
Cash flow de explotación	507,7	557,0	9,7 %
Resultado de explotación	329,6	371,0	12,5 %
% Margen resultado de explotación	12,8 %	13,0 %	
Resultado neto	308,0	483,2	56,9 %
% Margen resultado neto	11,9 %	16,9 %	
Resultado neto atribuido a la sociedad dominante	167,3	352,5	110,8 %

En el ejercicio 2007 el Grupo Applus+, que formaba parte del sector de inspección y certificación, ha sido vendido. Con esta venta y la consecuente desaparición del segmento y, en aplicación de lo que establece IFRS 5 sobre actividades interrumpidas, se ha procedido a presentar en discontinuación tanto el ejercicio 2006 como el 2007. Por eso, algunos de los datos del ejercicio 2006 que se presentan pueden diferir de los contenidos en el Informe anual del ejercicio 2006.

	2006	2007	VAR %
MILLONES DE EUROS			
DETALLE POR SEGMENTO DE LOS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN			
Agua + holding corporativo	1.427	1.563	9,5 %
Salud	1.088	1.233	13,3 %
Otros	64	65	1,3 %
GRUPO AGBAR	2.579	2.861	10,9 %

% de ingresos de explotación



% de resultado de explotación

	2006 NIIF	2007 NIIF	VAR %
MILLONES DE EUROS			
ENDEUDAMIENTO			
Patrimonio neto total	2.648,1	2.695,2	1,8 %
Endeudamiento neto	1.599,6	532,8	- 66,7 %
Endeudamiento / Patrimonio neto	60,4 %	19,8 %	
Endeudamiento / (Patrimonio neto + Endeudamiento neto)	37,7 %	16,5 %	

El **resultado de explotación** del Grupo **se ha incrementado un 12,5 %** respecto al año anterior



	2006	2007
CALIFICACIONES CREDITICIAS		
Standard & Poor's	A	A
Moody's	A2	A2

	2006	2007	VAR %
DIVIDENDOS			
Propuesta distribución dividendo (millones de euros)	67,4	81,7	21,2 %
Propuesta distribución dividendo por acción (euros)	0,455	0,546	20,0 %
Payout	40,3 %	23,2 %	

INFORMACIÓN BURSÁTIL			
Cotización al cierre	27,75	27,53	- 0,8 %
BPA-Beneficio básico por acción (euros)	1,12	2,36	
PER (cotización cierre / BPA) (euros)	24,78	11,69	

RATIOS			
ROA (*)	10,8	11,2	
ROE atribuible (%) (*)	10,4	19,3	
Leverage (*)	37,7	16,5	

(*) ROA (Nopat antes de impuestos / capitales empleados medios)

ROE Atribuible (resultado neto / fondos propios medios)

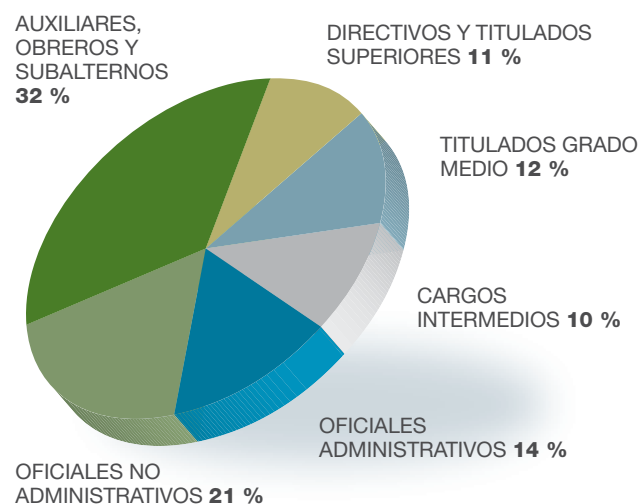
Leverage (endeudamiento neto / capitales empleados)

	2006	2007	VAR %
PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA			
Plantilla consolidada (*)	12.827	13.722	7,0 %

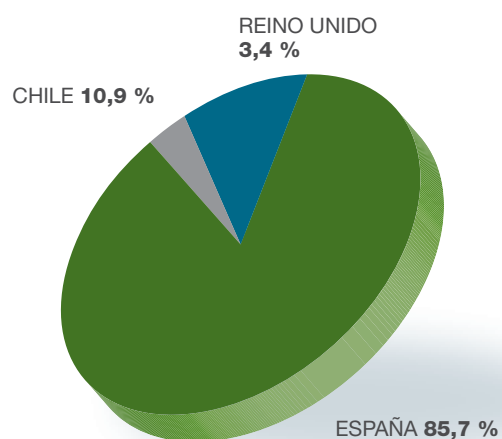
(*) No se incluye la plantilla de los segmentos en discontinuidad

DETALLE DE LA PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA

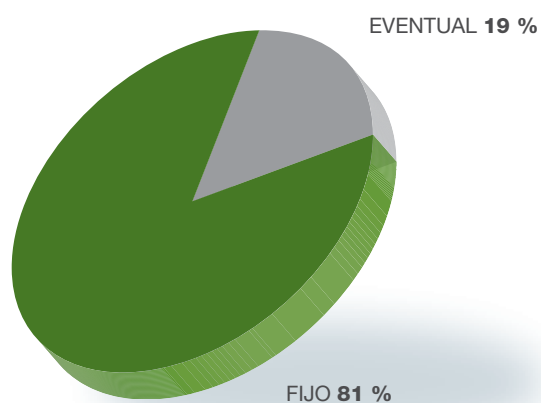
Por categoría



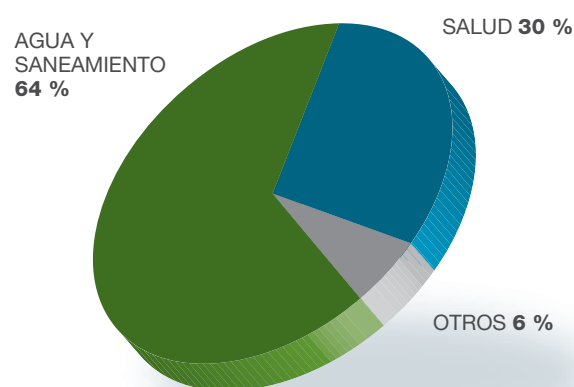
Por país



Por contrato



Por segmento



	2006	2007
INVERSIONES CONSOLIDADAS (*)		
Inversiones inmateriales	92,0	42,7
Inversiones materiales	189,3	255,8
Inversiones financieras	360,1	47,8
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	641,3	346,2

(*) No se incluyen las inversiones de los segmentos en discontinuidad.

	INVERSIÓN INMATERIAL	INVERSIÓN MATERIAL	INVERSIÓN FINANCIERA	TOTAL
MILLONES DE EUROS				

DETALLE POR SEGMENTO DE LAS INVERSIONES CONSOLIDADAS EN 2007

Agua + holding corporativo	32,3	225,6	32,0	290,0
Salud	10,3	29,1	15,7	55,2
Otros	0,1	1,0	0,0	1,0
GRUPO AGBAR	42,7	255,8	47,8	346,2

A continuación se presenta la creación de riqueza en 2007 para los distintos grupos de interés del Grupo Agbar, estimada a través del indicador valor económico directo generado y distribuido, propuesto en los estándares de *reporting* de sostenibilidad emitidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

	AGUA + HOLDING	SALUD	OTROS NEGOCIOS	GRUPO AGBAR
MILES DE EUROS (2007)				

21.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Valor económico generado [A]	1.919.205	1.247.470	64.845	3.231.520
a) Ingresos	1.919.205	1.247.470	64.845	3.231.520
Valor económico distribuido [B]	1.497.283	1.192.388	63.070	2.752.741
b) Costes operativos	774.386	960.452	40.238	1.775.076
c) Salario y beneficios a empleados	287.197	121.622	18.916	427.735
d) Pagos a proveedores de capital	270.108	48.997	1.829	320.934
- Accionistas (dividendos pagados en 2006)	146.256	43.922	231	190.409
- Entidades financieras	123.852	5.075	1.598	130.525
e) Impuestos (*)	152.439	61.279	2.087	215.805
f) Recursos destinados a la sociedad	13.153	38	0	13.191
Valor económico retenido = [A] - [B]	421.923	55.082	1.775	478.780

(*) Incluye Seguridad Social a cargo de la empresa

01/2

Compromisos_



La visión, la misión y los valores del Grupo son los pilares sobre los que se asienta su actividad. En este sentido la visión es la descripción del escenario deseado y en el Grupo Agbar se ha definido de la siguiente manera: “Ser el grupo empresarial de referencia en nuestras áreas de actividad”. Por su parte, la misión es el eje en el que se desarrolla la actividad asumida en el Grupo Agbar como “gestionar servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés”. Y por último, los valores son los principios generadores de un compromiso compartido. En el Grupo Agbar se han definido cuatro, que son:

- _ La **excelencia** en la prestación de servicios.
- _ La **innovación** orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- _ La promoción del **diálogo** y el compromiso con los grupos de interés.
- _ El **desarrollo de negocio sostenible**, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Desde el Grupo Agbar, se cree que la mejor manera de trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas y generar valor es tener en cuenta cada una de las sensibilidades de nuestro entorno. En este sentido, Agbar ha identificado a sus grupos de interés y, bajo unos compromisos, ha establecido actuaciones y objetivos concretos. Estos objetivos tienen un seguimiento, siempre en busca de la mejora continua, y pueden ser tanto a corto como a largo plazo. A continuación mostramos un gráfico con todos los grupos de interés identificados y los compromisos adquiridos con aquellos establecidos como prioritarios:

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS





COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS E INVERSORES

- Crear valor añadido para los inversores a través de actuaciones sostenibles y responsables.
- Facilitar la comunicación con los accionistas mediante los canales adecuados, de forma transparente e impulsando la bidireccionalidad.
- Tomar en consideración las inquietudes y necesidades de fondos socialmente responsables, más allá de las puramente económicas.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

- Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.
- Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.
- Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.

COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS

- Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional.
- Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
- Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.
- Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa de cada sector, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.
- Ofrecer un servicio con una calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad.

COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

- El medio ambiente: aplicar el *Código medioambiental corporativo*, que incluye la implantación de sistemas de gestión medioambiental y la promoción de buenas prácticas, tanto internamente como entre los proveedores del Grupo.

— La comunidad local: implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, y ofreciendo la experiencia que el Grupo posee en cada sector de actividad.

COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.
- Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

COMPROMISOS CON ASOCIACIONES PROFESIONALES Y OTROS ORGANISMOS

- Fomentar la asunción de las mejores prácticas en las actividades del Grupo, contribuyendo a la creación de un escenario fiable para los grupos de interés.
- Aportar el conocimiento humano y técnico para la resolución de problemas compartidos en los diferentes sectores y en los ámbitos económico, medioambiental y social.

■ 1 / Actuaciones

El comité de dirección del Grupo es el responsable último en la vigilancia del cumplimiento de los compromisos de la organización en el ámbito de una actuación ética y transparente y de respeto a los derechos humanos. Dichos compromisos son compartidos y comunes al conjunto del Grupo, independientemente del sector de actividad en que se opere. Por ello, se recogen en este apartado del *Informe de responsabilidad corporativa* las acciones proactivas de la organización en dichos aspectos.

CÓDIGO MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVO

El compromiso del Grupo Agbar con el medio ambiente y su protección se expresa en el *Código medioambiental corporativo*, aprobado en 2002 con el objeto de que sea compartido y puesto en práctica por todos los que trabajan en cada una de las empresas del Grupo.

El compromiso y la involucración en este ámbito se reflejan en la implantación de sistemas de gestión ambiental, las auditorías y las buenas prácticas ambientales, que se consideran herramientas para el control y el seguimiento de una gestión empresarial respetuosa con el entorno. Además, las empresas del Grupo Agbar velan por el posible impacto ambiental de las materias primas utilizadas y promueven el respeto medioambiental entre sus proveedores. Por su parte, los empleados del Grupo deben actuar como agentes de promoción del respeto al medio ambiente adecuando su conducta al desarrollo de dicho respeto.

CÓDIGO ÉTICO

En el informe del año 2006 se ponía como objetivo iniciar un proyecto de mejora del código ético, incorporando modificaciones sustanciales para fomentar la interactividad. Durante el año 2007 se ha trabajado en un nuevo código ético del Grupo Agbar, que aunque todavía no ha sido finalizado, sí que ha empezado a enmarcarse en el contexto del Grupo. En la actualidad, el código pretende hacer referencia al respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana en el desarrollo de sus actividades, comprometiéndose explícitamente a respetar los derechos fundamentales, las libertades públicas reconocidas por los acuerdos internacionales y los sistemas jurídicos de los países en los que desarrolla sus actividades. Para controlar estos aspectos, el Grupo Agbar dispone de un departamento de auditoría interna que tiene como objetivo la evaluación independiente de los sistemas de control interno establecidos, con el propósito de informar sobre la adecuación de éstos y proponer aspectos de mejora.

- **Objetivo 2008.** Continuar el proyecto de mejora del código ético, incorporando una línea confidencial para los empleados.

Respecto a la prevención del fraude, el trabajo de auditoría interna se realiza en el marco general de sus actuaciones de identificación de debilidades de control interno, que abarca la totalidad del Grupo, y queda complementado con la realización selectiva de chequeos, verificaciones y análisis de carácter más sustantivo. El seguimiento sistemático efectuado del estado de los planes de acción propuestos, en respuesta a las recomendaciones realizadas por auditoría interna, permite dotar a los trabajos realizados de la eficiencia debida. Para el desarrollo de sus funciones, se cuenta con una dirección de auditoría interna corporativa y unidades de auditoría interna en distintos negocios del Grupo, y está sometida al control y la supervisión de la Comisión

El Grupo Agbar está adherido desde el año 2002 al **Pacto Mundial (Global Compact)** de las Naciones Unidas



de Auditoría y Control del Consejo de Administración. Cabe indicar, finalmente, que a lo largo de los últimos tres ejercicios se han desarrollado más de 200 trabajos de auditoría interna, con distinto alcance, que han abarcado las diferentes unidades de negocio del Grupo.

GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2007 se ha trabajado en un sistema de identificación y evaluación de riesgos aplicable a todas las empresas de Agbar Agua. La bondad del sistema se ha probado con la elaboración del mapa de riesgos de Aguas de Barcelona, en la que los distintos riesgos (financieros, estratégicos, operativos o fortuitos) se han priorizado según su probabilidad y severidad, y se han identificado los planes de acción asociados.

Objetivo 2008. Implantar el proceso sistemático de gestión de riesgos en Aguas de Barcelona (actualización y supervisión periódica del mapa de riesgos y los planes de acción asociados), para disponer de él como herramienta de gestión en la toma de decisiones. Se pretende que en un futuro el sistema de gestión de riesgos se extienda a las distintas sociedades del Grupo.

PACTO MUNDIAL

El Grupo Agbar está adherido desde el año 2002 al Pacto Mundial (Global Compact) y es miembro del comité ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Asepam). Se trata de un organismo constituido en el año 2004 al objeto de apoyar, promover y difundir los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España, y que sirve de interlocutor ante la ONU y crea un movimiento de empresas abierto al diálogo con los grupos interesados en la implantación de estos principios.

En 2007 se ha cumplimentado el informe de progreso en el que se recogen las iniciativas que el Grupo ha desarrollado de acuerdo con los 10 principios del Pacto Mundial. Este informe se encuentra a disposición de cualquier interesado en la web www.pactomundial.org.

FORO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

El Foro de Reputación Corporativa se constituyó en 2002 por iniciativa del Grupo Agbar, BBVA, Repsol YPF y Telefónica. Más tarde se han sumado a esta iniciativa Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia y Renfe. El Foro de Reputación Corporativa es un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa. Durante 2007 se ha difundido entre los empleados de las empresas del Grupo el proyecto '2015. Un mundo mejor para Joana' a través de *banners*, trípticos y pósters, que tiene como objetivo dar a conocer los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Objetivo 2008. Continuar con la campaña de difusión de los Objetivos del Milenio a los demás grupos de interés de las empresas que forman el foro.

01/3

Accionistas e inversores_



La creación de valor para el accionista es una de las principales prioridades para el Grupo Agbar que aporta, además, el compromiso de máxima transparencia en todas sus actuaciones.

Nuestros accionistas son conocedores de que el Grupo Agbar trabaja para proporcionar a todos sus inversores una rentabilidad creciente y sostenida.

Las participaciones más significativas del Grupo han variado sustancialmente con motivo de la OPA lanzada por Suez Environnement, S.A., Suez Environnement España, S.L.U., HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A., y Critería CaixaCorp, S.A. A 31 de diciembre de 2007 la estructura accionarial presentaba la siguiente composición:

ESTRUCTURA ACCIONARIAL	
HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A.	52,9 %
Critería CaixaCorp, S.A.	1,74 %
Suez Environnement España, S.L.U.	1,81 %
Pontegadea Inversiones, S.L.	5,01 %
Free float	38,54 %

■ 1 / Compromisos

- Crear valor añadido para los inversores a través de actuaciones sostenibles y responsables.
- Facilitar la comunicación con los accionistas mediante los canales adecuados, de forma transparente e impulsando la bidireccionalidad.
- Tomar en consideración las inquietudes y necesidades de fondos socialmente responsables, más allá de las puramente económicas.



■ 2 / Evolución bursátil

27.

CONTEXTO GENERAL

El 2007 ha sido un año de incertidumbres para los mercados bursátiles, en el que la senda alcista vivida en los últimos años se ha visto frenada. En el caso español, a pesar del ascenso de las cotizaciones por quinto año consecutivo, ha aumentado la volatilidad en los mercados, aunque se han mantenido unos volúmenes de contratación elevados. Además, se han dado un gran número de operaciones corporativas, entre las que destacan las 21 ofertas públicas de adquisición de acciones (OPA), con 17 de ellas resueltas favorablemente, y las 10 ofertas públicas realizadas por nuevas empresas, que han impulsado el volumen de contratación a un nuevo record histórico, al aumentar un 45 % y alcanzar 1,67 billones de euros en el conjunto del ejercicio (1,15 billones en 2006).

En un año en el que el entorno económico ha estado marcado por la ruptura del consenso sobre el crecimiento económico internacional que se vivió en los años anteriores, la crisis por las hipotecas de alto riesgo en Estados Unidos ha marcado negativamente la marcha de los principales mercados bursátiles. En el caso español, el Ibex 35 finalizó el ejercicio en los 15.182,30 puntos, acumulando en el año una revalorización del 7,3 %, frente al 31,8 % que consiguió en el año 2006, lo que manifiesta un retroceso en su crecimiento, a pesar de superar en el mes de mayo su máximo histórico, cuando alcanzó los 15.501 puntos. Los efectos de la crisis por las hipotecas de alto riesgo estadounidenses afloraron durante el verano, cuando se transformó en una crisis crediticia al no prestarse los bancos dinero entre sí, lo que llevó a los bancos centrales a inyectar liquidez de manera extraordinaria en el sistema interbancario. Desde ese momento y hasta ahora, la crisis ha acompañado a los principales índices bursátiles, y ha implicado una alta volatilidad en los mercados.

El ejercicio bursátil en España fue peor de lo que muestran las caídas en las revalorizaciones de los principales índices de referencia a nivel mundial. Así, de los 35 valores que ponderan el principal selectivo español, sólo 17 lograron cerrar el ejercicio con plusvalías en sus cotizaciones. El análisis de la evolución en el resto del mercado español de renta variable durante 2007 es aún más grave: las caídas en muchos valores medianos y pequeños se llevaron por delante las plusvalías acumuladas en los últimos tres años, mientras que sólo 23 títulos consiguieron salvar el año sin pérdidas.

UN AÑO DE INCERTIDUMBRES

El optimismo con el que empezó el año bursátil se mantuvo hasta finales de febrero, cuando se cerró a la baja, a raíz de las especulaciones sobre la instauración de medidas restrictivas a la inversión

y los comentarios de Alan Greenspan sobre la posibilidad de una recesión en EE.UU. a finales de 2007. A principios de marzo las hipotecas estadounidenses saltaron a escena por vez primera. En las primeras sesiones, se registraron pérdidas provocadas por las fuertes caídas en las bolsas asiáticas, y surgieron dudas sobre el crecimiento económico en EE.UU., así como por la crisis hipotecaria. Los precios tan razonables a los que se quedaron muchos valores y la alta actividad corporativa de casi todos los sectores del mercado, consiguieron atraer a los inversores de nuevo a las bolsas.

La bolsa española cerró mayo en máximos históricos, registrando el mejor mes desde septiembre de 2005, cuyas subidas permitieron superar los recortes provocados por las inmobiliarias en abril. La bolsa española cerró el primer semestre de 2007 en un ambiente de cautela y con una volatilidad que iba en aumento.

Pese a que los resultados empresariales y sus perspectivas fueran en todo momento favorables, el verano marcó un punto de inflexión, cuando afloraron los primeros problemas en algunas compañías hipotecarias estadounidenses y en ciertos fondos de alto riesgo.

El nerviosismo desatado por la crisis perdió intensidad en septiembre, hecho que permitió una relativa recuperación a lo largo de la segunda quincena del mes, gracias al apoyo que los bancos centrales dieron a las bolsas con sus inyecciones de liquidez. La Reserva Federal, con sus rebajas en los tipos, mostró su predisposición a actuar para impedir que la crisis hipotecaria vivida en Estados Unidos afectara al crecimiento.

El Ibex 35 subió en octubre un 9,01 %, su mejor registro mensual desde abril de 2003, llegando a marcar seis máximos históricos consecutivos, consolidando las ganancias en noviembre. No obstante, la preocupación por los efectos de las hipotecas de alto riesgo, de nuevo en primer plano, más la escalada imparable del barril de petróleo, que se acercaba cada vez más a los 100 dólares, mientras el euro se pagaba a casi 1,50 dólares, jugaron en contra de nuevas rebajas de tipos y acentuaron el freno en las bolsas. Las alzas de los meses previos también llevaron a que la precaución provocara un noviembre que cerró en números rojos.

Las incertidumbres sobre la crisis volvieron a pesar en el ánimo de los inversores en diciembre, cuya primera quincena se caracterizó por registrar ganancias generalizadas en las bolsas, condicionadas por los buenos datos macroeconómicos, las decisiones del Banco Central Europeo y el Banco de Inglaterra respecto a los tipos de interés, los anuncios del gobierno de Estados Unidos respecto al plan de rescate de las hipotecas de alto riesgo y la campaña de resultados. Cabe lamentar la ausencia en este ejercicio de un *rally* de fin de año, la subida que suele acompañar a las bolsas en las últimas semanas de diciembre, cuando los grandes inversores ajustan sus carteras para el año siguiente. Las dudas y los temores a una recesión mundial por la crisis de las hipotecas de riesgo pesaron demasiado, y diciembre cerró el ejercicio con un retroceso que lo convirtió en el peor mes de 2007 y el peor cierre del año desde 2002.

AGUAS DE BARCELONA

Dentro de este panorama nacional e internacional, el valor de Aguas de Barcelona cerró el año 2007 en los 27,53 euros, lo que representa una pérdida anual del 0,8 %. El volumen efectivo negociado en 2007, ajustado por la operación especial de venta de Torreal (cuyas 9.982.127 acciones fueron vendidas a HISUSA y Critería CaixaCorp, S.A. en noviembre), fue de 4.730 millones de euros frente a los 2.952 millones de euros negociados en 2006, lo que supuso un incremento del 60,2 %. El número de títulos negociados en 2007, también ajustado por la misma operación, alcanzó los 175,3 millones frente a los 127,4 millones negociados en 2006, lo que representó un aumento del 37,6 %. Estos importantes incrementos tuvieron su razón principal en los traspasos de carteras, más las especulaciones sobre operaciones corporativas, que se vivieron a lo largo de 2007.

La caída registrada en los primeros meses de 2007 se interpretó como una lógica reacción del mercado tras la fuerte subida registrada a lo largo de 2006, aunque los avances registrados en las sesiones de marzo corrigieron la situación, como resultado de la permanente rumorología acerca de posibles operaciones corporativas que se dieron en el primer trimestre sobre la acción de Aguas de Barcelona.

El pasado 10 de abril de 2007, los accionistas Suez Environnement, S.A., Suez Environnement España, S.L.U., HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A., y Critería CaixaCorp, S.A., propietarios en conjunto del 49,7 % de Aguas de Barcelona en la fecha antes señalada, emitieron un comunicado en el que se convenía formular una OPA sobre la totalidad de las acciones de Aguas de Barcelona que no controlaban. La transacción quedó sujeta a la aprobación por parte de las correspondientes autoridades en materia de defensa de la competencia, y contó desde el primer momento con el apoyo irrevocable del tercer accionista de Aguas de Barcelona, Torreal, S.A., que poseía por aquel entonces el 6,66 % del capital.

La solicitud de autorización de la OPA, que fue presentada ante la CNMV el pasado 1 de octubre, estableció como contraprestación ofrecida 27,65 euros por acción, hecho que condicionó la evolución de la acción hasta el final del ejercicio, registrando cotizaciones muy cercanas a este precio, aunque siempre algo por debajo, y

El anuncio de la OPA ha marcado la evolución del valor durante 2007



alejándola de las elevadas volatilidades que los mercados sufrieron en el último semestre del año. La autorización de la CNMV no se obtuvo hasta el 27 de diciembre, y se extendió el correspondiente plazo de aceptación del 2 de enero al 16 de enero de 2008, ambos inclusive. El 18 de enero de 2008 la CNMV comunicó que ésta había sido aceptada por un total de 50.205.817 acciones representativas del 77,06 % del total de las acciones a las que se extendió efectivamente la oferta y del 33,55 % del capital social de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. De la OPA resulta la siguiente distribución de participaciones:

DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIONES

HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A.	66,44 %
Critería CaixaCorp, S.A.	11,55 %
Suez Environnement, S.A.	10,21 %
Suez Environnement España, S.L.U.	1,81 %
Free float	9,99 %

Las sociedades oferentes se han comprometido a adoptar, en un plazo máximo de seis meses, las medidas precisas para asegurar el mantenimiento de la liquidez y de la difusión de las acciones en condiciones adecuadas para la permanencia de la cotización bursátil, y es su voluntad firme, irrevocable e incondicional que el porcentaje de capital de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. en poder de terceros se sitúe en torno al 30 % dentro de los dos años siguientes a la liquidación de la oferta.

Finalmente, hay que destacar que el pasado 29 de noviembre se cerró la venta de Applus+ a una sociedad perteneciente al grupo de gestión de fondos The Carlyle Group, por 1.480 millones de euros. Esta operación supuso para el Grupo Agbar unos ingresos de 541,6 millones de euros y unas plusvalías netas de 217 millones. La venta fue muy bien acogida por los mercados, ya que permitirá a la compañía seguir creciendo en sus sectores de actividad principales: agua y salud. Teniendo en cuenta que el mercado consideró la venta de Applus+ como un paso adelante para la obtención de un mejor posicionamiento estratégico en el negocio principal, el ciclo integral del agua, las nuevas inversiones en China y Argelia no hacen más que confirmar las previsiones.

■ 3 / Actuaciones

INTERACTIVIDAD CON LOS INVERSORES MINORITARIOS

El Grupo Agbar vela por el derecho a la información de los accionistas, de acuerdo con el artículo 7.º de los estatutos sociales. En este sentido, el Grupo dispone de un servicio de atención e información al accionista, comprendido en la Dirección de Relación con Inversores, que garantiza una comunicación bidireccional con los accionistas mediante un trato personalizado, atendiendo sus demandas y adecuándose a sus necesidades. Durante el año 2007 y siguiendo con esta política de garantizar un servicio de atención individual y personalizado, la comunicación con los accionistas se dio de manera fluida a través de todos los canales disponibles para la misma. Esta interacción dio lugar a un total de 244 consultas durante el año, lo cual

significó un aumento del 1,24 % respecto al año anterior. Los canales de comunicación que el Grupo pone a disposición del accionista son:

— **Teléfono de atención al accionista.** La vía telefónica se impone como el canal de comunicación preferido por los accionistas para contactar con el Grupo Agbar, y destaca por encima de las otras vías de comunicación. A través de la línea telefónica directa (93 342 21 19), los accionistas pueden solicitar información, aclarar dudas y/o expresar su opinión de forma inmediata.

— **Página web del Grupo.** El Grupo Agbar dispone en su página web de un *site* específico con información actualizada para los accionistas e inversores de acceso fácil y rápido (<http://www.agbar.es/inversores/esp/index.asp>). Este *site* se presenta como uno de los canales de comunicación más utilizados por los accionistas, tal como se constata con el gran número de visitas que recibe. Según las estadísticas, en el 2007 hubo un incremento de visitas respecto a las realizadas durante el periodo anterior: en el año 2006 las visitas al *site* supusieron un total de 719.212 mientras que en 2007 esta cifra aumentó hasta llegar a 982.889, lo que supone un crecimiento del 36,7 %. Los accionistas consultan principalmente documentos como el Informe anual, siendo el del ejercicio 2006 el documento más visto con 160.245 consultas.

En el *site* los accionistas también tienen la posibilidad de ponerse en contacto con el Grupo a través de una dirección de correo electrónico específica (accionistas-inversores@agbar.es) desde la que se atienden todo tipo de consultas y sugerencias.

Además, en 2007, con motivo de la celebración de la junta general ordinaria de accionistas, se creó un *minisite* dentro de la página web corporativa, en el cual los accionistas podían encontrar toda la información relacionada con este tema. El número de visitas a este *site* de carácter especial fue de 94.544, y fue un éxito en su primer año.

En relación con la junta general ordinaria de accionistas, existe otra dirección de correo electrónico específica (jga@agbar.es), en la que los accionistas pueden formular cualquier consulta relacionada exclusivamente con la organización y el desarrollo de la junta, tema que suele suscitar siempre mucho interés.

— **Atención postal.** Como método más tradicional, el Grupo Agbar también pone a disposición del accionista una dirección de correo postal a la cual puede dirigirse:

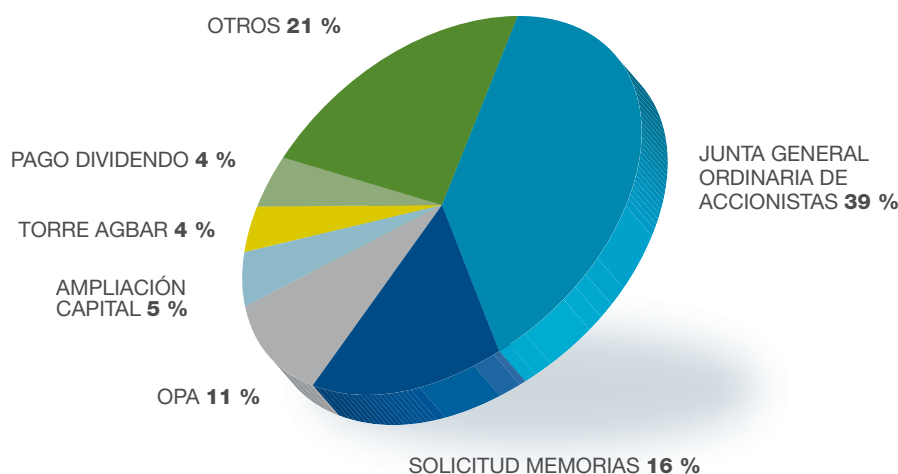
Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

Atención al Inversor

Torre Agbar, avenida Diagonal, 211

08018 Barcelona

TEMAS DE CONSULTA DE LOS ACCIONISTAS



El Grupo Agbar cumple con los **criterios de equidad y transparencia** vigentes actualmente



INTERACTIVIDAD CON LOS INVERSORES INSTITUCIONALES

Durante el año 2007, se ha continuado atendiendo la demanda de información de los mercados financieros sobre el Grupo Agbar, a pesar del lanzamiento de la OPA por parte de Suez Environnement, S.A., Suez Environnement España, S.L.U., HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A., y Critería Caixa-Corp, S.A. En este sentido, los contactos desarrollados a lo largo del ejercicio han sido un total de 469, y las principales fuentes de contacto fueron las reuniones colectivas y los *road shows*. En el año 2007, del total de 469 contactos, 67 fueron atendidos en reuniones individuales en las oficinas de la Torre Agbar y en *conference call*. Además, el Grupo realizó cuatro presentaciones colectivas en Madrid y Barcelona, a las que acudieron un total de 369 invitados. Cabe destacar la participación del Grupo en seminarios de prestigio como el Foro Med Cap organizado por bolsas y mercados españoles (BME). Finalmente, fueron 33 los contactos mediante *road shows* (dos en total durante 2007).

COMUNICACIONES

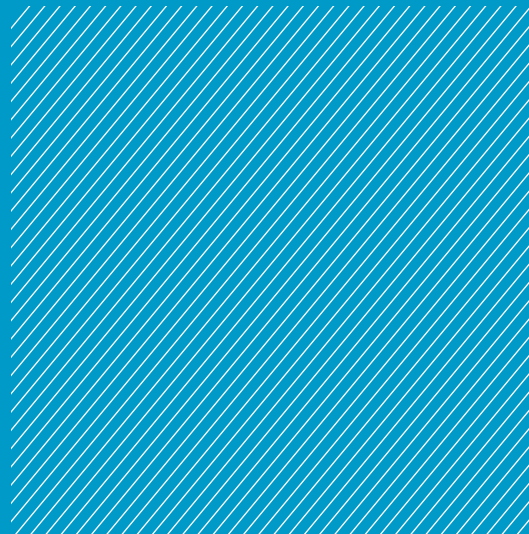
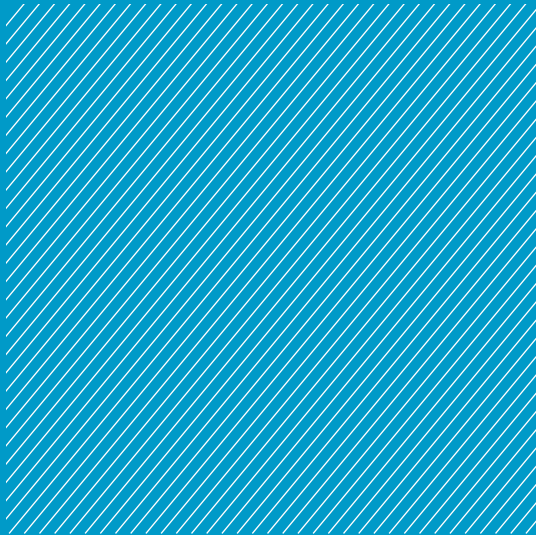
La información relevante referente al Grupo Agbar, siguiendo la normativa vigente para las sociedades cotizadas, se debe comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), a la vez que se debe informar en la página web. Para ello el Grupo cumple con criterios de equidad y transparencia conforme a la disposición legislativa vigente.

INDICADORES

A continuación se presentan una serie de indicadores económicos de interés para el accionista.

31.

	2006	2007
INDICADORES ECONÓMICOS		
Número de acciones negociadas (millones)	135,35	185,29
Efectivo negociado (miles de euros)	3.115.378	5.006.455
Última cotización (euros)	27,75	27,53
Máximo (euros)	28,20	28,75
Mínimo (euros)	17,92	23,72
Medio (euros)	23,08	27,00
Beneficio neto (miles de euros)	167.253	352.541
Beneficio neto por acción (euros)	1,115	2,356
Dividendo por acción (euros)	0,435	0,455
Capital social (número de acciones)	149.965.688	149.641.707
Capitalización bursátil a cierre de año (millones de euros)	4.162	4.120



_AGUA



33.

- 34_ Perfil**
- 42_ Clientes**
- 50_ Empleados**
- 58_ Administración pública**
- 64_ Sociedad: medio ambiente. Cetaqua**
- 84_ Sociedad: comunidad local. Fundación Agbar**
- 90_ Proveedores**
- 94_ Asociaciones profesionales**

02/1

Perfil_



Reconocido como uno de los líderes mundiales del sector, Agbar Agua está constituida por el conjunto de sociedades que se dedican a la gestión del ciclo integral del agua, es decir, a la captación, el transporte, la potabilización y la distribución de agua potable, así como a la recogida, la depuración de agua residual, la reutilización y, finalmente, su devolución al medio natural con el mínimo impacto ambiental. Asimismo, la búsqueda de nuevas fuentes (principalmente a través de la desalinización del agua de mar y la regeneración) así como la gestión integral de los diferentes recursos, se han convertido en aspectos clave en la gestión actual del agua.

Desde Agbar Agua se asegura la correcta gestión del agua desde el principio, haciendo compatibles un profundo respeto por el medio ambiente con el suministro de agua en perfectas condiciones para el uso diario de toda la sociedad. Restituyendo, al fin, el agua a la naturaleza en las mejores condiciones, cerramos un ciclo que nos permite volver a empezar. Esta gestión eficiente, que permite ofrecer a nuestros clientes un compromiso de servicio basado en la garantía de calidad y el respeto medioambiental, se fundamenta en la investigación permanente, en una constante adaptación a variaciones del entorno, así como en una firme apuesta por la innovación tecnológica (véase gráfico 'Ciclo del agua').

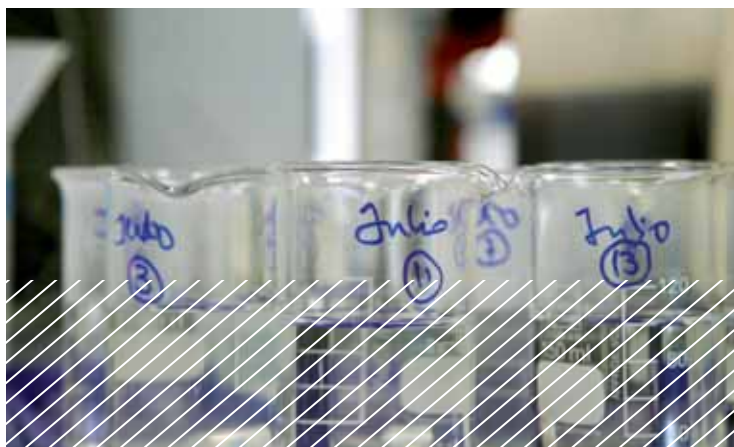
■ 1 / Actividad nacional

Agbar Agua es el primer operador privado de la gestión del agua urbana en España. Presente en todas las comunidades autónomas españolas, presta servicios de abastecimiento de agua a cerca de 13 millones de habitantes en más 1.200 municipios, que van desde los 1.000 hasta los casi tres millones de habitantes.

Durante el año 2007 Agbar Agua se ha adjudicado la gestión de 21 nuevos contratos relacionados con la actividad de agua potable, y que ofrecen un servicio a unos 44.000 habitantes. También han sido renovados 59 contratos, con una población equivalente a 213.000 habitantes. De todos ellos destacan la renovación del contrato de Benidorm, en Alicante (67.500 habitantes); la renovación del contrato de Ripollet, en Barcelona (34.700 habitantes); y el nuevo contrato de Santa Cruz de La Palma, en Canarias (17.640 habitantes).

Por otra parte, en la actividad de alcantarillado, Agbar Agua ha sido adjudicataria de 23 concursos, entre nuevos contratos y renovaciones, con servicio a 159.000 habitantes. Hay que señalar el nuevo contrato de Ciudad Real (71.005 habitantes).

En cuanto a la actividad de depuración, Agbar Agua ha sido adjudicataria de 41 contratos de gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales, que suponen la gestión de una carga contaminante de 285.000 habitantes equivalentes. En este apartado, destacan los contratos de Xàtiva, en Valencia (28.000 habitantes); la renovación



del contrato de Mahón, en Baleares (27.000 habitantes); así como la adjudicación de la gestión de diez plantas depuradoras de aguas residuales que hasta el momento gestionaba el Consejo Insular de Gran Canaria y que tratan el agua de 30.000 habitantes equivalentes y que se gestionarán durante los próximos seis años.

35.

CICLO DEL AGUA



PRINCIPALES CAPITALES Y MUNICIPIOS GESTIONADOS EN ESPAÑA



ABASTECIMIENTO

Municipios servidos	1.205
Población total servida (habitantes)	12.717.598
Clientes	6.089.018
Volumen entregado a la red (hm ³ /año)	1.318,7
Número de ETAP en explotación y contratos vinculados	223
Capacidad total de tratamiento (m ³ /día)	2.496.143
Longitud total red de distribución (km)	64.873

SANEAMIENTO

Alcantarillado

Municipios servidos alcantarillado (1)	381
Población total servida alcantarillado (habitantes) (2)	8.377.872
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	20.645

Depuración

Municipios servidos depuración (3)	498
Contratos vinculados a actividades de depuración	565
Carga contaminante equivalente (habitantes) (3)	10.168.063
Capacidad total de depuración (m ³ /día) (3)	2.495.853

(1) Únicamente número de municipios de los servicios donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades (GADU, sólo limpieza).

(2) Únicamente los habitantes de los servicios donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades (GADU, sólo limpieza).

(3) Municipios y datos varios donde se explotan las EDAR.

Aguas de Barcelona está construyendo la **desaladora del área metropolitana** de Barcelona



EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN CATALUÑA

— SOCIEDAD GENERAL DE AGUAS DE BARCELONA, S.A.

Aguas de Barcelona da servicio a 2.815.092 habitantes, correspondiente a la población de la ciudad de Barcelona junto con la de 22 municipios más del área metropolitana. Los clientes se distribuyen entre domésticos, que representan el 87,5 % del total, comerciales e industriales, que ascienden al 11,9 %; y el restante 0,6 % corresponde a suministros municipales y a otros distribuidores. Durante el ejercicio 2007 se facturaron 181,4 millones de m³, destinados en un 64 % al uso doméstico, un 26 % para uso comercial e industrial, un 6 % para uso público municipal y un 4 % para otros distribuidores. En 2007, por otro lado, ha continuado la tendencia a la baja del consumo en todos los usos. Durante 2007 Aguas de Barcelona ha trabajado en el desarrollo de varios proyectos de gran envergadura, como la construcción de la desaladora del área metropolitana de Barcelona, la mejora del tratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí o las obras de emergencia desarrolladas por la situación de sequía en las cuencas internas de Cataluña. Dada la importancia de estos proyectos, se explican con más detalle en otros apartados de este mismo documento.

— NUEVAS INVERSIONES EN CATALUÑA

Agbar amplió su participación en Agua de Rigat, S.A., con la adquisición de un 3,61 % adicional al 64,8 % que ya compró en 2006. Agua de Rigat, S.A. gestiona el servicio de agua de Igualada (Barcelona) y de otros cinco municipios que suman un total de 52.000 habitantes. Además, durante el ejercicio se han ampliado las concesiones actuales de Igualada y otros dos municipios por un periodo de 59 años adicionales. En el último trimestre del ejercicio, Agua de Rigat, S.A. adquirió el 33,33 % de Aigües Artés, S.L., sociedad que gestiona el servicio de abastecimiento de agua de cuatro municipios de la provincia de Barcelona, con un total de 13.152 habitantes servidos. En la provincia de Girona, Agbar Agua, a través de Sorea, S.A., ha renovado el contrato de Tossa de Mar, municipio que cuenta con 5.260 habitantes censados.

CONSOLIDACIÓN DEL LIDERAZGO EN GALICIA

Agbar Agua ha consolidado su liderazgo en Galicia mediante la ampliación de contratos, entre los que destacan Teo (La Coruña) y Xinzo de Limia (Orense), con 17.441 y 10.022 habitantes, respectivamente. En ambos casos, se han ampliado los contratos actuales por 30 años adicionales.

EXPANSIÓN EN CASTILLA LA MANCHA

Aquagest PTFA ha resultado adjudicataria de la gestión del servicio de alcantarillado de Ciudad Real (71.005 habitantes) por 23 años. De esta forma, Agbar Agua completa la gestión del ciclo integral del agua en esta capital manchega.

AUMENTO DE LA PRESENCIA EN CANARIAS

La presencia de Agbar Agua en Canarias se ha reforzado mediante la adjudicación de nuevos contratos en las islas, entre los que destacan los de Santa Cruz de La Palma y Tazacorte. En el mes de mayo fue adjudicada la gestión del servicio de agua, alcantarillado y depuración de Santa Cruz de La Palma (17.640 habitan-

tes), por un periodo de 25 años. En el caso de Tazacorte (5.893 habitantes), se gestionarán los servicios de agua y alcantarillado por 25 años. En la actividad de depuración, merece la pena mencionar la adjudicación de dos paquetes de plantas depuradoras de aguas residuales que, hasta el momento, gestionaba el Consejo Insular de Gran Canaria. Se trata de un total de 10 plantas depuradoras que tratan el agua de 30.000 habitantes equivalentes y que se gestionarán durante los próximos seis años.

CONSOLIDACIÓN DE LA PRESENCIA EN ANDALUCÍA

Se ha renovado el contrato de Lucena (Córdoba) por 25 años. Este municipio cuenta con 40.746 habitantes y Aguagest Sur, S.A. gestionará las actividades de agua, alcantarillado y depuración durante los próximos 25 años a través de la empresa mixta constituida con el ayuntamiento.

OTROS

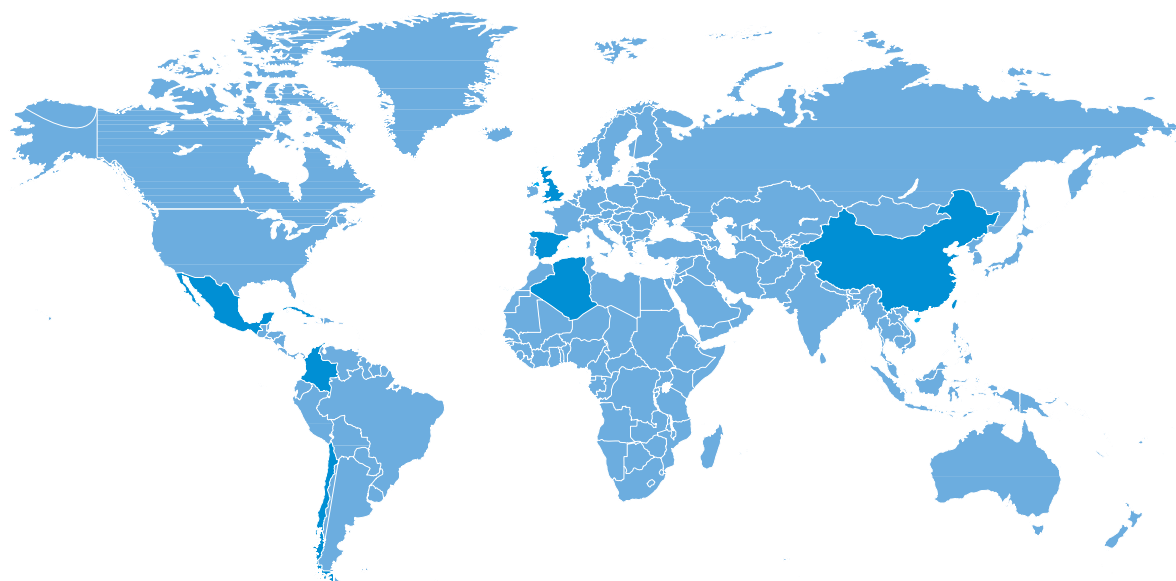
Por la relevancia internacional que tendrá, merece especial mención la organización de la exposición universal Expo Zaragoza 2008, dedicada al agua y al desarrollo sostenible, que eligió al Grupo Agbar para la gestión del agua que se suministrará en todo el recinto y en las instalaciones de ocio del Parque del Agua de este importante evento.

Destaca también la adjudicación por parte de AENA del servicio de mantenimiento de las instalaciones de captación, tratamiento (potabilizadora) y distribución de agua del aeropuerto del Prat (Barcelona).

En diciembre de 2007, el Ministerio de Medio Ambiente adjudicó a Aguagest Región de Murcia las obras de una canalización de 17,1 km de longitud (2,3 metros de diámetro) en el término municipal de Calasparra (Murcia), por un importe de 34 millones de euros. Esta canalización formará parte de una infraestructura para conectar el embalse del Cenajo con la mancomunidad de Canales del Taibilla, y está enmarcada dentro del plan de actuaciones establecidas en el programa AGUA del Ministerio de Medio Ambiente.

■ 2 / Actividad internacional

Agbar Agua está presente en diversos países del mundo, ofreciendo un servicio único, cercano, rápido y eficaz a más de 10 millones de personas (en el servicio de abastecimiento de agua).



- | | |
|------------|---------------|
| ■ Argelia | ■ China |
| ■ Colombia | ■ España |
| ■ Cuba | ■ México |
| ■ Chile | ■ Reino Unido |

	CHILE	REINO UNIDO	MÉXICO	COLOMBIA	CUBA
--	-------	-------------	--------	----------	------

ABASTECIMIENTO					
Municipios servidos	53	9	1	1	11
Población total servida (habitantes)	5.941.116	1.092.000	711.188	943.758	1.272.414
Clientes	1.424.859	499.312	172.134	145.852	375.783
Volumen entregado a la red (hm³/año)	713,3	116,5	43,2	86,8	372,4
Número de ETAP en explotación y contratos vinculados	17	18	0	1	0
Capacidad total de tratamiento (m³/día)	2.457.216	558.000	0	270.000	0
Longitud total red de distribución (km)	12.790	6.583	2.197	1.383	2.028

SANEAMIENTO

Alcantarillado

Municipios servidos alcantarillado (1)	49	NA	1	1	11
Población total servida alcantarillado (habitantes) (2)	5.818.873	NA	711.188	943.758	1.272.414
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	9.980	NA	1.618	924	1.202

Depuración

Municipios servidos depuración (3)	57	NA	0	0	11
Contratos vinculados a actividades de depuración	15	NA	0	0	15
Carga contaminante equivalente (habitantes) (3)	3.403.932	NA	ND	ND	ND
Capacidad total de depuración (m³/día) (3)	1.215.094	NA	ND	ND	ND

(1) Únicamente número de municipios de los servicios donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades (GADU, sólo limpieza).

(2) Únicamente los habitantes de los servicios donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades (GADU, sólo limpieza).

(3) Municipios y datos varios donde se explotan las EDAR.

ENTRADA EN EL MERCADO CHINO

Agbar Agua gestionará proyectos de suministro de agua potable y tratamiento de aguas residuales en la provincia de Jiangsu (China), a través de una empresa conjunta (*joint venture*) con el grupo Golden State Water Group Corporation, integrado por capital chino y participado asimismo por el grupo Merrill Lynch. El acuerdo firmado en noviembre prevé una inversión por parte de Agbar de 30 millones de euros.

La empresa conjunta se hará cargo de los siguientes contratos de depuración por 30 años: la gestión de una depuradora de aguas residuales (con una capacidad de 300.000 m³/día) en Nanjing; la construcción y gestión de una planta de tratamiento de agua potable (350.000 m³/día) en Taizhou, y la gestión de otra planta de tratamiento de agua potable (50.000 m³/día) y de su red de distribución en Xuyi.

El socio de Agbar Agua en China, el grupo Golden State Water Group Corporation, con sede en Pekín, se dedica a la ingeniería, la construcción y la prestación de servicios para infraestructuras relacionadas con el medio ambiente. Desde su creación, en 1988, el grupo en cuestión ha completado más de 2.000 contratos en 360 ciudades de China.

Jiangsu es una de las provincias más prósperas de la República Popular de China. Está situada al este del país, tiene más de 1.000 km de costa con el mar Amarillo y una superficie de 102.600 km², con una población de 70 millones de habitantes. Sus ciudades principales son Nanjing (capital, con cinco millones de habitantes), Suzhou (seis millones de habitantes), Wuxi (5,3 millones de habitantes en el área metropolitana) y Lianyungang (4,6 millones de habitantes).

ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO DE GESTIÓN EN ORÁN (ARGELIA)

En el marco de la apertura de nuevos mercados internacionales, Agbar Agua firmó, el 20 de noviembre de 2007, un acuerdo con el Ministerio de Recursos Hidráulicos argelino, por el que gestionará, mediante un contrato de concesión para la gestión delegada, el suministro de agua y saneamiento de la provincia de Orán, durante un plazo de cinco años y medio. Orán, situada al noroeste de Argelia y costera con el mar Mediterráneo, tiene una población de 1,5 millones de habitantes, y es la segunda ciudad más importante del país después de su capital.

Esta nueva fórmula de gestión, que se llevará a cabo a través de una sociedad de nueva creación denominada Société des Eaux Oran (Seor, SPA), controlada a partes iguales por la empresa nacional Algérienne des Eaux y el Office National de l'Assainissement, establece como prioridad la transmisión de conocimiento. En este

sentido, Agbar Agua tendrá que aportar los equipos de gestión, incluida la dirección general, y traspasar conocimientos, procedimientos, tecnología y metodología a través de un plan de formación. Asimismo, Agbar Agua tendrá que implantar sistemas de información de gestión comercial y contable, y ofrecer servicios en calidad de oficina técnica. El equipo de Agbar Agua asumirá y gestionará los activos de la compañía.

Para gestionar el servicio, Agbar Agua contará con un equipo humano de ocho directivos, que trabajarán en la empresa durante los cinco años y medio de concesión, y un equipo de 14 personas de diferentes niveles técnicos con estancias de unos dos años.

CONSOLIDACIÓN EN EL REINO UNIDO

El 2007 ha sido el primer ejercicio completo cerrado del grupo Bristol Water (BWG) tras su adquisición mediante una OPA en abril de 2006. Se han confirmado las buenas expectativas, cumpliendo de forma satisfactoria con el plan de negocio hasta la fecha. Ha sido un año récord a nivel de inversión en activos fijos (*capex* por importe de 57,3 millones de euros), en línea con el plan aprobado por el órgano regulador (Ofwat) para el periodo tarifario quinquenal de abril de 2005 a marzo de 2010. Estas inversiones se han concentrado especialmente en tres grandes proyectos: la mejora de la seguridad del suministro de agua, la mejora de la planta de tratamiento de Banwell y la construcción de una nueva planta para tratar el agua del río Axe.

Durante 2007 se ha avanzado notablemente en la integración de BWG en Agbar Agua, y se han potenciado las asignaciones de técnicos y directivos entre empresas del Grupo, avanzando en el intercambio de experiencias y conocimientos, así como en la creación de una red interempresas con el objeto de generar sinergias y valor añadido para los clientes, los empleados y los accionistas. El grupo Bristol Water suministra agua a la ciudad de Bristol y poblaciones de su alrededor, con más de un millón de habitantes.

NUEVAS INVERSIONES EN CHILE

La inversión prevista en Aguas Andinas para el periodo regulatorio 2007-2010 se estima en 687 millones de dólares americanos (50 % en aguas servidas, 30 % en agua potable y 20 % en alcantarillado). De este importe total, destaca la construcción de la tercera planta de tratamiento de aguas residuales, iniciada en el segundo semestre de 2007, y para la que se destinarán alrededor de 350 millones de dólares estadounidenses. La puesta en funcionamiento de dicha planta, prevista para 2010, junto con el Proyecto Mapocho Urbano Limpio, aprobado en junio de 2007 por la Comisión Regional de Medio Ambiente (Corema), permitirá depurar la totalidad de las aguas residuales generadas en la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Se prevé finalizar el Proyecto Mapocho Urbano Limpio en el primer semestre de 2009. Asimismo, Corema también aprobó el proyecto de la planta de tratamiento de aguas residuales El Trebal para implementar la reutilización de los biosólidos (lodos) generados en el proceso de saneamiento del agua.

El consorcio formado por Agbar Agua y Degrémont se adjudicó la licitación pública internacional convocada por Aguas Andinas, S.A. para la operación y el mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales La Farfana. Este contrato tiene una duración de cinco años, prorrogable por cinco años más.

Cabe mencionar la implementación y el lanzamiento durante el mes de octubre de una página web de relaciones con inversores, con el objeto de proveer información corporativa a todos los accionistas y a la comunidad financiera, y la renovación, durante 2007, de las certificaciones internacionales ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001 para las plantas de tratamiento de aguas residuales de Aguas Andinas.

CUBA

Aguas de La Habana mantiene su compromiso con la calidad global del servicio y la mejora continua. En este sentido, se ha implantado la aplicación informática Gescal, que permite gestionar los indicadores de calidad establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El 22 de marzo de 2007, a propósito del Día Mundial del Agua, fue inaugurado en La Habana el nuevo laboratorio de análisis, que contribuirá a mejorar la calidad del suministro. Aguas de Varadero fue galardonada en 2006 con el premio Empresa Vanguardia Nacional, concedido por la Central de Trabajadores de Cuba a las empresas destacadas en el cumplimiento de los indicadores técnico-económicos, en su gestión integral por la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, así como en las actividades de innovación tecnológica.

MÉXICO

La sociedad Aguas de Saltillo, S.A. ha centrado sus esfuerzos en cubrir la creciente demanda de servicios de agua y saneamiento por parte de la industria y los clientes domésticos. En 2007 se dieron de alta 7.000

nuevos clientes. La ejecución de nuevas redes de abastecimiento de agua, la mejora en la distribución, la reposición de tomas domiciliarias y la atención efectiva de las averías han permitido recuperar caudales, así como elevar el nivel de rendimiento de la red. Al mismo tiempo, se están llevando a cabo iniciativas para estabilizar y conservar los acuíferos que abastecen el servicio.

COLOMBIA

En 2007 se han consolidado los esfuerzos por mejorar la calidad del servicio y por ampliar la cobertura del mismo. En la actualidad, Aguas de Cartagena, S.A., ESP cubre el servicio de agua al 100 % de la población y el de alcantarillado al 82 %, con perspectivas de superar el 95 % en el próximo ejercicio. Para ello, se han ejecutado importantes inversiones en la red de alcantarillado y en las plantas de tratamiento de aguas residuales de Paraíso y Punta Canoa.

■ 3 / Estudio de materialidad

Durante 2007 se ha realizado un estudio de materialidad con el objetivo de identificar qué asuntos interesan a los grupos de interés. La metodología utilizada para la realización de este estudio y para la identificación de las prioridades de actuación está basada en el estándar de AA1000. Para este estudio se han tomado como referencia empresas líderes en el sector del agua a nivel internacional, así como prescriptores sectoriales y sociales. La valoración de los distintos asuntos de responsabilidad corporativa se ha realizado en función de su madurez y relevancia, permitiéndonos así clasificar los asuntos identificados según estas variables en el cuadro adjunto. Por madurez se entiende el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto, y por relevancia, la atención prestada por los prescriptores a los asuntos de responsabilidad social. Se podría considerar que la relevancia es un indicador de aquellos aspectos que son críticos para nuestros grupos de interés. En el presente informe se ha proporcionado información respecto a aquellos asuntos identificados como materiales, recogiendo así el enfoque de responsabilidad corporativa de la compañía.



02/2

Clientes_



La excelencia en la prestación del servicio, la atención y la dedicación al cliente, y el compromiso con la calidad rigen las relaciones de Agbar Agua con sus clientes. Para ello, Agbar Agua permanece constantemente a la escucha de sus clientes, detectando nuevas necesidades, analizando su satisfacción, diversificando los productos, y aportando siempre innovación y desarrollo. Según su tipología, los clientes pueden ser:

- _ Grandes consumidores: clientes productivos con gran consumo.
- _ Clientes multicontrato: los que disponen de varios contratos y requieren una única factura.
- _ Clientes sensibles: los que necesitan una garantía continua en el suministro y esperan no quedarse nunca sin servicio, por ejemplo, hospitales, centros de asistencia primaria, centros de diálisis, etc.
- _ Clientes domésticos.
- _ Administración estatal, autonómica y local, y grupos de opinión social (organizaciones de consumidores, asociaciones de vecinos, etc.).

■ 1 / Compromisos

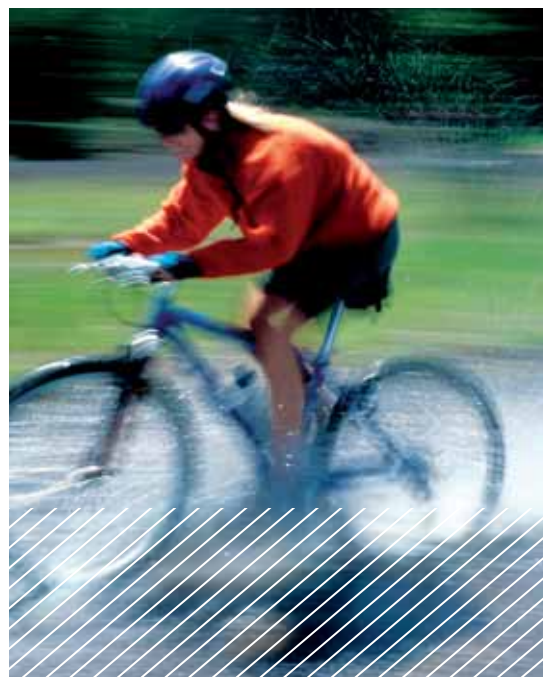
- _ Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.
- _ Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.
- _ Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación actuales. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.

■ 2 / Actuaciones

MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE SE OFRECEN, Y ACERCARSE A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA UNO DE LOS SEGMENTOS

_ CALIDAD DEL SERVICIO

Durante los últimos años se ha percibido una evolución en las expectativas de los clientes, que valoran cada vez más el servicio, además del producto (calidad, sabor, etc.). Por ello, Agbar Agua no sólo se



esfuerzo en mejorar los servicios a los clientes domésticos, sino que ofrece diferentes servicios con valor añadido enfocados a las necesidades de cada uno de ellos.

— Revisión y mejora de la gestión comercial

- **Implantación del sistema de gestión comercial y atención al cliente OCCAM.** Este sistema, diseñado y desarrollado íntegramente por empresas de Agbar, permitirá la homogeneización en todas las empresas de Agbar Agua de prácticas y criterios de gestión para mejorar la eficiencia de la función comercial. Los módulos de atención al cliente están preparados para proporcionar información de forma proactiva, clara y estructurada a través de cualquiera de los canales de atención, ya sea el presencial, el teléfono o las oficinas virtuales. Asimismo, el sistema da soporte a los procesos de gestión de lecturas de contador y emisión y cobro de facturas, prestando especial atención a la eficiencia del proceso y los mecanismos de control necesarios para minimizar los errores, lo que asegura un ciclo de facturación flexible. Este sistema entró en funcionamiento en Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (AMAEM) en febrero de 2007, y su implantación resultó altamente satisfactoria. Esto permite afrontar con confianza los próximos pasos en la puesta en marcha del nuevo sistema en el resto de empresas de Agbar Agua. Cabe destacar que este sistema permite la facturación electrónica para los clientes que lo soliciten, e incorpora el correo electrónico como medio de comunicación adicional. Asimismo, dispone de un sistema de alertas que permite al agente de atención visualizar de forma rápida y directa aspectos concretos del cliente atendido (deuda pendiente, reclamaciones en curso, etc.). El sistema ha aportado también mejoras al proceso de lecturas, como la posibilidad de emitir carteles de lectura para contadores interiores o la automatización del mantenimiento de las rutas de lectura para el caso de las bajas de contratos.
- **Canal basado en CRM.** Durante 2006 se efectuó el análisis funcional para desarrollar una herramienta de soporte que permita la visión integral del cliente y la administración en su relación con la empresa. Esta solución, cuya implantación está basada en la filosofía CRM (*customer relationship management*), permite obtener una visión integrada de los clientes, haciendo posible su segmentación. Esta solución integra y potencia los diversos canales de atención al cliente, con especial acento en los no presenciales, por su rapidez de respuesta y eficiencia. Además, se facilita la información necesaria de forma estructurada para el análisis, seguimiento y control de los procesos de atención a clientes. Durante 2007 se ha iniciado la construcción de esta herramienta, concebida de modo que el sistema resultante destaque por su modularidad y por ser altamente parametrizable o adaptable a las necesidades de cada momento y/o explotación.

— Cartas de compromisos con los clientes

Para garantizar la calidad del servicio y valorizarlo, algunas empresas de Agbar Agua han adquirido compromisos públicos con sus clientes que, en caso de incumplimiento, suponen una compensación económica para los clientes. A Aguas de Barcelona, Emasagra (en Granada), Amaem (en Alicante), Emuasa (en Murcia) y Bristol Water (Reino Unido), que ya tenían implantadas cartas de compromisos, se ha sumado en 2007 la empresa mixta Aguas del Arco del Mediterráneo (Agamed), empresa suministradora de agua en Torrevieja. En las cartas, las empresas se comprometen a cumplir compromisos concretos que dan respuesta a las inquietudes y necesidades de sus clientes, lo que permite ofrecer día a día un servicio de más calidad. Los compromisos están asociados a:

- Instalación del contador en un plazo máximo prefijado en cada caso
- Aviso al cliente en caso de detectar un exceso de consumo
- Respuesta a quejas o reclamaciones en un plazo máximo prefijado en cada caso
- Resolución inmediata de gestiones comerciales

	NÚMERO DE INDEMNIZACIONES	HABITANTES CON CARTA DE COMPROMISOS	MUNICIPIOS CON CARTA DE COMPROMISOS
Aguas de Barcelona	675	2.815.092	23
Amaem (Alicante)	785	454.424	6
Emuasa (Murcia)	0	427.364	1
Emasagra (Granada)	0	344.076	13
Agamed (Torrevieja)	10	94.008	1
Bristol Water (Reino Unido)	1.100	1.100.000	9
TOTAL	2.570	5.234.964	53

— CALIDAD DEL PRODUCTO: SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE

Agbar Agua realiza exhaustivos análisis que certifican la calidad y seguridad de sus responsabilidades de gestión dentro del ciclo integral del agua. En España, la salud y seguridad del cliente respecto al consumo del agua suministrada vienen determinadas por el cumplimiento del plan de autocontrol y gestión de cada abastecimiento, según lo establecido por el RD 140/2003 sobre la calidad de las aguas de consumo público.

	2005	2006	2007
Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 140/2003	92,4 %	96,3 %	96,9 %

En Chile, los análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable se rigen por la legislación nacional, en concreto la norma NCH 409 (norma de calidad 409), cuyo cumplimiento fue del 99,46 % (100 % en 2006). En Bristol (Reino Unido), la legislación de aplicación es *The water supply (water quality) regulations 2000*, cuyo grado de cumplimiento fue del 99,97 % (99,93 % en 2006).

— SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Agbar Agua realiza anualmente una encuesta de satisfacción de los clientes para disponer de una información que permita relacionar objetivamente la calidad de los servicios ofrecidos con la calidad percibida y la deseada por sus clientes domésticos. Durante el año 2007 se han realizado encuestas de satisfacción a los clientes domésticos de 61 municipios distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional. En total se han realizado 7.950 encuestas telefónicas, 1.900 de ellas para Aguas de Barcelona, a través de las cuales se han obtenido los niveles de satisfacción de los clientes con respecto a las empresas de Agbar Agua, así como la valoración que dichos clientes hacen sobre aspectos concretos relacionados con el agua suministrada, la factura, la atención

Más de cinco millones de habitantes de **53 municipios están cubiertos por cartas de compromisos**



recibida, así como la percepción que tienen de la imagen pública y del compromiso social de la organización. También se han obtenido datos relacionados con los hábitos de consumo de los clientes entrevistados y del grado de conocimiento de proyectos concretos que se están llevando a cabo en los municipios encuestados. Las encuestas realizadas permiten captar los requerimientos y las expectativas de los clientes para la definición de áreas de mejora del servicio. A nivel internacional, Aguas Andinas (Chile) ha realizado durante 2007 un total de 12.692 encuestas, mientras que Bristol Water (Reino Unido) ha llevado a cabo 1.000 encuestas.

Con el objeto de valorar mejor los aspectos directamente ligados al proceso de atención al cliente, durante 2007 se ha iniciado un programa de encuestas para determinar la satisfacción de los clientes que han tenido un contacto proactivo con la empresa a través del servicio de atención telefónica, bien para realizar una contratación, una consulta, una solicitud de baja, un cambio de datos, una reclamación o comunicar una avería.

Mediante un programa de encuestas continuo y permanente, se pretende evaluar el servicio ofrecido por el centro de atención telefónica, conocer su opinión sobre el servicio recibido y sobre las gestiones realizadas por el canal telefónico. En total se han realizado 800 encuestas sobre el servicio de atención telefónica, muestra representativa de los clientes domésticos que han tenido un contacto directo con Agbar Agua en el último mes.

Una vez obtenidos y analizados los resultados, se otorga una nota global (ISC, índice de satisfacción de los clientes) que permite conocer el grado de satisfacción. Para el año 2007 el ISC para Aguas de Barcelona ha resultado ser de 7,87, mientras que para el resto de Agbar Agua nacional ha sido de 7,83. Además, Agbar Agua ha incrementado la difusión de los resultados de las encuestas tanto internamente como externamente, presentando los resultados a las administraciones locales. Para ello se ha desarrollado una presentación adaptada a cada municipio.

FICHAS 'AGUA DE CONFIANZA'

Como acción directamente derivada de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes se ha desarrollado la colección de fichas *Agua de confianza*, que pretende aportar de forma didáctica y rigurosa aspectos relacionados con la calidad del agua, de modo que en cada ficha el usuario encuentre respuesta a las preguntas más frecuentes que sobre cada tema podría plantearse. Las fichas se divulgan a través de las páginas web de las empresas, para que de forma sostenible puedan llegar al máximo número de usuarios del servicio. Ya están editadas las fichas *Te informamos sobre LOS NITRATOS* y *Te informamos sobre LA CALIDAD DEL AGUA* y próximamente se ampliará la colección con temas como la dureza del agua, el color, el sabor, etc.

INNOVAR EN LA OFERTA, OFRECIENDO UN PLUS DE COMODIDAD Y FIABILIDAD

— IMPLANTACIÓN DE LA TELELECTURA DE CONTADORES

La telelectura de contadores supone un importante avance en la gestión del suministro de agua. A nivel operativo permite resolver los accesos difíciles o las ausencias, respetar la privacidad del cliente, mejorar la seguridad de la persona encargada de la lectura y disminuir el número de errores en la toma de lectura. Asimismo-

Aguas de Barcelona ha puesto en marcha la **oficina virtual** para que sus clientes realicen gestiones en línea



mo, permite disponer de mayor información sobre el conjunto del sistema de abastecimiento, posibilitando así la realización de una verdadera gestión de la demanda sabiendo quién, cómo y cuándo se está usando agua. Con esta información se puede mejorar el rendimiento de la red controlándola mejor, detectando las posibles fugas, optimizando la gestión de la red hidráulica, realizando acciones especiales en la red en periodos de sequía atendiendo las necesidades reales de consumo, etc. La telelectura permite reducir los desplazamientos y por tanto el uso de vehículos con su consiguiente emisión de gases.

% DE CLIENTES CON TELELECTURA

Aguas de Barcelona	26,53 %
Emuasa (Murcia)	0,76 %
Emasagra (Granada)	0,75 %
Bristol Water (Reino Unido)	1,70 %

TELELECTURA EN AGUAS DE BARCELONA

Aguas de Barcelona ha continuado el proyecto de implantación de telelectura a los clientes grandes consumidores. Este proyecto, iniciado en el año 2006, tiene por objetivo gestionar con telelectura el segmento de clientes cuyo consumo es superior a 10 m³/día (en total 2.500 clientes identificados con este consumo en el área metropolitana de Barcelona). Durante el año 2007 se ha instalado la telelectura a 800 clientes (500 en 2006), llegando así a 1.300 clientes grandes consumidores con telelectura instalada.

ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA, MEJORANDO LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES. FOMENTAR LOS CANALES NO PRESENCIALES QUE PERMITAN UNA MEJOR DISPONIBILIDAD

— ATENCIÓN AL CLIENTE

Agbar Agua pone al alcance de sus clientes un amplio abanico de canales de contacto para atender todas sus consultas y peticiones, con la voluntad de ofrecer un servicio de máxima calidad. Dichos canales son el telefónico (averías y comercial), las páginas web, la atención personal en las oficinas comerciales, los canales escritos (faxes y cartas) y, finalmente, los canales personalizados para los clientes que requieren de un trato singular (como los hospitales y los grandes consumidores, entre otros). El canal de atención telefónica se ha ido consolidando a lo largo de los últimos años y, actualmente, supone la mayor parte de los contactos con los clientes. Por ello, y con tal de mejorar la atención al cliente que se presta por el centro de atención telefónica, se está implantando progresivamente en todas las empresas de Agbar Agua y actualmente da

cobertura al 65 % de los clientes del ámbito español. Se pretende ampliar la cobertura progresivamente hasta cubrir el 100 % del ámbito nacional.

OFICINA VIRTUAL

Agbar Agua está trabajando en el desarrollo de la oficina virtual para sus clientes, que tiene como objetivo facilitarles la realización de gestiones en línea. Los usuarios de este sistema pueden obtener información relativa a sus suministros, copia de las facturas y los pagos realizados, y pueden beneficiarse además de otros servicios como modificar su información de cliente, su domiciliación bancaria o solicitar la rescisión del contrato de suministro. Mediante el enlace a portales de pago acordados, el cliente puede realizar también el pago de sus facturas pendientes. Como ejemplo, Aguas de Barcelona ha puesto en marcha la oficina virtual en noviembre de 2007. Asimismo, Aguas Andinas (Santiago de Chile) dispone de una oficina virtual desde octubre de 2006. Por otro lado, durante 2007 se ha extendido a las explotaciones de Andalucía la oficina virtual puesta en servicio por Emasagra (Granada) en 2007.

% DE CLIENTES QUE PUEDEN CONSULTAR FACTURA EN LÍNEA

Aguas de Barcelona	96 %
Amaem (Alicante)	92 %
Emuasa (Murcia)	100 %
Emasagra (Granada)	100 %
Aguas Andinas (Chile)	100 %

47.

COMUNICACIÓN CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Agbar Agua mantiene una estrecha relación con asociaciones y organizaciones de consumidores. Diversas empresas de Agbar Agua están adheridas a las Juntas de Arbitraje de Consumo para que los clientes puedan, en caso de incidencias con las compañías, negociar un arbitraje para su resolución.

DIÁLOGO PERMANENTE CON REPRESENTANTES DE CLIENTES

Aguas de Barcelona trabaja para establecer un canal de diálogo permanente y periódico con entidades seleccionadas como representantes de los clientes. Para ello en 2007 diseñó un primer programa compuesto de dos sesiones, la primera de las cuales se desarrolló en noviembre de 2007. Esta primera sesión tenía como objetivo dar la oportunidad a estas entidades de tener contacto directo y presencial con representantes de Aguas de Barcelona, y permitirles aportar información sobre intereses y necesidades en relación con la gestión del agua y la calidad del servicio. Entre otros temas se identificó la necesidad de comunicar las inversiones que la empresa realiza para mejorar el servicio y la necesidad de identificar un interlocutor en la empresa para dar respuesta a las consultas o inquietudes de las entidades. Las propuestas surgidas en esta sesión fueron tomadas en consideración, y se planteó una segunda sesión, a desarrollar en enero de 2008, para tratar algunos de estos aspectos con mayor detalle.

Agbar Agua tiene como objetivo **innovar en la oferta**, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Mejorar la calidad de los servicios y los productos que se ofrecen y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.		
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el nuevo sistema de gestión de clientes en todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del nuevo sistema comercial OCCAM en Amaem (Alicante). Nueva carta compromisos en Agamed (Torrevieja). 	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el sistema comercial OCCAM en todo el territorio nacional (2008-2011). Implantar nuevas cartas de compromisos en el territorio (cobertura 50 % en el periodo 2008-2011).
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente a las administraciones locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una presentación tipo del resultado de la encuesta, para facilitar la difusión a las administraciones locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la presentación de los resultados a las administraciones locales. Fomentar el encuentro periódico con entidades representativas de los clientes en el ámbito de Aguas de Barcelona.
Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.		
<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la oferta de productos y servicios a segmentos comunitarios e industriales. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de telelectura de grandes consumidores en Aguas de Barcelona. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantar las soluciones de telelectura en el territorio nacional (2008-2011).
Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.		
<ul style="list-style-type: none"> Potenciar el uso de los canales no presenciales (teléfono e internet), en todo el territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de la oficina virtual en Aguas de Barcelona y Emasagra (Granada). Centro de atención telefónica con cobertura en el 65 % de nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la cobertura de clientes con acceso a canales interactivos no presenciales: <i>contact center</i> y oficina virtual (cobertura 50 %). Ampliar la cobertura del centro de atención telefónica hasta el 100 % de los clientes (2008-2010).



OBJETIVOS 2007

- Poner a disposición de los clientes, en las oficinas y en la web, fichas de calidad del producto, que pretenden explicar aspectos relativos al agua de manera divulgativa.
- Incrementar la información a los clientes en los medios de comunicación locales escritos.
- Mejorar la cobertura de las encuestas de satisfacción en el ámbito nacional.

ACTUACIONES 2007

- Se han puesto a disposición de los clientes de Sorea (empresa de Agbar Agua que opera en Cataluña y Baleares) las fichas de calidad.
- Consolidación de encuestas de satisfacción en todas las direcciones territoriales (cobertura 90 %).
- Encuestas específicas sobre el canal de atención telefónica en Aguas de Barcelona.

OBJETIVOS 2008

- Incrementar la cobertura de clientes con acceso a las fichas de calidad, a través de las webs de las explotaciones, y alcanzar un 50 %.
- Incrementar la cobertura muestral de las encuestas de satisfacción (100 %).
- Consolidar la encuesta del canal telefónico al resto del territorio.
- Desarrollar un nuevo concepto de oficina comercial.

02/3

Empleados_

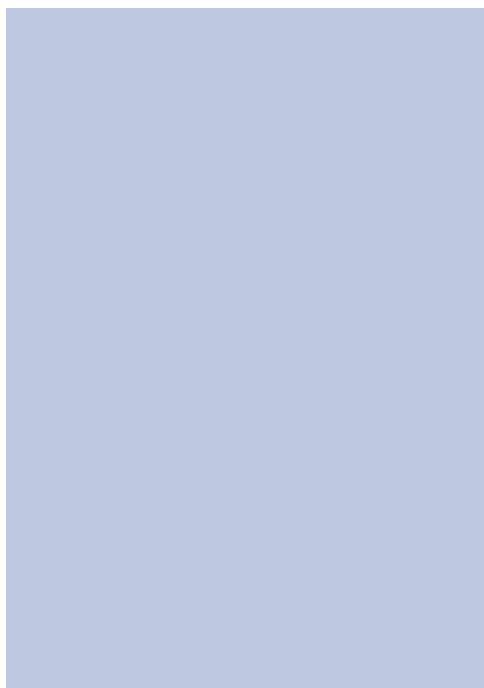


Los empleados son el soporte fundamental para el desarrollo adecuado de las actividades de Agbar Agua. El objetivo en este ámbito es la captación y retención de los mejores profesionales, a los que se ofrecen posibilidades de formación, condiciones de seguridad y salud laboral e instrumentos de diálogo para hacer más eficaz y estimulante su colaboración.

■ 1 / Compromisos

- _ Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional.
- _ Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
- _ Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en sus actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.

	2006		2007	
	TOTAL	%	TOTAL	%
PLANTILLA MEDIA AGBAR AGUA				
Desglose por categoría profesional				
Directivos y titulados superiores	759	9,3	821	9,8
Titulados de grado medio	532	6,6	633	7,6
Cargos intermedios	800	9,8	1.120	13,4
Oficiales administrativos	1.072	13,2	1.069	12,7
Oficiales no administrativos	2.900	35,7	3.012	35,9
Auxiliares, obreros y subalternos	2.061	25,4	1.727	20,6
TOTAL	8.124	100	8.382	100



	2006		2007	
	TOTAL	%	TOTAL	%

PLANTILLA MEDIA AGBAR AGUA

Desglose por país

España	6.433	79,2	6.425	76,7
Reino Unido	210	2,6	464	5,5
Chile	1.480	18,2	1.492	17,8
México	1	0,0	1	0,0

Desglose por modalidad de contrato

Personal fijo	7.330	90,2	7.400	88,3
Personal eventual	794	9,8	982	11,7

TOTAL	8.124	100	8.382	100
--------------	--------------	------------	--------------	------------

	2006	2007
--	------	------

NÚMERO DE BAJAS

Desglose por género

Mujeres	151	274
Hombres	539	715

Desglose por edad

Menores de 30	413	340
Entre 30 y 50	131	498
Mayores de 50	146	151

Desglose por país

España	590	838
Reino Unido	26	28
Chile	74	123

TOTAL BAJAS	690	989
--------------------	------------	------------

	2006	2007
CREACIÓN DE EMPLEO NETA		
Altas del periodo	762	1.330
Tasa de creación de empleo	9,49	15,87
TASA DE ROTACIÓN		
Tasa de rotación	8,59	11,80

■ 2 / Actuaciones

ESTABLECER PLANES DE FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DESARROLLO QUE OFREZCAN POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN Y MEJORA TANTO EN EL ÁMBITO PERSONAL COMO PROFESIONAL

El desarrollo profesional y personal de los empleados se impulsa mediante diferentes herramientas, entre las que destacan el sistema de gestión del desempeño (SGD), que está funcionando desde 2003 en Agbar Agua. Se trata de un programa que incluyó a un 29 % de la plantilla en 2007 (16 % nacional y 100 % Chile). El SGD permite posicionar a cada participante en las diferentes competencias y habilidades que se consideran necesarias para su puesto de trabajo, y en el potencial que se considera necesario para asumir nuevos retos profesionales. La información que proporciona el sistema es clave para la promoción de políticas del desarrollo de las personas y de sus carreras profesionales.

Por su parte, también existe el programa de gestión por objetivos (DEO), que fomenta la orientación de los objetivos específicos de cada departamento y empleado respecto a los objetivos globales de cada empresa y del sector. El porcentaje de empleados incluidos en este programa durante 2007 ha sido del 11 %. Se elabora un plan de formación para cada empleado teniendo en cuenta los resultados del SGD y el perfil de competencias y conocimientos de su puesto de trabajo. La comparación entre los conocimientos que tiene el empleado con los que requiere su puesto de trabajo es uno de los elementos clave en el proceso de detección de necesidades de formación de cada empleado.

Agbar Agua ha apostado firmemente por la formación continua y el desarrollo profesional de sus empleados. El entorno cambiante, la gran especificidad técnica requerida por el sector y la necesidad creciente de una orientación hacia la gestión son los factores principales que propician esta apuesta estratégica.

	TOTAL		POR EMPLEADO	
	2006	2007	2006	2007
HORAS DE FORMACIÓN				
Desglose por categorías				
Directivos y titulados superiores	31.824	31.678	42,4	42,7
Titulados de grado medio	18.629	23.070	35,4	37,7
Mandos intermedios y encargados	15.718	15.974	19,9	14,6
Oficiales administrativos	36.870	24.866	34,8	24,1
Oficiales operativos	8.538	39.646	3,0	13,3
Resto de plantilla	27.361	22.663	13,4	13,3
TOTAL	138.940	157.896	17,3	19,3

En 2007, Agbar ha sido escogida por los universitarios como la **mejor empresa para trabajar**



El plan de formación se estructura en dos grandes líneas de trabajo. Por un lado, la formación orientada a los aspectos específicos de los puestos de trabajo del personal base, que se encamina a la excelencia en las técnicas operativas y que se detecta e imparte desde cada una de las empresas del territorio. Por otro lado, existe un plan de formación diseñado desde servicios centrales y que es válido para todas las empresas y territorios, y está orientado a directivos, mandos intermedios y técnicos. Este plan tiene cuatro áreas diferenciadas: *management*, operaciones, formación continua y observatorio estratégico. En primer lugar, conviene destacar la formación dirigida a la gestión, enfocada usualmente a directivos, mandos y titulados, que está compuesta por diversos programas específicos de aplicación a todas las empresas de Agbar Agua. Los más relevantes son:

- **Programa de desarrollo de directivos**, impartido conjuntamente con la Escuela de Negocios ESADE. Han participado 26 empleados con cargos de dirección, pertenecientes a empresas de todo el Grupo. Es presencial, de carácter anual y con una duración de 260 horas en su cuarta edición.
- **Máster en el ciclo integral del agua**, impartido conjuntamente con la UPC (Universidad Politécnica de Cataluña). También es de carácter anual, semipresencial y en su tercera edición se ha dirigido a 25 titulados con un potencial elevado, pertenecientes a todas las empresas de Agbar Agua. Todos los contenidos, impartidos mediante *e-learning*, han sido diseñados específicamente para este curso.
- **Programa Agbar competencias**, basado en las competencias críticas que constituyen el eje principal del sistema de gestión del desempeño, y entre las que se encuentran competencias como la innovación, el desarrollo de personas y la comunicación. El objetivo es programar cada año distintas competencias a partir del análisis de los resultados del sistema de gestión del desempeño. Durante el año 2007 se han diseñado unos itinerarios formativos para desarrollar cada competencia por los que han pasado más de 100 empleados.

La formación encaminada a la excelencia en las técnicas operativas se estructura bajo la denominada *escuela de operaciones*. Esta escuela tiene dos ramas: los posgrados universitarios, que constituyen una profundización en cada uno de los procesos que son el núcleo del negocio y la formación profesional. Del mismo modo, la escuela de formación continua integra aquellos cursos que contribuyen a proporcionar conocimientos transversales y comunes que facilitan la integración de los empleados, tales como cursos de acogida, idiomas, *e-learning*, prevención de riesgos laborales y continuidad. Por último, el observatorio estratégico tiene como fin organizar jornadas dirigidas a formar en las últimas novedades y se ha diseñado durante 2007. Durante 2007 la formación impartida mediante *e-learning* representó el 11 % de las horas totales de formación, en línea con el año anterior (12,5 %).

Reconocimientos: Agbar fue escogida como la mejor empresa para trabajar según los universitarios, en una encuesta de la Fundación Know How. Aguas Andinas, por su parte, recibió el premio por la “destacada y permanente labor de perfeccionamiento de sus colaboradores en programas de capacitación y desarrollo”, otorgado por la Inacap, Universidad Tecnológica de Chile.

COMITÉ DE IGUALDAD DE AGBAR AGUA

En 2007 se constituyó el comité de igualdad de Agbar Agua. Este comité, presidido por el director general del Grupo, lo integran un representativo número de directores de todo el sector y tiene por objetivos:

- Definir una línea estratégica y el plan de comunicación.
- Elaborar un diagnóstico previo de la situación, referente tanto al análisis de posibles discriminaciones, que se centra en la constatación de eventuales desigualdades estadísticas, como en la aplicación efectiva y real del principio de igualdad de trato y oportunidades entre trabajadores.
- Formular el plan de igualdad de Agbar, como marco de referencia para los distintos planes de igualdad de las empresas del sector Agua.
- Definir las estrategias a seguir para alcanzar dichos objetivos.
- Implantar el plan de igualdad en las empresas del sector Agua, a través de los comités de igualdad territoriales.
- Asegurar la efectiva implantación de los distintos planes de igualdad.

Se prevé la implantación de un plan de igualdad durante 2008 que incluirá medidas para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Del mismo modo, impulsará medidas que identifiquen, eliminen y castiguen la discriminación por razón de sexo y que mejoren la conciliación de la vida profesional y personal.

	2006	2007
% DE MUJERES EN PLANTILLA		
Desglose por categoría profesional		
Directivos y titulados superiores	ND	31,6
Titulados de grado medio	ND	27,0
Cargos intermedios	ND	21,8
Oficiales administrativos	ND	65,0
Oficiales no administrativos	ND	1,2
Auxiliares, obreros y subalternos	ND	28,0
TOTAL	20,4	22,6

PROPICIAR Y MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y LAS HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO QUE AYUDEN A LA PARTICIPACIÓN EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS COMUNES

— COMUNICACIÓN

Durante 2007 se amplió el uso de la intranet, de modo que alrededor de 1.800 personas de Aguas de Barcelona y Sorea tienen acceso a esta herramienta de comunicación. Como métodos tradicionales y complementarios a la implantación de la intranet, las empresas de Agbar Agua cuentan con revistas corporativas, de las que *Infoagbar* es la más importante, con una edición de 16.000 ejemplares de media. Para los empleados de Agbar Agua sin acceso a la intranet existen correos electrónicos periódicos con noticias relevantes —49 durante 2007—. También existen circulares y una base de datos específica que cada día presenta las noticias más destacadas del entorno de Agbar Agua.

— CLIMA LABORAL

En Bristol Water se realizó en 2006 una encuesta a todos los empleados, cuyos resultados se han procesado durante 2007. Cabe destacar que el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo es del 82 % y que el 72 % se sienten orgullosos de trabajar en la empresa. Entre las áreas de mejora, que necesitarán un desarrollo, se encuentran la mejora de las oportunidades de promoción y de formación. En Aguas Andinas se realizaron varias reuniones entre la dirección y diversos grupos de colaboradores para recoger los requerimientos existentes respecto a las condiciones de trabajo y el clima laboral. Como resultado de estas reuniones, que incluyeron la visita a siete recintos, se decidió asignar recursos para mejorar las condiciones de trabajo, enfatizar el control

de indicadores de gestión de personas y reforzar la vigilancia del cumplimiento de las condiciones del contrato colectivo. Además, se ha creado el área de servicio a las personas, nexo entre los trabajadores y la administración, que canaliza toda la información a los trabajadores. Es la vía formal para las operaciones transaccionales con los trabajadores (emisión de certificados, bonificaciones de salud, acceso a beneficios, etc.) y recoge todas sus inquietudes.

INTEGRAR DE FORMA EFECTIVA LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LAS ACTIVIDADES, FOMENTANDO PARA ELLO LA FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN ESTE ÁMBITO

Durante 2007 se ha consolidado una visión y estrategia en materia de seguridad y salud, recogida en la política de seguridad y salud aprobada en noviembre de 2007, que puede resumirse en:

- Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad
- Tolerancia cero en la exposición a riesgos, incluyendo subcontratas
- Integración de la función de prevención en las actividades del negocio

Además de auditar el sistema de gestión conforme a la reglamentación nacional en la materia, durante el periodo de 2007 se ha procedido a la certificación voluntaria conforme a la norma OHSAS 18001:2007, más restrictiva, en el 80 % de sociedades, y está previsto culminar el proceso durante el primer trimestre de 2008.

El índice de incidencia es el indicador por el que Agbar Agua mide la evolución de la siniestralidad. Este índice nos indica el número de accidentes ocurridos con baja laboral, por cada 100 trabajadores. Tal como se aprecia en la tabla adjunta, el índice ha experimentado una evolución positiva con una clara tendencia al descenso progresivo, y el valor de 2007 se ha situado por debajo del objetivo sectorial, establecido en un 5 %.

La exposición a los riesgos laborales más relevantes y que pueden tener como consecuencia accidentes graves o mortales dentro de las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua, son los derivados del acceso a espacios confinados, trabajos con presencia de electricidad y el trabajo en obra civil. En el Grupo y tras la investigación de los accidentes laborales ocurridos durante los últimos cinco años, se llega a la conclusión que la causa más común es la derivada de los sobreesfuerzos, lo cual indica que los riesgos más graves se encuentran controlados.



2006	2007	2007
NACIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL

DATOS SIGNIFICATIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD			
% de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100	100
Índice de incidencia (accidentes totales con baja / plantilla media trabajadores) * 100	5,4	4,95	ND
Índice de frecuencia (accidentes totales con baja / total horas trabajadas) * 1.000.000	29,5	26,02	ND
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total horas trabajadas) * 1.000	0,8	0,62	ND
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	ND
Número total de accidentes mortales	0	0	ND
Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o <i>in itinere</i> con baja / días teóricos) * 100	4,12	4,0	2,06

Agbar, mejor empresa del Ibex 35 en materia de **prevención de riesgos laborales** en 2007



MEJOR PUNTUACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Agbar consiguió en 2007 la mejor puntuación de todas las empresas del Ibex 35 en materia de prevención de riesgos laborales. La calificación se recoge en el estudio *Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas del Ibex 35*, un informe auspiciado en 2007 por el sindicato UGT y financiado por la Dirección General de la Economía Social del Trabajo Autónomo y del Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En la metodología de investigación, el objetivo general del proceso de evaluación es el análisis de los cambios introducidos por las empresas para adaptar su estrategia, políticas y modelos de gestión a los nuevos requerimientos de responsabilidad y a los objetivos del desarrollo sostenible.

Lipoatrofia: durante 2007 se detectaron algunos casos de lipoatrofia semicircular en la Torre Agbar. La lipoatrofia semicircular se describió por primera vez en 1974 y en 1995 se diagnosticaron 900 casos en Bélgica. El nombre de lipoatrofia semicircular hace referencia a un tipo de trastorno de los tejidos adiposos (las grasas corporales). Se trata de una afección que está localizada, es reversible y no comporta otras enfermedades. Como resultado del estudio de riesgos relacionados con la lipoatrofia semicircular, se acordaron una serie de medidas preventivas. Las medidas adoptadas para la reducción de riesgos incluyen acciones relacionadas con el sistema de climatización del edificio (mantenimiento de la humedad relativa en los límites adecuados), con las cargas electrostáticas y el mobiliario (ampliación del grosor de las mesas de trabajo y cambio de las sillas por unas no conductoras), y con la morfología del propio edificio.

Proyecto Tebusco: se ha desarrollado un sistema de detección para solucionar los problemas que puedan derivarse de las situaciones de riesgo a las que se enfrenta un trabajador que realiza tareas en emplazamientos aislados, habitualmente en horarios nocturnos. El proyecto Tebusco pretende desarrollar la tecnología para detectar inmediatamente una emergencia de un trabajador solitario, localizar el lugar del suceso, establecer comunicación con la víctima para valorar la gravedad del accidente y dirigir la prestación de asistencia en el menor plazo de tiempo posible.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional.		
<ul style="list-style-type: none"> Implantar de programas de formación basada en la detección de necesidades en empresas nacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han consolidado los procesos de detección de necesidades en Cataluña. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la viabilidad de extensión de los procedimientos al resto del territorio nacional.
<ul style="list-style-type: none"> Ampliar los participantes en el programa de gestión de talentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Participaron en este programa 250 empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la evaluación del desempeño a nivel nacional al 17 % de los empleados. Impulsar una gestión práctica de la información del sistema para la promoción y el desarrollo de las personas.
<ul style="list-style-type: none"> Nueva versión del máster del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva versión del máster. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva edición del máster en el ciclo integral del agua, incorporando contenidos en desarrollo de gestores de proyectos.
		<ul style="list-style-type: none"> Primeras ediciones presenciales de los posgrados de gestión de clientes, distribución y drenaje.
		<ul style="list-style-type: none"> Implantar el plan de igualdad.
Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.		
<ul style="list-style-type: none"> Extender la intranet a las empresas de Agbar Agua en España. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha extendido la intranet a Sorea y a las principales empresas del ámbito de Cataluña y Baleares. 	<ul style="list-style-type: none"> Extender la intranet a más empresas de Agbar Agua e implantar servicios de <i>Portal del Empleado</i> en las mismas.
Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en sus actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.		
<ul style="list-style-type: none"> Integrar la prevención de riesgos y la reducción de la siniestralidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha aprobado la nueva política de salud y seguridad de Agbar Agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un portal del conocimiento en materia de previsión de riesgos laborales. Reducir la siniestralidad del ámbito nacional a un nivel medio por debajo del 4,5 %.

02/4

Administración pública



La relación de las empresas de Agbar Agua con la Administración pública es muy intensa, dado el papel de regulador que ésta tiene en el ámbito del ciclo urbano del agua. Pero además, para las empresas de Agbar Agua, la Administración es también su principal cliente, su socio en el caso de las empresas mixtas y su prescriptor. Estas diversas facetas convierten a la Administración en uno de sus *stakeholders* más relevantes.

■ 1 / Compromisos

- Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.
- Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa del sector, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.
- Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad.

■ 2 / Actuaciones

MANTENER UNA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES, MEDIANTE UN DIÁLOGO FLUIDO QUE BUSQUE LAS MEJORES ALTERNATIVAS PARA EL USUARIO DE LOS SERVICIOS

Las empresas de Agbar Agua mantienen un diálogo constante y prácticamente diario con las administraciones encargadas de regular los servicios del ciclo del agua. La presencia de Agbar es muy amplia, por ello tomaremos algunos ejemplos de colaboración que se están llevando a cabo en el caso de grandes explotaciones.

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

Fue creado como órgano de participación, para deliberar y asesorar a la Agència Catalana de l'Aigua, y en él participan representantes de los diferentes intereses ligados al ciclo hidrológico. Sus miembros son nombrados por el *conseller* de Medio Ambiente y Vivienda, a propuesta de entidades y asociaciones vinculadas al mundo del agua. Aguas de Barcelona participa en el CUSA en representación de la Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC). El CUSA es un órgano que promueve la información pública relevante, rigurosa, contrastada, resumida y transparente.



— CONSELL MUNICIPAL DE MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Desde la creación de este órgano municipal de debate en cuestiones de Agenda 21 de la ciudad, Aguas de Barcelona ha desarrollado un papel impulsor en cuanto a las medidas técnicas a aplicar en el campo del ciclo urbano del agua, coordinando el grupo de trabajo *ad hoc* de la Agenda 21 de la ciudad.

59.

LA OPINIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CHILENA

“Conocemos a Agbar desde el año 1999, cuando ingresa en el sector sanitario transformándose en socio mayoritario de Aguas Andinas (ex EMOS), la mayor empresa sanitaria del país. Agbar, con sus 140 años de historia, ha aportado su visión global por la mejora continua. El aporte de Aguas Andinas en el sector sanitario chileno se refleja en los siguientes aspectos:

— **Su capacidad de desarrollar macroproyectos.** Ha incrementado la cobertura de tratamiento de aguas servidas de un 3 % en 1999, a un 70 % en 2006, con la construcción de dos grandes plantas de tratamiento, El Trebal y La Farfana, de 4,4 m³/s y 8,8 m³/s, respectivamente, que las sitúan entre las de mayor tamaño a nivel mundial.

— **El dominio de sus procesos basados en avanzadas tecnologías de información,** como en su centro de control operativo, que monitorea una gran cantidad de variables y logra un importante dominio en su proceso operativo, y por su sistema de información geográfico, que genera un valioso apoyo a la mejor atención a los clientes.

— **Su creciente compromiso y cercanía con la comunidad,** representada por sus programas Acuaciclo, dirigido a los escolares, y Acuayuda, orientado a los barrios, los cuales tienen por objeto promover conductas y valores que contribuyan a mejorar la calidad de vida y fomentar el respeto por el agua y el medio ambiente.”

Magaly Espinosa, superintendente de Servicios Sanitarios desde octubre de 2006

CINCO EJEMPLOS INTERNACIONALES DE GESTIÓN AMBIENTAL AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

Más de 300 personas, del ámbito técnico público y privado del agua, llenaron el auditorio de la Torre Agbar el 19 de junio de 2007, durante la celebración de una jornada en la que participaron destacados representantes de la Administración pública española, chilena, inglesa y cubana. Con motivo de la celebración del 140 aniversario de la creación de Aguas de Barcelona, se examinaron, durante la jornada, cinco casos de éxito en los que se pusieron de manifiesto el buen entendimiento y la colaboración con la Administración pública que se propugnan desde Agbar Agua. Los cinco casos fueron la propia Aguas de Barcelona, Emasagra (Granada), Aguas Andinas (Santiago de Chile), Bristol Water (Reino Unido) y Aguas de La Habana (Cuba).

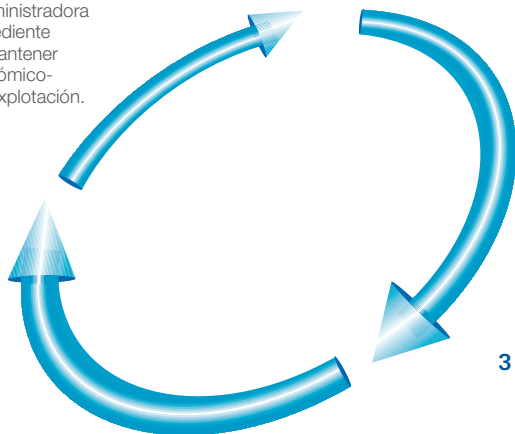
EL PROCESO DE APROBACIÓN DE TARIFAS

Con la voluntad de responder a los compromisos, parece oportuno reproducir cuál es el proceso que se aplica en España para la aprobación de las tarifas del agua. Con alguna variación local, se puede decir que el gráfico que se reproduce corresponde al proceso habitual en el país. En él se refleja que el primer paso del ciclo se produce por parte del operador, es decir la empresa suministradora, quien solicita la aprobación de un expediente de tarifas destinado a mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que suele ser el ayuntamiento, deberá aprobar dicho expediente y emitir un informe técnico que a su vez elevará a la comisión de precios de la comunidad autónoma correspondiente, quien una vez lo apruebe ordenará su difusión en el diario oficial de la comunidad, hecho que autorizará la aplicación de las nuevas tarifas.

1 La compañía suministradora presenta un expediente de tarifas para mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación.

2 El regulador, habitualmente el ayuntamiento, examina la propuesta y emite un informe técnico que eleva a la comisión de precios de la comunidad autónoma para su autorización.

3 La autorización se publica en el diario oficial de la comunidad autónoma.



Durante todo este proceso, la negociación es fundamental para que todas las partes puedan exponer sus posiciones y necesidades, y para que el resultado final, las nuevas tarifas, se ajusten a dichos requerimientos.

ACTUAR PROACTIVAMENTE RESPECTO A LA EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL SECTOR, ANTI-CIPÁNDOSE A FUTUROS REQUERIMIENTOS, PARA OFRECER GARANTÍA Y SEGURIDAD EN EL SUMINISTRO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

Las empresas de Agbar Agua comparten y aumentan sus conocimientos y mejoras en el trabajo, gracias al fructífero debate que se produce en las diversas asociaciones profesionales de las que forman parte. De hecho, estas asociaciones son las que pueden ayudar a la actuación proactiva respecto a la evolución normativa del sector, al aportar el conocimiento técnico de los profesionales, en el proceso de aprobación de directivas, normas y regulaciones diversas. Una de las más importantes es la Eureau, unión de las asociaciones nacionales de proveedores de servicios de agua y saneamiento en Europa. La representación española en Eureau, a través de AEAS, cuenta con la aportación de un grupo de técnicos y profesionales de Agbar Agua, presentes en las tres comisiones de trabajo.

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

La visión de esta asociación se basa en la sostenibilidad a largo plazo de los sistemas de agua europeos y en cumplir con las expectativas que los ciudadanos de este continente tienen respecto a los abastecimientos de agua y los servicios de saneamiento. El aprovisionamiento de agua mediante un servicio de gran calidad debe realizarse mediante la protección de la salud, el total respeto por el medio natural, el soporte al desarrollo económico y la aceptación social. Para gestionar los servicios de agua y saneamiento en beneficio de todos los consumidores de la UE, Eureau propone los siguientes principios:

- La integración de los objetivos medioambientales, económicos y sociales.
- El mantenimiento de la salud pública está por encima de todo y no debe ser comprometido.
- La provisión de un servicio fiable y de alta calidad requiere la inversión intensiva de capital. Para ello, Eureau defiende que los políticos deben tomar una visión a largo plazo que promueva la inversión necesaria.
- La política de agua de la UE debe ser consecuente e integrada con el conjunto de áreas de trabajo de la UE.
- La política conjunta de la UE debe permitir a los estados miembros que determinen su mejor aplicación, de acuerdo con la gran diversidad de recursos de agua, de condiciones locales y de gestión de estructuras existentes en Europa.
- Trabajar en partenariat con los grupos de interés—instituciones de la UE, gobiernos nacionales, reguladores, proveedores, empleados y otros grupos sociales— es la mejor manera de cumplir objetivos comunes.

OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD EXCELENTE, EN EL MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD

Agbar Agua se esfuerza por ofrecer soluciones a los nuevos requerimientos en materia de calidad de agua y por diseñar con perspectiva de futuro aquellos procesos que previsiblemente formarán parte de requerimientos a medio y largo plazo. La sostenibilidad en el uso de los recursos implica los criterios de aprovechamiento máximo, mediante la recuperación de captaciones subterráneas en desuso, como se ha llevado a cabo en Cataluña en un año de excepcional sequía. En cualquier caso, todas ellas son acciones llevadas a cabo en permanente diálogo con la Administración y con el objetivo de preservar el medio ambiente como requisito previo.

— MEJORA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE SANT JOAN DESPÍ (BARCELONA)

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los nuevos requerimientos legales (RD 140/2003) referidos a la concentración de trihalometanos en el agua de consumo, que entrarán en vigor en enero de 2009, y de mejorar la calidad organoléptica del agua producida en esta planta, en septiembre de 2007 se iniciaron las obras para dotar a la planta de Sant Joan Despí de una nueva línea de tratamiento, que con un presupuesto de 60 millones de euros, deberá estar finalizada a principios de 2009.

La nueva línea, consistente en un pretratamiento por ultrafiltración y un tratamiento por ósmosis inversa, permitirá tratar el 50 % del caudal de la planta. De este modo, esta nueva línea podrá tratar un caudal de 2,65 m³/s que, tras ser remineralizados, se mezclarán con el otro 50 % del caudal proveniente del proceso actual, lo que garantiza un agua resultante de gran calidad.

— LA SEQUÍA EN LAS CUENCAS INTERNAS DE CATALUÑA

— Colaboración con las administraciones

El excepcional periodo de sequía ha supuesto la creación de diversos órganos de seguimiento de la situación. Si a nivel del conjunto de cuencas españolas, a principios de diciembre de 2007, la situación era preocupante, con una reserva de 22.693 hm³ (lo que representaba menos de un 42 % de la capacidad total de los embalses), las cuencas internas de Cataluña contaban únicamente con el 27 % de los recursos embalsables, lo que explica la existencia de diversos organismos de vigilancia en esta comunidad, como



Agbar participa en el **Comité Permanente de Sequía**, que propone actuaciones de urgencia

son el Comité Permanente de Sequía, de la Agència Catalana de l'Aigua; la Comisión de Seguimiento de la Sequía de la Entitat Metropolitana de Barcelona; y el Plan de actuación municipal por riesgo de sequía, del ayuntamiento de Barcelona. El Comité Permanente de Sequía, en el que participa Aguas de Barcelona, realiza el seguimiento de las actuaciones de emergencia puestas en marcha a partir de la prórroga del Decreto de Sequía 84/2007 y de otras de carácter estratégico, como medidas de contingencia frente a una posible intensificación de la sequía, y entrada en un escenario de emergencia, incluyendo el colapso de las redes de abastecimiento regionales. Los objetivos de este comité son:

- Analizar la evolución de la sequía y proponer actuaciones de emergencia y contingencia.
- Hacer el seguimiento de las actuaciones recogidas en la prórroga del DS 84/2007 y de las cuales son miembros ejecutores diversos miembros del comité.
- Hacer el seguimiento de las actuaciones de contingencia, recogidas en el plan de medidas para la gestión del colapso o desabastecimiento generalizado.
- Coordinar las acciones de las diversas administraciones y las empresas suministradoras referidas a ahorro efectivo y emergencia.

En la Comisión de Seguimiento de la Sequía, de la Entitat Metropolitana de Barcelona, se evalúan todos aquellos aspectos relacionados con la afectación de la sequía al suministro de agua potable en la región metropolitana de Barcelona, de la cual Aguas de Barcelona es la principal empresa gestora de este servicio. En cuanto al Plan de actuación municipal por riesgo de sequía, del ayuntamiento de Barcelona, este instrumento cuenta con una mesa de coordinación en la que están presentes los gerentes de los diversos servicios del ayuntamiento implicados, además del gerente de la Entitat Metropolitana del Medi Ambient y del director general de Aguas de Barcelona. Desde el mes de diciembre de 2007 comenzaron las reuniones de la comisión de planificación, que tienen una frecuencia semanal y en la que intervienen el director de explotación y el director de redes de Aguas de Barcelona.

Obras de emergencia por la situación de sequía

En el marco actual de escasez de recursos disponibles en el sistema de abastecimiento al área metropolitana de Barcelona, Aguas de Barcelona está desarrollando, tras la adjudicación de la autoridad hidráulica de la Agència Catalana de l'Aigua, un conjunto de actuaciones orientadas a la recuperación de captaciones subterráneas en desuso que deberán permitir disponer de recursos adicionales. El conjunto de estas actuaciones tiene un presupuesto de 30 millones de euros y su fecha de finalización se sitúa en junio de 2008. En este sentido, la Agència Catalana de l'Aigua, en el marco de las actuaciones de emergencia previstas en el Decreto de Sequía 84/2007, a fecha 20 de diciembre de 2007, adjudicó a Aguas de Barcelona la ejecución de las siguientes actuaciones:

- Realización de las obras e instalación de un sistema de ultrafiltración por membranas correspondiente al pretratamiento para el aprovechamiento del agua del Rec Comtal. Esta obra permitirá recuperar un caudal de 250 l/s de agua de uno de los sistemas de abastecimiento más antiguos de la ciudad de Barcelona.
- Tratamiento para la mejora de la calidad de las aguas de los cinco pozos denominados La Estrella, de Sant Feliu de Llobregat, a través de dos plantas de *stripping*, de capacidad unitaria nominal 500 l/s.

- Realización de las obras necesarias para implantar un tratamiento específico para eliminar los disolventes clorados del agua del pozo Papiol II. Con esta actuación se recuperarán 25 l/s, que podrán garantizar un suministro alternativo al núcleo de El Papiol.
- Realización de las instalaciones necesarias para tratar el agua de captaciones de los pozos Donadeu y Montcada Regants, ubicados en el acuífero de la Cubeta de La Llagosta, en la cuenca del río Besòs. La actuación, consistente en una planta de tratamiento por ósmosis inversa, permitirá recuperar un caudal de 150 l/s.
- Recuperación del Pozo Gavà IV. Con esta actuación se recuperará un caudal de 50 l/s.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el cliente de los servicios.		
<ul style="list-style-type: none"> Continuar y fomentar las relaciones periódicas con los reguladores locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte anual a los ayuntamientos. Elaboración de un CD con la información relativa al municipio en el ámbito de Aguas de Barcelona. 	<ul style="list-style-type: none"> Desplegar esta iniciativa en el territorio.
Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa del sector, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.		
<ul style="list-style-type: none"> Promover la prórroga del Acuerdo Marco con el regulador en Aguas de Barcelona. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha firmado una prórroga del Acuerdo Marco entre Aguas de Barcelona y la EMSHTR *. La prórroga es por dos años, con la posibilidad de una segunda por dos años más. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la adecuación de las estructuras tarifarias a la Directiva Marco del Agua, eliminando los mínimos de consumo y promoviendo las cuotas de servicio y la tarificación creciente por tramos de consumo.
Ofrecer un servicio con una calidad excelente en el marco de la sostenibilidad.		
<ul style="list-style-type: none"> Obtener el 100 % de satisfacción en los indicadores del Acuerdo Marco con la EMSHTR. 	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de un 99,33 % de satisfacción en los indicadores del Acuerdo Marco con la EMSHTR. 	<ul style="list-style-type: none"> Obtener un 100 % de satisfacción en los indicadores del Acuerdo Marco con la EMSHTR que incluyen indicadores medioambientales reforzados.

* EMSHTR es la Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus.

02/5

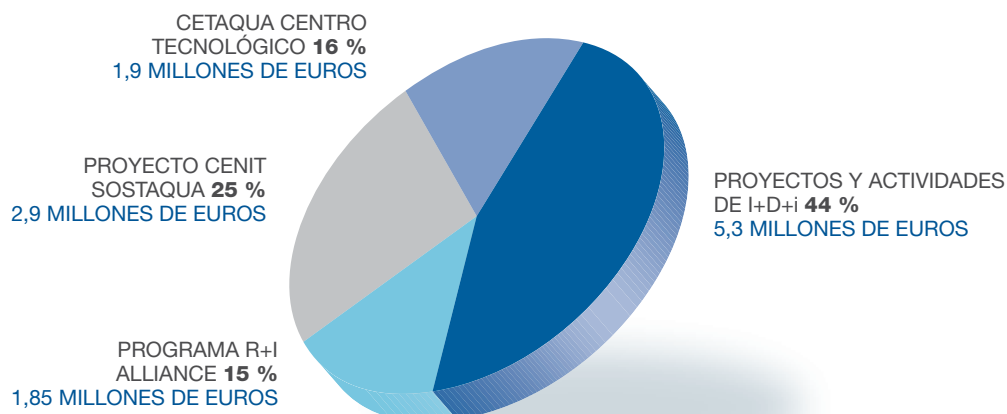
Sociedad:
medio
ambiente_

Agbar Agua está muy comprometida con la protección del medio ambiente en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, además de cumplir la legislación aplicable, tratamos de minimizar los impactos negativos que nuestras actividades pudiesen producir y maximizar los efectos positivos de nuestra gestión. Este compromiso se materializa en la clara apuesta que ha realizado Agbar Agua por la innovación, que le permite ofrecer soluciones integrales, económicamente viables y ambientalmente sostenibles para una gestión eficaz y racional del agua. Todas las empresas comparten este espíritu innovador, que les permite adelantarse a los problemas futuros con soluciones presentes, y dar un servicio de calidad que atienda las necesidades particulares sin poner en peligro los equilibrios globales.

■ 1 / Agbar Agua y la innovación

En 2007 Agbar Agua ha invertido en innovación 12 millones de euros (18 % más que en 2006), lo que supone el 0,8 % sobre la cifra de negocio (0,73 % en 2006). Además de los proyectos de I+D+i que desarrollan directamente las empresas de Agbar Agua, el año 2007 se ha caracterizado por la ejecución de diversas iniciativas innovadoras, como son: el inicio de las actividades de Cetaqua (Centro Tecnológico del Agua); la participación activa de Agbar en el programa R+i Alliance, y la puesta en marcha del Proyecto Genit Sostaqua.

Inversión de Agbar Agua para el año 2007





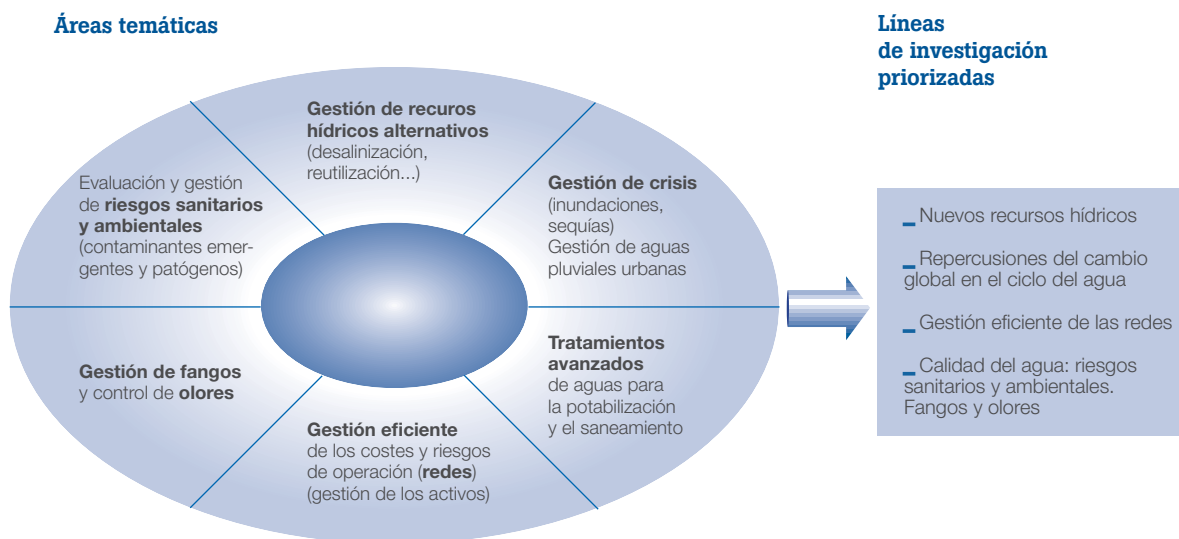
La participación de Agbar Agua en iniciativas como R+i Alliance y el proyecto Genit Sostaqua hace que además pueda beneficiarse de los resultados en los que invierten los socios en su globalidad.

CETAQUA – CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

Cetaqua es un organismo sin ánimo de lucro, cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Sus objetivos son realizar actividades de investigación aplicada y de desarrollo tecnológico e innovación, promover la transferencia de conocimiento entre los proyectos y divulgar científicamente los resultados obtenidos.

CETAQUA EN CIFRAS





SOSTAQUA

Sostaqua, desarrollos tecnológicos hacia el ciclo urbano del agua autosostenible es el proyecto Genit del Grupo Agbar, que se puso en marcha en el año 2007. El programa Genit es uno de los principales instrumentos del Estado español para financiar grandes proyectos de investigación industrial liderados por las empresas privadas en cooperación con centros tecnológicos y organismos públicos de investigación, como base para el desarrollo del tejido empresarial del país. El consorcio de Sostaqua está formado por 16 empresas: Sociedad General de Aguas de Barcelona (Agbar), que es el líder; Canaragua, Clabsa, Cementos Molins Industrial, Degrémont, Dow Chemical Ibérica, Emuasa, Labaqua, Sener y Solvay Ibérica, y seis pymes de destacada experiencia en el ámbito de los procesos asociados al ciclo integral del agua: Auma, Cric, Enviros, Remosa, Sineria y STC.

En el año 2007 la inversión total para el proyecto Sostaqua asciende a 6,7 millones de euros, de los cuales 2,9 corresponden a empresas de Agbar Agua. Para la realización del proyecto se han establecido 26 convenios de subcontratación con diversas universidades y centros de investigación españoles. El proyecto engloba el desarrollo de diez actividades que incluyen 44 líneas de trabajo independientes.

ACTIVIDADES DE SOSTAQUA

Agua

- Desalinización: nuevos pretratamientos, eliminación de materia orgánica, control del *fouling*, reutilización y/o eliminación del rechazo
- Nuevos tratamientos avanzados en depuración y regeneración. Inertización biológica
- Valorización de aguas pluviales
- Explotación integral optimizada de los recursos hídricos en tiempo real

Residuos

- Maximización de la valorización energética de la materia orgánica de los lodos de depuradora
- Minimización, inertización y valorización última de los fangos y lodos
- Valorización y minimización de salmueras y otros residuos salinos

Energía

- Autosuficiencia energética de depuradoras. Valorización del biogás y del CO₂
- Eficiencia energética. Energías renovables y acumulación de energía

Salud y medio ambiente

- Evaluación y control de riesgos y beneficios sanitario-ambientales

Agbar Agua
ha invertido
**12 millones
de euros** en
innovación en 2007



R+i ALLIANCE

Agbar Agua participa desde 2006 en R+i Alliance, que es una empresa en la que el Grupo Agbar participa junto con otras cuatro empresas europeas, con el fin de unir esfuerzos y compartir objetivos comunes en materia de I+D+i en el ciclo integral del agua. R+i Alliance selecciona, financia y coordina la ejecución de proyectos de I+D+i de interés común a las compañías que la componen. Así, las empresas participantes se benefician de los proyectos que se realizan en este marco, ya que los resultados de las investigaciones son compartidos, analizados y discutidos entre ellas. En 2007 la aportación de Aguas de Barcelona a R+i Alliance fue de 1,85 millones de euros. Los proyectos que se desarrollan en R+i Alliance siguen siete líneas básicas: gestión del patrimonio, eficiencia energética, control de olores, gestión de aguas pluviales, medición, gestión de lodos de producción y saneamiento y, por último, agua y salud. Durante el año 2007 se han llevado a cabo 51 proyectos de I+D+i. El presupuesto ejecutado para la realización de proyectos ha sido de 8,3 millones de euros (datos a fecha de 3 de febrero de 2008).

67.

■ 2 / Agbar Agua y el cambio global

El cambio global es el conjunto de efectos provocados por el hombre a raíz de su actividad sobre el medio natural del planeta y sus recursos. Dentro de estos impactos destaca el cambio climático, aunque hay otros impactos también significativos, como los cambios demográficos y los cambios en los usos del suelo y la cubierta vegetal (deforestación, industrialización, etc.). El sector del agua afecta y se ve afectado por el cambio global. Por ello, Agbar Agua trabaja tanto en la mitigación, mediante la implantación de medidas para reducir el cambio global, como en la adaptación, previendo posibles consecuencias del mismo y adaptando a ellas las actividades e infraestructuras.

CARING FOR CLIMATE: THE BUSINESS LEADERSHIP PLATFORM

En 2007 Agbar se adhirió a *Caring For Climate: The Business Leadership Platform*, una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que vincula a la empresa a tomar medidas efectivas contra el cambio global.

MITIGACIÓN DEL CAMBIO GLOBAL

Las emisiones de gases de efecto invernadero del sector del agua son relativamente pequeñas, y, por ello, aunque están contempladas en el Protocolo de Kyoto, no están afectadas por la directiva 2003/87/CE, que regula los derechos de emisión en la Unión Europea. Las emisiones directas del sector agua se concentran en las plantas depuradoras (EDAR), principalmente en los digestores anaerobios de fangos (se produce biogás), en la quema de combustibles en vehículos y en otros motores de combustión, ligados a bombeos o tratamientos. Pero la mayor contribución al aumento del efecto invernadero se debe a las emisiones indirectas.

tas asociadas al consumo de energía eléctrica en plantas de tratamiento de aguas y estaciones de bombeo, instalaciones muy intensivas en su uso de energía.

Las iniciativas más relevantes en este campo están ligadas a la reducción del consumo eléctrico en las instalaciones (práctica habitual en todas las explotaciones de Agbar Agua) y al aprovechamiento energético del biogás generado en las depuradoras. Adicionalmente, todos los esfuerzos que se realizan para optimizar el uso del agua (por ejemplo, la mejora de la eficiencia de las redes) tienen como efecto indirecto la reducción de las necesidades energéticas correspondientes al tratamiento y la distribución del agua ahorrada. Más adelante se recogen las iniciativas concretas desarrolladas por Agbar Agua en este ámbito durante 2007.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO GLOBAL

Las principales incidencias del cambio global sobre los sistemas de agua y saneamiento son la alteración del régimen medio de precipitaciones, el aumento de la frecuencia y severidad de los episodios extremos (sequías e inundaciones), el aumento del nivel del mar, el aumento de la temperatura media y el probable empeoramiento de la calidad del agua derivado de los anteriores. Los principales problemas que el cambio global generará sobre el sector corresponden a áreas de excelencia de Agbar, gracias a la amplia experiencia en las cuencas mediterráneas, que desde siempre han presentado estos problemas a causa de la particular climatología y demografía de la región. Por ello, una de las principales aportaciones de Agbar en la lucha contra el cambio global consistirá en potenciar y expandir las buenas prácticas de gestión que está llevando a cabo en estas zonas. Ejemplo de ello son la minimización de fugas en redes de distribución y la gestión avanzada del drenaje urbano, entre otros. No obstante, Agbar es consciente de los riesgos y las oportunidades asociadas al cambio global y ha comenzado actuaciones adicionales.

Una de las líneas de trabajo de Cetaqua es el estudio de las repercusiones del cambio global en el ciclo del agua, que pretende analizar los impactos futuros del mismo y proponer estrategias para minimizarlos o adaptarse a ellos. Durante 2007 se ha realizado el anteproyecto 'Global Change', a partir del cual se definirán los proyectos de I+D+i relacionados con el cambio global que se ejecutarán a partir de 2008. Entre las actuaciones que ya se realizan para la adaptación a los cambios antes mencionados, se incluirían todas aquellas que tienen como objetivo optimizar la gestión de los recursos disponibles y gestionar la demanda, mejorar las funciones de los sistemas de drenaje urbano y la mejora de la gestión del agua en origen y de las tecnologías de tratamiento. Ejemplo de ello son la recarga artificial de acuíferos, la aportación de nuevos recursos (desaladora de Barcelona), las iniciativas que fomentan la minimización de pérdidas de agua y las campañas que fomentan el consumo responsable del agua, entre otras. Más adelante se recogen las iniciativas concretas desarrolladas por Agbar Agua en este ámbito durante 2007.

■ 3 / Compromisos con el medio ambiente

- Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos.
 - Gestión sostenible de las fuentes
 - Gestión eficiente de la red de distribución
- Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales.
- Preservar la biodiversidad.
- Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales.
- Fomentar la eficiencia y el ahorro energético.
- Optimizar la gestión de lodos.

■ 4 / Actuaciones

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LAS FUENTES

Tradicionalmente, las aguas superficiales (procedentes de ríos y lagos) y las subterráneas han sido las fuentes utilizadas para el abastecimiento de agua a la población. En la actualidad, el aumento de la población y de la contaminación, así como los periodos de sequía cada vez más recurrentes han hecho que la presión sobre esas fuentes haya aumentado. Por ello, la búsqueda de nuevas fuentes y la gestión integral de los recursos son elementos clave en la gestión del agua.



La planta desaladora de Barcelona

será la mayor de Europa destinada al consumo urbano

— **La recarga de acuíferos es una de las medidas implantadas**, lo que permite la acumulación de reservas en periodo húmedo (siempre que los parámetros de calidad del agua cruda y tratada lo permitan). Con ello se pretende asegurar el suministro de agua potable en los periodos en que, bien por escasez del recurso (agua superficial) o por la deficiente calidad del mismo, no es posible satisfacer la demanda de forma íntegra con agua de origen superficial. Debido a la situación de sequía que se ha producido en Barcelona durante 2007, no ha sido posible efectuar recargas en el acuífero del río Llobregat. Sí se ha realizado, en cambio, en uno de los acuíferos de la unidad hidrogeológica Marbella-Estepona, en el que Aquagest Sur ha efectuado una recarga en profundidad de 141.670 m³ (200.239 m³ en 2006). Asimismo, se ha realizado una recarga en profundidad, de 7.900 m³, en Xixona (Alicante).

— **Agbar Agua ha realizado un análisis de posibles áreas potenciales para la recarga de acuíferos.** Se han identificado los criterios necesarios para poder realizar las labores de recarga y se han analizado los principales acuíferos que se encuentran afectados, con el objeto de determinar en cuáles de ellos son viables potenciales acciones de recarga. Como resultado de este análisis se ha recopilado toda la documentación relativa a los acuíferos estudiados y sobre las prácticas llevadas a cabo en Agbar Agua en materia de recarga.

— **Agbar Agua ha iniciado un proyecto de I+D+i sobre modelización del consumo de agua utilizando técnicas de segmentación de los perfiles de clientes**, para conocer el comportamiento de cada segmento en cuanto al consumo de agua y poder realizar una gestión del recurso basada en el control de la demanda. El objetivo de este proyecto es definir y desarrollar una metodología que, basándose en el análisis estadístico de las variables influyentes, permita explicar de forma objetiva la evolución de la demanda. Así, ayudará a gestionar más correctamente el recurso a través de un mejor conocimiento de los hábitos de consumos de los diferentes segmentos de clientes que gestionamos.

DESALADORA DEL ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA

En 2006 la empresa pública ATLL (Aigües Ter Llobregat) convocó un concurso público para la construcción y explotación por un periodo de dos años de la desaladora en cuestión. El objetivo del proyecto era aumentar las garantías de abastecimiento de agua potable en el área metropolitana de Barcelona, incorporando 60 hm³ de agua desalada al año. El presupuesto para la ejecución de las obras es de 150 millones de euros. La UTE liderada por Aguas de Barcelona (conjuntamente con Dragados, Drace y Degremont) resultó ser la responsable de ejecución del proyecto. Tras la redacción del proyecto y la construcción de una planta piloto para realizar los ensayos previos necesarios, las obras de construcción de la planta dieron comienzo en mayo de 2007, y la fecha prevista de entrada en funcionamiento es mayo de 2009. El proyecto abarca la toma de agua de mar, la conducción y su impulsión hasta la planta, la planta desalinizadora y la conexión al emisario submarino existente de la EDAR para el agua de rechazo. Con una producción nominal de 180.000 m³/día y un máximo de 200.000 m³/día, la planta de Barcelona se convertirá en la desaladora de agua para consumo urbano de mayor capacidad de Europa y una de las más grandes del mundo.

— Sorea ha desarrollado varias iniciativas que fomentan la reutilización del agua de salida de EDAR para usos que no requieren la calidad del agua potable.

- La EDAR de Sils-Vidreres, conjuntamente con Agència Catalana de l'Aigua y el Ayuntamiento de Sils han llegado a un acuerdo para que el agua de salida de la EDAR sea derivada al Estany de Sils, contribuyendo así a la recuperación y al mantenimiento de uno de los espacios naturales más significativos de Cataluña.
- El agua de salida de la EDAR de Vilaseca-Salou es reutilizada en el complejo turístico recreativo de PortAventura, habiéndose aumentado el volumen reutilizado en 450.000 m³ respecto a 2006.

GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

La gestión de los activos de la red de distribución (mantenimiento y sustitución de canalizaciones, valvulería, etc.) es imprescindible para la prestación del servicio. Para realizar una correcta gestión, preventiva, se requiere la recolección sistemática de datos claves (condiciones, funcionamiento y criticidad del activo) y el uso de instrumentos analíticos que permitan planificar, a medio y a largo plazo, la actualización del patrimonio. De esta manera se conseguirá maximizar y alargar la vida del activo sacándole el máximo rendimiento y prestando un mejor servicio a los clientes. Asimismo, la implantación de sistemas de telelectura de contadores permite un mayor control sobre el volumen de agua consumida, y posibilita así actuar en caso de identificar fugas de agua, hacer reflexionar a los consumidores sobre sus hábitos de consumo, analizar y acumular históricos de datos, etc. Las empresas de Agbar Agua están implantando sistemas y desarrollando proyectos de I+D+i que tienen como objetivo la mejora en la gestión de la red de distribución. Algunos ejemplos destacados realizados durante 2007 son:

— La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (Emuasa) ha trabajado durante 2007 en la ejecución de la infraestructura necesaria para adecuar 74 puntos de control necesarios para implantar un sistema de vigilancia en redes de distribución de agua potable para la minimización de las pérdidas por fugas (proyecto Promired).

— El proyecto Mobility busca soluciones de movilidad aplicables de manera homogénea en los procesos de negocio de las empresas de Agbar Agua. Se pretende buscar un sistema de gestión que permita centralizar las órdenes de trabajo de los distintos sistemas que las generan y automatizar el circuito de partes de trabajo con una conexión con las PDA, proporcionando así información útil para la gestión de las operaciones. Durante 2007 se ha trabajado su posible aplicación en explotaciones de tamaño medio y pequeño, estudiando el proceso actual de gestión de órdenes de trabajo en Ematsa (Tarragona) y en las zonas de Cataluña central y Girona.

— Se ha elaborado un documento guía sobre indicadores a contemplar en la gestión de redes de abastecimiento que define y formula cada uno de los ratios, especificando la frecuencia de medición y un rango de variación orientativo de cada uno de ellos, que ha sido distribuido para que se use como herramienta de evaluación del rendimiento de sus explotaciones.

— En las empresas de Agbar Agua se están desarrollando múltiples iniciativas en el campo de la mejora del rendimiento de la red de distribución de agua potable. Algunos ejemplos son:

- Sectorización de la red en Santa Pola, Alicante (Aquagest Levante).
- Plan de reducción de presiones en Elche, Alicante (Aigües i Sanejament d'Elx).
- Implantación del sistema de telecontrol en Estepona, Málaga, que ha supuesto un ahorro de 200.000 m³ en 2007 (Aquagest Sur).
- Implantación de un plan de mejoras (detectores de fugas mediante sonido, localización y reparación) en los municipios de Almagro, Bolaños y Moral, Ciudad Real (Aquagest).
- Control y normalización de la presión en la red de distribución del municipio de Cieza, Murcia (Aguas de Cieza).
- Sectorización del sistema de distribución en Las Torres de Cotillas, Murcia (gestionado por Aquagest Región de Murcia), que ha permitido un ahorro de 23.500 m³ en 2007.

	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	
	EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (hm³)				
Agua de entrada en la red de distribución	1.162,8	1.160,0	1.199,5	772,8	775,9
Agua consumida en la red de distribución	877,3	880,1	900,7	564,1	565,3
Rendimiento técnico*	75%	76%	75%	73%	73%
* Rendimiento técnico= 100 - (caudal registrado- caudal suministrado) / caudal suministrado. Hay muchos factores que influyen en el rendimiento, como son las fugas, los consumos no controlados, contadores averiados, subcontaje de contadores, etc.					
RENOVACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (km)					
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	ND	ND	788	ND	79
Tuberías totales	ND	ND	50.114	ND	19.181
% de renovación	ND	ND	1,57	ND	0,41

CALIDAD DEL AGUA

Con el progreso tecnológico y social, la contaminación ha ido variando en el tiempo. Por ello, el avance en el campo de la determinación y el control de agentes contaminantes potenciales es esencial. Las empresas de Agbar Agua están desarrollando varios proyectos de I+D+i cuyo objetivo es la mejora en la detección de este tipo de compuestos, habitualmente conocidos como contaminantes emergentes, como moléculas orgánicas e inorgánicas, sintéticas o naturales, y especies microbiológicas tales como virus, bacterias y protozoarios.

— **Aguas de Barcelona está investigando la distribución de virus patógenos emergentes** (poliomavirus JC, hepatitis E virus) y de adenovirus en el agua, evaluando su aplicabilidad como indicadores de calidad del agua y de la eficiencia de la eliminación de virus en las plantas de tratamiento. Durante el año 2007 se ha completado casi en su totalidad el muestreo regular de tres plantas en los alrededores de Barcelona y dos en los alrededores de París. Los resultados indican que estos virus están ampliamente distribuidos en todo el proceso de potabilización pero que las concentraciones disminuyen a medida que avanza el proceso de potabilización. En 2007 se inició también el proceso de detección y caracterización de los virus encontrados en aguas tratadas.

— **Continuando el proyecto de detección de residuos de fármacos en las fuentes de agua y en las aguas residuales, se ha evaluado la eficiencia de eliminación de estos compuestos en las ETAP y EDAR convencionales.** El trabajo realizado se ha centrado en la presencia de drogas de abuso en aguas residuales, superficiales y tratadas. En aguas residuales se han analizado 42 plantas depuradoras, que han mostrado un 88 % de eliminación para la cocaína y entre el 40-99 % para los compuestos amfetamínicos. Entre las drogas no controladas como la nicotina y cafeína, los porcentajes de eliminación en depuradoras varían entre el 75-99 %. A raíz de la detección de trazas de estos compuestos en el agua de entrada de la ETAP de Sant Joan Despí (Barcelona), se estudió su eliminación en la planta mediante su análisis en las distintas etapas del proceso, demostrando que la planta potabilizadora elimina al 100 % todas las drogas de abuso controladas (por ejemplo cocaína, éxtasis, etc.) y el 90 % de la benzoilecgonina (metabolito inactivo de la cocaína).

— **Se ha elaborado una guía de información al consumidor para facilitar que todos los técnicos tengan una respuesta rápida, común y comprensible, en caso de episodios sanitarios.** La guía ofrece una definición de la sustancia, su presencia en el agua, la legislación que aplica y las medidas preventivas y correctivas pertinentes. En 2007, se elaboraron las siguientes fichas incluidas en la guía: nitratos, aluminio, sulfatos, plaguicidas, microbiología, gustos y olores, color, triazinas, trihalometanos, turbidez, legionella y cloro residual.

PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Agbar Agua gestiona diferentes tipos de instalaciones, todas ellas ligadas al ciclo integral del agua. Algunas se hallan situadas en espacios de interés natural y, en tal caso, las empresas de Agbar Agua procuran siempre producir el mínimo impacto medioambiental en el desarrollo de sus operaciones.

— **Bristol Water (Reino Unido) ha comenzado la actualización de los planes de acción de biodiversidad (BAP) de los lagos Chew y Blangdon.** La actualización completa se realizará en 2008, pero durante 2007 se han continuado los trabajos de observación en el lago Blangdon y se han añadido datos adicionales sobre especies de plantas a su plan de acción. Asimismo, se realizó un seguimiento de la población de orquídeas de alas verdes (Orchis Morio), una especie rara, de la zona de Chew, añadiendo los resultados al BAP.



150.000 habitantes
de Santiago de Chile
se abastecerán del
biogás generado en
la EDAR La Farfana

— Aguas Andinas (Chile) ha implantado un plan de protección de los acuíferos en su zona de captación, que incluye el monitoreo y análisis en torno a la cuenca Mapocho, para lo que Aguas Andinas, Anglo American y la junta de vigilancia acordaron construir, equipar y financiar las estaciones para entregarlas en comodato a la DGA (Dirección General de Aguas). Asimismo, ha desarrollado un plan de control y monitoreo exhaustivo de la zona del embalse y la laguna negra, y se ha continuado trabajando conjuntamente con las autoridades correspondientes para habilitar caminos y zonas de educación. Por otra parte, Aguas Andinas, conjuntamente con ONG, el Gobierno (Comisión Nacional del Medio Ambiente), otras empresas y asociaciones gremiales, ha colaborado en el desarrollo del Programa Nacional de Educación para el Desarrollo Sostenible (PNEDS), definiendo un plan de acción para los próximos cinco años y, especialmente para el subsegmento empresas, asumiendo un importante liderazgo por la experiencia de la empresa en asuntos ambientales, plan de visitas a instalaciones, educación en los temas del ciclo del agua, etc.

— Bristol Water (Reino Unido) ha desarrollado una iniciativa que tiene como objetivo recuperar el hábitat del avetoro en el área del lago Chew. Los avetoros han anidado históricamente en Chew. En concreto, en 1997, momento en el que esta ave estaba en grave peligro de extinción en el Reino Unido, el anidado de avetoros en Chew fue uno de los ocho únicos casos exitosos conocidos en dicho país.

GESTIONAR LAS AGUAS PLUVIALES DE MANERA SOSTENIBLE

Los periodos de lluvia intensos pueden provocar inundaciones que conllevan, en determinados casos, daño sobre las personas y desperfectos con elevados costes económicos. Adicionalmente, la gran contaminación que arrastra el agua de lluvia genera un deterioro medioambiental sobre el agua costera, los ríos y los lagos. Por ello la gestión de las aguas pluviales es un aspecto de gran importancia en la gestión de ciclo integral del agua. Estos impactos y también la aplicación de la directiva Marco del Agua y de la directiva de Gestión de la Calidad de las Aguas de Baño, han motivado el desarrollo de varios proyectos de I+D+i en el marco de R+i Alliance. Concretamente Clabsa, empresa que gestiona el alcantarillado de la ciudad de Barcelona, ha desarrollado los siguientes:

— Sistema de monitorización en tiempo real de la calidad del agua en la red de alcantarillado: se ha desarrollado un software de ayuda a la decisión para la implantación de estaciones de calidad y se ha validado un prototipo para suministrar caudal de muestreo a una estación de calidad.

— Sistema integrado y en tiempo real de gestión del ciclo urbano del agua para proteger la calidad de las aguas de baño: el sistema que se está desarrollando incluirá paneles informativos en las playas y una página web en la que se podrá consultar la información relativa a la calidad en tiempo real y la previsión de la misma. En caso de episodios de contaminación, como ocurre con lluvias intensas, el sistema emitirá avisos a las autoridades para tomar las medidas preventivas oportunas y efectuará un pronóstico de la evolución de la calidad de las aguas. En 2007 se ha implantado un sistema piloto en Barcelona y Alicante, y se ha creado una página web que informa en tiempo real sobre la calidad de las aguas de baño de las playas de Barcelona.

— Modelo de previsión y alerta ante avenidas, basados en modelos hidrometeorológicos. Se han definido los requerimientos del sistema informático de alerta para prevenir las inundaciones, que podrá emplearse tanto a nivel inundaciones urbanas como a las grandes crecidas de los ríos (que a su paso por ciudades pueden causar graves problemas).

FOMENTAR LA EFICIENCIA Y EL AHORRO ENERGÉTICO

Los procesos de potabilización y depuración de aguas son muy intensos en cuanto a consumo energético. Por eso, uno de los objetivos de Agbar Agua en materia medioambiental es intentar reducir el consumo y su impacto mediante la sustitución de fuentes de energía convencionales por el uso de energías renovables.

— Instalación de centrales minihidráulicas en Elche: Aquagest Levante ha acabado la construcción de tres centrales minihidráulicas que pretenden aprovechar saltos energéticos de presión en la red de distribución por gravedad de agua potable de Elche. Estas centrales, que estarán operativas en 2008, se estima que generarán 230.000 kWh anuales, mientras que las instalaciones en que se ubican consumen en total unos 78.000 kWh, lo que supone un excedente de energía de 152.000 kWh para exportar a la red.

— Ecoeficiencia en edificios: tanto en la Torre Agbar como en las oficinas de Clabsa se han desarrollado iniciativas con el objetivo de reducir los consumos energéticos. En la Torre Agbar el ahorro energético logrado en 2007 ha sido de 506.055 kWh, gracias, entre otros, a la optimización del sistema de climatización (p.ej. fijación de nuevas consignas), adaptación de las instalaciones al horario de actividad del edificio (p.ej. adaptación a la jornada intensiva en agosto) y la eliminación de sobreconsumos (p.ej. la reducción de la iluminación del aparcamiento). Clabsa ha instalado durante 2007, seis paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria (ACS), que permitirá ahorrar 7.000 kWh al año en energía eléctrica.

— Una de las principales acciones para fomentar la eficiencia energética es el aprovechamiento del biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos de las depuradoras como combustible para la generación de energía eléctrica. En 2007, el 40 % de las depuradoras que tratan una cantidad mínima equivalente de 200.000 habitantes realizaban cogeneración.

Como novedad en este ámbito, Emarasa ha adquirido un vehículo ecoeléctrico que funciona con electricidad producida a partir del biogás de la EDAR Rincón de León (Alicante).

APROVECHAMIENTO DEL BIOGÁS DE LA EDAR LA FARFANA (CHILE)

Aguas Andinas y Metrogas (distribuidora de gas de ciudad) firmaron un convenio que permitirá a Metrogas aprovechar cerca de 24 millones de m³ anuales de biogás generado en el proceso de tratamiento de las aguas residuales, abasteciendo a 150.000 habitantes de la región metropolitana. El acuerdo establece que se construirá una planta para purificar el biogás y 13,5 km de red para llevar el biogás desde la planta La Farfana (Maipú) a las instalaciones de Gas de Ciudad (Estación Central). Aguas Andinas, por intermedio de la filial Gestión y Servicios, invertirá cerca de 1.300 millones de dólares para la materialización del proyecto. Esta iniciativa es un ejemplo a seguir en materia del uso eficiente de los recursos energéticos. Además, es un paso importante en el uso de las energías renovables no convencionales en Chile, ya que reduce la dependencia del gas natural importado y contribuye al desarrollo sostenible del país.

— Aguas de Barcelona ha modificado el proceso de desinfección por ozono en la ETAP de Sant Joan Despí, sustituyendo aire atmosférico por oxígeno puro. Esto supone una importante reducción del consumo energético en el proceso de 0,02 kWh por cada metro cúbico tratado, que ha supuesto un ahorro de 2.002.780 kWh durante 2007.

— Aquagest Levante ha desarrollado durante 2007 un estudio de autosuficiencia energética del servicio municipal de agua potable, alcantarillado y aguas pluviales mediante el uso de placas fotovoltaicas en Santa Pola. Este proyecto, que ha sido aprobado por el ayuntamiento, será ejecutado durante 2008 y permitirá generar 1,7 GWh al año.

Asimismo, Emarasa ha puesto en marcha en la EDAR Rincón de León (Alicante), una instalación solar fotovoltaica con una potencia instalada de 32,5 kWp, que generará aproximadamente 60.000 kWh al año.

— Otras medidas de ecoeficiencia en instalaciones:

- Aquagest, PTFA ha sustituido en la ETAP de Zamora el generador de ozono por aire atmosférico por otro de oxígeno líquido, que ha permitido una reducción de 190.000 kWh entre junio y octubre de 2007, un 14 % menos que en el mismo periodo de 2006.
- Durante 2007 se ha realizado una auditoría energética en todas las infraestructuras de agua y saneamiento de Emuasa (Murcia), cuyos resultados serán observables en 2008.

OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LODOS

La función de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) es separar los contaminantes que lleva el agua residual, bien para reutilizarla posteriormente en usos que no requieran agua potable (el riego, por ejemplo) o bien para retornarla al medio natural (mar o río) causando el mínimo impacto medioambiental. Además del agua depurada, este proceso genera la aparición de un subproducto principal —el lodo—, que se produce en cantidades y calidades variables en función del caudal, las características del agua tratada y la tecnología aplicada en la EDAR. Para eliminar este lodo con el mínimo impacto medioambiental, las empresas de Agbar Agua trabajan en la búsqueda de las mejores soluciones.

— **Sorea ha realizado el proyecto MINIFAN** en colaboración con la universidad de Valladolid, que estudia la hidrólisis térmica de los fangos como alternativa al pretratamiento, previa a la digestión anaerobia. Fruto del estudio en planta piloto, se ha concluido que la opción de digerir anaeróbicamente un fango pretratado térmicamente es totalmente factible y que se disminuye considerablemente el tiempo de residencia del digester, pasando de 20 a 12 días, si se alimenta con un fango hidrolizado.

— Durante 2007, **Sorea ha trabajado en la EDAR de Breda** para que el fango generado pueda ser compostado. Esto no era posible debido al elevado contenido de plomo en el fango. Sorea, conjuntamente con la Agència Catalana de l'Aigua y el ayuntamiento de Breda, identificó el origen de este plomo (vertidos de industrias cerámicas instaladas en la población) y se ha reducido considerablemente el contenido en plomo, permitiendo así que el fango pueda ser compostado.

— Durante 2007 **se ha reducido un 7,3 % la producción de lodos en la EDAR Murcia Este (Emuasa)**, gracias a las actuaciones de mejora realizadas en el proceso de deshidratación de fangos.

DATOS GLOBALES DE AGBAR AGUA

A continuación se recogen datos relativos a la actuación medioambiental de Agbar Agua. En concordancia con su compromiso por ofrecer un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente, Agbar apuesta por la implantación de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente en sus instalaciones. Asimismo, se incluyen datos relativos a las fuentes de captación del agua distribuida, la energía producida, la energía consumida y las emisiones derivadas de dicho consumo en el sector.

		2006	2007	2006	2007
		NACIONAL		INTERNACIONAL	
IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)					
% población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones		74,5 %	76,5 %	100,0 %	100,0 %
% población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones		75,5 %	79,0 %	98,0 %	98,0 %
% ETAP certificadas		66,5 %	70,6 %	51,4 %	54,5 %
% EDAR certificadas		49,9 %	54,5 %	85,7 %	100,0 %
IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE (ISO 14001)					
% población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones		15,3 %	16,7 %	0,0 %	0,0 %
% población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones		30,2 %	33,2 %	71,1 %	69,0 %
% ETAP certificadas		3,3 %	3,7 %	0,0 %	0,0 %
% EDAR certificadas		20,9 %	23,1 %	85,7 %	100,0 %

	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (hm³)

Agua propia, no adquirida, subterránea	250,6	248,5	259,0	100,4	104,5
Agua propia, no adquirida, superficial	356,5	318,0	264,3	685,0	723,1
Agua propia, no adquirida, origen marino	ND	ND	5,5	ND	0,0
Agua comprada subterránea	460,1	95,2	115,5	0,0	0,2
Agua comprada superficial	139,1	535,7	580,8	0,0	0,4

ENERGÍA PRODUCIDA (kWh)

De origen fotovoltaico	13	2.497	14	0	30
Cogeneración	131.982.948	113.025.977	36.592.498	0	0

CONSUMO DE ENERGÍA

Energía eléctrica (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

CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR DESPLAZAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN (m³)

Gasolina	474	405	315	38	40
Diésel	3.425	3.841	4.230	404	360

EMISIONES DE CO₂ (t CO₂)**Derivadas del consumo de energía**

Energía eléctrica	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

Por desplazamientos de la organización

Emisiones por desplazamientos	10.098	11.033	11.849	1.150	1.039
-------------------------------	--------	--------	--------	-------	-------

EMISIONES DE NO_x y SO₂ POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (kg)

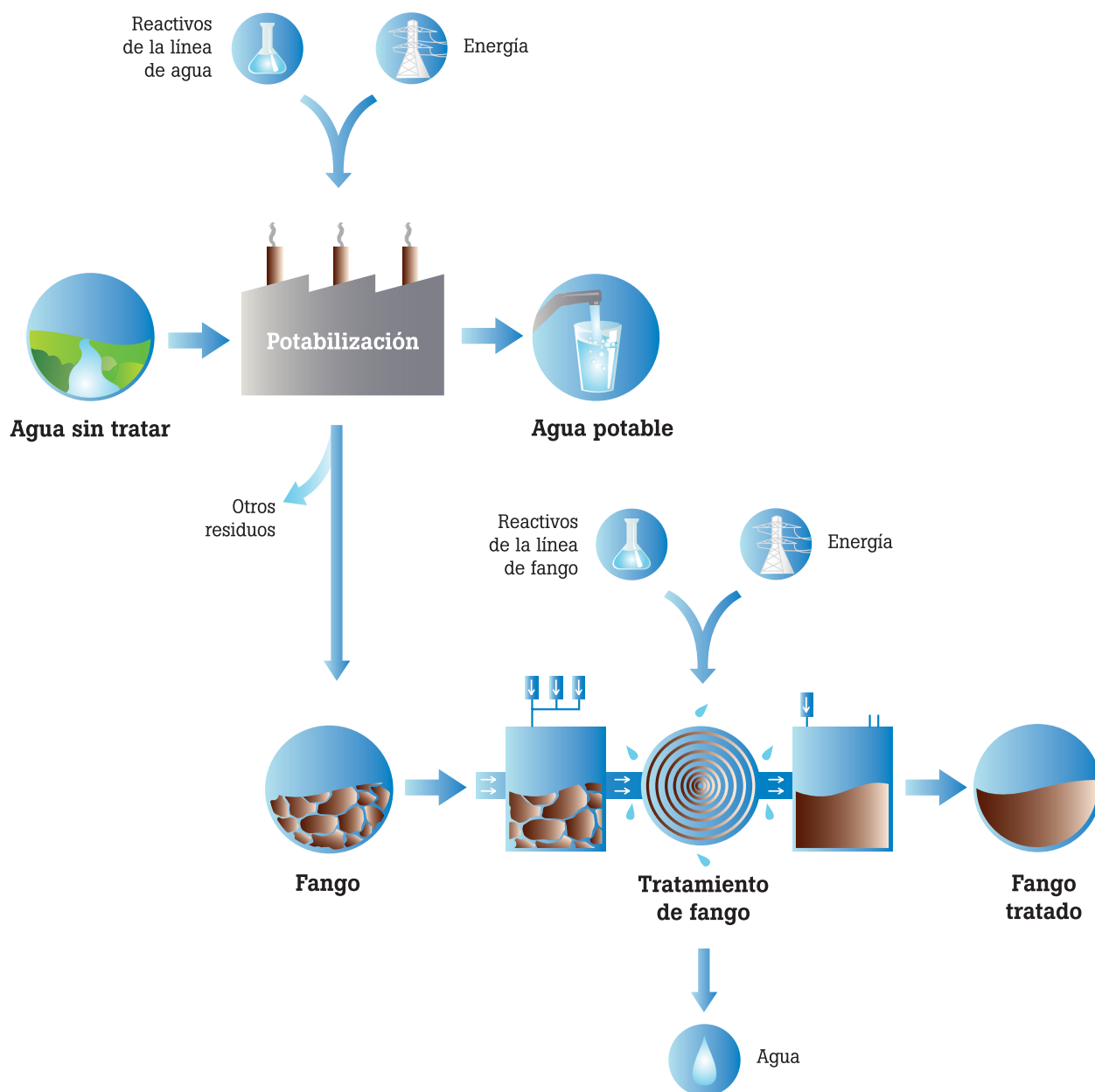
Emisiones de NO _x	680	568	168	231	0,4
Emisiones de SO ₂	6	7	3	645	0,3

GASTOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL (miles de euros)

Inversiones en activos destinados a la protección del medio ambiente	ND	7.607	3.698	3.386	4.697
Gastos auditorías y gestión medioambiental	119	137	156	594	187
Gastos gestión de residuos	11.615	12.278	13.555	3.744	5.161
Gastos base legislación ambiental	14	7	8	0	0
Gastos en formación/sensibilización ambiental	92	287	70	1.311	1.065
Otros gastos relevantes	1.222	995	1.886	0	0
TOTAL	13.062	21.311	19.373	9.036	11.109

DATOS RELATIVOS A LA POTABILIZACIÓN EN LAS ETAP

En este apartado se recogen datos relativos a 243 ETAP gestionadas por Agbar Agua.



2005	2006	2007	2006	2007
NACIONAL			INTERNACIONAL	

DATOS DE AGUA EN LAS ETAP (hm³)

Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	5,1	11,2	12,7	47,1	43,5
Total agua a salida de ETAP	419,7	448,1	432	689,2	699,9

	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS ETAP (t)**Línea de tratamiento convencional**

Oxidación: Cloro	1.427	1.281	1.105	3	0
Oxidación: Cloruro sódico	761	1.167	924	0	0
Oxidación: Hipoclorito sódico	0	0	1.652	360	431
Coagulación/ Floculación: Sulfato de aluminio	8.373	7.348	5.972	1.053	962
Coagulación/ Floculación: WAC o PAC	1.913	3.695	3.239	3.856	4.281
Coagulación/ Floculación: Polielectrolito aniónico	505	13	10	27	31
Coagulación/ Floculación: Hidróxido sódico	0	0	217	0	1.851
Coagulación/ Floculación: Hidróxido cálcico	0	0	545	0	199
Coagulación/ Floculación: Cloruro férrico	705	958	882	910	932
Coagulación/ Floculación: Ácido sulfúrico	118	9	20	3.164	2.848
Adsorción: Reposición CAG	327	750	61	39	336
Desinfección final: Cloro	1.248	503	519	762	690
Desinfección final: Hipoclorito sódico	2.547	3.187	1.777	85	3
Desinfección final: Ozono	198	0	941	0	0
Ácido fluorsilícico	0	0	0	1.126	1.173

Línea de tratamiento de tecnologías avanzadas

Pretratamiento: Hipoclorito sódico	1.008	1.106	1	0	0
Postratamiento: Hidróxido sódico	333	133	49	2.549	0
Postratamiento: Hidróxido cálcico	627	406	206	242	0
Desinfección final: Hipoclorito sódico	357	560	134	0	0
Cloruro sódico	2.160	2.162	0	0	0
Oxígeno	0	301	0	2.919	0
Ácido fosfórico	0	0	0	785	824

Línea de fangos

Defloculante	0	0	679	0	0
Hidróxido sódico	614	833	0	0	0

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAP

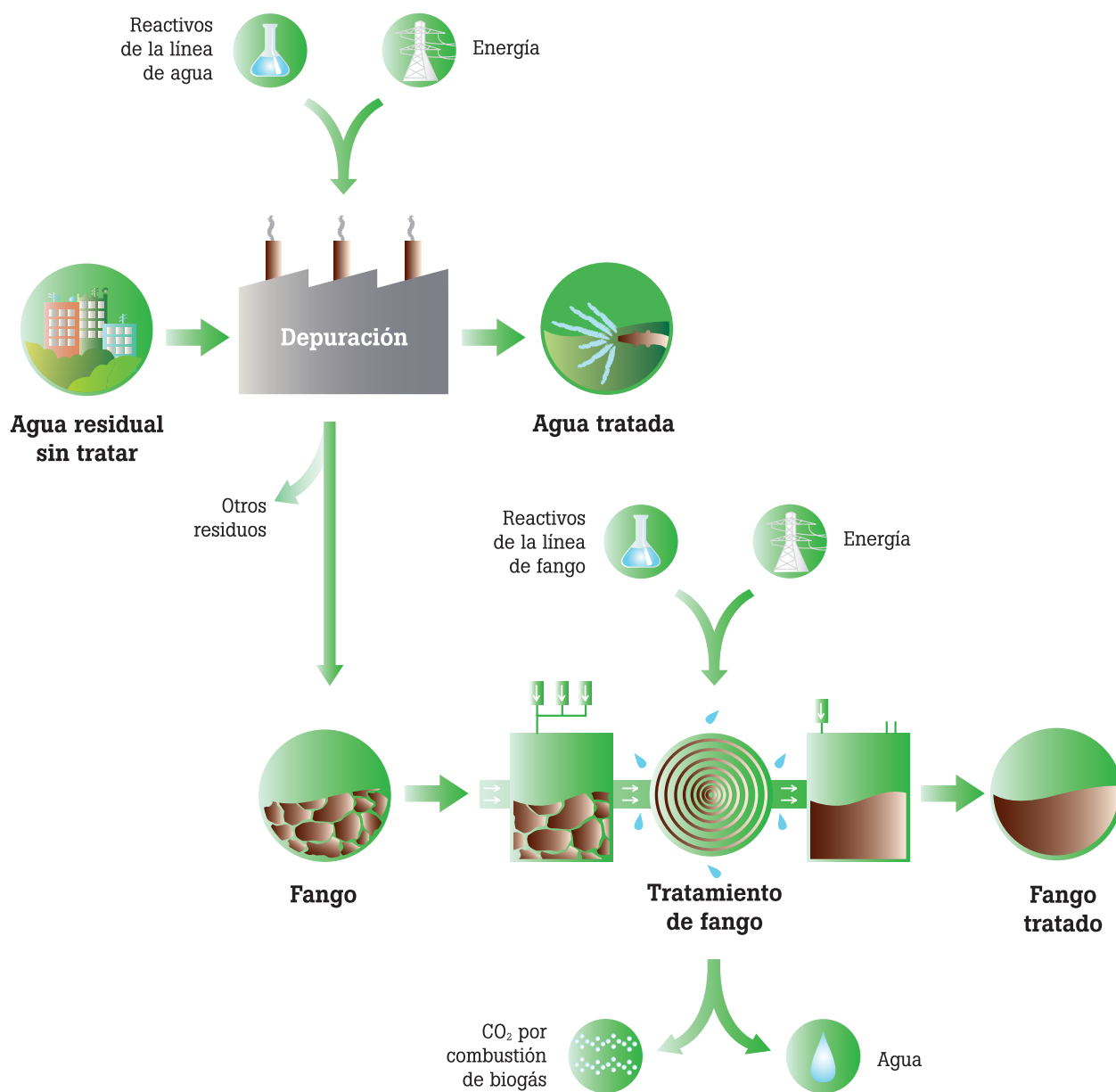
Energía eléctrica (kWh)	134.679.547	163.699.304	166.407.870	82.890.019	80.510.138
Gas natural (m³)	485.384	1.247.728	363.264	0	1
Gasoil (m³)	83	153	1	0	58

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (t)

Residuo	Tratamiento/destino					
Arena de desarenado	Vertedero	446,5	498,3	133,1	0,0	0,0
Fango deshidratado	Vertedero	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
Fango seco	Vertedero	3.977,7	3.931,0	174,3	0,0	0,0
	Valoración	0,0	589,0	2.362,5	0,0	0,0
	Agrícola	0,5	0,0	0,0	351,0	0,0
Basuras	Vertedero	113,9	145,0	129,7	0,0	0,0
	Otros	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0

DATOS RELATIVOS A LA DEPURACIÓN EN LAS EDAR

En este apartado se recogen datos relativos a 421 EDAR gestionadas por Agbar Agua.



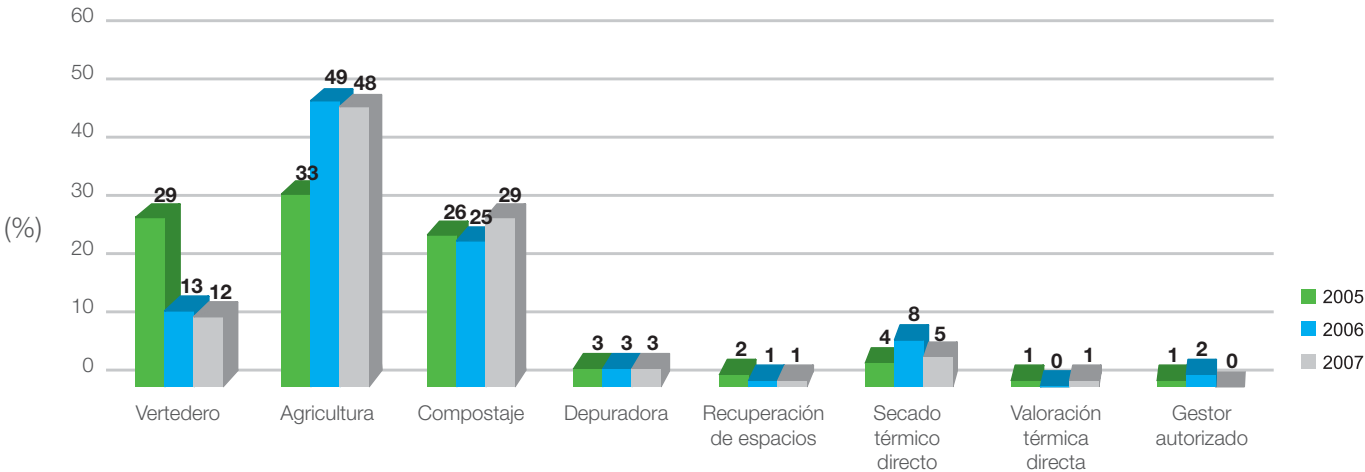
	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	
	CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDAR				
Energía eléctrica (kWh)	294.088.677	304.361.235	336.179.357	105.383.724	101.405.370
Gas natural (m³)	330.602.616	276.723.009	79.300.892	0	0
Gasoil (m³)	0	102	0	0	0

	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	
CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDAR (t)					
Línea de agua					
Cloruro férrico	5.744	5.157	5.213	0	0
Hipoclorito	2.298	2.192	2.159	341	420
Nitrato cálcico	ND	ND	505	0	0
Sulfato de alúmina	ND	ND	529	0	0
Hidróxido de sodio	ND	ND	1.226	0	0
Cloro gas	ND	ND	2	0	600
Otros significativos*	1.879	2.838	0	1.609	0
Línea de fangos					
Poliectrolito catiónico	1.325	1.324	1.066	770	781
Hidróxido de cal	3.420	2.148	1.193	0	0
Cloruro férrico	3.281	3.078	2.533	919	958

* Incluye nitrato cálcico, sulfato de alumina, hidróxido de sodio y cloro gas, detallados a partir de 2007.

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (t)						
Residuo	Tratamiento/destino					
Arenas	Vertedero	11.887	15.341	14.170	10.233	0
	Incineración	1.272	0	0	0	0
Basuras	Vertedero	18.765	33.877	21.516	0	11.343
	Valorización	1.014	0	344	0	0
Grasas	Tratamiento	641	851	63	0	0
	Inertización	52	0	0	0	0
	Gestor autorizado	914	1.679	1.833	0	0
	Valorización agrícola	646	0	144	0	0
Fangos	Vertedero	164.434	83.311	73.309	228.629	153.753
	Agricultura	183.661	315.381	290.747	0	0
	Compostaje	145.371	162.033	176.529	0	0
	Depuradora	18.676	19.580	20.062	0	8.396
	Recuperación de espacios	13.573	4.789	6.052	0	0
	Secado térmico directo	22.478	48.374	32.940	0	81.307
	Valorización térmica directa	6.547	0	6.385	0	0
	Gestor autorizado	6.735	10.956	0	0	0

DESTINO DE LOS FANGOS DE DEPURADORA (NACIONAL)

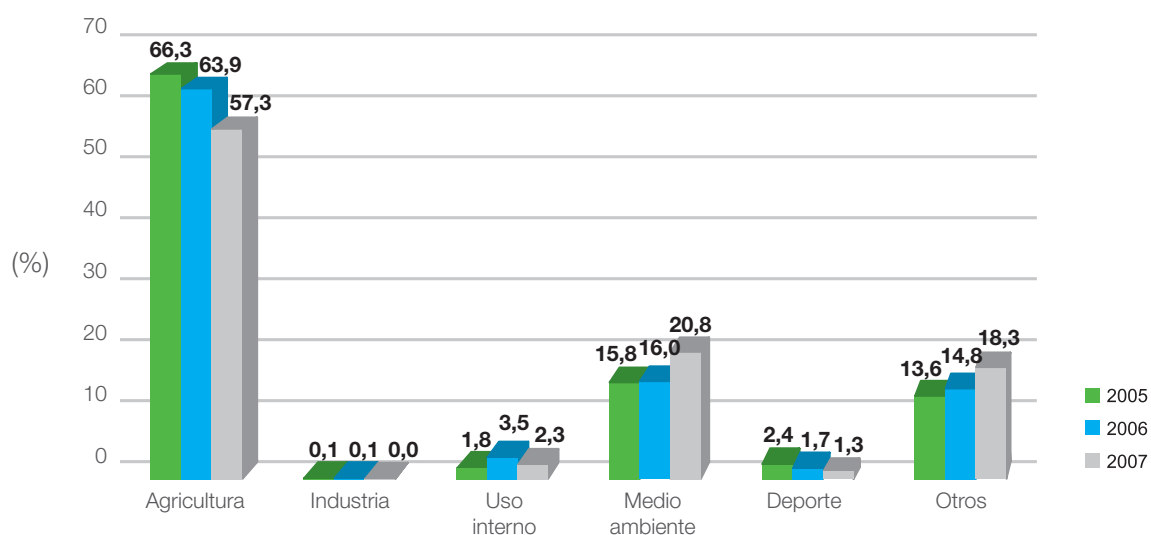


ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR (ppm)

	2005	2006	2007	2006	2007
	NACIONAL			INTERNACIONAL	
DBO ₅ de agua de entrada a EDAR	165.346	150.869	156.488	2.584	2.793
DBO ₅ de agua de salida de EDAR	12.999	10.617	11.219	295	234
% reducción DBO ₅	92	93	93	89	92
DQO del agua de entrada a EDAR	327.808	315.886	333.435	5.694	6.180
DQO del agua de salida de EDAR	38.165	42.433	35.205	1.070	922
% reducción DQO	88	87	89	81	85
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR	139.952	141.422	151.325	3.045	3.127
SS del agua de salida de EDAR	13.689	19.276	13.281	534	496
% de reducción de SS	90	86	91	82	84
Nitrógeno del agua de entrada a EDAR	20.324	18.111	18.204	527	587
Nitrógeno del agua de salida de EDAR	8.126	7.012	6.759	235	203
Nitrógeno retirado	12.198	11.099	11.446	292	383
Fósforo del agua de entrada a EDAR	11.119	3.585	2.739	134	150
Fósforo del agua de salida de EDAR	2.563	2.099	1.159	72	94
Fósforo retirado	8.556	1.487	1.580	61	56

REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE SALIDA DE LAS EDAR (hm³)

Cantidad total de agua tratada en las EDAR	662,1	673,6	601,6	368,0	345,8
Cantidad de agua reutilizada	140,7	113,7	135,3	156,8	342,1
Cantidad de agua reutilizada por usos					
Agricultura	93,3	72,7	77,5	15,4	211,4
Industria	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Uso interno	2,6	4,0	3,1	8,3	8,3
Medio ambiente	22,3	18,1	28,2	132,3	121,7
Deporte	3,3	1,9	1,7	0,0	0,0
Otros	19,1	16,9	24,7	0,8	0,7

REUTILIZACIÓN DE AGUA DE SALIDA DE EDAR SEGÚN USOS (NACIONAL)

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos: gestión sostenible de las fuentes.		
<ul style="list-style-type: none"> — Análisis de posibles áreas potenciales para la recarga de acuíferos. 	<ul style="list-style-type: none"> — Identificación de los criterios necesarios para realizar labores de recarga; análisis de los acuíferos afectados por la actividad de Agbar Agua y recopilación de las experiencias realizadas en materia de recarga. 	
	<ul style="list-style-type: none"> — Realización de un estudio de segmentación y modelización del consumo de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> — Trasladar las conclusiones básicas del estudio a Barcelona y Murcia.
	<ul style="list-style-type: none"> — Inicio de la construcción de la desaladora del Prat (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> — Continuar la construcción (Aguas de Barcelona).
	<ul style="list-style-type: none"> — Fomento de reutilización de agua a salida de EDAR (Sorea). 	<ul style="list-style-type: none"> — EDAR Salou-Vilaseca: reutilizar 1,2 hm³ en el complejo turístico de PortAventura (Sorea).
		<ul style="list-style-type: none"> — Elaborar un plan para la utilización de recursos hídricos alternativos en la ciudad de Barcelona que permita duplicar el consumo de agua no potable en cuatro años (Clabsa).
		<ul style="list-style-type: none"> — Aumentar 0,6 hm³/año de recursos hídricos propios en Estepona, mediante la ejecución de nuevos pozos de captación. 2008-2009 (Aquagest Sur).
Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos: gestión eficiente de la red de distribución.		
<ul style="list-style-type: none"> — Puesta en marcha del sistema de vigilancia de redes de distribución Promired en Murcia (Emuasa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Se han realizado las infraestructuras necesarias para implantar el sistema (Emuasa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Extender el sistema de telemando y telecontrol a zonas adyacentes: Murcia Sur, Santa Catalina y Los Dolores. Reducir el 10 % del agua no registrada (Emuasa).
<ul style="list-style-type: none"> — Definición de los criterios estratégicos y el plan de proyectos más urgentes a desarrollar del proyecto Mobility. 	<ul style="list-style-type: none"> — Realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> — Desarrollar la solución con el objetivo de hacer un piloto del sistema de gestión de operaciones con movilidad.
<ul style="list-style-type: none"> — Elaboración de un documento guía sobre indicadores a contemplar en la gestión de redes de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> — Realizado. 	
	<ul style="list-style-type: none"> — Diversas iniciativas desarrolladas con el objetivo de mejorar el rendimiento técnico de la red de distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> — Mejorar el rendimiento técnico en un 3 % en Estepona (Aquagest Sur), que supone 300.000 m³ de ahorro de agua, gracias a la implantación del telecontrol.
		<ul style="list-style-type: none"> — Reducción de pérdidas de 54.000 m³ en el núcleo urbano de Orihuela (Aquagest Levante) gracias a reducción automática de presiones nocturnas.

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
		<ul style="list-style-type: none"> — Sectorización del sistema de distribución en Las Torres de Cotillas (Aguagest Región de Murcia), que supondrá un ahorro de 45.000 m³.
Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales.		
<ul style="list-style-type: none"> — Proyecto, estudio y distribución de virus patógenos emergentes y de adenovirus en el agua: aplicar los métodos a muestras reales en tres ETAP de Cataluña y una de París (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> — Se han aplicado a muestras reales, tres de Cataluña y dos de París (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> — Finalización del muestreo y el análisis de todos los datos obtenidos y desarrollo de un estudio de los riesgos asociados al consumo de agua potable (Aguas de Barcelona).
<ul style="list-style-type: none"> — Proyecto de desarrollo de un método analítico multiresiduo para detección de fármacos y medicamentos en las fuentes de agua y aguas residuales: evaluación y análisis de los tratamientos utilizados en EDAR y ETAP (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> — Estudio finalizado (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> — Ampliación de este proyecto para identificar los potenciales subproductos de desinfección de diversos compuestos modelo (cocaína, éxtasis...), su seguimiento en las diferentes etapas de potabilización y su potencial presencia en el agua tratada.
<ul style="list-style-type: none"> — Elaboración de una guía de información al consumidor en caso de episodios sanitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> — 12 fichas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> — Ampliación de la guía con la realización de seis nuevas fichas.
Preservar la biodiversidad.		
<ul style="list-style-type: none"> — Actualización de los planes de acción de biodiversidad de Chew y Blangdon (Bristol Water). 	<ul style="list-style-type: none"> — No se ha finalizado (Bristol Water). 	<ul style="list-style-type: none"> — La actualización completa se realizará en 2008 (Bristol Water).
<ul style="list-style-type: none"> — Conformación de material de educación ambiental, habilitación de nuevos caminos y senderos e implementación de política de educación ambiental (Aguas Andinas). 	<ul style="list-style-type: none"> — Realizado. 	
	<ul style="list-style-type: none"> — Recuperación del hábitat para el anidado de aves en Chew (Bristol Water). 	
Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales.		
<ul style="list-style-type: none"> — Desarrollo de un esquema de ayuda a la decisión para la implementación de sistemas de monitorización en tiempo real de la calidad de agua en la red de alcantarillado (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Desarrollado (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Evaluación de una estación de calidad móvil en el alcantarillado del área metropolitana de Barcelona (Clabsa).
<ul style="list-style-type: none"> — Implantación de un sistema piloto del sistema integrado y en tiempo real de gestión del ciclo urbano del agua para proteger la calidad de las aguas de baño en Alicante, Sitges y Biarritz (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Implantación del sistema piloto en Barcelona y Alicante (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Implementación del sistema global integrado de gestión del ciclo urbano para proteger la calidad de las aguas de baño en tiempo real en Barcelona, Sitges y Biarritz (Clabsa).
<ul style="list-style-type: none"> — Desarrollo de un sistema piloto del modelo de previsión y alerta ante avenidas y validación en cuenca urbana (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Se han definido los requerimientos del sistema informático de alerta para prevenir inundaciones (Clabsa). 	<ul style="list-style-type: none"> — Implementar el sistema en la cuenca de Riera Blanca de Barcelona (Clabsa).
Fomentar la eficiencia y el ahorro energético.		
<ul style="list-style-type: none"> — Puesta en marcha de tres centrales minihidráulicas para aprovechar saltos energéticos de presión (Aguagest Levante). 	<ul style="list-style-type: none"> — Se ha acabado la construcción de las minicentrales (Aguagest Levante). 	

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
	<p>— Ecoeficiencia en edificios: en Clabsa y la Torre Agbar.</p>	<p>— Conseguir un ahorro energético de 1,8 % en el consumo de las oficinas de Clabsa con respecto al 2007. Producción de 22.000 kWh anuales mediante energía fotovoltaica.</p>
	<p>— El 40 % de las depuradoras que tratan una cantidad equivalente mínima de 200.000 habitantes realizan cogeneración.</p>	
	<p>— Firma de convenio de Aguas Andinas con Metrogas (distribuidora de gas de ciudad) para aprovechar 24 millones de m³ anuales de biogás generado en la EDAR para abastecer a 150.000 habitantes de la región metropolitana. Está en construcción.</p>	<p>— Implantar esta medida (Aguas Andinas).</p>
	<p>— Modificación del proceso de desinfección por ozono en la ETAP de Sant Joan Despí consiguiendo una reducción de 2.002.780 kWh (Aguas de Barcelona).</p>	
	<p>— Desarrollo de un estudio de autosuficiencia energética del servicio municipal de agua potable, alcantarillado y aguas pluviales mediante el uso de placas fotovoltaicas en Santa Pola (Aquagest Levante).</p>	<p>— Ejecutar el proyecto (Aquagest Levante).</p>
	<p>— Aquagest PTFA ha sustituido en la ETAP de Zamora el generador de ozono por aire atmosférico por otro de oxígeno líquido, que ha permitido una reducción de 190.000 kWh entre junio y octubre de 2007, un 14 % menos que en 2006.</p>	<p>— Reducir 200.000 kWh respecto del consumo de 2007 (Aquagest, PTFA).</p>
		<p>— Reducir en un 3 % el consumo energético de las infraestructuras de agua y saneamiento de Emuasa.</p>
Optimizar la gestión de lodos.		
<p>— Minifan: Integrar pretratamiento térmico y digestión termófila (Sorea).</p>	<p>— Realizado.</p>	
<p>— Investigación en la minimización de fangos digeridos y aumento en la producción de biogás (Proyecto Fucson) (Sorea)</p>	<p>— Aplazado hasta 2008 (Sorea).</p>	<p>— Poner en marcha el proyecto (Sorea).</p>
	<p>— Reducción de un 7,3 % en la producción de lodos en la EDAR Murcia Este (Emuasa).</p>	
		<p>— Reducir en un 74 % el volumen de fango producido en la EDAR de Vados de Emasagra, mediante la aplicación de un nuevo sistema de secado térmico.</p>

02/6

Sociedad: comunidad local_



Agbar Agua está altamente comprometida con la promoción del uso sostenible del agua, y por ello realiza diferentes actuaciones de comunicación y sensibilización. Dada la gran implicación de las empresas en los municipios en los que opera, el número y la diversidad de dichas acciones es elevado, por ello se recogen en este apartado sólo algunas de ellas de forma más exhaustiva, mientras que otras únicamente se citan.

■ 1 / Compromisos

_ Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización que fomenten el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia que Agbar Agua posee.

■ 2 / Actuaciones

IMPLICACIÓN EN LA COMUNIDAD

_ LA FUNDACIÓN AGBAR

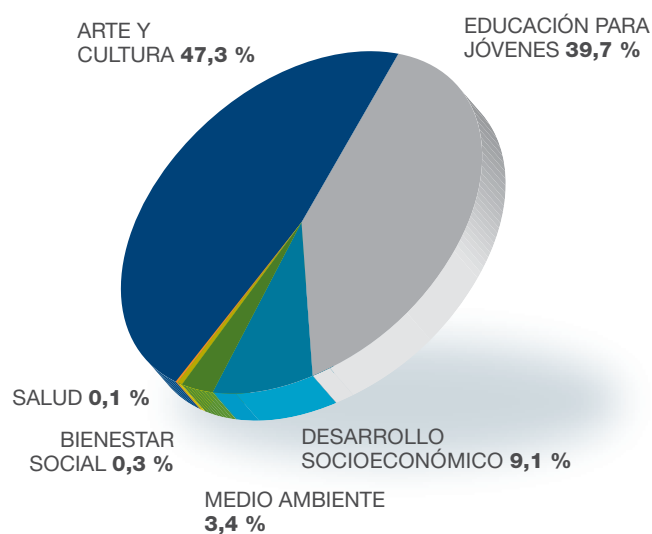
La Fundación Agbar tiene como objetivo principal el fomento de los valores que caracterizan al Grupo Agbar. De este modo, forma un nexo con la sociedad a través de la educación, la concienciación y el diálogo enmarcando su proyecto dentro de la acción social del Grupo. El conocimiento y la motivación, compartidos por las personas que trabajan en el Grupo Agbar, son un elemento primordial de sus actividades y objetivos, mientras que las relaciones y la compatibilidad entre todas las unidades y departamentos son esenciales para el desarrollo y la mejora de la Fundación. Dentro de la Fundación, el área de estudios y publicaciones es el marco para la coordinación y el desarrollo de actividades orientadas al conocimiento y al futuro. Su trabajo rodea todos los aspectos del agua, el medio ambiente y la sociedad, con un énfasis especial en el desarrollo sostenible y el aprovechamiento de los recursos. Además, dirige su enfoque hacia la salud y el saneamiento —abrazando al mismo tiempo una perspectiva histórica y prospectiva—. El objetivo es promover el diálogo y la reflexión, la difusión del conocimiento y la investigación, y aportar valor añadido al trabajo de las diferentes unidades del Grupo Agbar, así como diseminar los principales argumentos del debate internacional sobre el agua en el conjunto de la sociedad.



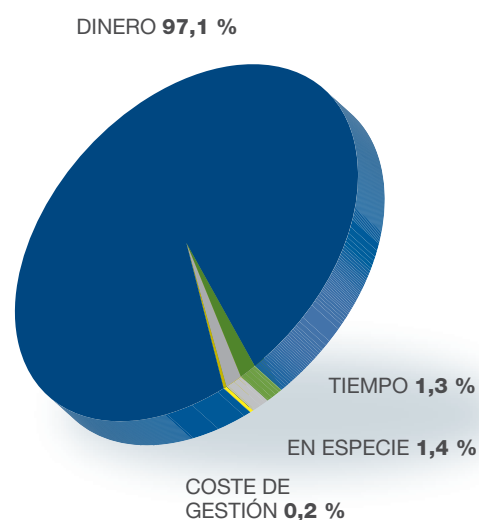
En el año 2007 se ha implantado el modelo LBG como método para medir la contribución de la Fundación a la comunidad. LBG se ha convertido en el referente a nivel mundial para medir y comunicar las actuaciones de inversión en la comunidad, y permite a las empresas que adoptan esta metodología comunicar sus logros de manera homogénea. Según el modelo, el valor de las contribuciones ha sido de 2,3 millones de euros y ha seguido la distribución siguiente:

85.

% de las contribuciones por área



% de las contribuciones por concepto





16.561 alumnos
han participado en las
actividades escolares
del Museu Agbar de
les Aigües

— **El Museu Agbar de les Aigües.** El Museu Agbar de les Aigües es la propuesta cultural y divulgativa de la Fundación Agbar para acercar y compartir con la ciudadanía los retos contemporáneos que plantea el agua dulce. Con su apuesta museográfica y de actividades, propone acercarse a las diversas miradas que el agua sugiere: científica, técnica y ambiental, pero también histórica, cultural, mística, educativa, lúdica, etc. para promover la aproximación compleja que requieren a día de hoy las cuestiones sociales y ambientales en torno al agua. El museo es, pues, un espacio abierto a todos los públicos, que encuentran propuestas educativas y culturales diferenciadas y adaptadas a los respectivos intereses y capacidades, para conocer esta sustancia tan cotidiana como extraordinaria.

- **El Programa de Actividades Escolares.** El proyecto educativo del Museu tiene el agua como gran protagonista. El agua es objeto de estudio, y al mismo tiempo, un pretexto para descubrirnos a nosotros mismos y al entorno. Las actividades escolares persiguen los siguientes objetivos: vivir el agua, para aprender a quererla; practicar la ciencia, para ser más sabios; vincular la tecnología al contexto social y cultural, para aprender a interpretar el mundo que nos rodea y acercarse a la complejidad, para aprender a vivir en armonía con uno mismo y con el entorno natural. El programa de actividades lo conforman 14 itinerarios y talleres para escolares de educación primaria y secundaria. Los itinerarios permiten interpretar el patrimonio arquitectónico e industrial del museo. Los talleres evidencian el lazo íntimo que mantiene el agua con la vida, los ecosistemas y la actividad humana. En 2007, los participantes en las actividades escolares del Museu fueron 16.561.

- **Exposición *Los caminos del agua. Aigües de Barcelona 1867-2007. Una historia ciudadana.*** En el año 2007 Aguas de Barcelona celebró su 140 aniversario y el Museu Agbar de les Aigües de la Fundación Agbar organizó una exposición conmemorativa. Con el objetivo de mostrar el largo camino que esta compañía y Barcelona han recorrido juntos, *Los caminos del agua* repasó la historia de Aguas de Barcelona y puso de relieve su contribución a la modernización de la ciudad y a la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos. Más allá de una mirada histórica, la muestra ofreció también una visión de futuro del Grupo Agbar e hizo hincapié en su vocación permanente por la preservación del medio ambiente y su preocupación por la calidad del agua. La exposición se dirigió a un público general, gozó de la visita de cerca de 30.000 personas y fue de especial interés para los *stakeholders* del Grupo: ciudadanos de Barcelona, público institucional (Administración, universidad, alcaldes, técnicos...), empleados del Grupo (en activo y jubilados), y escolares, así como turistas que visitan el *hall* de la Torre Agbar. Dado el éxito alcanzado, la exposición se prorrogó hasta principios de mayo de 2008.

— **La pedagogía de la sostenibilidad.** Siguiendo esta línea, el objetivo de la Fundación es el de identificar y promover oportunidades para construir una agenda integrada sobre agua, medio ambiente y sociedad, y difundir información sobre estos temas. Se fomentan programas de investigación, estudios y publicaciones, vinculándose con la sociedad a través de la educación, la concienciación y el diálogo. Por ello, la Fundación promueve el desarrollo sostenible, la investigación, la reflexión y la difusión del conocimiento sobre el agua con una aproximación a los usuarios y ciudadanos. El horizonte de actuación supone por tanto un acercamiento a la pedagogía de la sostenibilidad en todos sus ámbitos y con un alcance más amplio.

JARDINES SOSTENIBLES EN BRISTOL (REINO UNIDO)

Bristol Water fomenta entre sus clientes el uso sostenible del agua para riego de jardines, mediante la utilización de plantas resistentes a la sequía y de sistemas de riego eficientes. Hace unos años, con el fin de servir de ejemplo, esta empresa creó su propio jardín ahorrador de agua en la sede social. En él, se muestran las técnicas utilizables por cualquiera que lo desee en el ámbito de recolección de agua de lluvia, fuentes de agua reciclada y uso de diversos tipos de mantillo. Desde su creación este jardín se ha utilizado como un elemento educacional para la comunidad. En 2007, el mes de junio fue declarado por la compañía como 'mes de ahorro de agua en el jardín' y las instalaciones estuvieron abiertas al público todos los viernes, cuando expertos en jardinería atendieron las preguntas de los visitantes. De forma complementaria, se realizaron charlas en las escuelas locales para mostrar a los alumnos el ahorro de agua que permiten los jardines sostenibles, entregando 5.000 paquetes de semillas de plantas resistentes a la sequía. Los paquetes contenían también consejos para ahorrar agua en el jardín.

AGUAS ANDINAS (CHILE)

Aguas Andinas ha desarrollado durante 2007 las mesas de trabajo con los vecinos de las instalaciones de la Compañía, ya que se han mostrado como un excelente instrumento para establecer relaciones directas y fluidas y estrechar lazos de confianza.

Además, se ha desarrollado el programa 'Aguas Andinas en vuestro barrio', iniciado en 2001 y que ha ido evolucionando hasta la actualidad. Este programa trata de promover la utilización responsable del agua y del sistema de alcantarillado en comunas de escasos recursos. En 2007 las comunas intervenidas fueron seis villas de La Pintana, Padahuel y Lo Prado, alcanzando 2.947 viviendas y beneficiando a más de 17.000 habitantes. Además, en 2007 se realizó una evaluación de la calidad, el impacto y el contenido del programa en sus seis años de duración, en los que se ha beneficiado a más de 47.000 viviendas. Es relevante mencionar que el impacto de estas intervenciones permite disminuir un 90 % el mal uso de las instalaciones sanitarias y de agua potable en estas villas.

FONDOS CONCURSABLES DE AGUAS ANDINAS

El objetivo de esta iniciativa, que ha beneficiado a más de 3.000 personas, es la aportación de recursos para proyectos ambientales, sociales y culturales, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en sus áreas de influencia. También se pretende fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental local y promover iniciativas territoriales para la gestión y conservación del medio ambiente. Los beneficiados por esta iniciativa fueron, entre otros, juntas de vecinos, organizaciones de mujeres, organizaciones de discapacitados y centros deportivos, de la zona vecina de la planta de tratamiento de aguas residuales La Farfana.

AGUAS DE SALTILLO (MÉXICO)

Aguas de Saltillo mantiene convenios de colaboración con diferentes instituciones mexicanas, como Pro-fauna, una iniciativa para la conservación de la Sierra Zapalinamé; Nicla, una asociación que apoya a niños con leucemia, o Crit Coahuila, un centro de rehabilitación integral para niños con discapacidad. En todos los casos, la empresa recauda aportaciones voluntarias de sus clientes a través de la factura de agua, aportaciones que después hace llegar a las citadas instituciones. Además, durante 2007 y en lo que se refiere a infraestructuras de agua o alcantarillado, se realizaron puntualmente extensiones de red a cargo de la empresa, para llevar agua a tomas comunitarias de agua en asentamientos humanos irregulares.

AGUAS DE CARTAGENA (COLOMBIA)

Aguas de Cartagena llevó a cabo la iniciativa 'Piletas comunitarias', que consistió en la organización de 90 talleres en los que participaron 1.143 personas. En los talleres se reflexionó sobre importancia del recurso hídrico en la vida del ser humano y sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos para la mejora de la calidad de vida. Asimismo, durante 2007 finalizó la construcción del centro comunitario y cultural de barrio El Pozón, cuyo coste ascendió a 134.000 euros, y que servirá como espacio estratégico para impartir capacitaciones a la comunidad y realizar actividades sociales, recreativas y culturales.

— AGUAS VARADERO (CUBA)

Aguas Varadero contribuyó a la campaña PAURA (Programa de Ahorro y Uso Racional del Agua), una experiencia cubana de educación ambiental enfocada al ahorro y el uso racional del agua, como parte de la estrategia nacional para la gestión de la sequía. En la campaña se incluyeron concursos, exposiciones y spots televisivos, entre otras acciones divulgativas. Además la empresa, junto con el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, UNICEF, el Ministerio de Educación y la Organización de Pioneros José Martí, ha llevado a cabo el Circulo de Interés 'Protectores del Agua', en el municipio de Varadero, que incluye conferencias y visitas al centro de distribución de agua destinadas a fomentar la preservación del medio ambiente y también a contribuir en la formación vocacional y la orientación profesional.

— AGUAS DE VALLADOLID

Aguas de Valladolid ha colaborado en el montaje de varias exposiciones y en el mantenimiento del Museo de la Ciencia de Valladolid, específicamente en la sala del agua de dicho museo. Además la empresa colaboró en la inauguración del nuevo parque municipal Norias de Castilla.

— EMASAGRA (GRANADA)

Emasagra organizó durante 2007 una serie de acontecimientos ligados al 25 aniversario de la creación de la empresa de aguas de Granada. Un certamen de dibujo y pintura; la concesión de premios para trabajos académicos de alumnos de la universidad de Granada; la convocatoria de un premio de periodismo; la segunda edición del Concurso de Dibujo y Redacción para escolares —sobre este aniversario—, y la distinción a los trabajadores que cumplieron 25 años en la misma, son ejemplos de esta celebración. La colaboración con los ayuntamientos es estrecha, y fruto de ello se está trabajando conjuntamente para reducir el consumo municipal en riegos y baldeo de calles. También se ha realizado un convenio para reducir el consumo de agua con la Federación Provincial de Hostelería y Turismo, por el cual se pretende reducir en un 5 % el consumo respecto al periodo anterior. Además Emasagra ha constituido una fundación destinada a resaltar la investigación en relación con el ciclo integral del agua.

ALIGOTHAM, CAMPAÑA EDUCATIVA DE AMAEM (ALICANTE)

Entre las acciones de sensibilización realizadas por Amaem, se encuentra la campaña educativa Ali-gotham: 'Sumérgete en el mundo del agua'. Aligotham nace con la idea de contribuir a la formación y concienciación de los escolares de educación primaria acerca del valor del agua y de la importancia que tiene el uso responsable de ésta. Escenifica una ciudad imaginaria en la que se representa el ciclo natural y urbano de este recurso. Sus habitantes habitan en los canales, tuberías, depósitos y demás instalaciones creadas para el abastecimiento, la depuración y la reutilización del agua en las ciudades. También reproduce los diferentes espacios naturales en los que se manifiesta el agua, como son los lagos, los ríos o el mar, así como sus distintos estados, la lluvia, la niebla o la nieve, entre otros. La campaña es conducida a través de cuatro personajes principales con cuerpo y vestimenta semejando gotas de agua, que, además de explicar todo el camino que recorre el agua, dan consejos sobre su uso responsable. Nemo, Nube, Lago e Iglú intentan despertar la curiosidad y la atención de los más pequeños hacia un recurso tan cotidiano e imprescindible, y a la vez tan desconocido, como es el agua. La campaña está planificada para atender durante los próximos tres años a todos los centros de educación primaria de los municipios donde Amaem gestiona el abastecimiento de este recurso (Alicante, San Vicente del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer). El proyecto implicará aproximadamente cada año cerca de 50 centros y 5.000 alumnos de educación primaria. La adecuación del contenido y los materiales de esta campaña a la asignatura de Conocimiento del Medio ha contado con el asesoramiento y la colaboración de profesores y pedagogos de centros de educación primaria.

— AIGÜES D'ELX (ALICANTE)

Aigües d'Elx ha rehabilitado el antiguo edificio del mercado de frutas y verduras La Lonja de Altabix, para convertirlo en su sede central y crear un centro de servicios públicos para los habitantes de Elche, especialmente

los vecinos del barrio de Altabix. Se ha creado una nueva zona abierta a la circulación peatonal, con bancos y zonas infantiles. El edificio destinado a centro cultural alberga una escuela de adultos con una superficie de 963 m² y un salón de reuniones, así como salas de estudio en una superficie superior a 1.000 m². Se ha habilitado también una zona de aparcamiento que puede albergar 500 vehículos.

— MURCIA

Desde Aquagest Región de Murcia se hacen actuaciones que, aunque muy atomizadas, solucionan las necesidades de las poblaciones en las que opera, como el caso de Alcantarilla, donde, en colaboración con la Asociación de Enfermos de Alzheimer, se ha comprado un vehículo para el transporte de enfermos desde sus domicilios hasta el centro que la asociación tiene en Alcantarilla. En Águilas, ante la renovación de equipos informáticos, se han donado a la concejalía de educación del ayuntamiento para los colegios municipales. En Emuasa (Murcia), se han realizado jornadas de sensibilización, en las que se ha explicado cómo se afronta la escasez utilizando la tecnología más avanzada al respecto.

— CATALUÑA Y ANDORRA

En Cataluña, desde Sorea, se ha apostado por la comunicación y transmisión de conocimientos al tejido social para conseguir que los ciudadanos, y en especial los niños, conozcan cómo se gestionan las plantas depuradoras y se sensibilicen sobre la actual problemática que afecta de manera específica al proceso de depuración del agua. La divulgación de un uso razonado del agua se ha realizado también en Andorra, a través de una presentación divulgativa, adaptada por cliente, sobre la importancia del agua y su tratamiento y exposición teniendo en cuenta la situación actual en el Principado. Algunos de los lugares donde ha tenido lugar esta presentación han sido la Universitat d'Andorra, la Escuela Española de Andorra o el Lyceé Français Comte de Foix.

VISITAS A LAS INSTALACIONES

Las visitas a las instalaciones gestionadas por empresas de Agbar Agua son una herramienta insustituible para acercar al ciudadano a los retos que hay que afrontar para conservar el recurso natural y tratarlo con las menores afectaciones para el medio ambiente. Buena muestra de estas visitas son las realizadas en 2007 y que citamos a continuación, como ejemplo. Aguas Andinas (Chile) acogió a más de 45.000 personas en el conjunto de sus instalaciones; Bristol Water (Reino Unido) recibió 16.000 visitantes en su centro para el visitante, cercano al lago Blagdon; Aguas de Barcelona fue visitada por 7.500 escolares; el programa 'Granada hacia una nueva cultura del agua', de Emasagra (Granada), recibió a 3.743 visitantes, y cerca de 700 personas visitaron la planta potabilizadora de La Contraparada de Emuasa (Murcia); también se realizan visitas en Segovia, Valladolid, Zamora, Palencia, Ciudad Real, Orihuela, Villajoyosa, Calatayud, Benavente, o muchas otras localidades que de forma autónoma integran en la población a la que sirven una concienciación necesaria respecto a un recurso básico y escaso como es el agua.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización que fomenten el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia que Agbar Agua posee.		
— Desarrollo de acciones de sensibilización en aquellas zonas en las que opera la compañía.	— Se han desarrollado acciones, campañas educativas, visitas y otros acontecimientos destinados a acercar el conocimiento del ciclo del agua a la sociedad.	— Continuar desarrollando acciones de sensibilización en aquellas zonas en las que se opera.

02/7

Proveedores_



Se trata de un colectivo integrado por suministradores de productos y servicios, entre los que destacan los subcontratistas. Es un grupo de interés de elevada importancia estratégica para Agbar Agua y que puede influir de manera positiva o negativa en su actividad medioambiental y en su compromiso social.

■ 1 / Compromisos

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.
- Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

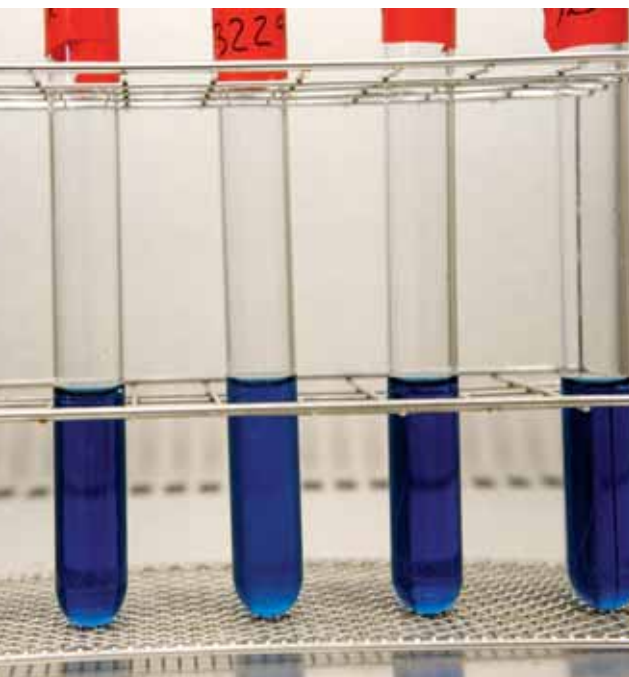
■ 2 / Actuaciones

ESTABLECER RELACIONES BASADAS EN LOS PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD Y HONESTIDAD

Agbar Agua y su central de compras, Aserco, mantienen los principios establecidos de equidad respecto a todos sus proveedores. Como ejemplo de procedimientos de gestión de proveedores, citamos la utilización de la base de datos RePro, que controla el 70 % del volumen de facturación de los proveedores gestionados por Aserco. Del colectivo de proveedores no gestionados por Aserco, cabe mencionar aquellos subcontratistas que trabajan para obras concretas a nivel local y que establecen sus condiciones de colaboración de manera muy directa con las empresas del territorio. La gran implicación de Agbar Agua en las comunidades en las que opera hace que la contratación de proveedores o subcontratistas locales sea muy elevada y, de hecho, la opción preferida siempre que sea posible.

% DE PROVEEDORES LOCALES O SUBCONTRATISTAS

Aguas de Barcelona	97,6 %
Bristol Water (Reino Unido)	70 %
Empresas que operan en la Comunidad Valenciana	65 %
Emasagra (Granada)	64 %
Emuasa (Murcia)	69 %



Del mismo modo, Siralc es la herramienta que registra las reclamaciones e incidencias que provocan los proveedores y hace un seguimiento de éstas. A partir de este registro se realiza la pertinente evaluación de los proveedores a las distintas empresas de Agbar Agua. Por ejemplo, en 2007 se registraron y solucionaron un total de 255 reclamaciones e incidencias referidas, entre otros temas, a material hidráulico defectuoso, incumplimiento de plazos de entrega o no conformidad en el transporte. Como parte de la política de calidad de Aserco, Siralc es una herramienta capital para cumplir los objetivos y la mejora continua. Además, los profesionales de compras cumplen con el código ético de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (Aerce).

91.

EXPANSIÓN DE LA HERRAMIENTA E-PROCUREO

Esta plataforma de gestión de compra se ha implantado en el 59 % de empresas de Agbar Agua durante 2007 y a lo largo del año fue desarrollándose la difusión del programa, la formación y la asistencia a los usuarios. El volumen acumulado de compras a proveedores externos se eleva a 217 millones de euros. Las empresas más activas en su uso son Aguas de Barcelona, Aquagest Levante, Emasagra (Granada), Agamed (Torrevieja), Sorea (Cataluña), Astosam (Torremolinos) y Aigües i Sanejament d'Elx. Como principal objetivo para 2008, está el extender el uso de esta herramienta a la totalidad de las empresas de Agbar Agua. Paralelamente, la mejora continua de la aplicación a fin de facilitar su uso y, a su vez, ampliar la capacidad de obtención de información les permitirá poder negociar mejor con sus proveedores.

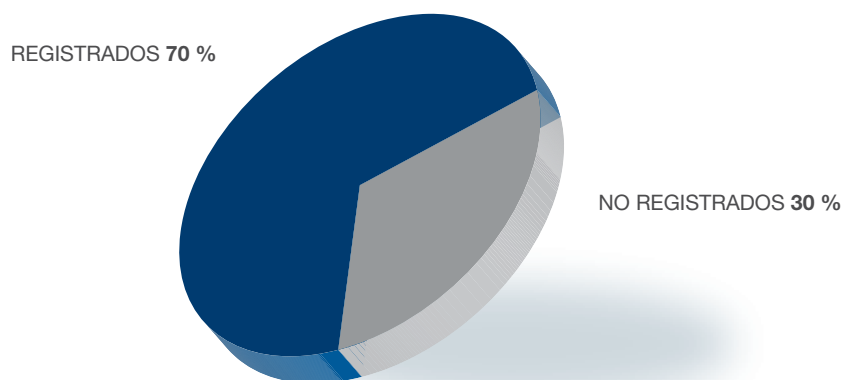
PROMOVER LA TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES Y MANTENER CRITERIOS OBJETIVOS DE SELECCIÓN

Se ha continuado trabajando en la incorporación de proveedores a la base de datos del registro RePro, una herramienta que permite registrar a los proveedores y contratistas de forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria. En 2007 el grupo de trabajo de RSC del Comité RePro aprobó que la sección de 'Ética y derechos humanos', recoja las siguientes preguntas para los proveedores:

- Persona de contacto en esta área
- Sistema certificado por tercera parte
- Otras certificaciones
- Informe anual de sostenibilidad
- Prácticas laborales de acuerdo con estándares internacionales
- Prevención del cohecho o corrupción

Además, se añade una pregunta adicional al proveedor para conocer si exige a sus propios proveedores y contratistas que apliquen prácticas laborales en el ámbito de la responsabilidad corporativa de acuerdo a estándares internacionales, así como que dispongan de medidas internas que prevengan el cohecho y la corrupción. Desde primeros de diciembre de 2007, se está recogiendo esta información en las actualizaciones y nuevas incorporaciones de proveedores.

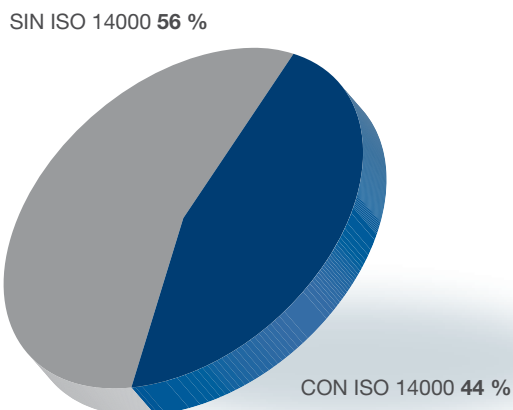
% de volumen de facturación de proveedores de Aserco registrados en RePro



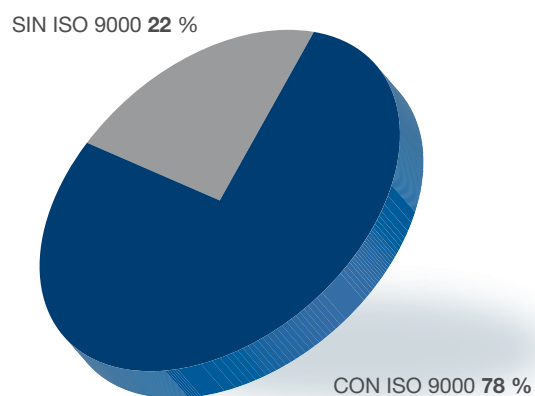
FOMENTAR LAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTE COLECTIVO

Uno de los medios para mejorar la gestión de las empresas es la implantación de normas referidas a la calidad y al medio ambiente. En España la certificación de sistemas de gestión de estos ámbitos crece año tras año. Aserco ha realizado, durante 2007, un seguimiento de la situación de sus principales proveedores con respecto a las normas de gestión de la calidad ISO 9001 y las normas de gestión del medio ambiente ISO 14001.

Implantación de ISO 14000 en proveedores de Aserco por volumen de facturación



Implantación de ISO 9000 en proveedores de Aserco por volumen de facturación



CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN LOS CONTRATOS

Agbar Agua y Aserco están incorporando una nueva cláusula en el documento de contrato de servicios con sus proveedores, en la que se hace responsable al proveedor del conocimiento de los principios del Pacto Mundial y del Código ético y de conducta de Agbar, y se le pide que actúe de acuerdo con ambos.

CRITERIOS DE COMPRA RESPONSABLE

Con la finalidad de mejorar la gestión de la flota de vehículos, se ha desarrollado una aplicación informática que permitirá tener una visión global y una renovación más económica del citado parque móvil. Además, durante 2007 se estudiaron las propuestas de reducción del uso de combustibles tradicionales —mediante la búsqueda de motores más óptimos— y de combustibles alternativos (bioetanol, eléctricos, híbridos, etc.), evaluándose, en concreto, la posible utilización de motores híbridos de varias firmas de automóviles. Asimismo, se ha llevado a cabo una campaña que pretende promover el uso de papel reciclado en las oficinas de Agbar Agua, de acuerdo con el compromiso de respeto al medio ambiente que se recoge en el Código medioambiental corporativo.

3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.		
<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el sistema de aprovisionamiento e-Procureo en Agbar Agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión a la herramienta del 59 % de las empresas del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar la adhesión hasta alcanzar el 100 %.
Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.		
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la incorporación de proveedores a la herramienta RePro. 	<ul style="list-style-type: none"> Extensión de la adhesión al registro RePro (57 %) de los proveedores de las empresas de Agbar Agua. Puesta en marcha de un proceso de petición de ofertas mediante el uso de herramientas informáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el proceso para asegurar la transparencia y la igualdad de oportunidades.
Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.		
<ul style="list-style-type: none"> Promover la incorporación de cuestiones relativas a RSC en RePro. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha realizado la incorporación de dichas cuestiones. Introducción de cláusulas de responsabilidad corporativa en los documentos contractuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar la cláusula en un 50 % de los contratos gestionados por Aserco.

02/8

Asociaciones profesionales y otros organismos_



Agbar Agua colabora activamente en las asociaciones profesionales y organismos relacionados con el sector en aquellos países en los que está presente. Esta presencia, destacada en algunos de los casos, permite estar permanentemente al día de las estrategias y tendencias en el sector, conocer los intereses, opiniones y tendencias de otros *stakeholders* implicados en la gestión del agua, y defender los intereses de la empresa en estos foros para llegar a acuerdos o posiciones que generen valor a los implicados.

■ 1 / Compromisos

- _ Fomentar el debate para la asunción de las mejores prácticas en cualquiera de las actividades de Agbar Agua, contribuyendo a la creación de un escenario fiable para el conjunto de los grupos de interés.
- _ Aportar el conocimiento humano y técnico para la resolución de problemas compartidos en los diferentes sectores de actividad y en los ámbitos económico, medioambiental y social.

■ 2 / Presencia en asociaciones

A modo de ejemplo se indican a continuación algunas de las asociaciones y organismos en los que participa el sector, mencionando sus funciones, sin ánimo de ser exhaustivos en la recopilación.

AGBAR AGUA EN ESPAÑA

_ **AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento).** Esta asociación, que representa principalmente los intereses de los operadores de agua y saneamiento, tiene como objetivos el análisis de soluciones en los diversos aspectos del ciclo integral del agua; el intercambio de conocimientos en cuanto a investigación, formación y gestión en los aspectos técnicos, humanos, jurídicos, administrativos y económicos; la colaboración con las administraciones en materias de legislación, reglamentación y actualización técnica; así como propiciar el entendimiento entre los profesionales del sector y los usuarios. Para lograr estos objetivos, AEAS se estructura en unas comisiones de trabajo por áreas temáticas, cuya actividad se plasma en la elaboración de estudios y documentos, la realización de jornadas y seminarios y la participación en organismos nacionales e internacionales afines. Agbar Agua está muy implicada en



AEAS, muchos de sus expertos participan en las diferentes comisiones. AEAS forma parte y/o colabora con otros organismos nacionales e internacionales, en algunos de los cuales Agbar participa:

- Consejo Nacional del Agua: órgano consultivo del Ministerio de Medio Ambiente
- European Union of National Associations of Water Suppliers and Waste Water Services (Eureau)
- International Water Association (IWA): *Governing Board*
- Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor)

— **Consejo para el Uso Sostenible del Agua (CUSA).** Es el órgano deliberante y de asesoramiento de la Agència Catalana de l'Aigua en régimen de participación de la representación de los diferentes intereses vinculados al ciclo hidrológico.

— **Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC).** Es una asociación profesional que representa a las personas físicas y jurídicas cuyo ámbito de actuación sea la producción de bienes y servicios específicamente relacionados con la gestión integral de los recursos hidráulicos o cuya actividad profesional esté directamente relacionada con ello.

— **Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA).** Es una asociación técnica, que agrupa a empresas, asociaciones empresariales, organismos, servicios o personas físicas cuya actividad básica está centrada en la gestión y/o explotación de cualquiera de las fases que componen el abastecimiento de agua potable y/o saneamiento, en la comunidad autónoma andaluza.

— **International Federation of Private Water Operators (AquaFed).** Es la federación internacional de operadores privados de agua, creada en 2005, de la que Agbar es uno de los miembros fundadores. Los objetivos de AquaFed son ofrecer un canal de comunicación entre los operadores privados de agua y los actores principales de la escena internacional; contribuir a solucionar los retos del agua en el mundo, trabajando con la comunidad internacional y aportando la experiencia disponible del sector privado; promover la participación del sector privado en la gestión del agua potable y servicios de saneamiento, y demostrar su legitimidad para ello.

— **Comité de Cooperación Empresarial Hispano-Chileno:** El director general del Grupo Agbar es el presidente de la sección española de este comité, que surge por iniciativa del Consejo Superior de Cámaras de Comercio para solventar las barreras que obstaculizan las relaciones económicas y comerciales entre ambos países.

— **Instancia Europea de Diálogo (RRHH)**, que cuenta con la presencia de representantes sindicales de Agbar Agua.

AGBAR AGUA EN CHILE

— **AIDIS-Chile (Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental)**. Esta asociación agrupa a profesionales relacionados con el suministro de agua potable, la disposición de aguas servidas, el manejo de residuos sólidos y la protección del ambiente.

— **Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)**. Es una federación gremial, sin ánimo de lucro, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno, que tiene como principal objetivo promover la generación, el progreso y la expansión de actividades industriales nacidas de la iniciativa de los particulares.

— **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)**. Esta asociación representa a las empresas de servicios sanitarios en Chile, a través del apoyo a su gestión, en la relación con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y en la difusión de sus aportes y su rol medioambiental.

— **Pacto Global Chile**. Capítulo chileno del Global Compact de las Naciones Unidas en Chile, en el que Aguas Andinas pertenece al comité ejecutivo.

— **Cámara Oficial Española de Comercio de Chile**. Esta institución tiene como objetivo favorecer el intercambio comercial y la cooperación bilateral entre Chile y España. Actualmente cuenta con cerca de 300 empresas asociadas.

— **Acción RSE**. Esta institución promueve la responsabilidad social empresarial apoyando a las empresas a incorporar buenas prácticas en la gestión de su negocio, a través de cinco áreas de acción: misión, visión y ética; calidad de vida en la empresa; medio ambiente; comercialización y marketing responsable; y compromiso con la comunidad.

— **Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)**. Esta institución pretende “procurar para el hombre de trabajo, en conjunto con las empresas asociadas, ambientes laborales sanos, seguros y exentos de riesgos, a fin de preservar en plenitud su integridad tanto física como psíquica”. En 1968, se publicó la Ley núm. 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, que reconoce a ACHS como organismo administrador de la misma.

— **Fundación Prohumana**. Es una organización sin ánimo de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la responsabilidad social empresarial.

— **Comité Espejo ISO 26000**. Desde el año 2006 se participa en la elaboración de una guía internacional de responsabilidad social, conocida como ISO 26000, a través de un comité espejo, coordinado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), que cuenta con representantes del mundo público, privado, académico, ONG, trabajadores y consumidores.

— **Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA)**. Esta asociación pretende fomentar la prevención, el control y la descontaminación en las actividades productivas, difundiendo el concepto de desarrollo sostenible en el medio gubernamental, empresarial y en la sociedad en su conjunto.

AGBAR AGUA EN EL REINO UNIDO

— ORGANISMOS REGULADORES

- **Office of Water Services (Ofwat)**. Organismo gubernamental no ministerial que regula las empresas del sector agua y saneamiento en Inglaterra y Gales. Ofwat es responsable de que estas empresas provean a los consumidores de un servicio de buena calidad, eficiente y a un precio justo.

Agbar Agua **colabora activamente** con las asociaciones profesionales del sector del agua



- **Drinking Water Inspectorate (DWI).** Organismo gubernamental que regula las empresas distribuidoras de agua potable en Inglaterra y Gales, monitorizando e inspeccionando la calidad del agua potable distribuida, comprobando su calidad sanitaria y el cumplimiento de los estándares vigentes.
- **Environment Agency (EA).** Organismo público para la protección y mejora del medio ambiente en Inglaterra y Gales.
- **Department of the Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).** Departamento para la mejora de la calidad de vida, que combina los intereses de los agricultores y el campo; el medio ambiente y la economía rural; y la calidad de los alimentos, el aire y el agua.
- **British Waterways.** Es el organismo público que gestiona y cuida más de 3.540 km de canales y ríos en Inglaterra, Escocia y Gales.

— CALIDAD DEL AGUA Y SALUD

- **Health Protection Agency-Health Protection Units (HPA).** Organismo independiente que tiene como función proteger la salud y el bienestar de la población. La agencia tiene un rol importante en proteger a la población de enfermedades infecciosas y prevenir daños en casos de riesgos relacionados con productos químicos, tóxicos o radiaciones. La HPA proporciona un enfoque integral a la protección de la salud pública británica, mediante el soporte y consejo al National Health Service (NHS), las autoridades locales, los servicios de emergencia, los departamentos de salud, etc.
- **Local authority-public health departments.** Departamentos de salud de las autoridades locales.
- **Primary Healthcare Trusts.** Forman parte del Servicio Nacional de Salud (NHS) y gestionan parte de sus atribuciones. Al ser organizaciones locales, su cercanía a la comunidad permite comprender mejor sus necesidades y comprobar que los servicios de salud funcionan con efectividad.

— ASESORAMIENTO A CLIENTES

- **Consumer Council for Water (CCW).** Organismo defensor de los clientes de abastecimiento de agua y saneamiento en Inglaterra y Gales.

— ORGANISMO NACIONAL DE COMERCIO

- **Water UK.** Es la asociación que representa a los gestores de abastecimiento y saneamiento del Reino Unido a nivel nacional y europeo. Pretende mejorar el entendimiento y desarrollar políticas en aquellos aspectos que involucran a las empresas, sus clientes y otros grupos de interés.

_ INVESTIGACIÓN

- **UK Water Industry Research Limited (UKWIR).** Organismo que pretende proveer de un marco común de investigación a los operadores de agua en el Reino Unido, identificando requerimientos de investigación, proporcionándola competitivamente, trabajando con los reguladores y transfiriendo los resultados a los contribuidores.
- **Water Research Centre, UK (WRC).** Empresa que realiza tareas de consultoría en el campo del agua, los residuos y el medio ambiente, ayudando a los gobiernos y entes reguladores a crear regulaciones sólidas, y también a las organizaciones afectadas por dichas regulaciones a optimizar la eficiencia operacional y minimizar el riesgo.
- **American Waterworks Research Foundation (AwwaRF).** Organización internacional sin ánimo de lucro apoyada por sus miembros, la cual patrocina investigaciones que permiten que las empresas de agua, las agencias de salud pública y otros profesionales puedan ofrecer agua potable de manera segura y a bajo coste a los consumidores.
- **Foundation for Water Research (FWR).** Organización independiente sin ánimo de lucro, que comparte y difunde su conocimiento en material de agua, saneamiento e investigación en materia medioambiental.

_ ENTIDAD NACIONAL DE INSTALACIONES Y NORMAS

- **Water Regulations Advisory Scheme.** Organización que pretende promover el conocimiento de las regulaciones relativas al agua en el Reino Unido y fomentar su interpretación consistente.

_ SEGURIDAD Y PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS

- **Government Office South West (GOSW).** Organización que desarrolla las políticas gubernamentales a nivel local, implementando programas e iniciativas en colaboración con organizaciones locales y regionales, y comunicando los resultados al gobierno central.
- **UK Government Security Services.** Servicios de seguridad del gobierno.
- **Local Resilience Forum.** Grupo formado por la Environmental Agency, la Health Protection Agency y otras autoridades y grupos locales (en cada caso), que pretende asegurar que existe una respuesta efectiva en caso de ocurrir alguna emergencia, en el marco del cumplimiento de la legislación vigente al respecto (*Civil Contingencies Act*).

_ ORGANISMOS DE APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS

- **Autoridades locales-departamentos de planificación y de transporte**
- **Natural England.** Organismo gubernamental que pretende conservar, mejorar y gestionar el medio ambiente natural para el beneficio de las generaciones actuales y futuras.

_ GRUPOS DE PRESIÓN

- **Friends of the Earth.** Organización ecologista formada por grupos de voluntarios que promueven el respecto al medio ambiente en Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte.
- **Campaign for the Protection of Rural England.** Organización ecologista que pretende influir en el desarrollo de las políticas públicas relativas a la planificación de áreas urbanas y rurales.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

OBJETIVOS 2007	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
Fomentar el debate para la asunción de las mejores prácticas en cualquiera de las actividades del Grupo, contribuyendo a la creación de un escenario fiable para el conjunto de los grupos de interés.		
<p>— Potenciar las relaciones con las asociaciones más significativas, trasladando las opiniones y las prácticas propias.</p>	<p>— Se indican algunos ejemplos en los que Agbar Agua ha colaborado a través de la participación en Eureau (vía AEAS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la transposición de la directiva de responsabilidad ambiental a la legislación española. • Seguimiento de la implementación de la transposición a la legislación española de la Directiva Marco del Agua. • Diseño de una base de datos estadística sobre el sector del agua y saneamiento en Europa, aportando los datos correspondientes a España. • A través de la participación en Aenor (vía AEAS) se ha culminado la elaboración de las guías ISO 24512 (agua potable), ISO 24511 (aguas residuales) e ISO 24510 (servicio a los usuarios). 	<p>— Potenciar las relaciones con las asociaciones más significativas, trasladando las opiniones y las prácticas propias, entre ellos colaborar en el desarrollo de acciones relacionadas con la celebración en 2008 del Año Internacional del Saneamiento.</p>
— Aportar el conocimiento humano y técnico para la resolución de problemas compartidos en los diferentes sectores de actividad y en los ámbitos económico, medioambiental y social.		
<p>— Mantener la participación activa en los organismos en los que se está involucrado.</p>	<p>— Participación activa en todas las comisiones técnicas de Eureau y AEAS, entre otros.</p>	<p>— Mantener participación activa en los organismos en los que se está involucrado, colaborando, entre otros, en la elaboración de la guía RSE y agua que está preparando AEAS.</p>
<p>— Mantener la participación y asistencia en las jornadas y actos organizados.</p>	<p>— Se indican algunas de las jornadas en las que Agbar Agua ha participado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportación de 11 ponencias (sobre un total de 30) en la XXVII edición de las jornadas anuales de la AEAS, que se celebraron en Málaga los días 9, 10 y 11 de mayo. • Participación en el Word Water Week, celebrado en agosto en Estocolmo. 	<p>— Mantener la participación y asistencia en las jornadas y actos organizados, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congreso organizado por la IWA en 2008. • ExpoZaragoza 2008. • World Water Forum que se celebrará en 2009.



Grupo Agbar

- 102_ Perfil**
- 108_ Clientes**
- 118_ Empleados**
- 124_ Administración pública**
- 128_ Sociedad: medio ambiente**
- 136_ Sociedad: comunidad local**
- 140_ Colectivo médico**
- 144_ Mediadores**
- 148_ Proveedores**
- 152_ Asociaciones profesionales**

_SALUD



03/1

Perfil_



Adeslas es hoy la mayor empresa española en el ámbito de los seguros de salud, en la que el Grupo Agbar tiene participación mayoritaria con las responsabilidades propias de su gestión. Se trata de una actividad cuyo desarrollo está muy condicionado a las características del Sistema Nacional de Salud español (SNS). Éste garantiza a la práctica totalidad de la población el acceso a un amplio catálogo de prestaciones, apoyándose para su realización en medios casi exclusivamente públicos. Por otro lado, el uso de sus servicios no comporta el pago de cantidad alguna, salvo en el caso de las prestaciones ambulatorias de farmacia para los trabajadores en activo y sus familiares. Pese a los méritos indudables del SNS, un activo básico de nuestra sociedad y complementario al sistema público es el de la medicina privada y la suscripción de un seguro de salud es el camino habitual para ello. Son más de 10 millones de ciudadanos españoles los que tienen alguna clase de seguro sanitario privado, y de ellos alrededor de un 80 % opta por coberturas de tipo integral, es decir, capaces de resolver todas las necesidades de asistencia del asegurado. Adeslas cuenta con tres áreas de actividad muy diferenciadas: aseguradora, hospitalaria y gestión de áreas o departamentos de salud como adjudicatarios de concesiones administrativas.

— **Área aseguradora.** Adeslas es el líder español en seguros de asistencia sanitaria. Es igualmente destacable la posición de líder en el mercado español como proveedor de seguros dentales, a través de Adeslas Dental.

— **Área hospitalaria.** Está tomando una importancia creciente en Adeslas, que ha adquirido en los últimos ejercicios diversos hospitales en distintas provincias, siempre con el objetivo de conformar un grupo hospitalario con centros de primer nivel, que sean un referente en su área de influencia.

— **La gestión de áreas o departamentos de salud** se corresponde con el denominado 'modelo Alzira'. Adeslas se adjudicó el primer concurso público convocado por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana para la prestación de asistencia sanitaria, en lo que hoy es el Departamento de Salud núm. 11 de esa comunidad, prestando asistencia aproximadamente a los 250.000 habitantes del área.

La estrategia planteada por Adeslas se centra en:

— **Mantener el liderazgo** en el mercado con el desarrollo constante de nuevos productos y servicios, adaptados a todo tipo de necesidades, según el tipo de cliente y la prestación sanitaria que requiera.

— **Orientar al cliente,** poniendo énfasis en la fidelización y retención de éste.

— **Prevenir y educar para la salud.** Dentro de la filosofía de prevención y fomento de hábitos de vida saludable, se ha desarrollado el programa 'Adeslas es más', a través del cual se impulsan sistemas concretos de prevención y promoción de la salud, orientados a mejorar la calidad de vida de los asegurados particulares, y que facilita el acceso a servicios adicionales en condiciones especiales.



— **Calidad**, como cultura de Adeslas, basada en una estrategia de mejora continua del servicio prestado, así como la apuesta por un funcionamiento de las instalaciones respetuoso con el medio ambiente.

— **Ser referentes en calidad/coste en el área de hospitales privados**, invirtiendo en nuevas tecnologías e innovación, perfeccionando servicios, avanzando con nuevos modelos y fórmulas en el cuidado de la salud. Por su parte, el Hospital Universitario de La Ribera ha demostrado, y ése sigue siendo su objetivo, que la sanidad privada puede colaborar con la pública.

103.

INDICADORES GENERALES

Asegurados	2.604.506
Facultativos	33.000
Centros de atención médico-asistencial	1.100
Hospitales propios	12
Hospital público de gestión privada	1
Clínicas dentales	15
Centros médicos propios	32
Hospitales y clínicas concertadas	300 (aprox.)
Puntos de atención al público	218

La duración media del seguro de salud privado se sitúa en torno a los cinco años aunque con alguna diferencia según el tipo de cartera. Esto es así ya que al operar como segunda cobertura sanitaria de los ciudadanos, muchos clientes acuden al seguro privado sólo durante una etapa de su vida o para necesidades concretas, abandonando luego su póliza.

■ 1 / Nuevos seguros de salud

Desde su incorporación al Grupo Agbar hace casi 20 años, Adeslas ha mantenido una trayectoria congruente con las posibilidades del entorno sanitario español. Por un lado, se ha mostrado atenta a las ne-

cesidades y los deseos de los clientes que también gozan de la cobertura de la sanidad pública; por otro, ha colaborado con las administraciones sanitarias en proyectos que logran evitar los inconvenientes de la 'doble cobertura' apuntada.

En el primer ámbito, y perfilando un poco más los rasgos diferenciales de su oferta, Adeslas ha lanzado este año *Saludlibre*, un seguro que cubre el reembolso íntegro de los gastos que ocasione la atención de una extensa lista de facultativos y hospitales prestigiosos. Si se acude a otros profesionales o establecimientos en cualquier lugar del mundo, el seguro garantiza siempre el pago de un coste fijo por parte de la compañía.

Para los profesionales y pequeños empresarios, se ha iniciado también la comercialización de *Adeslas PYME Primera*, una póliza que ofrece una amplia cobertura de asistencia ambulatoria por médicos y centros sanitarios e incorpora a la vez la prestación dental.

Plus Accidentes es un seguro de este ramo que Adeslas ha comenzado a vender como complemento de sus seguros de salud, para garantizar una indemnización económica en caso de fallecimiento y/o invalidez permanente por accidente.

■ 2 / Colaboración con administraciones sanitarias

En la sanidad nacional, como se apuntaba, hay modelos de cooperación estrecha entre la iniciativa pública y la privada, que aprovechan de la primera la capacidad de inversión y de la segunda, su capacidad de gestión. Uno de estos modelos singulares es el organizado por la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (Isfas) y la Mutualidad General Judicial (Mugeju), que conforman un colectivo de más de 2,3 millones de personas, integrado por funcionarios del Estado y sus familiares directos. Se trata de tres regímenes especiales de la Seguridad Social, similares entre sí y que, en el plano sanitario, complementan el de clases pasivas.

Los titulares afiliados a estas mutualidades pueden elegir cada mes de enero, o cuando trasladen su residencia habitual a otra provincia, entre la sanidad pública o la de alguna de las aseguradoras concertadas por su mutualidad, Adeslas entre ellas. Alrededor del 85 % se decanta año tras año por estas últimas entidades, lo que da buena prueba de la calidad de su oferta asistencial. Adeslas ocupa la primera posición en adhesiones de afiliados dentro de cada una de las tres mutualidades.

Otra fórmula de colaboración público-privada en materia de sanidad es lo que se denomina 'modelo Alzira'. Esta ciudad valenciana es la cabecera del Departamento de Salud núm.11 de su comunidad autónoma, donde el modelo inició su andadura. El gobierno de dicha comunidad convocó en 1997 un concurso para adjudicar la gestión de la asistencia especializada en ese departamento de salud, con la obligación para el concesionario de construir y dotar el hospital necesario.

Aquella primera concesión se adjudicó a una unión temporal de empresas (UTE) cuyo socio mayoritario resultó ser Adeslas. La UTE construyó y equipó el Hospital de La Ribera, que inició su actividad en 1999 y enseguida demostró calidad de servicio y una elevada operatividad. En 2007 ha realizado 20.100 intervenciones quirúrgicas, lo que supone una media por encima de las 70 intervenciones diarias, cumpliéndose el compromiso de no tener lista de espera, de manera que no transcurran más de 90 días para que a un paciente se le realice una intervención quirúrgica. El 89 % de esta actividad quirúrgica es programada, y de ella un 52 % corresponde a Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA).

Especialidades como la cirugía cardíaca o la neurocirugía, y técnicas novedosas como la radiofrecuencia, convierten al Hospital de La Ribera en un centro de referencia para tratar numerosas enfermedades. Por otro lado, su apuesta por la formación y la docencia le ha llevado a colaborar de forma estable con dos universidades, accediendo así en 2007 al rango de Hospital Universitario.

El Hospital Universitario de La Ribera ha inaugurado este año su nuevo Hospital de Día Oncológico en un área de 500 m², con equipamiento renovado para la mejor atención de los pacientes. Asimismo, inauguró una nueva unidad de hemodiálisis, se construyó a esa finalidad un edificio nuevo que también amplía la capacidad y dotación de la instalación precedente.

Desde 2003, sin embargo, el servicio que presta la UTE se extiende también a la atención primaria y se facilita con ello una buena integración de esta actividad con la asistencia especializada. Con tal propósito se han creado en estos años cuatro centros de salud integrados (CSI), en los que además de la atención primaria se prestan servicios de especialidades y diagnóstico. El resultado de ello es que, mientras ha crecido un 13,4 % el número de consultas realizadas en el departamento de salud, se lograba reducir en un 12,4 % las consultas

Adeslas es hoy
la **mayor empresa
española** en
el ámbito de los
seguros de salud



externas del hospital. La asistencia ambulatoria se pone así más cerca de los ciudadanos, eliminando desplazamientos y reduciendo los tiempos de espera. La UTE no sólo se ocupa del mantenimiento y la mejora de los centros de salud ya existentes, sino de la construcción y el equipamiento de nuevos centros, como el que en el año 2007 abrió sus puertas en Cullera.

Como en un seguro sanitario, la retribución básica del concesionario es una prima o cápita anual por cada ciudadano que la Conselleria de Sanitat tiene censado en el departamento. No obstante, cuando esos ciudadanos son asistidos en otro lugar, el concesionario asume el coste de la asistencia según la tarifa establecida por el gobierno valenciano. Si sucede lo contrario, es decir, que dentro del departamento se asiste a ciudadanos de fuera, la Conselleria paga al concesionario según la misma tarifa, pero aplicando un descuento que incentiva una dedicación especial del concesionario a la población de su área. El éxito del 'modelo Alzira' ha llevado a que el gobierno valenciano haya adjudicado posteriormente otras cuatro concesiones sobre otros tantos departamentos de salud de su comunidad autónoma.

■ 3 / Algunas cifras de 2007

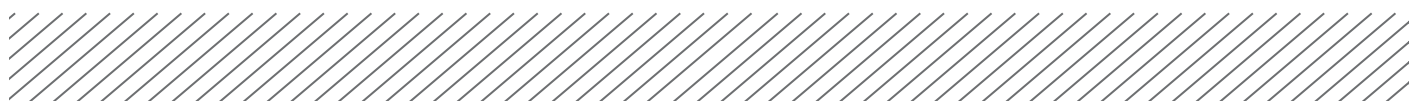
Adeslas ha concluido el año con una cartera de 2.604.506 asegurados, lo que supone 219.670 clientes más sobre la cifra de 2006. Si se añaden los asegurados de las entidades de seguro participadas y los de aquellas con las que se mantienen acuerdos de coaseguro o reaseguro, su cartera al final de 2007 se eleva a 2.938.064 asegurados.

Los seguros colectivos de asistencia sanitaria general o dental, ya sean de empresas o de otras instituciones, son los que nuevamente figuran como los protagonistas del crecimiento apuntado. Entre los que este año han optado por Adeslas, destacan los colectivos de Repsol YPF, Nokia Siemens Network, Watson Wyatt, Grupo Grünenthal, Bancaja, Cuatrecasas Abogados o la Orquesta Sinfónica de Madrid.

Las primas de la aseguradora imputadas al ejercicio alcanzaron un importe, neto de reaseguro, de 1.070 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 9,74 % sobre 2006. La siniestralidad del ejercicio, neta asimismo de reaseguro, ascendió a más de 880 millones de euros, lo que entraña un aumento del 9,58 % sobre el ejercicio precedente y representa el 82,36 % de las primas.

■ 4 / Seguro e inversiones sanitarias

Con diferencia, los seguros de salud más extendidos en España son los de asistencia sanitaria, que garantizan el acceso a los profesionales y establecimientos sanitarios concertados por la aseguradora, la cual les abona directamente sus servicios. Esta modalidad de seguro es la que practica Adeslas principalmente, manteniendo para ello acuerdos con más de 33.000 profesionales y 3.500 establecimientos sanitarios de diversa índole. La compañía no interpreta, sin embargo, que su papel sea el de un intermediario financiero, sino el de un operador sanitario que ha de ofrecer una respuesta adecuada a sus clientes en todo el territorio, cualquiera que sea la necesidad a atender. Se ha involucrado por ello en la prestación misma y ya cuenta con 12 hospitales propios,



sin computar el de Alzira, y una extensa red de policlínicos, los centros médicos Adeslas. Con la inauguración este año de dos nuevos centros de este tipo en Badajoz y Salamanca, la red se compone ya de 32 centros. En general, los establecimientos sanitarios exigen un programa constante de inversiones de mantenimiento y mejora, con una atención destacada a la evolución tecnológica. El Centro Médico de Zamora ha finalizado este año la reforma de su área quirúrgica, un proyecto que también ha iniciado la Clínica Perpetuo Socorro (Las Palmas de Gran Canaria) y que supondrá una significativa ampliación de los medios actuales del centro en ese ámbito. Los hospitales Santa Catalina (Las Palmas de Gran Canaria) y Virgen del Mar (Almería) cuentan desde 2007 con nuevos equipos de TAC de 64 y 16 cortes, respectivamente. En el Hospital Montserrat (Lleida) se ha realizado la digitalización de imágenes diagnósticas, mientras que en la Clínica Santa Cruz (Santa Cruz de Tenerife) se ha renovado la radiología convencional y se ha instalado también un equipo de TAC.

Adeslas es líder asimismo en los seguros de asistencia dental. Esta posición se relaciona con el atractivo de su oferta, que además del acceso a numerosos profesionales y clínicas concertadas por la compañía, comprende centros propios. En 2007 se inauguraban en Madrid dos nuevas clínicas dentales propias y cinco asociadas, con lo que la red propia ya cuenta con 15 centros.

La experiencia de Adeslas en asistencia odontológica le ha permitido asesorar al grupo Médéric, accionista francés de la compañía, para abrir una moderna clínica dental en la ciudad de Lyon (Francia).

■ 5 / La mejora de la calidad

Adeslas y sus participadas se esfuerzan en certificar sus procesos de gestión, especialmente en los que suponen el contacto con clientes y usuarios. En 2007 se ha ampliado el alcance de la certificación según la norma ISO 9001 en los hospitales Nuestra Señora de América (Madrid), Nuestra Señora de Fátima (Vigo), Nuestra Señora de la Salud (Granada), Parque San Antonio (Málaga) y Virgen del Mar (Almería), y ésta se ha renovado en los de Montserrat (Lleida) y Perpetuo Socorro (Alicante). En este último y en Nuestra Señora de la Salud, Parque San Antonio y Virgen del Mar, así como en el hospital y el policlínico de Nuestra Señora de América, se han obtenido también certificaciones según la norma 14001, que valora la eficacia de los sistemas de gestión medioambiental.

Además, se ha renovado el certificado ISO 9001 en la Compañía de Seguros Adeslas y en las clínicas dentales en las que, a su vez, se ha ampliado el alcance del certificado a los procesos asistenciales.

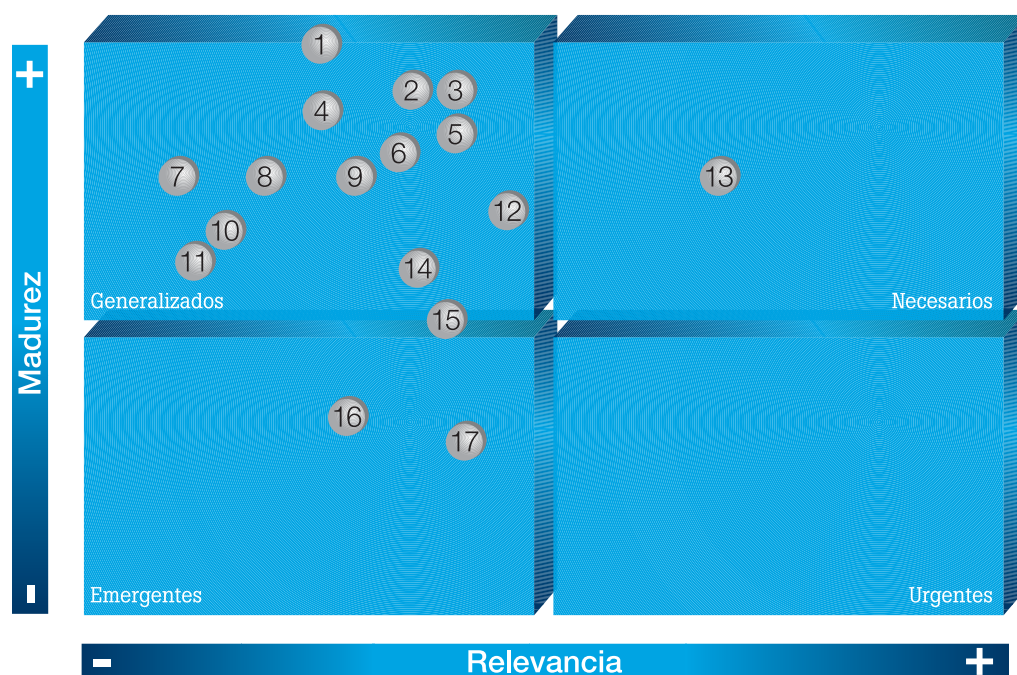
La trayectoria empresarial de Adeslas no pasa desapercibida, y son frecuentes las distinciones y los premios. Destaca, en este sentido, su mención como caso de éxito empresarial en el libro *Las empresas con más futuro 2007*, edición elaborada por CRF España (filial de la prestigiosa editorial holandesa) y la consultora Deloitte, a partir de un estudio desarrollado en torno al cumplimiento de cinco criterios: buena implantación en el mercado, estrategia coherente, sólida posición financiera, atención prioritaria a las personas y proceso de innovación consolidado.

Adeslas fue galardonada por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana con el premio 'Salud y Sociedad' en la categoría 'Empresa y Salud'. Esta mención reconoce la gestión que Adeslas ha venido desarrollando al frente de la UTE Ribera Salud que gestiona el Departamento de Salud núm. 11 de la Comunidad Valenciana, y que tiene como centro de referencia el Hospital Universitario de La Ribera, ubicado en Alzira (Valencia). Los premios 'Salud y Sociedad' tienen un carácter anual y galardonan a las entidades y los profesionales que demuestran tener un carácter innovador y que complementan con su actividad el sistema sanitario valenciano.

El portal de internet desarrollado por Adeslas (www.clikasalud.com) fue distinguido en la 9ª edición de los premios 'Los Favoritos de Expansión.com' (iniciativa que distingue a las mejores webs de negocios españolas), en la categoría de 'Mejor Web de Formación y Educación', entre más de 40 candidaturas. El portal también ha sido reconocido como una de las 'Mejores Ideas 2007', que concede *Diario Médico*, en la categoría de solidaridad y mecenazgo.

■ 6 / Estudio de materialidad

Durante 2007 se ha realizado un estudio de materialidad con el objetivo de identificar qué asuntos interesan a los grupos de interés. La metodología utilizada para la realización de este estudio y para la identificación de las prioridades de actuación está basada en el estándar de AA1000. Para este estudio se han tomado como referencia empresas líderes en el sector salud a nivel internacional, así como prescriptores sectoriales y sociales. La valoración de los distintos asuntos de responsabilidad corporativa se ha realizado en función de su madurez y relevancia, lo que nos ha permitido clasificar los asuntos identificados según estas variables en el cuadro adjunto. Por madurez se entiende el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto, y por relevancia, la atención prestada por los prescriptores a los asuntos de responsabilidad social. Se podría considerar que la relevancia es un indicador de aquellos aspectos que son críticos para los grupos de interés. En el presente informe se ha proporcionado información respecto a aquellos asuntos identificados como materiales, recogiendo así el enfoque de responsabilidad corporativa de la compañía.



- 1.- Gestión de marca
- 2.- Desempeño ambiental
- 3.- Código de conducta
- 4.- Atracción de talento
- 5.- Relaciones laborales
- 6.- Relaciones grupos interés

- 7.- Desarrollo capital humano
- 8.- Relaciones de valor
- 9.- Sistemas gestión ambiental
- 10.- Salud y seguridad
- 11.- Gobierno corporativo
- 12.- Relaciones con clientes

- 13.- Oportunidades de negocio
- 14.- Cuidadanía corporativa
- 15.- Estrategia cambio climático
- 16.- Gestión de riesgos
- 17.- Relaciones con gobiernos

03/2

Clientes_



La Compañía de Seguros Adeslas ha identificado distintos tipos de clientes a los que atiende en función del servicio o producto que se adapte a sus necesidades, ya sea a través de la propia aseguradora, los hospitales o bien las clínicas dentales. Esta heterogeneidad se asume como un reto común hacia la excelencia del servicio y la voluntad de ofrecer valor añadido y un trato personalizado en todas y cada una de las unidades de negocio.

■ 1 / Compromisos

- **Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarlos a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.**
- **Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.**
- **Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.**

■ 2 / Actuaciones

MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE SE OFRECEN, Y ACERCARLOS A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA UNO DE LOS SEGMENTOS

— CERTIFICACIONES

Como consecuencia del proceso de globalización y la creciente competitividad entre las empresas, surge la necesidad de crear productos y servicios diferenciados que aporten mayor valor añadido al cliente. Una de las herramientas más utilizadas y con mayor reconocimiento para crear valor ha sido, y continúa siendo, la norma ISO 9001, la cual establece los requisitos para implantar un sistema de gestión de la calidad. A través de esta norma, una empresa independiente verifica anualmente que se cumplen estos requisitos técnicos en la forma de elaborar el servicio/producto y de gestionar el sistema de calidad implantado, lo cual permite obtener un certificado de calidad, cuyo objetivo es comunicar que la empresa trabaja bajo el concepto de mejora continua para hacer las cosas cada día mejor.



Es por este motivo que Adeslas ha apostado por la implantación de modelos de gestión de la calidad a través de la norma ISO 9001, dirigiendo su actividad a satisfacer las expectativas de sus clientes, ofreciendo un producto y proporcionando un servicio de calidad. Desde el año 1998, la Compañía de Seguros Adeslas ha avanzado en el proceso de certificación, esforzándose por incorporar, año tras año en la cultura de la calidad, a sus diferentes unidades de negocio. Este esfuerzo continuará desarrollándose en los próximos años con la implantación de la norma ISO 9001 en aquellas clínicas dentales de nueva apertura, así como en los hospitales adquiridos a finales del 2006. Además de la implantación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001, este año se han acreditado dos hospitales, basándose en dos modelos diferentes de acreditación en sus respectivas comunidades autónomas, concretamente:

- Desarrollo del modelo de acreditación de Inaceps (Instituto para la Acreditación y Evaluación de las Prácticas Sanitarias) del servicio de hemodiálisis en el Hospital Perpetuo Socorro de Alicante. A final de año se realizó la autoevaluación y se obtuvo una puntuación superior a los 800 puntos, situándose en el rango 'excelente' de la valoración.
- Acreditación por Catalunya Salud en el Hospital Montserrat de Lleida.

Asimismo, está previsto que durante el año 2008 el servicio de hemodiálisis y un centro de atención primaria del Hospital Universitario de La Ribera se acredite también por el Inaceps.

ACREDITACIONES POR INACEPS Y POR EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA AGUDA DE CATALUNYA

El Inaceps establece un proceso voluntario de acreditación basado en la comparación del estado de la organización, con una serie de criterios y estándares de evaluación definidos por el Instituto que están recogidos en el *Manual de acreditación Inaceps*. El *Manual* se divide en 10 'dimensiones' con diferente peso específico. Cada dimensión contiene los criterios de evaluación, que es lo que se exige o espera de los centros y servicios sanitarios, y cuya satisfacción se asocia a una prestación asistencial de calidad. El peso específico de cada criterio ha sido establecido por el Consejo Científico de Inaceps. Además, existen unos criterios esenciales, en los cuales se exige que la organización cumpla íntegramente los requerimientos del criterio para poder conseguir la acreditación. El servicio de hemodiálisis del Hospital Perpetuo Socorro ha hecho un importante esfuerzo al adaptarse a este modelo, en aras de ofrecer una mayor garantía de servicio de calidad a sus clientes.

Al igual que en el caso anterior, el Sistema de Acreditación de Centros de Atención Hospitalaria Aguda de Catalunya también es voluntario y está basado en el modelo europeo de la excelencia EFQM. El sistema de acreditación ofrece un manual de estándares que ayuda a la realización de la autoevaluación a través de un cuestionario, que posteriormente debe someterse a la evaluación externa por parte de una entidad autorizada por el departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya, aportando las evidencias en las que se sustenta la autoevaluación.

El Hospital Montserrat, ubicado en Lleida, ha logrado acreditarse por el Servicio de Catalunya Salud con una puntuación global de un 80 % y su objetivo es elaborar un plan de mejoras que les permita alcanzar el cumplimiento al 100 %.

HITOS DE CALIDAD GRUPO ADESLAS

1998	Adeslas - Comercialización a grandes cuentas
2002	Adeslas - Gestión de incidencias Hospital de La Ribera - Admisión y gestión de pacientes
2003	Adeslas - Servicio de atención al cliente Hospitales privados (seis hospitales) - Archivo de historias clínicas, mantenimiento, servicios generales, servicio de atención al cliente, gestión administrativa para la prestación asistencial programada y no programada a pacientes, administración de personal y gestión de inversiones de equipamientos, obras e instalaciones Clínica Dental Joaquín Costa y Príncipe - Servicios odontológicos (esterilización, RX y urgencias) y de gestión (mantenimiento, administración y logística)
2004	Hospital de La Ribera - Ampliación de la certificación a quirófanos y atención a la mujer embarazada (Hospital y Centro de Salud de Alginet) Clínica Adeslas Dental Barcelona - Servicios de gestión (mantenimiento, administración y logística)
2005	Hospitales privados (seis hospitales) - Ampliación certificación a los procesos asistenciales Hospital de La Ribera - Ampliación de la certificación a urgencias del hospital y a consultas externas
2006	Certificación del Hospital Nuestra Señora de Fátima (Vigo) en archivo de historias clínicas, mantenimiento, servicios generales, servicio de atención al cliente, gestión administrativa para la prestación asistencial programada y no programada a pacientes, administración de personal y gestión de inversiones de equipamiento, obras e instalaciones Clínica Dental Móstoles - Servicios odontológicos (esterilización y RX) y de gestión (mantenimiento, administración y logística) Hospital de La Ribera - Ampliación de certificación del área de diagnóstico biológico, urgencias del CSI de Sueca y punto de atención continuada de Cullera
2007	Hospitales privados (siete hospitales) - Renovación y ampliación a todos los procesos asistenciales propios Ampliación de la certificación en Clínica Dental Barcelona - Servicios odontológicos (esterilización y RX) Ampliación de la certificación en Clínica Dental Móstoles - Prestación integral de servicios odontológicos a pacientes Certificación de la Clínica Dental Hortaleza - Servicios odontológicos (esterilización y RX) y de gestión (mantenimiento, administración y logística) Hospital Universitario de La Ribera - Se ha estado trabajando para ampliar la certificación a los procesos de hospitalización y los de radiofísica y protección radiológica, cuya auditoría está prevista que se realice a principios de 2008

En el Hospital Universitario de La Ribera está prevista una **tercera autoevaluación en EFQM** en 2008



— MODELO EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT)

El enfoque EFQM se basa en nueve conceptos fundamentales: orientación hacia resultados, orientación al cliente, liderazgo, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas y responsabilidad social. En concreto este modelo establece nueve criterios agrupados en resultados (que son aquellos criterios que indican qué ha conseguido la organización y qué está consiguiendo) y los agentes facilitadores (que son criterios que muestran cómo se han alcanzado los resultados). Estos criterios sirven como referencia para estructurar un plan que llevará a la organización hacia la excelencia en la gestión. Concretamente en el Hospital Universitario de La Ribera se trabaja con este modelo desde hace años y ha realizado ya dos autoevaluaciones, en el año 2002 y en el 2005. A partir del resultado de la última autoevaluación, se identificaron distintos planes de acción que han quedado agrupados en cuatro grandes proyectos con el objetivo de implantarse en el periodo 2005-2008. A finales del año 2008, se llevará a cabo la tercera autoevaluación y su correspondiente auditoría por la EFQM.

— PROGRAMAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN

Con el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes y fidelizar la cartera, se han desarrollado diferentes acciones de control y prevención concretas para distintos segmentos de clientes, entre las que destacan las siguientes:

— **Acciones de control:** se ha extendido el programa de gestión de patologías dirigido a los pacientes diabéticos de Adeslas. Como resultado del grado de satisfacción y de los niveles de calidad de vida alcanzados, está prevista su aplicación a otras patologías.

— **Acciones de prevención:** en concordancia con el objetivo de mejorar la salud de sus asegurados y fomentar hábitos de vida saludables entre los clientes de Adeslas, se han llevado a cabo actuaciones, entre las que destacan:

- Programa del colesterol (detección y control). Durante el 2007 se ha extendido a otras provincias (Córdoba y Salamanca) y lo seguirá haciendo a lo largo del 2008 y 2009 en los centros médicos Adeslas. En esta línea están previstos otros planes de detección y control de factores de riesgo y detección precoz de enfermedades.
- Programas para dejar de fumar.
- Guías específicas sobre la etapa de la adolescencia para chicos/as, padres y profesores en www.clikasalud.com.
- Programa dirigido a madres que acaban de dar a luz.

— **Educación para la salud:** se han realizado actividades de apoyo a la alimentación cardiosaludable, la alimentación para pacientes diabéticos, el control de la obesidad, la dieta equilibrada, el consumo moderado de alcohol, la promoción de ejercicio físico regular, etc.

Además, en Adeslas se han diseñado otros programas que ofrecen ventajas a nuestros clientes, como *ClubAdeslas*, que tiene como objetivo ofrecer a los asegurados un valor añadido en relación con la prevención de enfermedades y el cuidado de su salud, en la línea de potenciar los hábitos de vida saludable. Para ello, el *ClubAdeslas* incluye una relación de más de 230 establecimientos y empresas donde, sólo por ser asegurado de Adeslas, se puede disfrutar de un gran número de descuentos e interesantes ventajas.

Aprovechando el valor añadido del *ClubAdeslas*, se ha realizado una acción en la que se fomenta el cuidado de la salud a través del regalo de una sesión de *spa* gratis dirigida a 3.000 asegurados de especial valor. Como novedad, durante este año se ha fomentado la relación con los asegurados a través del desarrollo y envío de un boletín electrónico mensual, que resume las principales novedades incorporadas al *Club*. También se han desarrollado otras acciones de comunicación, con promociones concretas, que se han enviado directamente al domicilio del asegurado junto a los extractos de copago.

— SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los principales canales de comunicación para conocer las necesidades y expectativas del cliente son los siguientes:

- **Encuestas de satisfacción**

A continuación se exponen los tipos de encuestas más significativos, así como sus frecuencias y puntuaciones para el año 2007 y años anteriores:

		Frecuencia	2005	2006	2007
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN					
Global para asegurados individuales					
Resultado global	Anual		7,97	8,07	8,06
Resultado <i>call center</i>	Anual		ND	7,83	8,41
Resultado oficinas Adeslas	Anual		ND	8,26	8,80
Específica a colectivos					
Banesto	NA ¹		NA	NA	8,07
"la Caixa"	NA ¹		7,04	7,53	NA
Hospitales propios²					
Ambulantes	Semestral		8,37	8,51	8,38
Urgencias	Semestral		7,62	7,59	7,53
Ingresados	Semestral		8,47	8,51	8,27
Hospital Universitario de La Ribera					
Hospital Universitario de La Ribera	Anual		8,20	8,35	8,35
Clínicas dentales					
Clínicas dentales	Anual		8,0	7,8	7,8

¹ A petición del propio cliente, en función de lo establecido en el contrato o bien por iniciativa de Adeslas.

² En el dato del año 2007 se han tenido en cuenta los tres hospitales adquiridos recientemente que no disponen, por el momento, del modelo de gestión del grupo hospitalario implantado al 100 %.

• 'Mystery shopper'

En el mes de octubre del año 2007, se ha realizado un *Mystery Shopper* (representación de compra simulada) para poder evaluar distintos aspectos entre la relación empresa-cliente, el cual se ha centrado en la atención en información comercial y contratación, a través de los canales de oficinas propias y oficinas locales (atención presencial), atención telefónica y contratación *online*. A su vez, se han realizado también compras simuladas en la competencia para contar con un *benchmark* en el proceso de contratación y suscripción, así como en la solicitud de baja, con compras simuladas tanto en Adeslas como en la competencia. Respecto al mercado, se han identificado puntos fuertes y otros aspectos con oportunidades de mejora; en estos últimos la información ha servido para el desarrollo de planes de acción.

• Buzón de sugerencias

El buzón de sugerencias sigue siendo la vía de comunicación con los clientes menos utilizada. Durante el año 2007 se han recogido 166 sugerencias, un número ligeramente superior al obtenido en el año 2006 que ascendió a 151. Las sugerencias se contestan desde las oficinas receptoras, siempre y cuando el cliente deje constancia de sus datos personales para poderle remitir la respuesta.

• La voz del cliente

En el año 2007 el objetivo estratégico de mejora de la atención al cliente se ha articulado a través del foro 'Grupo voz del cliente', un foro interdepartamental y con participación de la red, en el que se analiza la percepción del cliente y las principales diferencias entre sus expectativas y el servicio entregado. Los *inputs* analizados son los siguientes: análisis de las quejas y reclamaciones de clientes, encuestas de satisfacción, estudio con antiguos clientes sobre motivos de baja, buzón de sugerencias, comparativas con el sector, evolución de la tasa de abandono de clientes y controles de servicio (monitorizaciones *contact center* y *mystery shopper* en oficinas). A través del análisis del pasillo del cliente (por donde pasa el cliente en su relación con Adeslas) y el grado de satisfacción con cada proceso, se han diseñado una serie de acciones orientadas a mejorar la atención al cliente, como por ejemplo, agilizar el servicio de autorizaciones por fax.

INNOVAR EN LA OFERTA OFRECIENDO UN PLUS DE COMODIDAD Y FIABILIDAD

Durante el 2007, Adeslas ha continuado ampliando la gama de productos con la finalidad de adaptar su oferta a las necesidades del cliente. El resultado ha sido el lanzamiento de los siguientes productos:

- *Adeslas Extra 1 millón euros* (enero 2007): producto con reembolso del 90 % en España y en el extranjero, y con un máximo de indemnización de 1 millón de euros anual.
- *Módulo Plus Accidentes* (julio 2007): venta modular que cubre tanto el fallecimiento como las distintas lesiones que se hayan podido producir, con un capital determinado asegurado con carácter anual.
- *Salud Libre* (septiembre 2007): seguro que cubre el reembolso íntegro de los gastos que ocasione la atención de una extensa lista de facultativos y hospitales prestigiosos. Si se acude a otros profesionales o establecimientos en cualquier lugar del mundo, el seguro garantiza siempre el pago de un coste fijo por parte de la compañía.
- *Adeslas Pyme Primera* (octubre 2007): producto enfocado a la pequeña y mediana empresa y que ofrece una amplia cobertura de asistencia ambulatoria por médicos y centros sanitarios, e incorpora a la vez la prestación dental.

A su vez, se ha trabajado en la ampliación de las coberturas en las diferentes pólizas para ofrecer un producto más completo y adaptado a las nuevas necesidades del mercado. En este campo hay que destacar la incorporación de coberturas de servicios como psicoterapia y trastornos alimentarios, análisis genéticos de confirmación, laserterapia o las pruebas de alta tecnología como PET/TAC. Asimismo se ofrecen precios especiales en el Servicio de Reproducción Asistida. Además, en el afán por adaptar la empresa a las nuevas demandas del mercado, se han utilizado las nuevas tecnologías para mejorar el servicio que se ofrece al cliente. Destaca tanto el sistema de recordatorio de citas en las clínicas dentales por vía SMS como la confirmación de éstas por sistema IVR (*Interactive Voice Response*).

Reforzando el compromiso de facilitar el servicio a los clientes, Adeslas ha continuado inaugurando nuevos puntos de servicio. Este año se han abierto un total de siete clínicas dentales (dos propias y cinco asociadas), así como tres centros médicos. Está previsto que esta expansión continúe en los próximos años, tanto para la prestación dental como médica.

Por último, hay que destacar que el esfuerzo por consolidar la posición de liderazgo en el mercado debe apoyarse en la innovación para mejorar la gestión y reforzar la decidida orientación al cliente. Para ello, durante 2007 Adeslas ha querido afianzar las operaciones adoptando una gestión orientada a procesos que faciliten la consecución de esos objetivos y contribuyan a la satisfacción de las necesidades del cliente.



ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA, MEJORANDO LOS CANALES DE COMUNICACIÓN. FOMENTAR LOS CANALES NO PRESENCIALES QUE PERMITAN UNA MEJOR DISPONIBILIDAD

La Compañía de Seguros Adeslas ha diseñado diferentes canales para que el cliente pueda resolver sus dudas y gestionar sus trámites administrativos con la mayor agilidad y efectividad posible.

– **Red Oficinas:** con un total de 218 puntos de atención al público distribuidos por toda España, Adeslas ofrece la posibilidad al asegurado de acercarse a las oficinas a resolver sus dudas o realizar los trámites necesarios.

– **Contact Center:** bajo un esquema de dos proveedores, tres plataformas de atención telefónica situadas en Madrid, Barcelona y Sevilla, y 300 operadores para responder las 24 horas del día, Adeslas atiende un total de tres millones de llamadas al año en castellano, catalán, inglés y francés, ofreciendo respuesta y prospectos informativos a sus clientes.

PROYECTO AEDEA

Este proyecto responde a una preocupación constante de la compañía por adaptarse tecnológicamente a las nuevas necesidades del mercado. Por ello, ha desarrollado una nueva solución de IVR (respuesta automática) que permite reconocer al cliente que está llamando, así como el servicio requerido. De este modo, mediante una estrategia de enrutamientos definida en función del valor cliente, la llamada es dirigida al operador más cualificado para atenderla.



En 2007, Adeslas ha lanzado cuatro nuevos productos para **satisfacer las necesidades del cliente**

— **Página web:** además de ser un canal de captación de nuevos clientes (contratación *online*, información sobre la cartera de productos de la compañía, etc.), ofrece una amplia gama de servicios de valor añadido para aquellos usuarios que ya son asegurados de Adeslas.

— **Otros canales:** se pone a disposición del asegurado el buzón de sugerencias y el sistema de gestión de incidencias como vías alternativas a través de las cuales el cliente puede hacer llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones.

— **Gestión de reclamaciones:** Adeslas dispone de un departamento de atención al cliente para la presentación y tramitación de quejas y reclamaciones de sus asegurados, que se enmarca en la política de protección de los derechos de los clientes y el cumplimiento con la orden ECO/734/2004 sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Adeslas cuenta
con **218 puntos
de atención al
cliente** distribuidos
por toda España



■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen y acercarlos a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.</p>	<p>— Renovación de todos los certificados ISO 9001 del grupo hospitalario, las clínicas dentales y en la aseguradora en los procesos de servicio de atención al cliente y comercialización de grandes cuentas.</p> <p>— Ampliación de los certificados a los procesos asistenciales en las clínicas dentales.</p> <p>— Ejecución de los trabajos para obtener la certificación en el Hospital Universitario de La Ribera de los procesos de hospitalización y radiofísica y protección radiológica, cuya auditoría tendrá lugar en el 2008.</p> <p>— Desarrollo del modelo de acreditación de Inaceps en el servicio de hemodiálisis del Hospital Perpetuo Socorro. Se ha realizado la autoevaluación y se ha obtenido una puntuación superior a 800 puntos.</p> <p>— Acreditación por Catalunya Salud del Hospital Montserrat.</p> <p>— Se ha trabajado en los distintos proyectos resultantes de los planes de acción identificados durante la última autoevaluación del modelo EFQM, que tuvo lugar en el año 2005.</p> <p>— Desarrollo de programas de control y prevención orientados a la educación para la salud y envío del boletín electrónico ClubAdeslas con noticias destacadas a 4.500 asegurados.</p>	<p>— Renovar de los certificados ISO 9001 en hospitales, clínicas dentales y en la aseguradora.</p> <p>— Obtener la certificación ISO 9001 en tres hospitales nuevos y en nuevas clínicas dentales.</p> <p>— Renovar los certificados ISO 9001 y ampliación de la certificación en el Hospital Universitario de La Ribera a los procesos de hospitalización, radiofísica y protección radiológica.</p> <p>— Aumentar la puntuación en la acreditación por Catalunya Salud del Hospital Montserrat.</p> <p>— Consolidar la puntuación en la autoevaluación del modelo EFQM en el Hospital Universitario de La Ribera prevista para el año 2008/9.</p> <p>— Continuar desarrollando los programas de control y prevención e incrementar el número de colaboradores del Club.</p>



COMPROMISOS

— Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.

— Establecer una comunicación efectiva mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.

ACTUACIONES 2007

— Se han realizado encuestas de satisfacción a clientes en las diferentes unidades del grupo. Parte de las encuestas desarrolladas en los hospitales se han desarrollado con el objetivo de mejorar el trato al paciente, y se ha realizado sobre servicios como la limpieza o bien la restauración.

— Del mismo modo, se han realizado representaciones de compra simulada en Adeslas (*Mystery Shopper*).

— Lanzamiento de nuevos productos: *Pyme Primera* y *Adeslas Extra 1 millón euros*.

— Se han abierto nuevas clínicas dentales y centros médicos.

— Fomento de los canales de atención al cliente: oficinas, *contact center*, web, etc.

OBJETIVOS 2008

— Desarrollar nuevas herramientas que permitan conocer la satisfacción de nuestros clientes (proyecto *Trato*).

— Realizar un seguimiento de las expectativas de los clientes en los servicios relacionados con la hostelería de los centros hospitalarios.

— Continuar innovando en la oferta de productos y continuar la expansión de centros médicos y dentales.

— Continuar fomentando los canales de atención al cliente e incrementar la comunicación vía *mailing* y *online*.

03/3

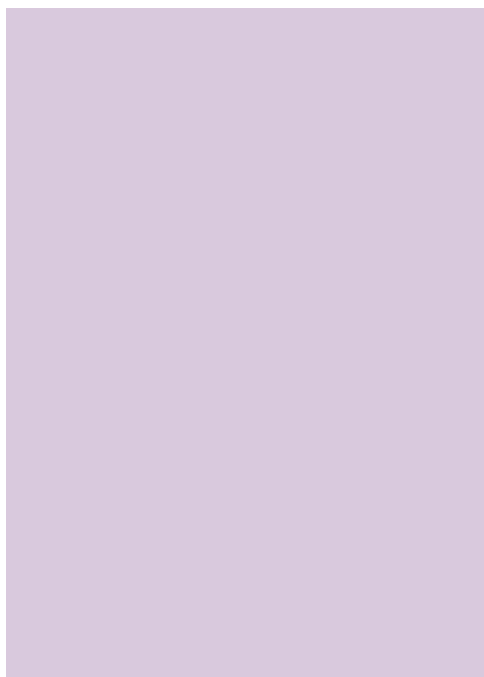
Empleados_



En Adeslas, los empleados constituyen una parte muy importante de la organización. Se trata del colectivo unido a la compañía a través de una relación laboral, al que se forma y ayuda en su desarrollo profesional.

	2006		2007	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Desglose por categoría profesional				
Directivos y titulados superiores	625	19 %	532	14 %
Titulados de grado medio	727	22 %	767	21 %
Cargos intermedios	156	5 %	163	4 %
Oficiales administrativos	480	14 %	605	16 %
Oficiales no administrativos	116	3 %	381	10 %
Auxiliares, obreros y subalternos	1.265	38 %	1.284	34 %
Desglose por modalidad de contrato				
Personal fijo	2.778	82 %	2.899	78 %
Personal eventual	591	18 %	833	22 %
TOTAL PLANTILLA	3.369	100%	3.732	100%

	2006	2007
% DE MUJERES EN PLANTILLA		
Desglose por categoría profesional		
Directivos y titulados superiores	ND	39,5 %
Titulados de grado medio	ND	80,6 %
Cargos intermedios	ND	54,1 %
Oficiales administrativos	ND	79,2 %
Oficiales no administrativos	ND	77,3 %
Auxiliares, obreros y subalternos	ND	83,1 %
TOTAL	71,92 %	74,17 %



	2006	2007
--	------	------

NUMERO DE BAJAS

Desglose por género

Mujeres	243	435
Hombres	101	134

Desglose por edad

Menores de 30	177	318
Entre 30 y 50	139	214
Mayores de 50	28	37

TOTAL BAJAS

	344	569
--	------------	------------

CREACIÓN DE EMPLEO NETA

Altas del período	388	839
Tasa de creación de empleo	11,52	22,48

TASA DE ROTACIÓN

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

119.


■ 1 / Compromisos

- Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional.
- Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
- Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y participación en este ámbito.

2 / Actuaciones

ESTABLECER PLANES DE FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO QUE OFREZCAN POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN Y MEJORA TANTO EN EL ÁMBITO PERSONAL COMO PROFESIONAL

La excelencia es un valor añadido que hace de Adeslas una marca de prestigio, y es por ello que la formación de los empleados es un aspecto clave para el sector Salud. En este sentido se han implementado tres nuevos programas Avanzo, de desarrollo personal, dirigidos a tres tipos de colectivos específicos: personal comercial, responsables de los servicios centrales y personal de las direcciones médicas. Además, teniendo en cuenta la escasez de profesionales que está sufriendo el sector, se ha puesto en marcha un programa destinado a paliar los efectos en el grupo hospitalario, que pretende reclutar a profesionales tanto nacionales como de países extranjeros y fidelizarlos a través de un plan de formación y desarrollo profesional que suponga una menor rotación y ayude a mantener niveles adecuados de calidad asistencial y de atención al paciente. El Programa de Iniciación Profesional en Enfermería (PIPE) está siendo estudiado de manera conjunta con varias universidades para obtener su acreditación oficial.

	2006	2007	2006	2007
	POR CATEGORÍA PROFESIONAL		MEDIA HORAS/EMPLEADO	
HORAS DE FORMACIÓN				
Directivos y titulados superiores	ND	10.961	ND	20,6
Titulados de grado medio	ND	8.101	ND	10,6
Mandos intermedios y encargados	ND	716	ND	4,4
Oficiales administrativos	ND	2.632	ND	4,4
Oficiales operativos	ND	322	ND	0,8
Resto de plantilla	ND	5.570	ND	4,3
TOTAL	22.546	28.302	6,7	7,6

Hay que destacar que se ha puesto en funcionamiento un sistema de gestión del desempeño para el personal asistencial y no asistencial.

También se ha extendido el plan de incentivos de enfermería al Hospital Virgen del Mar de Almería y se han puesto en marcha planes de actuación específicos en el Hospital Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria y en el Hospital Montserrat de Lleida. Asimismo, se ha ampliado el sistema de incentivos al personal médico y de enfermería del Hospital Universitario de La Ribera, donde únicamente queda al margen del sistema de incentivos el personal del servicio de admisión y administración (exceptuando directores, responsables y mandos intermedios).

La conciliación de la vida laboral y personal es para Adeslas una prioridad. Durante 2007 se han ampliado y flexibilizado los supuestos de licencias retribuidas orientadas a mejorar la conciliación profesional y personal. Las trabajadoras del área asistencial que lo soliciten pueden disfrutar, desde la octava semana de embarazo, de una licencia de riesgo durante el embarazo. Con posterioridad al período de baja por maternidad, las trabajadoras pueden disfrutar de forma acumulada la licencia retribuida por lactancia y gozan de múltiples facilidades para el disfrute de su período vacacional.

Por otro lado, el proyecto Trato, basado en la mejora del trato, la información y la respuesta al cliente para mejorar la calidad percibida, ha continuado con la realización de cursos de formación en hospitales de nueva incorporación al Grupo: Hospital San José, Hospital Santa Catalina y Hospital Santa Cruz. Del mismo modo, se imparte en todos los hospitales un programa de refuerzo del proyecto Trato centrado en la atención telefónica. Además, y dada la preocupación que desde Adeslas se tiene para mantener un máximo nivel de exigencia en cuanto al trato al paciente se refiere, se ha puesto en marcha la elaboración de un manual y un programa de formación específico para los responsables de atención al paciente del grupo hospitalario.

PROPICIAR Y MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y LAS HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO QUE AYUDEN A LA PARTICIPACIÓN EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS COMUNES

Durante el año 2007 se ha puesto en funcionamiento el *Portal del empleado*, una herramienta de comunicación orientada al colectivo de trabajadores de la organización. El acceso a esta herramienta se lleva a cabo a través de internet y en ella se puede acceder a las distintas aplicaciones que cada trabajador utiliza en su puesto de trabajo (correo electrónico, reservas de salas de reuniones, bibliografía, documentación e información).

Para consolidar la intranet Radio, se ha procedido a la extensión de su acceso a los mandos intermedios de los hospitales de Adeslas. Además, se ha reforzado la utilización de Radio en la comunicación interna de la aseguradora, mediante la transmisión a través de este canal del resultado de encuestas a clientes, campañas publicitarias e información soporte a campañas promocionales.

Para conocer mejor la opinión de los trabajadores y obtener de este modo una herramienta de gestión eficaz, en diciembre de 2007, se inició una encuesta de clima laboral en el Hospital Universitario de La Ribera.

INTEGRAR DE FORMA EFECTIVA LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LAS ACTIVIDADES, FOMENTANDO PARA ELLO LA FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN ESTE ÁMBITO

La prevención de riesgos laborales es un aspecto de gran relevancia para Adeslas. En los hospitales, la prevención está enfocada hacia los riesgos laborales y consiste en la realización de cursos de formación orientados al manejo de pacientes para evitar lesiones, al manejo de objetos punzantes, etc.

Se han realizado una serie de jornadas donde profesionales propios del centro imparten consejos e información sobre hábitos de vida saludables a los empleados, entre los que destacan la prevención de quemaduras y cáncer de piel de forma previa al inicio del periodo estival y consejos de nutrición antes de las fiestas navideñas. Durante el año 2007 y de forma novedosa, se han empezado a realizar encuestas de evaluación de riesgos psicosociales en dos unidades de gestión.

	2006	2007
DATOS SIGNIFICATIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD		
% de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100
Índice de incidencia (accidentes totales con baja / plantilla media trabajadores) * 100	0,9	0,59
Índice de frecuencia (accidentes totales con baja / total horas trabajadas) * 1.000.000	5,2	3,1
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total horas trabajadas) * 1.000	0,2	0,4
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Número total de accidentes mortales	0	0
Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o <i>in itinere</i> con baja / días teóricos) * 100	4,4	2,84



Durante 2007 se ha puesto en marcha el **Portal del Empleado** para mejorar la comunicación interna

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional.</p>	<p>— Durante 2007 se ha extendido el plan de incentivos de enfermería al Hospital Virgen del Mar de Almería. También se pusieron en marcha planes de actuación específicos para la contratación de personal de enfermería en el Hospital Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria y el Hospital Montserrat de Lleida.</p> <p>— Se han implementado tres nuevos programas Avanzo de desarrollo de personal dirigidos a tres colectivos específicos: personal comercial, responsables de los servicios centrales y personal de las direcciones médicas.</p> <p>— Debido a la alta rotación de profesionales de enfermería, para fidelizarlos se ha realizado un plan de formación y desarrollo profesional, que ayuda a mantener unos niveles adecuados de calidad asistencial y de atención al paciente.</p> <p>— Se ha puesto en funcionamiento un sistema de gestión del desempeño para el personal asistencial especializado, no especializado y asistencial.</p>	<p>— Durante 2008 se va a extender el sistema de evaluaciones de desempeño de cada trabajador en su puesto de trabajo, gestionando de esta forma la carrera profesional y el desarrollo profesional en los puestos de trabajo, en los que cada trabajador optará a variar de grado si cumple con los parámetros establecidos.</p> <p>— Programa Futura Dental: dotar de recursos y mejorar el nivel de desempeño en la posición de coordinadora de centro dental, mediante la ejecución de un programa de selección y formación de personas.</p> <p>— Implantar la cultura de la mejora continua entre los profesionales y potenciar los planes de carrera para los trabajadores.</p>

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.</p>	<p>— Extensión del acceso a la intranet Radio a los mandos intermedios de los hospitales, reforzando la utilización de ésta en la comunicación interna de la aseguradora, mediante la comunicación por este canal del resultado de encuestas a clientes, campañas publicitarias e información soporte a campañas promocionales.</p>	<p>— Consolidar la intranet Radio y extender su acceso.</p>
	<p>— El absentismo continúa su tendencia a la baja, pasando de un 4,4 % en 2006 a un 2,84 % acumulado en 2007.</p> <p>— Durante el año 2007 se ha puesto en funcionamiento el <i>Portal del empleado</i>. El acceso a esta herramienta se lleva a cabo a través de internet y en ella se puede acceder a las distintas aplicaciones que cada trabajador utiliza en su puesto de trabajo.</p> <p>— En diciembre de 2007 se ha realizado una encuesta de clima laboral en Hospital Universitario La Ribera.</p>	<p>— Mantener las actuaciones realizadas en el plan de acción para reducir el absentismo.</p> <p>— Continuar potenciando el portal para los empleados en que el se puedan gestionar más aspectos.</p>
<p>— Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y participación en este ámbito.</p>	<p>— Se han realizado una serie de jornadas donde profesionales propios del centro imparten consejos e información sobre hábitos de vida saludables a los empleados, como la prevención de quemaduras y cáncer de piel antes del inicio del periodo estival y consejos de nutrición antes de las fiestas navideñas.</p> <p>— Se han iniciado las encuestas de evaluación de riesgos psicosociales en dos unidades de gestión.</p>	<p>— En el ámbito de seguridad y salud, establecer un procedimiento específico para la prevención del acoso de todo tipo en el trabajo, involucrando a toda la organización.</p>

03/4

Administración pública



La Administración pública ejerce una influencia muy significativa en la actividad de Adeslas al actuar como cliente y regulador al mismo tiempo. Como cliente, se pueden destacar las diferentes mutualidades de funcionarios del Estado, como la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (Isfas) o la Mutualidad General Judicial (Mugeju). Entre los clientes, también conviene destacar a la Conselleria de Sanitat de Valencia cuyo Departamento de Salud núm.11 en la zona de Alzira (Valencia) es gestionado por una unión temporal de empresas (UTE) cuyo socio mayoritario y gestor es Adeslas. La Compañía de Seguros Adeslas cree en la colaboración de la sanidad privada con la Administración para la gestión de los servicios públicos y en ese contexto ha aplicado, a lo largo del año 2007, todos sus medios e interés en resolver adecuadamente las necesidades sanitarias de los colectivos interpretando con generosidad sus compromisos contractuales en ese sentido. Como regulador, la Administración define el marco legal de actuación y desarrollo de la actividad en el sector en el que opera Adeslas, que ha de acomodar su gestión a la normativa vigente y la que se vaya publicando.

■ 1 / Compromisos

- Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad.
- Mantener una política de transparencia en las relaciones mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.

■ 2 / Actuaciones

OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD EXCELENTE, EN EL MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD

Siguiendo con la línea de constante colaboración y crecimiento en la calidad y cantidad de los servicios prestados, se incorporan nuevas prestaciones para 2008 en beneficio del colectivo perteneciente a las mutualidades del Estado:

- *Plan de Salud Bucodental*: incorporación de las actuaciones que se incluyan en el Sistema Nacional de Salud, con el mismo alcance, contenido y ritmo de implantación.
- Proyecto de Desarrollo de Historia Clínica y Receta Electrónica: la implantación y generalización de herramientas de prescripción informatizadas contribuye a evitar posibles errores en la cumplimentación



de recetas médicas oficiales por parte de los médicos, que pudieran condicionar la validez de éstas y problemas en el seguimiento del tratamiento.

— Programa de Prescripción Médica Informatizada: se plantea una implantación progresiva a través de un proyecto piloto para verificar su operatividad e identificar cualquier problema antes de su generalización.

— Apoyar a la mutualidad en el uso racional de los medicamentos a través de medicamentos genéricos. En otro ámbito, el 'modelo Alzira' ha permitido poner en marcha una fórmula de atención primaria y especializada para las cerca de 250.000 personas que viven en el Departamento de Salud núm. 11 de la Comunidad Valenciana, basándose en un pago caputivo. La aplicación de este modelo ha logrado consolidar un sistema que ofrece eficiencia y calidad. A través del 'modelo Alzira', se ha conseguido, entre otros beneficios:

— Potenciar los servicios de la Administración pública en un área de salud, aumentando la inversión, entre otras cosas, con la construcción de nuevos centros de salud además de la modernización e informatización de éstos, dotándolos de la última tecnología, reduciendo las listas de espera y todo ello con un menor coste frente a la prestación directa, inferior en más de un 25 %.

— Incrementar la coordinación entre los profesionales de los centros de salud y el Hospital Universitario de La Ribera: mejorando la comunicación y el intercambio de información entre ambos, facilitando al médico de atención primaria el acceso a la información de los especialistas que reciben sus enfermos y poniendo a su disposición nuevas herramientas.

— Mejorar la calidad asistencial ampliando horarios, introduciendo especialistas en los centros de salud y acercando los servicios propios de la atención especializada a los centros de salud.

A través del grupo hospitalario también se han establecido otros acuerdos o conciertos con la Administración pública para la prestación de servicios sanitarios. Entre ellos destacan los siguientes:

- Hospital Nuestra Señora de Fátima: lista de espera quirúrgica, urgencias quirúrgicas de traumatología y hospitalización de medicina interna
- Hospital Montserrat: litotricia
- Hospital Nuestra Señora de América: lista de espera quirúrgica y diagnósticos por la imagen
- Hospital Perpetuo Socorro: lista de espera quirúrgica y hemodiálisis
- Hospital Virgen del Mar: medicina interna
- Hospital Santa Catalina: medicina interna, lista de espera quirúrgica y diagnóstico por la imagen
- Hospital Santa Cruz: medicina interna y procesos quirúrgicos
- Hospital San José: medicina interna, procesos quirúrgicos y consultas externas



Adeslas mantiene una **política de transparencia** en su relación con la Administración

MANTENER UNA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES MEDIANTE UN DIÁLOGO FLUIDO QUE BUSQUE LAS MEJORES ALTERNATIVAS PARA EL USUARIO DE LOS SERVICIOS

Este diálogo continuo con las distintas administraciones en lo que respecta al 'modelo Alzira' se canaliza a través de:

- Comisión mixta: formada por representantes de la Conselleria, Adeslas y la gerencia de la UTE. Su objetivo es canalizar los temas de debate y análisis surgidos en la vida de la concesión, así como el seguimiento de la actividad y los planes de inversiones.
- Subcomisión de asistencia y económica, para el análisis y debate de los temas de su competencia, actúan como comisiones de trabajo y previas a las reuniones de la Comisión mixta.
- Comisionado: unidad permanente de representantes de la Conselleria ubicada en el hospital y que tiene la responsabilidad de realizar un control y seguimiento sobre la actividad del hospital. Se encarga especialmente de las reclamaciones de pacientes y del seguimiento del personal estatutario que presta sus servicios en el Departamento.
- Reuniones periódicas con el Servicio de Comunicación de la Conselleria de Sanitat para coordinar acciones de comunicación enmarcadas dentro del Plan de Excelencia de la Conselleria de Sanitat y del Plan Estratégico de la Agencia Valenciana de Salud.
- Reuniones frecuentes y periódicas con los cargos de responsabilidad de la Conselleria para intercambiar opiniones y debatir temas de interés común.

En cuanto a las mutualidades de funcionarios del Estado, la comunicación se establece mediante reuniones y contactos frecuentes entre las direcciones de Adeslas y cada mutualidad. Además de ello, existe un mecanismo de cooperación en la aplicación de estos conciertos que ayuda a resolver las posibles incidencias con clientes o de carácter general y tiene dos niveles:

- Comisiones mixtas provinciales: están formadas por representantes de Adeslas y de la mutualidad correspondiente.
- Comisión mixta nacional: es de composición similar e interviene en caso de desacuerdo de las provincias.

Además de los mecanismos de atención al cliente, las comisiones mixtas provinciales y nacionales sirven de foro para reforzar una colaboración continua en la que ambas partes aprovechan sinergias y refuerzan los instrumentos para hacer del concierto una herramienta al servicio de los mutualistas.

Con independencia de las aportaciones de estas comisiones, la interlocución entre Adeslas y la Administración es fluida. De tal manera que la compañía apuesta por un modelo de servicio en el que se está pendiente de cada una de las necesidades que van surgiendo con el fin de satisfacer al cliente final.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Ofrecer un servicio de calidad excelente en el marco de la sostenibilidad.</p>	<p>— Para el colectivo perteneciente a las distintas mutualidades del Estado, se han dado pasos para la progresiva implantación del proyecto de historia clínica.</p>	<p>— Para el colectivo perteneciente a las mutualidades del Estado, incorporar nuevas prestaciones, como respuesta al objetivo de crecimiento permanente en el servicio, entre ellas, la implantación del Plan Bucodental (2008-2009).</p>
	<p>— Se han establecido acuerdos o conciertos entre la Administración pública y los distintos hospitales privados del grupo, para la prestación de servicios sanitarios.</p>	<p>— Aprovechar las nuevas tecnologías de la información como instrumento para la mejora y agilización del servicio.</p>
	<p>— En el Hospital Universitario de La Ribera se ha participado y se han promovido reuniones con los órganos de gobierno definidos para facilitar la comunicación con la Administración.</p>	<p>— Continuar estableciendo acuerdos con la Administración pública y los distintos hospitales del grupo para la prestación de servicios sanitarios.</p>
<p>— Mantener una política de transparencia en las relaciones mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.</p>	<p>— En el modelo Muface se ha evitado la tramitación de expedientes administrativos en vía ordinaria, agilizando de manera significativa la resolución de conflictos en beneficio del asegurado.</p>	<p>— En el Hospital Universitario de La Ribera, el compromiso es mantener el nivel de reuniones que faciliten el diálogo entre las partes.</p>
	<p>— Las comisiones realizadas en el presente ejercicio han servido para asegurar la proximidad con las mutualidades.</p>	<p>— Además de los mecanismos de atención al cliente, las comisiones mixtas continuarán sirviendo de foro para reforzar una colaboración continua, en la que ambas partes aprovechan sinergias y refuerzan los instrumentos para hacer del concierto una herramienta al servicio de los mutualistas.</p>
	<p>— Adeslas ha participado activamente con Unespa para reforzar el modelo de las mutualidades colaborando en la redacción de un documento de estudio realizado por un consultor independiente.</p>	

03/5

Sociedad: medio ambiente_



La sociedad es cada día más exigente, y no sólo demanda calidad en el desempeño de cualquier actividad, sino que exige además que dicha actividad se lleve a cabo de manera respetuosa con el entorno, minimizando al máximo su impacto sobre el medio natural. El sector Salud es especialmente sensible ante una realidad cada vez más evidente: el estado del medio que nos rodea afecta al bienestar social y repercute directamente en la salud de las personas. El deterioro ambiental provoca o incrementa enfermedades que en condiciones óptimas no se darían. Ser los mejores en la actividad que desempeña el sector sólo será posible, por tanto, si la manera de trabajar respeta, protege y cuida, como primera medida preventiva, la salud del entorno. En este sentido, los esfuerzos se encaminan hacia dos aspectos fundamentales:

- _ El consumo responsable de recursos naturales. Dado que no son ilimitados, es necesario el esfuerzo en fomentar el ahorro y la eficiencia en su utilización.
- _ La reducción de la contaminación. Minimizar la peligrosidad y cantidad de los desechos generados y controlar de manera rigurosa su gestión, desde el momento en que se generan hasta su eliminación final.

Con objeto de conocer, valorar y minimizar la incidencia de las actividades de Adeslas sobre el medio ambiente, se consideran por separado las dos líneas de negocio: por una parte la aseguradora o de gestión, llevada a cabo en oficinas, y por otra, el área asistencial, que engloba los hospitales, los centros médicos y las clínicas dentales.

■ 1 / Compromisos

- _ **Implantar sistemas de gestión ambiental en centros sanitarios.**
- _ **Llevar a cabo labores de sensibilización y formación en relación con los aspectos ambientales significativos.**

■ 2 / Actuaciones

IMPLANTAR SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN CENTROS SANITARIOS

Durante el año 2007 se han implantado sistemas de gestión ambiental, y se ha obtenido la certificación según la norma ISO 14001, en los siguientes centros:



- Hospital Nuestra Señora de la Salud (Granada)
- Hospital Parque San Antonio (Málaga)
- Hospital Virgen del Mar (Almería)
- Hospital y Policlínico Nuestra Señora de América (Madrid)

Estos centros, junto al Hospital Perpetuo Socorro (incluidos los centros de hemodiálisis de Elche y Elda), que obtuvo la certificación en 2006 (primer hospital de Alicante en conseguirla), son los cinco hospitales del Grupo Adeslas que disponen de un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente, ampliando con ello su compromiso de mejora continua.

129.

	2005	2006	2007
EVOLUCIÓN ISO 14001			
Número de hospitales	0	1	5

De entre las actuaciones que se han llevado a cabo hasta alcanzar la certificación, merece la pena destacar las siguientes:

- En los hospitales Parque San Antonio, Nuestra Señora de América y Perpetuo Socorro se han sustituido equipos de revelado convencional por equipos de revelado digital en el área de diagnóstico por la imagen, evitando así el empleo de sustancias corrosivas y la generación de toneladas de residuos peligrosos (líquidos de revelado y fijado) y de radiografías con restos de metales.
- En el Hospital Nuestra Señora de América, la sustitución de combustibles contaminantes por otros más limpios (gasoil por gas natural en calderas).
- En el Hospital Perpetuo Socorro, la sustitución del 100 % de los termómetros y aparatos que utilizan mercurio por otros digitales, evitando el empleo de este metal tóxico y contaminante.
- En los hospitales Perpetuo Socorro, La Salud, Parque San Antonio y Nuestra Señora de América, empleo de papel reciclado en lugar de papel virgen, con el consiguiente ahorro de recursos naturales.
- En todos los hospitales con obras en curso o previstas, se han implantado medidas de ahorro energético en instalaciones (obras nuevas y remodelaciones): alumbrado de bajo consumo, ventanas con aislamiento reforzado y vidrio aislante térmico, sensores de encendido de luces en lugares específicos, etc.



En el Hospital Perpetuo Socorro se han **sustituido el 100 % de los aparatos que utilizan mercurio** por otros digitales

— En todos los hospitales se ha realizado la implantación de documentación: manual integrado de calidad y medio ambiente, procedimientos de gestión de residuos, comunicación ambiental, aspectos y criterios de evaluación, requisitos legales, etc.

— En todos los hospitales se han identificado los residuos peligrosos generados no sólo como resultado de la actividad asistencial, sino también procedentes del resto de actividades desarrolladas en el centro (mantenimiento y limpieza fundamentalmente), definiendo circuitos de segregación, almacenamiento y entrega a un gestor autorizado, y diseñando planes de minimización para disminuir la peligrosidad y cantidad de residuos generados.

Para el próximo año está prevista la implantación y certificación en tres hospitales más, y la realización de un diagnóstico ambiental en el resto de hospitales del Grupo. En la aseguradora se han iniciado acciones puntuales, como el empleo en oficinas de papel procedente de bosques certificados (que asegura una explotación sostenible de los bosques de donde se extrae la madera) y comunicados al personal encaminados a fomentar las buenas prácticas en el consumo energético.

LLEVAR A CABO LABORES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN RELACIÓN CON LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Durante 2007 se organizó un foro extraordinario de formación para los gestores de calidad y medio ambiente de hospitales. Además de esta jornada, se ha llevado a cabo formación en cada centro de manera particularizada, en varias convocatorias adaptadas al grado de responsabilidad respecto al sistema de gestión, que abarcan todos los niveles jerárquicos: dirección y gerencia, responsables de procesos y el resto de empleados y personal subcontratado.

Para el año 2008, además de la formación en hospitales, adecuada al grado de implantación del sistema de gestión ambiental que tenga cada uno, se ha programado la creación de una serie de guías de buenas prácticas que sirvan de formación para los nuevos empleados y también de soporte para incrementar el grado de sensibilización y compromiso personal de los trabajadores en el día a día, tanto dentro como fuera de su centro laboral. En la aseguradora y en el resto de centros sanitarios (clínicas dentales y policlínicos) se incrementará la formación con la creación y distribución de guías ambientales específicas que sirvan de soporte para adoptar una cultura ambiental cada vez más consolidada.

A continuación se muestra un desglose de los consumos en Adeslas para el período entre 2005 y 2007 (los datos reportados en los datos cuantitativos de 2007 incluyen 11 hospitales propios más un hospital público de gestión privada. Además se incluyen ocho clínicas dentales y 22 centros médicos):



2005

2006

2007

CONSUMO DE MATERIALES (t)**Actividad aseguradora y centros médicos propios**

Papel (% de papel reciclado y/o ecológico sobre el total)	271 (37 %)	352 (53 %)	540 (68 %)
---	------------	------------	------------

Hospitales

Papel (% de papel reciclado y/o ecológico sobre el total)	71 (21 %)	74 (22 %)	83 (34 %)
Gases medicinales (principalmente oxígeno y aire comprimido medicinal y sintético)	877	998	1.942

Clínicas dentales propias

Papel de fotocopador	ND	2	2
----------------------	----	---	---

CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)**Hospitales propios**

Agua de red	258.422	261.292	325.881
Agua freática no potable (utilizada en riego de jardines)	8.846	3.674	2.130

Centros médicos (consultorios) y clínicas dentales propias

Agua de red	9.710	9.058	12.937
-------------	-------	-------	--------

TOTAL AGUA CONSUMIDA

276.978

274.024

340.948

CONSUMO DE ENERGÍA**Hospitales propios**

Energía eléctrica (kWh)	26.090.397	25.855.845	24.260.604
Gas natural (kWh)	13.540.176	12.231.186	14.391.266
Gas propano/butano (kg)	110.490	41.498	81.291
Gasoil (m³)	104	95	136

Aseguradora y centros médicos (consultorios) y clínicas dentales propias

Energía eléctrica (kWh)	2.078.013	5.502.023	5.111.244
-------------------------	-----------	-----------	-----------

EMISIONES DE CO₂ POR CONSUMO DE ENERGÍA (tCO₂)

Energía eléctrica	10.605	10.598	10.072
Gas natural	2.730	2.466	2.901
Gasoil	274	250	358
Gas propano/butano	326	123	240

EMISIONES DE NO_x Y SO₂ POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (kg)

Emisiones de NO _x	2.625	2.373	2.835
Emisiones de SO ₂	539	493	702



	2005	2006	2007
DESPLAZAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN			
Desplazamientos en avión (núm. viajes)	5.114	5.583	6.026
Desplazamientos en tren (núm. viajes)	1.523	2.139	2.667
Desplazamientos en avión (km)	2.602.198	3.112.972	3.253.544
Desplazamientos en tren (km)	439.836	586.871	654.620
EMISIONES CO₂ POR DESPLAZAMIENTOS (tCO₂)			
Por desplazamientos de la organización	398	488	518

	2005	2006	2007	TRATAMIENTO/DESTINO
GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (kg)				
Centros hospitalarios propios				
Biosanitarios peligrosos	236.693	281.655	304.394	Desinfección-esterilización en autoclave o incineración
Químicos peligrosos	44.427	47.486	43.972	Dstrucción controlada y retirada de los metales y sustancias peligrosas
Citotóxicos	16.413	15.673	19.220	Incineración
Radioactivos	Se guardan en centros hasta ser desclasificados			
TOTAL	297.533	344.814	367.586	
Centros médicos y dentales propios				
Biosanitarios peligrosos	2.061	2.995	2.595	Desinfección-esterilización en autoclave o incineración
Químicos peligrosos	2.255	15.104	13.479	Dstrucción controlada y retirada de los metales y sustancias peligrosas
Citotóxicos	No se generan			
Radioactivos	No se generan			
TOTAL	4.316	18.099	16.074	

PAPEL CON CONTENIDO CONFIDENCIAL

Como parte de las medidas para garantizar la intimidad de sus clientes, Adeslas recoge el papel con contenido considerado confidencial en recipientes especiales para entregarlo a un gestor especializado que garantiza la confidencialidad en el proceso y el posterior reciclado del papel. Esta medida se realiza en la totalidad de los centros del Grupo Adeslas (oficinas de la aseguradora y centros asistenciales). El total de papel con contenido confidencial recogido en el año 2007 ha sido de 255.930 kg (175.250 kg en 2006 y 165.830 kg en 2005). Durante 2007, en la aseguradora se han desechado 3.480 kg de material informático gestionados conforme a la normativa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). En la totalidad de las oficinas de Adeslas se usa tóner reciclado y/o compatible.

Adeslas recoge el **papel confidencial** en recipientes especiales para entregarlo a un gestor especializado



	2005	2006	2007	2006	2007
	% DE HOSPITALES			% DE CENTROS DENTALES	

% DE CENTROS CUBIERTOS POR RECOGIDA SELECTIVA

Papel "no confidencial"	11 %	11 %	92 %	80 %	100 %
Cartones	78 %	78 %	78 %	0 %	0 %
Vidrios	11 %	11 %	17 %	0 %	0 %
Pilas	67 %	67 %	100 %	80 %	100 %
Fluorescentes	22 %	44 %	92 %	0 %	0 %
Tóner	89 %	89 %	100 %	100 %	100 %
Placas RX	89 %	67 %	83 %	NA	NA
Aceites	67 %	56 %	75 %	NA	NA

133.

INICIATIVAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOSPITALES

Adeslas fomenta iniciativas proactivas de minimización de consumo energético. Las más relevantes son aquellas que se llevan a cabo en los centros hospitalarios, por ser éstos los más intensivos en consumos.

	2005	2006	2007
	% DE CENTROS HOSPITALARIOS		

CENTROS HOSPITALARIOS PROPIOS

Uso de placas fotovoltaicas (placas solares) para agua caliente sanitaria y calefacción	Un hospital propio		
Aire acondicionado con bomba de recuperación de calor conectada al circuito de agua caliente sanitaria y/o calefacción	22 %	22 %	33 %
Revisión de los horarios de funcionamiento de la climatización	89 %	100 %	75 %
Revisión de los horarios de encendido de la luz	78 %	100 %	75 %
Uso de calderas de gas natural en sustitución de las de fuel	44 %	56 %	58 %
Uso de bombillas de ahorro energético	89 %	89 %	83 %



	2005	2006	2007
% DE CENTROS HOSPITALARIOS			

CENTROS HOSPITALARIOS PROPIOS			
Instalación de balastos/células detectoras de presencia en zonas de paso o de uso poco frecuente	44 %	56 %	50 %
Uso de temporizadores y/o sensores de control de temperatura, criterios de temperaturas máximas y mínimas, etc.	89 %	89 %	92 %
Instalación de equipos de compensación de energía reactiva (baterías reactivas) para minimizar el consumo de energía reactiva y por tanto aprovechar al máximo la energía eléctrica recibida	67 %	78 %	100 %
Adquisición de equipos de oficina que cumplan la normativa <i>Energy Star</i> o de ahorro de energía de Usepa o similares	67 %	67 %	58 %
Sustitución de pantallas tradicionales CRC por TFT	78 %	67 %	92 %
Realización de diagnósticos/inspecciones energéticas por entidades cualificadas/homologadas	56 %	44 %	50 %
Aislamiento de edificios	67 %	67 %	75 %
Revisiones periódicas de las tomas de gases para evitar fugas	ND	ND	92 %
Instalación de equipos que permitan ajustar la producción frigorífica a demanda	ND	ND	67 %

INICIATIVAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ASEGURADORAS Y CENTROS MÉDICOS

En general, para el diseño de nuevas oficinas y centros médicos, las medidas dirigidas al ahorro de energía o mejora de la eficiencia se centran en la utilización de bombillas de bajo consumo, relojes temporizadores en aparatos de climatización, relojes temporizadores en rotulación exterior, tratamiento de las fachadas que ayuden a mantener la temperatura interior minimizando los metros cuadrados de ventanas, utilización de láminas solares en fachadas y utilización de recuperadores entálpicos en instalaciones de climatización.

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

GASTOS TOTALES EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE EN HOSPITALES (EUROS)			
Gestión de residuos biosanitarios peligrosos	342.770	403.905	489.171
Gestión de residuos químicos peligrosos	41.398	57.434	70.803
Gestión de residuos peligrosos: citotóxicos	24.660	19.801	24.415
Gestión de documentación confidencial	87.138	119.222	123.183
Segregación/valoración de otros residuos no peligrosos	90.476	109.649	197.339
Consultoría medioambiental	3.576	22.334	173.431
Basándose en la legislación ambiental (gastos en adecuación de instalaciones, etc.)	ND	29.906	152.026
Recepción, tratamiento y destrucción de los equipos eléctricos y electrónicos	NA	4.840	819
Otros (analíticas, formación, máquinas revelado digital, etc.)	ND	ND	384.778
GASTOS TOTALES EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE	590.018	767.091	1.615.965

Cuatro hospitales de Adeslas han implantado un **sistema de gestión ambiental** durante el año 2007



■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> — Implantar sistemas de gestión ambiental en los centros sanitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> — Cuatro nuevos hospitales han implantado un sistema de gestión ambiental (SGA) y obtenido su certificación según la norma ISO 14001. 	<ul style="list-style-type: none"> — Implantar y certificar tres hospitales más según dicha norma.
<ul style="list-style-type: none"> — Realizar labores de sensibilización y formación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> — Jornadas de sensibilización y formación en los hospitales certificados. — V y VI Foro de gestores de calidad y medio ambiente de los hospitales Adeslas. 	<ul style="list-style-type: none"> — Realizar un diagnóstico ambiental inicial del resto de hospitales del Grupo. — Formación específica sobre SGA en los hospitales inmersos en el proceso de certificación. — VII Foro de gestores de calidad y medio ambiente de los hospitales Adeslas. — Guía de buenas prácticas que recoja los principios básicos de la gestión ambiental, específica para hospitales, clínicas dentales y centros médicos.

03/6

Sociedad: comunidad local_



La Compañía de Seguros Adeslas centra sus acciones en iniciativas que fomentan la prevención de enfermedades y promueven hábitos de vida saludables, principalmente a través de la difusión de información a adolescentes, padres y personal docente. También organiza jornadas de divulgación al público en general y colabora con ONG para llegar a los más necesitados.

■ 1 / Compromisos

_ Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, ofreciendo la experiencia que el Grupo posee para fomentar hábitos de vida saludables.

■ 2 / Actuaciones

DIFUSIÓN DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES ENTRE LA SOCIEDAD

La labor divulgativa se realiza a través de las siguientes herramientas:

- _ www.clikasalud.com: portal de educación y promoción de la salud desarrollado por Adeslas y dirigido al público adolescente.
- _ www.salut10.com: portal con vocación de aglutinar todas las acciones de promoción de la salud que se canalicen desde el Hospital Universitario de La Ribera y desde los diferentes centros de salud de la comarca.
- _ *Salut10, la Revista*: revista sobre temas de promoción de la salud que edita periódicamente La Ribera Departamento de Salud núm. 11. En 2007, ha recibido un gran impulso al incrementar su tirada, pasando de 20.000 a 32.000 ejemplares, y captando nuevos subscriptores que, actualmente, superan los 2.200.



WWW.CLIKASALUD.COM

El programa de educación y promoción de la salud promovido por Adeslas y dirigido al público adolescente, estrenó en 2007 un nuevo portal que facilita la navegación a sus públicos al dividirse en tres subportales dedicados exclusivamente a jóvenes, profesores y padres de adolescentes. A través de ellos, y de un *newsletter* electrónico, se proponen actividades para trabajar y materiales específicos. En marzo de 2007, se propuso el tema **trastornos de la alimentación** con la colaboración desinteresada de la escritora Espido Freire. También se han desarrollado los temas **drogas y sida**. Para cada eje, *Clikasalud* establece relaciones de colaboración con entidades especializadas, quienes aportan su opinión sobre los materiales desarrollados, participan en los boletines y como jurado en las acciones participativas, como los concursos. Para el tema de alimentación se contó con la colaboración de la Asociación Contra la Anorexia y la Bulimia; para el de drogas, con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, y para el tema del sida, con el Hospital San Juan de Dios. *Clikasalud* registra ya más de un millón de visitas mensuales y cuenta con acreditaciones HonCode y WMA (Web médica acreditada por el Colegio de Médicos de Barcelona). Así, también, en mayo de 2007, fue premiada, en el concurso los 'Favoritos de Expansión.com', en la categoría mejor 'Web de formación y educación' y con el premio 'Mejores Ideas 2007' de *Diario Médico*.

137.

— *Cómic Els Ribera*: La Ribera Departamento de Salud núm. 11 creó hace unos años un cómic (*La família Els Ribera*) para acercar las acciones de promoción de la salud a los más pequeños. Se ha incrementado su tirada desde los 15.000 hasta los 21.000 ejemplares.

— *Jornadas de salud*: Estas jornadas son charlas de salud que los profesionales sanitarios de La Ribera imparten en los diferentes municipios de la comarca. A lo largo de 2007 se han superado las 50 charlas de salud.

— *III Jornadas de Fibromialgia de La Ribera*: El Departamento de Salud núm. 11 y la Associació d'Afectats de Fibromiàlgia de La Ribera (Adafir) han organizado en 2007 las III Jornadas de Fibromialgia de La Ribera.

— *Adeslas* aumenta la difusión de hábitos de vida saludables, a través de su colaboración con *Revista Médica*, *Prevelia*, *La Verdad de Murcia*, *Canal 6 TV*, *Portaventura* y la revista interna del Grupo Agbar, *Infoagbar*, además del programa *El gato al agua* de Intereconomía Radio y TV.

I CONCURSO DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD

En 2007, La Ribera Departamento de Salud núm. 11 y el Ayuntamiento de Alzira entregaron los premios del 'I Concurso de Educación para la Salud'. Estos premios responden al interés por promocionar hábitos de vida saludables entre los ciudadanos de la comarca de La Ribera, especialmente entre los más jóvenes. La entrega de premios pone el punto y final a una serie de charlas que se han celebrado en distintos institutos de Alzira y que han congregado a cerca de 600 alumnos.

IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD

Comisión 0,7 %

El funcionamiento de la Comisión 0,7 % en el Hospital Universitario de La Ribera desarrolla las siguientes líneas de trabajo:

- Mantener el apoyo económico y de asesoramiento en materia sanitaria con el centro de salud de Bilyogo en Kigali (Ruanda) así como con los hospitales hermanados en Camiri (Bolivia) y Bathalapali (India), ayudando en su dotación técnica y en formación y recursos humanos.
- Crear el Grupo de Voluntariado de La Ribera, que se ocupa de la biblioteca de pacientes y el entretenimiento de los niños ingresados en la planta de pediatría.
- Mantener campañas de obtención de fondos para causas concretas y urgentes.
- Donar medicamentos y material sanitario a diferentes entidades que lo solicitan y previa valoración de la dirección del hospital: Asocual-ONGD (para tareas humanitarias en Masaya-Nicaragua), Proyecto Hombre, Hogar de Acogida San Francisco de Asís, Cruz Roja, Aspadis, Prosub, Asociación Senad, etc.
- Donar material informático a diferentes instituciones y organizaciones.
- Prestar apoyo económico y social dirigido a colectivos en situación de exclusión.
- Crear un grupo de trabajo que mejore el acercamiento a la salud de los inmigrantes y la intermediación en los centros sanitarios.

COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN TIERRA DE HOMBRES

La colaboración con la Fundación Tierra de Hombres se realiza a través del programa 'Viaje hacia la Vida', que consiste en la operación de niños desfavorecidos a través de la intervención de patologías operables en el Hospital Parque San Antonio (Málaga), que aporta la coordinación y el asesoramiento médico antes del envío del niño, las pruebas diagnósticas necesarias, la estancia, los fármacos, material fungible y prótesis (en caso necesario), pruebas y revisiones postoperatorias.

Colaboraciones con asociaciones y ONG

En distintos hospitales del Grupo se realizan colaboraciones con la ONG Aldeas Infantiles como, por ejemplo, en el Hospital Parque San Antonio de Málaga, donde periódicamente se ha cedido un espacio para la colocación de mesas informativas del proyecto 'Aldeas Infantiles' y de la Asociación Española Contra el Cáncer coincidiendo con el día mundial.

Colaboraciones culturales

El Hospital Universitario de La Ribera colabora activamente con las fiestas de muchas localidades del Departamento. Además, el pasillo central del Hospital Perpetuo Socorro se ha consolidado como galería de arte, donde exponen y venden pintores locales.

— Patrocinios

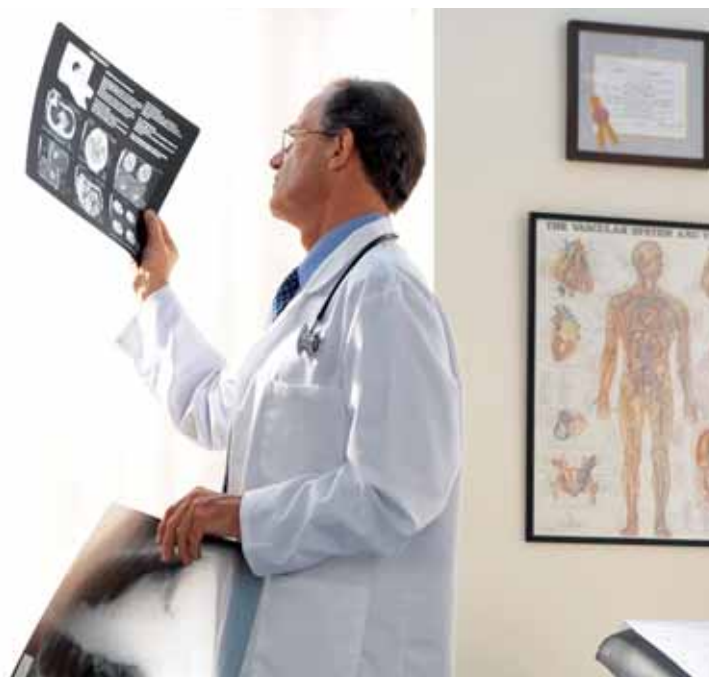
La Compañía de Seguros Adeslas ha patrocinado los siguientes eventos:

- Adeslas – IMQ. Premio a la mejor información sobre actuaciones en RSE en instituciones sanitarias de la Fundación Avedis Donabedian.
- XI Encuentro especializado sobre Responsabilidad Sanitaria y X Encuentro sobre la sanidad privada en España y su papel dentro del Sistema Nacional de Salud.
- Mesa redonda 'Salud en la sociedad de bienestar', en las VI Jornadas económicas organizadas por Fundación Gresol.
- Patrocinio del 'Advance Health Leadership Forum' y el máster de postgrado *online* en economía de la salud y medicamento del Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra.
- Premio al mejor proyecto fin de carrera en nuevas tecnologías de la comunicación aplicadas a la salud y la medicina (Colegio de Ingenieros de Telecomunicación de Madrid).

■ 3/ Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, ofreciendo la experiencia que el Grupo posee para fomentar hábitos de vida saludables.</p>	<p>— Desarrollo del portal <i>Clikasalud</i>, cuya principal novedad es una zona exclusiva para padres, que se suma a la de profesores y alumnos.</p> <p>— Difusión de información útil sobre prevención de enfermedades y hábitos de vida saludables a través de web, revistas, cómics y jornadas. Incorporación de nuevas colaboraciones con medios de comunicación a través de acciones concretas.</p> <p>— La Comisión 0,7 % ha realizado una extensa labor con diferentes ONG.</p> <p>— Colaboración en eventos culturales.</p> <p>— Patrocinio de premios, encuentros, jornadas y programas de diversa índole en el ámbito de la salud.</p>	<p>En el portal <i>Clikasalud</i> (2008/09):</p> <p>— Desarrollar tres nuevos ejes temáticos de interés adaptados a los tres públicos.</p> <p>— Ampliar el contenido de apoyo a padres de adolescentes.</p> <p>— Crear alianzas con asociaciones expertas de los temas del portal, que refuercen la prevención para la salud adolescente.</p> <p>— Comunicar el concepto de prevención sanitaria integral y difundir sus planes de prevención que está previsto poner en marcha.</p> <p>— Mantener la colaboración con las ONG.</p> <p>— Mantener las colaboraciones.</p> <p>— Incrementar la participación de Adeslas en foros y debates.</p>

03/7

Colectivo
médico_

El colectivo médico está formado por un grupo de profesionales sanitarios que a través de su relación con Adeslas, bien como empleados, proveedores o clientes, prestan servicios sanitarios a nuestros asegurados en el grupo hospitalario o a través del cuadro médico. Es por ello que se ha identificado como uno de los grupos de interés más importantes, ofreciéndole un trato especial y diferenciado.

La heterogeneidad de las relaciones que se establecen entre los profesionales médicos y la Compañía de Seguros Adeslas no impide la voluntad de ofrecer un servicio de calidad común en todo el territorio, ya sea a través de la aseguradora, los hospitales o bien los centros médicos o dentales.

■ 1 / Compromisos

- _ Mejorar la relación empresa-médico y ofrecer respuestas a las inquietudes de este colectivo para conseguir fidelizar a los profesionales.
- _ Garantizar la posición de liderazgo de la aseguradora en el mercado para atraer al colectivo médico.

■ 2 / Actuaciones

MEJORAR LA RELACIÓN EMPRESA-MÉDICO Y OFRECER RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES DE ESTE COLECTIVO PARA CONSEGUIR FIDELIZAR A LOS PROFESIONALES

Adeslas ha continuado trabajando en el desarrollo del *Portal de Profesionales Sanitarios*, con el objetivo de facilitar la interlocución con el profesional. Las actuaciones realizadas durante el año 2007 en el portal han ido dirigidas a mejorar el funcionamiento interno de éste. Para 2008, el objetivo es introducir nuevas utilidades orientadas a dotarlo de mayor contenido haciéndolo más atractivo para el profesional. A su vez, el Hospital Universitario de La Ribera ha implantado durante el año 2007 la primera fase de su portal interno de comunicación. En él, los profesionales sanitarios tienen acceso a los principales servicios e información de la organización de una forma estructurada y organizada, según sus propios criterios.



‘EL BOLETÍN DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (BIM)’

Es una publicación de periodicidad trimestral, editada por La Ribera Departamento núm. 11 desde enero del año 2000. Su principal finalidad es divulgar entre los profesionales sanitarios información farmacoterapéutica científica veraz, relevante e independiente, orientada a la promoción del uso adecuado del medicamento en la población de nuestro ámbito. En el boletín participan, como redactores, los profesionales de distintas áreas asistenciales del Departamento de Salud núm. 11, configurando así un equipo multidisciplinar que se manifiesta en los contenidos del boletín, entre ellos, la optimización terapéutica, criterios y estudios de utilización de medicamentos, alertas farmacológicas, etc., que permiten mejorar la calidad de los tratamientos farmacológicos. Después de siete años de publicación, se ha publicado un volumen que recopila los 26 primeros números del boletín, un libro que es el resultado de la publicación continuada del *BIM*, gracias al esfuerzo, al trabajo y la dedicación de los redactores, que a lo largo de estos años han contribuido a que se edite de forma periódica.

Como otra vía adicional de comunicación, dentro de Adeslas y a través de la dirección de hospitales, se ha mantenido la actividad de los diferentes comités: médico, de enfermería y asistencial. Entre las actuaciones realizadas por estos comités durante el año 2007, cabe destacar las siguientes:

- Se han definido y establecido los objetivos de los proyectos Modelo Asistencial del Grupo Hospitalario y Programas de Ambulatorización del Grupo Hospitalario.
- Se han diseñado las bases del *Manual de urgencias* y sus correspondientes guías clínicas, y se han iniciado los trabajos para la concreción de un sistema de triaje propio.
- Se han definido protocolos para enfermería.
- Se han adoptado las respuestas al Comité Jurídico con la elaboración de nuevos protocolos de actuación.

Finalmente destaca la Comisión de Farmacia del Hospital Universitario de La Ribera, que desarrolla, desde su creación, un trabajo minucioso y pionero para conseguir un uso racional de los medicamentos. Por este motivo, esta comisión se encarga de realizar la selección continuada de los medicamentos y evaluar las propuestas de inclusión y/o exclusión de éstos. Asimismo, elabora la guía farmacoterapéutica del hospital, informa de la adquisición, la distribución y el consumo de medicamentos, y establece recomendaciones para la sistematización de los tratamientos farmacológicos.

MODELO ASISTENCIAL COMÚN

Durante el año 2007 se ha definido un modelo asistencial común para el grupo hospitalario, que está previsto que se desarrolle e implante en los hospitales propios en un plazo de tres años (2008-2010). El diseño de este modelo tiene como objetivo mejorar la calidad asistencial al paciente a través de una mayor coordinación de los servicios internos, que permita dar continuidad al paciente aportando mayor valor añadido en el servicio ofrecido. Concretamente, este modelo aportará los medios para garantizar una mayor calidad científico-técnica, mejorar la rapidez en el diagnóstico y tratamiento, y ofrecer una mayor coordinación de los servicios de urgencias, UCI y servicio de medicina interna.

GARANTIZAR LA POSICIÓN DE LIDERAZGO DE LA ASEGURADORA EN EL MERCADO PARA ATRAER AL COLECTIVO MÉDICO

Con el objetivo de conocer la opinión del médico y mejorar la relación con él, los hospitales tienen definido un cuestionario que, con carácter anual, envían a los médicos con los que trabajan como una vía adicional para conocer su satisfacción y su percepción sobre el servicio ofrecido en el hospital. Estas encuestas se analizan por parte de la dirección de cada hospital. Asimismo, todas las delegaciones se han dotado del puesto de director médico, que hace de enlace entre el médico y la compañía con la finalidad de recoger sus inquietudes y tratar de dar respuesta a éstas.

Por último, en el Hospital Universitario de La Ribera se ha diseñado una encuesta de clima laboral que se va a llevar a cabo a lo largo del año 2008 y en la que se incluirá al personal médico como parte del personal empleado en el hospital. Los resultados de la encuesta servirán para diseñar mejoras que permitan reforzar la relación con la empresa. Además de las acciones orientadas a conocer la opinión del médico, se han llevado a cabo distintas actuaciones de captación y fidelización. Entre ellas destacan las siguientes:

- Se ha continuado desarrollando el proyecto Activa. Para ello, se ha revisado el mercado de los médicos clasificándolos en función de su importancia o de su interés potencial para el hospital, y se han desplegado una serie de acciones orientadas a incrementar el compromiso con el centro de trabajo con la finalidad de concentrar su actividad en el hospital.
- En el Hospital Universitario de La Ribera las acciones se han centrado en:
 - Convertirse en hospital acreditado para la formación de MIR, y de enfermería de salud mental y matrona.
 - Obtener la acreditación como 'Hospital Universitario'.
 - Establecer un acuerdo con la Universidad Católica de Valencia por el cual el Hospital Universitario de La Ribera es el hospital de referencia del campus de Alzira de dicha universidad para las prácticas de titulados medios (DUE) y en el que colaboran sus profesionales.
 - Potenciar la investigación y la docencia. Adeslas realiza un esfuerzo económico singular en el ámbito sanitario valenciano, que se plasma en premiar a los profesionales con producción de trabajos publicados en revistas científicas de elevado impacto y también a aquellos que han leído su tesis doctoral durante el año académico. Asimismo, la organización convoca, desde el año 2000, las becas 'La Ribera Departamento de Salud 11', con una dotación económica de 36.000 euros.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA RIBERA

El Hospital de La Ribera cambia su denominación una vez aprobada por la Generalitat Valenciana la incorporación del término "universitario" al nombre de la institución. Se trata de un nuevo y definitivo paso que consolida la apuesta del hospital por la formación y la docencia, y la confirmación de un trabajo intenso de colaboración llevado a cabo con diversas instituciones durante los últimos años.

La implicación con la formación profesional de las personas y la colaboración con instituciones docentes se enmarcan dentro de la política estratégica de responsabilidad corporativa del Hospital Universitario de La Ribera. La organización tiene un compromiso claramente adquirido con la sociedad a la que sirve y, por lo tanto, mucho interés en colaborar activamente en la formación de los futuros profesionales, para que la sanidad pública valenciana siga estando entre las mejores del mundo.

■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Mejorar la relación empresa-médico y ofrecer respuestas a las inquietudes de este colectivo para conseguir fidelizar a los profesionales.</p>	<p>— Se ha continuado con el desarrollo del <i>Portal de Profesionales Sanitarios</i> tanto en Adeslas como en el Departamento núm. 11 del Hospital Universitario de La Ribera.</p>	<p>— Ampliar y dotar de nuevas utilidades el contenido del <i>Portal de Profesionales Sanitarios</i> para simplificar y agilizar la gestión administrativa, así como poner a disposición del profesional formación médica continuada.</p>
<p>— Realizar labores de sensibilización y formación ambiental.</p>	<p>— Publicación del recopilatorio de los <i>Boletines informativos del medicamento</i>.</p> <p>— Se ha mantenido la actividad de los diferentes comités (médico, enfermería y jurídico-asistencial) potenciando las relaciones entre los hospitales.</p> <p>— Se ha diseñado el modelo asistencial del grupo hospitalario, el programa de ambulatorización del grupo hospitalario y el manual de urgencias, guías clínicas y triaje para los servicios de urgencias.</p> <p>— Diseño de una encuesta de clima laboral en el Hospital Universitario de La Ribera.</p>	<p>— Ampliar los contenidos de dichos comités (médico, enfermería y jurídico-asistencial).</p> <p>— Desarrollar e implantar, a lo largo del periodo 2008-2010, el modelo asistencial del grupo hospitalario, el programa de ambulatorización del grupo hospitalario y el manual de urgencias, guías clínicas y triaje para los servicios de urgencias.</p> <p>— Identificar las líneas de mejora de los resultados obtenidos.</p> <p>— Poner en marcha la Junta Profesional, que incorpora a los principales cuadros médicos del Departamento núm. 11 (hospital y primaria) para que sirva de foro de encuentro.</p>
<p>— Garantizar la posición de liderazgo de la aseguradora en el mercado para atraer al colectivo médico.</p>	<p>— Desarrollo del proyecto Activa que potencia el compromiso con los médicos.</p> <p>— Acreditación del Hospital de La Ribera como hospital universitario.</p>	<p>— Seguir desarrollando fórmulas de fidelización del colectivo y creación de incentivos.</p> <p>— Mantener la acreditación y reforzar las actividades docentes y de investigación.</p>

03/8

Mediadores_

La Compañía de Seguros Adeslas ha identificado como uno de sus grupos de interés a los mediadores, los cuales, dentro de la estrategia de la compañía, actúan como diferentes canales de venta ofreciendo la gama de productos Adeslas al público. En el año 2006 se publicó la Ley de Mediación en Seguros y Reaseguros Privados, lo que ha supuesto un gran esfuerzo de adaptación. En esta labor de adaptación a la Ley, se ha conseguido actualizar el registro de datos de la Dirección General de Seguros, aportando una mayor sistematización en el proceso de gestión de las altas y bajas de agentes. La Compañía de Seguros Adeslas tiene una red compuesta por un total de 1.747 agentes y corredores de seguros que se distribuyen y como se detalla a continuación:

- _ Agentes exclusivos red externa: 550
- _ Agentes exclusivos red propia: 437
- _ Agentes vinculados: 15
- _ Corredores de seguros: 745

■ 1 / Compromisos

- _ Facilitar los medios y recursos necesarios para que los mediadores consigan los mejores resultados.
- _ Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes.

■ 2 / Actuaciones

PROFESIONALIZACIÓN COMERCIAL DE LAS REDES INTERNAS

A lo largo del año 2007 las actuaciones han ido dirigidas al desarrollo del proyecto Trébol, cuyo objetivo principal es la profesionalización comercial de las redes internas, con la finalidad de mejorar el desempeño de la red comercial.



Para ello, se han diseñado las siguientes actividades:

— Implantación de una nueva metodología comercial a través de:

- La identificación de los procesos comerciales que afectan a la red interna.
- La definición del plan de formación a toda la estructura comercial:

— Se generan tres módulos de formación con el objetivo de que los agentes tengan un número mínimo de horas de formación antes de iniciar su actividad, y a su vez, se dé cumplimiento al nuevo marco legal establecido.

— El contenido del curso se centra, por un lado, en la explicación de la empresa y los seguros, el conocimiento de la oferta de productos, y finalmente, en explicar la metodología comercial empleada.

— Formar a formadores. Se designa a una persona en cada una de las delegaciones capaz de realizar la formación y el plan de acogida a los agentes exclusivos.

— El diseño de un nuevo sistema de comisionamiento para mejorar las condiciones de los mediadores.

— La mejora en las condiciones de la póliza de salud ofrecida como beneficio social a la red propia.

— Mejora de las herramientas de apoyo comercial con el objetivo de ayudar a los comerciales en el desempeño de su actividad:

- A través de la creación de una biblioteca de recursos, en la que se incorporen, entre otros, los argumentos de ventas, cartas tipo, mejores prácticas, etc.
- Definición del 'Maletín del Vendedor', con la finalidad de localizar en un mismo sitio todo el material necesario para la venta.
- Acceso a las herramientas informáticas necesarias (correo electrónico, conexión a internet, etc.) para facilitar el trabajo a la red de ventas.
- Definición del contenido del *Portal de mediadores*, que integre *Idea Comercial* (herramienta para red propia), *Canal Adeslas* y *Adeline* (red externa).

— Definición de los roles y los perfiles dentro de la organización: centrado básicamente en la definición de las funciones y los perfiles necesarios para desempeñar la metodología comercial. Se define la figura del coordinador de equipo como rol crítico en la gestión del equipo comercial, y se propone una incorporación laboral de éste.



Adeslas facilita los **medios y recursos** para que los mediadores consigan los mejores resultados

— Definición de los indicadores de seguimiento de la gestión comercial:

- Establecer los indicadores que permitan a cada agente hacer un seguimiento de su propia actividad conociendo el volumen de ventas, rentabilidad, *mix* de producción.
- Establecer indicadores que permitan ejercer un control y seguimiento de los objetivos desde la central y desde la propia delegación.
- Implantar el proyecto de eficiencia comercial, que permite realizar el seguimiento de la actividad de los agentes.

COMUNICACIÓN

A lo largo del año se han consolidado las convenciones de ventas, con el objetivo principal de motivar y reforzar la comunicación hacia la red de ventas. Se han mantenido nueve reuniones que han facilitado que se consolide un foro de debate entre la compañía y la red de ventas. En concreto, estas jornadas se han aprovechado para trasladarles toda la información necesaria sobre el lanzamiento de nuevos productos, las herramientas que tienen a su disposición para la venta, el lanzamiento de nuevas campañas de ventas, etc.



■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar los medios necesarios para que los mediadores consigan los mejores resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Profesionalización comercial de las redes internas: definición del modelo de profesionalización comercial de las redes internas, y desarrollo de un proyecto piloto en dos delegaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el proyecto de profesionalización comercial de las redes internas en las delegaciones de mayor tamaño.
<ul style="list-style-type: none"> Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación y formación de <i>Adeline</i>, un portal informático de apoyo para la gestión de los agentes externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un cuadro de mando a nivel de agentes comerciales. Consolidar la estructura organizativa soporte para la red de ventas.

03/9

Proveedores_



Los proveedores configuran un grupo heterogéneo con el que se trabaja para mantener una comunicación fluida. La unidad aseguradora ha identificado unos proveedores críticos que intervienen en la realización del producto, y otros que intervienen y dan soporte en la prestación del servicio. Para el grupo hospitalario, los principales proveedores son aquellos que suministran fármacos y materiales sanitarios, los cuales suponen un 91 % de las compras. Éstas se arbitran a través de la central de compras, *Plaza Salud 24*, que realiza la labor de negociación y homologación de estos proveedores, los más críticos en el aprovisionamiento hospitalario.

■ 1 / Compromisos

- Establecer relaciones basadas en los principios de transparencia, integridad y honestidad.
- Promover y mantener criterios objetivos de selección y evaluación.
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

■ 2 / Actuaciones

ESTABLECER RELACIONES BASADAS EN LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD

Las distintas unidades de Adeslas, ya sean hospitales, clínicas dentales o la propia aseguradora, han sido certificadas basándose en la norma ISO 9001:2000. Dentro de los proveedores críticos, Adeslas identifica el *contact center*, el proveedor de tarjetas sanitarias y de montaje del *Welcome Pack*. Con ellos, se establece un sistema de control continuo basado en dos pilares: el seguimiento de indicadores y la realización de reuniones periódicas para el seguimiento de la actividad del proveedor, o bien, para la resolución de problemas puntuales.



PROYECTO SALUDABLE EN EL CALL CENTER DE ADESLAS

El *contact center* es un canal a través del cual Adeslas se dirige a sus clientes y, por lo tanto, debe ser capaz de transmitir excelencia de servicio y de gestión. Se está trabajando en el diseño del proyecto Saludable, que establece una metodología basada en competencias para que Adeslas disponga de 'teleoperadores de calidad', seleccionados y entrenados de acuerdo con los perfiles de competencias requeridos por el servicio, así como evaluados periódicamente para garantizar una adecuada gestión del cambio y una correcta asignación de teleoperadores a los grupos de destino. Los controles de calidad son especialmente rigurosos:

- Informe de calidad con carácter diario en el que se detalla información relacionada con el servicio (número de llamadas, tasa de abandono, etc.), información relacionada con el personal (rotación, formación, etc.) y finalmente datos relacionados con la actividad comercial (gestión de altas y bajas, etc.).
- Cuadro de mando con un seguimiento mensual, el cual está formado por un conjunto de indicadores que tienen establecidos los valores objetivos definidos entre la empresa y el proveedor.
- Cada uno de los 300 operadores que conforman el servicio de *contact center* recibe 15 auditorías mensuales (cinco por parte del propio proveedor que presta el servicio, cinco por una empresa externa especializada y cinco a través de un sistema automático de encuestas por tecnología *Interactive Voice Response*).

Por lo que respecta a los proveedores de material sanitario y farmacéutico, se concentran a través del portal *Plaza Salud 24*, desde donde se gestionan las compras. Antes de la incorporación de un producto en el portal, se define un periodo de prueba y, posteriormente, a través de la evaluación continua se identifican los problemas que puedan surgir con cada uno de ellos trasladando las quejas al responsable del portal. La creación del portal ha supuesto mejoras para la Compañía de Seguros Adeslas a través de:

- Ahorros en compras mediante la agregación de demanda, sin pérdida de calidad.
- Como consecuencia de lo anterior, se accede a la negociación con las primeras marcas de cada producto.

Adeslas tiene subcontratados diferentes procesos con **centros especiales de empleo**



Igualmente esto ha supuesto beneficios para los proveedores, que, una vez han homologado el producto en *Plaza Salud 24*, ven consolidadas sus ventas, y amplían con el tiempo no sólo el volumen de negocio, a través de la incorporación de nuevos hospitales, sino también la gama de productos vendidos a los distintos hospitales. Actualmente, el portal gestiona un volumen de compras de 70 millones de euros con un total de 20 hospitales y al que, durante el año 2007, se ha incorporado la red de clínicas dentales. El portal es un instrumento que permite consolidar las relaciones con los proveedores aportando una mayor estabilidad, la cual se traduce en acuerdos a largo plazo beneficiosos para ambas partes.

PROMOVER Y MANTENER CRITERIOS OBJETIVOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Los principios en los que se basa la negociación con los proveedores son los siguientes: elaborar un documento contractual, establecer cláusulas de confidencialidad y, finalmente, trabajar para la perdurabilidad del acuerdo en beneficio mutuo. Con la idea de mantener unos criterios objetivos de selección, se realiza una comparativa de ofertas en aquellos servicios que sean clave para la compañía. En estos casos, se elabora un pliego de condiciones al que acuden los distintos candidatos para posteriormente valorar las diferentes ofertas. Para que estos pliegos sean atractivos al proveedor, se intenta que los mismos proveedores de servicios y productos sean homologados para todo el grupo, evitando las negociaciones locales y centralizando los esfuerzos del grupo. Adeslas pertenece a la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias y se acoge a los principios éticos que establece para los profesionales de las compras. Dichos principios se basan en la lealtad para con la empresa, la equidad con aquellos a los que trata y la fidelidad a la profesión.

FOMENTAR LAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTE COLECTIVO

Adeslas tiene subcontratados con centros especiales de empleo (empresas cuya plantilla cuenta al menos con un 70 % de personas con discapacidad) los siguientes procesos:

- El proceso de manipulación de *Welcome Pack* con Fucoda.
- El servicio de lavandería con Flisa en el grupo hospitalario.

Asimismo, la actividad de atención telefónica del *contact center* está contratada con Sertel, una empresa con un 12 % de discapacitados, lo cual supone tener un 6 % de personas discapacitadas trabajando en el *contact center* de Adeslas.

Durante el año 2007, además de tener en cuenta la disposición de certificados de calidad por parte de los proveedores (como por ejemplo ISO 9001), se han empezado a valorar positivamente en la oferta los certificados medioambientales (como por ejemplo la certificación en ISO 14001). Además, y en la medida de lo posible, se continúa fomentando la contratación de proveedores de la zona de influencia de la unidad de negocio correspondiente, con el ánimo de que nuestra organización sea uno de los motores de generación de riqueza y puestos de trabajo en la zona en la que estén ubicados.



■ 3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<p>— Establecer relaciones basadas en los principios de transparencia, integridad y honestidad.</p>	<p>— Se han establecido cláusulas de confidencialidad, siempre que se considere necesario, y cláusulas medioambientales en los nuevos contratos suscritos durante el ejercicio.</p>	<p>— Continuar con el riguroso cumplimiento de los procedimientos y principios de la compañía para la contratación de nuevos proveedores.</p>
<p>— Promover y mantener criterios objetivos de selección y evaluación.</p>	<p>— Uso de diferentes herramientas de control e información para con los distintos proveedores a través de reuniones periódicas y de seguimiento de indicadores.</p>	<p>— Seguimiento de las encuestas y su contrastación con los proveedores, a fin de arbitrar medidas que redunden en una mayor satisfacción de los clientes.</p>
<p>— Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.</p>	<p>— Estudio del impacto en la satisfacción de los clientes de aquellos servicios proporcionados por los principales proveedores del grupo hospitalario.</p>	<p>— Seguimiento de los acuerdos alcanzados con los proveedores.</p>
	<p>— Exigencia de obtención de la certificación ISO 9001 a los nuevos proveedores.</p>	<p>— Valorar las certificaciones medioambientales y de calidad en nuevos proveedores.</p>
	<p>— Subcontratación de operaciones a proveedores intensivos en personal discapacitado.</p>	<p>— Mantener la subcontratación de operaciones a proveedores intensivos en personal discapacitado.</p>
	<p>— Mantenimiento de reuniones con Fundosa para evaluar nuevas posibilidades de colaboración.</p>	<p>— Iniciar nuevas vías de colaboración con empresas que cuenten con centros especiales de empleo.</p>

03/10

Asociaciones profesionales_



Se recogen todas aquellas asociaciones, instituciones educativas u otros organismos que desarrollan y modifican la opinión pública, así como la interacción que con ellos mantiene Adeslas.

■ 1 / Compromisos

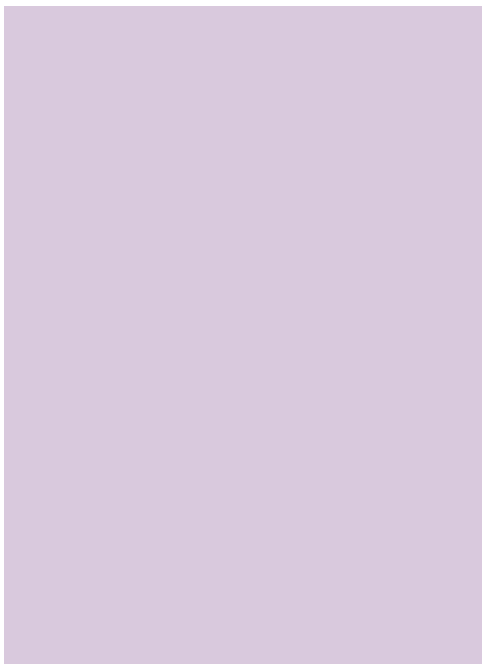
- _ Fomentar el debate para la asunción de las mejores prácticas en cualquiera de las actividades del Grupo, contribuyendo a la creación de un escenario fiable para el conjunto de los grupos de interés.
- _ Aportar el conocimiento humano y técnico para la resolución de problemas compartidos en los diferentes sectores de actividad y en los ámbitos económico, medioambiental y social.

■ 2 / Actuaciones

PRESENCIA EN ASOCIACIONES

La interacción con las asociaciones especializadas en el sector salud genera valor añadido tanto al sector como a la compañía:

- _ **Unespa (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).** Adeslas forma parte del comité ejecutivo a través del consejero-director general de la compañía. Éste es el órgano de gobierno principal del seguro español y en el que se toman decisiones sobre aspectos como las relaciones con la Administración General del Estado, los grupos políticos, los sindicatos y otros sectores económicos. El secretario general de Adeslas es el presidente de la Comisión Técnica de Salud, el órgano de Unespa que aglutina el negocio de salud. Entre las tareas de esta comisión, destaca la coordinación de los distintos operadores del sector, el mantenimiento de las relaciones entre la Organización Médica Colegial, colegios profesionales (sanitarios o de los mediadores en seguros), mediadores, federaciones de clínicas privadas, así como la elaboración de criterios para los órganos de gobierno de Unespa sobre nueva normativa que afecte al sector.
- _ **Icea (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).** Es una asociación cuyos objetivos principales son el estudio e investigación de materias relacionadas con el seguro, la formación y la gestión estadística de la información sectorial. Engloba a la mayoría de las enti-



dades aseguradoras, ya que sus carteras representan el 92 % del volumen de primas del sector español. Igualmente, forman parte de ICEA un buen número de entidades portuguesas, así como otras entidades europeas y americanas. El secretario general de Adeslas es miembro del consejo rector.

— **SEN (Sociedad Española de Nefrología)**, en la que participa la responsable de hemodiálisis del Hospital Perpetuo Socorro. En la SEN se cuenta con su colaboración en múltiples actividades científicas, y es una de las pocas nefrólogas perteneciente al sector privado que interviene en estas tareas.

- Miembro del comité editorial de la revista *Nefrología*.
- Miembro de la comisión de expertos encargada de la redacción de la guía de actuación ante enfermedades víricas en hemodiálisis, patrocinada por la SEN.
- Miembro y coordinadora del grupo de trabajo de la SEN sobre gestión de calidad en nefrología.
- Miembro y coordinadora del grupo de trabajo de la SEN sobre hemodiálisis extrahospitalaria.
- Miembro de la comisión de expertos encargada de la redacción de la guía sobre adecuación de centros de hemodiálisis, patrocinada por la Sociedad Española de Nefrología.

— **Inaceps (instituto encargado de la acreditación de servicios)**. La responsable de hemodiálisis del Hospital Perpetuo Socorro colabora en la creación de protocolos de acreditación de hospital. Además, es miembro de la comisión de expertos encargada de la redacción del manual de acreditación de unidades de hemodiálisis, basándose en el modelo de acreditación de las organizaciones y prácticas sanitarias propuesto por la Conselleria de Sanidad. También es asesora en las auditorías de Inaceps designada como representante de la Sociedad Española de Nefrología.

— **Sociedad Española de Cirujanos–Sección de Patología Mamaria**. El Hospital Universitario de La Ribera es miembro y, dada su experiencia, ha sido seleccionado por esta organización para el mantenimiento del Registro Nacional de Ganglio Centinela.

— Desde el **Hospital Universitario de La Ribera** se mantiene una relación activa con las distintas asociaciones de pacientes del Departamento. En 2007, se organizó, junto con la Asociación de Pacientes Afectados por Fibromialgia, una jornada de encuentro entre afectados y profesionales. Asimismo, para elaborar el calendario saludable de 2008 se ha organizado un concurso fotográfico en el que han participado diversas asociaciones de pacientes.

COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES

La Generalitat Valenciana otorgó, en 2007, al Hospital de La Ribera el grado de universitario. Alcanzar la denominación 'universitario' significa que el Hospital de La Ribera cumple con todos requisitos necesarios fijados por la Conselleria de Sanidad, entre otros, tener establecidos y en desarrollo acuerdos estables de colabora-



El Hospital Universitario de La Ribera mantiene **acuerdos docentes** con más de un centenar de entidades formativas

ción con universidades e instituciones docentes. De hecho, el Hospital de La Ribera lleva varios años colaborando activamente con universidades valencianas en la formación de profesionales de varias licenciaturas y diplomaturas. El Hospital Universitario de La Ribera mantiene acuerdos docentes con más de 100 institutos y entidades de formación del entorno, algunas de ellas de ámbito sanitario. En virtud de estos acuerdos varios centenares de alumnos han podido realizar sus prácticas formativas en alguno de los centros del trabajo de la organización. De todos los acuerdos, destacan los siguientes:

— **Universidad Católica San Vicente Mártir:** en 2006, esta universidad firmó con La Ribera Departamento de Salud núm. 11 un convenio para la investigación sanitaria y la formación tanto de profesionales como de alumnos. El Hospital Universitario de La Ribera se convierte para la Universidad Católica en un hospital de referencia para el desarrollo de sus acciones formativas. De hecho, una gran cantidad de docentes de la diplomatura de enfermería de la Universidad Católica proceden del Hospital Universitario de La Ribera. Asimismo, la universidad ha abierto instalaciones en la ciudad de Alzira destinadas a la enseñanza de enfermería, cuyos estudiantes realizan las prácticas regladas en el Hospital Universitario de La Ribera.

— **Universidad Cardenal Herrera (UCH)-CEU:** en virtud de este acuerdo, tanto los estudiantes de la facultad de Ciencias Experimentales y de la Salud, como los de la facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de esta universidad, realizan prácticas formativas en el Hospital Universitario de La Ribera. Además, existen programas de doctorado en la UCH-CEU destinados a profesionales de La Ribera Departamento de Salud núm. 11. Asimismo, muchos trabajadores de la organización participan como ponentes en diversas sesiones de la UCH-CEU.

— **Universidad de Saint Louis:** el Hospital Universitario de La Ribera mantiene desde su apertura un acuerdo marco de colaboración con la Universidad de Saint Louis para la formación en neurocirugía. Gracias a este acuerdo, el hospital ya ha organizado varios cursos sobre microcirugía de columna y sobre neuroangiografía, en los que se han presentado técnicas pioneras. Esta universidad estadounidense constituye, en la actualidad, el máximo referente mundial en la realización de cursos prácticos sobre este tipo de patologías y cuenta, además, con el laboratorio más grande y más preparado del mundo para realizar investigaciones sobre diversas patologías neuroquirúrgicas. Profesores de renombre internacional de dicha universidad participaron en 2006 en cursos impartidos en el laboratorio del Hospital de La Ribera, como por ejemplo, en el IV Curso Internacional de Neuroanatomía Clínicoquirúrgica para Enfermería.

Además, y por lo que respecta a los acuerdos firmados en los hospitales propios, cabe destacar:

— **Universidad de Granada:** prácticas de estudiantes universitarios en la licenciatura de Ciencia y Tecnología de los Alimentos.

— **Universidad de Granada:** prácticas de estudiantes universitarios en la licenciatura de Farmacia, en el servicio de farmacia hospitalaria.

— **Universidad de Granada:** programas de formación clínica para alumnos de la facultad de Medicina.

— **Universidad de Granada:** prácticas de estudiantes universitarios de la diplomatura de Enfermería.

— **Universidad de Granada:** prácticas de estudiantes universitarios de la diplomatura de Fisioterapia.

— **Universidad de Lleida:** licenciatura en Medicina.

— **Escuela de Enfermería de Lleida:** diplomatura en enfermería.

— **Universidad Europea de Madrid** para formación de DUE.



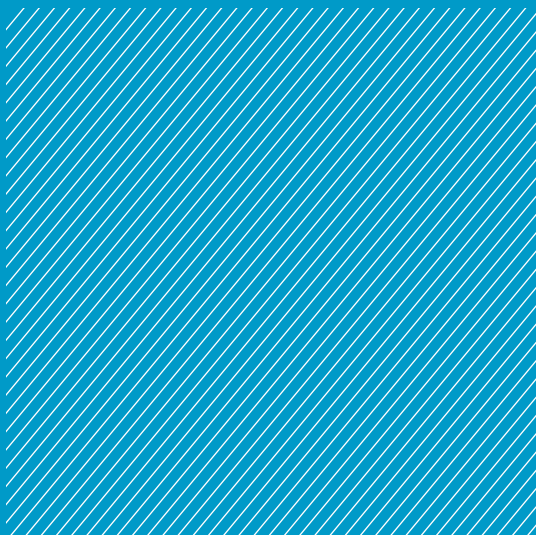
COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO ITACA

El Hospital Universitario de La Ribera colabora con el Instituto Itaca de la Universidad Politécnica de Valencia en el desarrollo y la implantación de una plataforma de localización e intercambio de información por radiofrecuencia. El proyecto, que está cofinanciado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio dentro del Plan Nacional de I+D+i, permite el cálculo y registro automatizado en los sistemas de gestión del hospital del tiempo empleado por los pacientes en las distintas salas del bloque quirúrgico del hospital (preparación, intervención y postoperatorio), lo que redunda en un uso más eficiente de las distintas salas quirúrgicas y abre la puerta a iniciativas innovadoras de mejora de la comunicación recibida por los familiares de un paciente acerca de la situación de éste en el proceso clínico al que está sometido.

155.

3 / Síntesis de estrategia y tendencias

COMPROMISOS	ACTUACIONES 2007	OBJETIVOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> — Fomentar el debate para la asunción de las mejores prácticas en cualquiera de las actividades del Grupo, contribuyendo a la creación de un escenario fiable para el conjunto de los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> — Acuerdos con universidades Católica S. Vicente Mártir, Cardenal Herrera-CEU, Saint Louis y Politécnica de Valencia. 	<ul style="list-style-type: none"> — Aumentar los acuerdos docentes y los marcos de colaboración.
<ul style="list-style-type: none"> — Aportar el conocimiento humano y técnico para la resolución de problemas compartidos en los diferentes sectores de actividad y en los ámbitos económicos, medioambiental y social. 	<ul style="list-style-type: none"> — Presencia en asociaciones: Unespa, Icea, Inaceps, Sociedad Española de Nefrología y Sociedad Española de Cirujanos-Sección de Patología Mamaria. 	<ul style="list-style-type: none"> — Mantener la presencia en las distintas asociaciones a las que pertenece Adeslas. — Habilitar un canal de comunicación bidireccional con las asociaciones de salud de la zona.



_OTRAS ACTIVIDADES Y ANEXOS

- 158_ Servicios compartidos**
- 160_ Recaudación**
- 162_ Carta de verificación**
- 164_ Perfil del informe**
- 166_ Índice GRI**
- 176_ Glosario**
- 180_ Cuestionario sobre el informe**



Grupo Agbar

04/1

Servicios compartidos_



Durante el ejercicio 2007 Agbar Servicios Compartidos, S.A. (Aserco) y su sociedad participada Comagua, Comercial de Aguas, S.A. han continuado centrando sus actividades en los clientes internos del grupo, para los que han seguido generando eficiencias. Con el objetivo de garantizar el apoyo necesario a dichos clientes, se han integrado en una plataforma tecnológica los procesos internos de compras, aprovisionamiento, ventas, facturación, logística, control de gestión, contabilidad, finanzas y gestión de activos.

Los servicios que actualmente se prestan corresponden a las áreas de tecnologías de la información, sistemas de telecontrol, cadena de suministros, gestión de espacios y gestión operativa de centros de trabajo. Además, se realizan servicios a medida para diferentes sociedades, principalmente del negocio de Agbar Agua. A continuación, se presentan las actividades más significativas del ejercicio.

SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Además de seguir obteniendo eficiencias reordenando infraestructuras y recursos técnicos, se ha diseñado y desarrollado un sistema informático que cubre las funcionalidades de atención al cliente de grandes servicios de distribución de agua (proyecto Algol). También se ha diseñado y desarrollado otro sistema informático que cubre las funcionalidades comerciales para el segmento de pequeños y medianos servicios de distribución de agua (proyecto OCCAM). En el primer semestre de 2007 se transfirieron a Aserco los recursos de la unidad informática de Aguagest Levante, S.A., con lo que se completó el perímetro de los servicios de atención territorial.

Durante el último trimestre del año 2007, y como consecuencia de la venta del sector de inspección y certificación del Grupo Agbar, se ha preparado la transmisión a Applus+ Servicios Tecnológicos, S.L. de sus correspondientes actividades de sistemas de información. Asimismo, se ha alcanzado un acuerdo con Serco, para acudir a la licitación de servicios de tecnología de la información de Bristol Water y para colaborar en la comercialización de la solución OCCAM en el Reino Unido. Además, se ha colaborado con Agbar Agua en la preparación de plicas para licitaciones internacionales, entre ellas, la de Orán (Argelia).

SERVICIOS DE TELECONTROL

Se ha llevado a cabo el suministro, la instalación y la puesta en marcha de numerosas estaciones remotas compuestas de cuadros de telecontrol, equipos de control autoalimentados, cuadros eléctricos, equipos de comunicaciones, así como equipos de instrumentación, entre otros. Dichas estaciones se han integrado en centros de control nuevos y/o existentes. Los proyectos más significativos han sido el de control de vertidos (Mancomunidad el Río Eresma), el de sectorización (Cartagena), el de microsectorización (Murcia), así como el de sistemas de telecontrol (Marbella).



SERVICIOS DE LA CADENA DE SUMINISTROS

Respecto a los procesos de compras, además de gestionar 374 contratos de 229 proveedores, se ha iniciado la implantación de un *Portal del Proveedor* para agilizar las actividades de solicitud, envío, recepción y análisis de ofertas, además de la gestión de acuerdos con proveedores internacionales aplicados a Bristol Water.

Respecto a los procesos de aprovisionamiento y logística, además de seguir suministrando materiales para redes de agua y elementos de microinformática en todas las zonas de Agbar Agua en España, cabe mencionar que se han ganado las licitaciones públicas para la Sociedad Concesionaria para la Gestión y Fomento de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Saneamiento y Drenaje Pluvial, S.A. (Aguas de La Habana), así como para Aguas Andinas, S.A. (Chile).

SERVICIOS DE GESTIÓN DE EDIFICIOS

En lo referente a la gestión de espacios, se han ejecutado proyectos de remodelación de oficinas comerciales en diferentes municipios servidos por Agbar Agua, tales como Tona (Barcelona), Girona, Granollers (Barcelona) y Begur (Girona). También se han realizado los trabajos de adecuación de diferentes plantas de la Torre Agbar. En lo referente a la gestión operativa de centros de trabajo, además de seguir atendiendo la explotación de las instalaciones de la sede del Grupo en la Torre Agbar y de los distintos edificios situados en el espacio metropolitano de Barcelona, se han atendido diversas solicitudes de adecuación de espacios y traslados de las sociedades del Grupo ubicadas en dicho ámbito.

04/2

Recaudación_



El Grupo Agbar desarrolla, a través de la empresa Tribugest, Gestión de Tributos, S.A. (Tribugest), sus filiales y UTE, un amplio abanico de servicios de asistencia técnica a entidades locales en el área de la gestión tributaria y recaudatoria. Tales servicios abarcan la gestión de todo el ciclo tributario, desde la determinación de los importes hasta su notificación, tramitación y liquidación de expedientes sancionadores, así como actividades relacionadas (gestión catastral, inventarios, inspección tributaria, etc.). Todo ello siguiendo estrictamente los parámetros de calidad establecidos por Tribugest.

Tribugest, participada en un 60 % por Aguas de Barcelona y en un 40 % por BCL (Grupo BBVA), ocupa la posición de líder indiscutible en su mercado, con un potencial tanto financiero como comercial muy superior al del resto de los competidores y con una amplia experiencia en el ámbito de las administraciones locales, donde aporta un gran valor en cuanto a eficiencia y eficacia se refiere.



En el ejercicio 2007, que se ha cerrado con un volumen de ingresos de 19,2 millones de euros, destaca la adjudicación del contrato de gestión de expedientes sancionadores del Ayuntamiento de Blanes (Barcelona) (11/07), así como las prórrogas de:

- Ayuntamiento de Murcia (01/07), gestión integral recaudatoria
- Ayuntamiento de Oviedo (01/07), gestión integral recaudatoria
- Ayuntamiento de Ponferrada (León) (06/07), gestión integral recaudatoria
- Ayuntamiento de Puertollano (Ciudad Real) (06/07), gestión de expedientes sancionadores
- Ayuntamiento de Santiago de Compostela (A Coruña) (10/07), gestión de expedientes sancionadores
- Ayuntamiento de Ciudad Real (11/07), gestión de expedientes sancionadores
- Ayuntamiento de Badalona (Barcelona) (12/07), servicio de notificaciones
- Institut Municipal d'Hisenda (Barcelona) (12/07), grabación de datos

04/3

Carta de
verificación_

KPMG Asesores S.L.
Edificio La Porta de Barcelona
Av. Diagonal, 682
08034 Barcelona

Informe de Verificación

A los lectores de este Informe

Introducción

Hemos sido requeridos por el Grupo AGBAR para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2007, contenida en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 (en adelante el Informe), cuya elaboración, incluida la decisión acerca de los asuntos que trata, es responsabilidad de la Dirección del Grupo AGBAR.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por el Grupo AGBAR en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar el mencionado Informe, comprobar la aplicación de la norma AA1000 Assurance Standard (AA1000 AS) y de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) de acuerdo al nivel de autodeclaración de la compañía, así como ofrecer a los lectores del mismo un nivel de aseguramiento limitado conforme a la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) en relación a la verificación de información no financiera sobre:

- Que los datos cuantitativos se han obtenido de manera fiable
- Que las informaciones de carácter cualitativo que figuran en el mismo se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros
- La aplicación de la Norma AA1000 AS y de la Guía de GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya auto declaración ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma International Standard for Assurance Engagements (ISAE 3000): *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Expertos Contables (IFAC) para asegurar su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se utilice una conclusión limitada al trabajo realizado.

En nuestra revisión se han seguido los principios y criterios de verificación de la información incluidos en la norma AA1000 AS y la Guía de GRI G3 por ser los aplicados por AGBAR y cuyo entendimiento y aplicación se haya descrito en el capítulo denominado "Perfil del Informe".

Trabajo realizado***a) Verificación de datos cuantitativos y otras informaciones de carácter cualitativo contenidas en el Informe***

Hemos revisado la fiabilidad de los datos y otras informaciones contenidas en el Informe de acuerdo con el alcance descrito, basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados a nivel corporativo y la consistencia de los mismos
- Revisión de que otras informaciones contenidas en el Informe se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros

b) Revisión del alineamiento de los criterios y principios para la definición del contenido del Informe y su alcance según AA1000 AS y GRI G3

Se han revisado documentalmente los criterios y procedimientos utilizados para definir los contenidos del informe, de conformidad con el alcance descrito.

Estos criterios de presentación de la citada información en cuanto a alcance, incluyendo las eventuales limitaciones al mismo, importancia, métodos de integración y agregación de los datos en función de la participación en las diferentes sociedades del Grupo, se hallan descritos de manera general en el capítulo "Perfil del Informe" y de manera particular en los diferentes capítulos del mismo.

Conclusiones

Basados en los trabajos descritos anteriormente, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG ASESORES, S.L.



Julián Martín Blasco

5 de mayo de 2008

04/4

Perfil del informe_



El presente informe pretende mostrar una imagen fiel de la actuación medioambiental, social y económica del Grupo Agbar durante el año natural, y dar continuidad al compromiso adquirido de mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. Se puede encontrar información complementaria en la página web del Grupo Agbar (www.agbar.es), así como en el *Informe anual 2007*, que incluye las Cuentas anuales, el informe de gestión y el informe anual de gobierno corporativo.

Con el objetivo de presentar la información de manera que permita tener una visión más clara y veraz de la actuación de cada sector en el campo de la sostenibilidad, se ha incorporado en el presente documento el contenido cualitativo que el año pasado se recogía en el *Informe anual* y el *Informe de sostenibilidad*. Este nuevo informe integrado pasa a denominarse *Informe de responsabilidad corporativa*.

Tal y como se viene realizando desde la primera publicación del informe (desde el año 2003 como *Informe de sostenibilidad*), el presente informe se ha realizado siguiendo el modelo de referencia *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad 2006* (G3) del Global Reporting Initiative (GRI). En este sentido, se ha incluido un índice GRI, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI en el presente informe. Se han utilizado las siglas NA y ND para indicar aquella información que no aplica o que no está disponible.

Asimismo, este año se ha verificado el informe según la norma AA1000 (*AA1000 Assurance Standard*), que asegura que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran materiales. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en los apartados 'Perfil' de cada uno de los sectores.

Alcance. El alcance de los datos proporcionados se corresponde principalmente al consolidado financiero del Grupo Agbar, reportando información por separado de los sectores Agua y Salud. En el sector Agua este alcance se ha ampliado en algunas ocasiones. Esta ampliación corresponde a las empresas mixtas gestionadas por Agbar. La empresa mixta es una modalidad societaria muy extendida en el sector del agua en España. Este tipo de compañías tienen una estructura accionarial en la que se comparte la titularidad con la Administración pública (en muchos casos sin llegar al 50 %) pero en las que la empresa privada, en este caso Agbar, asume la gestión. En concreto, los alcances para cada apartado del sector Agua son los siguientes:

- **Clientes:** los comentarios cualitativos se refieren tanto a las empresas que forman el consolidado financiero como a aquellas mixtas que Agbar gestiona. Los datos cuantitativos se proporcionan de manera individualizada para aquellas empresas (mixtas o no) que gestionan más de 100.000 clientes.
- **Empleados:** incluye aquellos datos que corresponden al consolidado financiero del Grupo.
- **Administración pública:** se refiere tanto a las empresas que forman el consolidado financiero como a aquellas empresas mixtas en las que Agbar lleva la gestión.



- **Sociedad: medio ambiente y comunidad local:** se adjunta la información de las empresas mixtas y de las del consolidado financiero. Asimismo, se han añadido algunas iniciativas puntuales de empresas en México, Cuba y Colombia, en las que Agbar dispone de participaciones minoritarias.
 - **Proveedores:** los comentarios cualitativos hacen referencia tanto a las empresas que forman el consolidado financiero como a aquellas empresas mixtas gestionadas por Agbar. En cuanto a los datos cuantitativos, están referidos a Aserco, la central de compras del Grupo Agbar.
- Durante 2007 Agbar enajenó su participación en Applus+, por cuyo motivo no se recogen datos en este informe, al no formar parte del Grupo al cierre de ejercicio.

Contacto. La responsabilidad de la elaboración del *Informe de responsabilidad corporativa* recae sobre el Comité de Desarrollo Sostenible, que es un equipo multisectorial y multifuncional que tiene como objetivos la publicación del informe y la generación de acciones que fomenten la sostenibilidad en el Grupo.

Para más información, se puede poner en contacto con el comité a través de los siguientes medios:

Dirección postal: Torre Agbar, pl. 2. Avenida Diagonal, 211. 08018 Barcelona
Teléfono: 933 422 238
responsabilidadcorporativa@agbar.es

NIVELES DE CALIFICACIÓN

El Grupo Agbar ha realizado este informe siguiendo las pautas del Global Reporting Initiative (GRI). El informe ha sido verificado por un tercero independiente.

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared							
	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		

04/5

Índice GRI_

CONTENIDOS GRI G3

	PÁGINAS DEL INFORME
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	6-11
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	6-11
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización	IA 189
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	14, 32-39 y 102-107
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JV)	14, 32-39 y 102-107
2.4 Localización de la sede principal de la organización	165
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	38 y 39
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	IA 189-191
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	14, 44 y 102-107
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> — Número de empleados — Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) — Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) — Cantidad de productos o servicios prestados 	17-20, 31, 34-41 y 102-107



PÁGINAS DEL INFORME


2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> La localización de las actividades o cambios producidos en las éstas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento de éste y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	27-29 y 165
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	16, 40 y 106

167.

3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	164
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Informe de sostenibilidad 2006
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	165
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> Determinación de la materialidad Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	22-24, 41 y 107
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	164-165
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	164-165



		 PÁGINAS DEL INFORME
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	164-165
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Ver en cada uno de los apartados del informe donde se incluye información cuantitativa
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración)	17 y 164-165
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	164-165
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	166-175
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	162-163

PÁGINAS DEL INFORME

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	IA 196 y 217
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	IA 196-197
4.3	En aquellas organizaciones que tengan una estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	IA 196-200
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	24 y 30
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	IA 205
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	24 e IA 207-211
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	IA 207-209
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	22-25
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	IA 224-232
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	IA 224-232
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	IA 224-226
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	84-89 y 136-138
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> — Esté presente en los órganos de gobierno — Participe en proyectos o comités — Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios — Tenga consideraciones estratégicas 	24-25, 94-99 y 152-155
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	22-24
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	22-24 y en los capítulos generales de cada una de las actividades
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	22-24 y en los capítulos generales de cada una de las actividades
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	22-24 y en los capítulos generales de cada una de las actividades

INDICADORES GRI G3

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Enfoque de gestión			17-21 e IA	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	C	21	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	C	67 y 68	Nota 1
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	C	IA 29-30 y 76-80	Nota 2
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	C	Nota 3	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	A	Nota 4	Nota 5
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	90	150
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	Nota 6	NA. Sin actividad internacional
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	C	84-89	136-139
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	A	84-89	136-139
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Enfoque de gestión			64-83	128-135
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	C	77 y 79	131
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	C	Nota 7	131
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	C	75, 77 y 78	131
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	C	75, 77 y 78	131
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	A	73	133 y 134
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	A	73	Nota 8
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	A	73	133 y 134
EN8	Captación total de agua por fuentes	C	75	131



PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
AGUA	SALUD

EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	A	69 y 75	131 y Nota 9
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	80 y Nota 10	Nota 11
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	C	71 y 72	NA Nota 12
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	C	71 y 72	NA Nota 13
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A	71 y 72	NA
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	A	71 y 72	NA
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	A	ND	NA
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	C	75	131 y 132
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	C	75	131
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	A	73	133 y 134
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	C	Nota 14	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	C	75	131
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	C	80 y Nota 15	Nota 16
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	C	77 y 79	132 y 133
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	C	Nota 17	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos 1, 2, 3 y 8, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	A	NA	
EN25	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	A	NA	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	C	64-74	130
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	C	NA Nota 18	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	Nota 19 e IA 75	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	A	70 y 71	Nota 20
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	A	75 e IA 33 y 42	134



TIPO

PÁGINAS DEL INFORME
POR TIPO DE ACTIVIDAD

AGUA

SALUD

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas laborales

Enfoque de gestión		50-57	118-123	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	C	50 y 51	118
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	C	51 y 52	119
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	A	Nota 21	Nota 22
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	C	Nota 23	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	C	Nota 24	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	A	Nota 25	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	C	55	121
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	C	Nota 26	136 y 137
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	A	Nota 27	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	C	52	120
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	A	52 y 53	120
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	A	52	57 %
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	C	50, 51 y 54	118
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	C	Nota 28	

TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
	AGUA	SALUD

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos humanos

Enfoque de gestión		22-25		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	C	Nota 29	NA. Sin actividad internacional
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	C	91-93	150
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	A	24-25 y Nota 30	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	C	Nota 31	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	C	Nota 32	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	Nota 32	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	Nota 32	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	A	Nota 33	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	A	Nota 32	



TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
	AGUA	SALUD

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: Sociedad

Enfoque de gestión		22-25, 94-99 y 152-155	
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	C	6-11, 22-25, 84-89, 136-139 e IA 75-76
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	C	25
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	C	Nota 34
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	C	Nota 35
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y de actividades de <i>lobbying</i>	C	58-63 y 94-99
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	Nota 36
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	A	Nota 19 e IA 75
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	C	Nota 19 e IA 75

NOTAS

- IA Informe anual
 NA Indicador no aplicable o poco relevante para la actividad desarrollada
 C indicador GRI central
 A indicador GRI adicional
- 1 No se tienen identificadas consecuencias financieras.
 2 Existen planes de pensiones externalizados.
 3 El reconocimiento en Cuenta de Resultados del ejercicio 2007 es de 0,2 millones de euros en subvenciones a la explotación y 1,0 millones de euros en subvenciones de capital.
 4 España (13.963 vs. 8.400 EUR/año), Reino Unido (13.319 vs. 10.908 GBP/año) y Chile (186.790 vs. 140.000 CLP/mes).
 5 España (11.006 vs. 8.400 EUR/año).
 6 Es política de Grupo contratar siempre que sea posible empleados locales.
 7 No se han identificado consumos relevantes de materiales que son materiales valorizados.
 8 El impacto que el sector Salud pueda producir sobre el consumo energético de los productos o servicios es de limitada significancia.
 9 Dado el tipo de captaciones establecidas, no se ha afectado significativamente ninguna fuente de agua.
 10 No se reutiliza directamente el agua en los procesos, pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos.
 11 No se han identificado procesos en los que se reutilice o recicle agua.
 12 No se han identificado ocupaciones de suelo en espacios naturales protegidos o de alta diversidad.
 13 No se han identificado impactos significativos en este sentido.
 14 No se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa.
 15 Se incluyen datos de los vertidos de agua ya depurada, a la salida de las depuradoras gestionadas.
 16 Todos los vertidos de aguas residuales son de naturaleza urbana y se realizan a las redes municipales de saneamiento.
 17 No se ha producido derrames significativos.
 18 No se producen bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados.
 19 No se han recibido sanciones firmes significativas.
 20 Según el análisis de materialidad, los impactos derivados del transporte no son relevantes.
 21 Cheques anuales y tickets restaurant (Bristol); Mayor importe en el plan de pensiones (Emuasa); Plan de pensiones, ayuda hipoteca y bonificación recibo agua (Aguas de Barcelona); Plan de pensiones, ayuda escolar/prótesis/minusvalía, premio jubilación, seguro de vida, anticipo de nómina y complemento por enfermedad/accidente laboral (Murcia); Bonificación recibo agua y fondo social (Amaem); Préstamos (Noreste).
 22 Los trabajadores con contrato temporal tienen los mismos beneficios que los fijos.
 23 100% de los trabajadores que no son directivos.
 24 Las comunicaciones de cambios organizativos se realizan según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los trabajadores (RD Legislativo 1/1995).
 25 100% en Agua. Por su parte, 44,6% en la Aseguradora y 100% en Grupo Hospitalario.
 26 Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados. Asimismo, en algunos casos se ofrece la posibilidad de realizar determinados análisis complementarios a colectivos que por sus características pudiera resultar aconsejable (electrocardiogramas, exploración ginecológica, mamografía y ecografía mamaria, análisis de detección de PSA/ fosfatasas ácidas/CEA).
 27 La interlocución en materia de salud y seguridad no se realiza directamente con los sindicatos sino con los Comités de Seguridad y Salud, que son los órganos de control, seguimiento y coordinación de las materias de Seguridad y Salud entre empresa y trabajadores.

TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
	AGUA	SALUD

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: Responsabilidad del producto

Enfoque de gestión		42-49	108-117	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los éstos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	C	44 y Nota 37	Nota 37
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Nota 19 e IA 75	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	C	44, 46 y 47	114 y 115
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Nota 19 e IA 75	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	44 y 45	112 y 113
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	C	Nota 37	Nota 38
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Nota 19 e IA 75	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	A	Nota 19 e IA 75	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	C	Nota 19 e IA 75	

175.

- 28 El ratio de salario es en todos los casos de 1, dado que en todas las empresas del Grupo Agbar la contratación se realiza en base a las capacidades de las personas, independientemente de su género.
- 29 El 13 de noviembre del 2007 se ha cerrado un acuerdo de inversión en China, cuya participación es minoritaria y del que no se disponen datos a cierre de este informe.
- 30 El Código ético se entrega a todos los empleados del Grupo de nuevo ingreso.
- 31 No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra las empresas del Grupo Agbar en España en este sentido. Por otra parte, tal y como prevé la legislación vigente en la materia, dentro de sus actividades el departamento de prevención de riesgos laborales identifica y evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso, igual que se realiza con el resto de riesgos.
- 32 No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
- 33 En el ámbito de las empresas de seguridad en España, a quienes el Grupo tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, dichas empresas están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
- 34 El Código ético se entrega a todos los empleados del Grupo de nuevo ingreso.
- 35 El Código ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, pero no existe una política de actuación establecida al respecto, tomándose las medidas oportunas de forma individualizada en cada caso.
- 36 El Código ético señala que "es política del Grupo Agbar no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a (...) administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades".
- 37 El Grupo Agbar garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- 38 Aguas de Barcelona ofrece la posibilidad de adherirse al Código Robinson, un código de buenas prácticas, voluntario por parte de la empresa, por el que el cliente puede dejar de recibir información comercial de la compañía (trípticos, folletos, etc).
- 39 Adeslas asegura el cumplimiento estricto de la Ley General de Publicidad y el control voluntario de supervisión de la Asociación de Autocontrol de la Publicidad. Como garantía, el Departamento de Marketing revisa los contenidos de todas las piezas de comunicación que salen al exterior y, si lo considera oportuno, solicita un informe de la Asesoría Jurídica para asegurar la validez de la documentación y que cumple con todas las normas exigidas por la ley.

04/6

Glosario_



COAGULACIÓN

Proceso mediante el cual los sólidos disueltos presentes en el agua son alterados de manera que se separan del agua formando una fase sólida insoluble gelatinosa.

COGENERACIÓN

Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural, gasoil o fueloil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos como combustible en la cogeneración.

COLECTOR

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

COMODATO

Contrato por el cual una parte entrega a la otra gratuitamente una especie, mueble o bien raíz, para que haga uso de ella, con cargo de restituir la misma especie después de terminado el uso.

COMPOSTAJE

Proceso biológico controlado de transformación y revalorización de los componentes orgánicos de subproductos y residuos en un producto orgánico estabilizado, higienizado, parecido a la tierra vegetal y rico en sustancias húmicas: el compost.

DESNITRIFICACIÓN

Tratamiento empleado para la eliminación de nitratos del agua, convirtiéndolos en nitrógeno en forma gaseosa, que va a parar a la atmósfera.

DBO₅

Demanda biológica de oxígeno a cinco días: es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante cinco días.

**DQO**

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición al DBO, con el DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

DSU (Descarga del Sistema Unitario)

Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de agua que les llega.

EDAR

Estación depuradora de aguas residuales: instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

ETAP

Estación de tratamiento de agua potable: instalación en que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición, *in situ*, de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

FLOCULACIÓN

Tratamiento al que se someten los sólidos disgregados dispersos en el agua con el objetivo de formar agregados de partículas que hagan posible su separación por sedimentación o filtración.

FOTOVOLTAICA, PLACA

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.



GAS DE EFECTO INVERNADERO

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH₄ (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

GADU

Gestión avanzada del drenaje urbano: se fundamenta en el conocimiento, la planificación, la explotación dinámica y la integración del ciclo completo del agua.

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

ORGANOLÉPTICAS

Aquellas propiedades del agua que pueden ser percibidas por los órganos de los sentidos, como el color, el olor, el gusto o la textura.

POLIELECTRÓLITO (ANIÓNICO Y CATIÓNICO)

Polímero natural o sintético con constituyentes iónicos (catiónicos o aniónicos) que se utiliza para agrupar partículas no disueltas, en forma de flóculos, o para espesar fangos.

RESIDUOS BIOPELIGROSOS O DE BIORRIESGO

Tipo de residuos propios de la actividad sanitaria y/o de la investigación asociada que, por las características de su contaminación biológica, el legislador considera que suponen un riesgo de infección, tanto dentro como fuera del centro sanitario. Requieren medidas especiales de prevención en su manipulación, recogida, almacenamiento, transporte, tratamiento y eliminación.

RESIDUOS CITOSTÁTICOS

Tipo especial de residuo químico-peligroso que debe su consideración diferenciada del resto a que su contaminación química tiene propiedades cancerígenas, mutagénicas y teratogénicas.

RESIDUOS QUÍMICO-PELIGROSOS

Son aquellos residuos que, por su composición química, son clasificados como peligrosos según normativas singulares o legislación específica de residuos tóxicos y peligrosos.

REUTILIZACIÓN

Proceso de minimización de generación de residuos consistente en recuperar productos utilizados que, de otra manera, se convertirían en productos de desecho (por ejemplo la reutilización de aguas residuales una vez depuradas).

STRIPPING

Método de tratamiento de aguas basado en la eliminación de la contaminación mediante su trasvase de un medio acuoso a otro gaseoso.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

04/7

Cuestionario sobre el informe_

En el Grupo Agbar pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de responsabilidad corporativa, y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

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

Dirección de Relaciones Institucionales y Reputación Corporativa
Grupo Agbar
Torre Agbar, pl. 2
Avda. Diagonal, 211
Barcelona
Fax: 93 342 26 71
responsabilidadcorporativa@agbar.es

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web del Grupo Agbar www.agbar.es

CUESTIONARIO

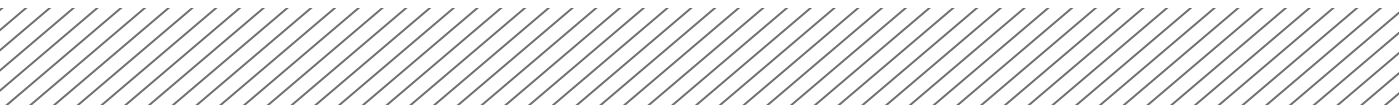
1 ¿A qué grupo de interés o *stakeholder* del Grupo Agbar pertenece usted?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Accionistas e inversores | <input type="checkbox"/> Comunidad local |
| <input type="checkbox"/> Clientes | <input type="checkbox"/> Proveedores |
| <input type="checkbox"/> Empleados | <input type="checkbox"/> Asociaciones profesionales |
| <input type="checkbox"/> Administración pública | <input type="checkbox"/> Otros: |

2 ¿Qué le ha parecido el Informe de responsabilidad corporativa 2007?

2.1 En términos generales:

- ☐ La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- ☐ La información se proporciona de forma comprensible, pero desordenada.
- ☐ La información se proporciona correctamente estructurada, pero no es fácilmente comprensible.
- ☐ La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.



2.2 En cuanto al contenido:

- ☐ He encontrado toda la información que necesito.
- ☐ En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- ☐ La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- ☐ Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados en el Informe.

3 ¿Considera que ha habido mejoras en el Informe de responsabilidad corporativa 2007 del Grupo Agbar respecto al Informe de sostenibilidad 2006?

- ☐ No he leído el Informe de sostenibilidad 2006.
- ☐ Sí, ha mejorado.
- ☐ No he detectado cambios significativos.

4 Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional.

.....

.....

.....

.....

.....

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa / colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa / colectivo:

.....

Gracias por su colaboración.

**Edita**

Dirección Corporativa de Marketing Grupo Agbar

Coordina

Dirección de Relaciones Institucionales y Reputación Corporativa

Av. Diagonal, 211 - 08018 Barcelona

Tel. 933 422 000

Fax. 933 422 662

www.agbar.es

Diseño y producción

MRM Worldwide

www.mrmww.es

Depósito legal: M-23892-2008



Grupo Agbar

Av. Diagonal, 211 _ 08018 Barcelona _ Tel. 93 342 20 00 _ Fax 93 342 26 62_ www.agbar.es