



**INFORME
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**

//2008



Agbar

sumario



Agbar

- 4. Carta del Presidente
- 8. Principales hitos de Agbar durante 2008
- 10. Conoce Agbar
- 18. La Responsabilidad Corporativa en Agbar
- 26. Proximidad con los accionistas e inversores

4



agua

- 32. Conoce Agbar Agua y Agbar Medioambiente
- 40. Agbar, fuente de I+D+i
- 46. Dedicación y apoyo a los clientes
- 52. Apuesta por los empleados
- 64. Alianza con las Administraciones Públicas
- 72. Cuidado del medioambiente
- 90. Implicación en la comunidad local
- 100. Vinculación con los proveedores

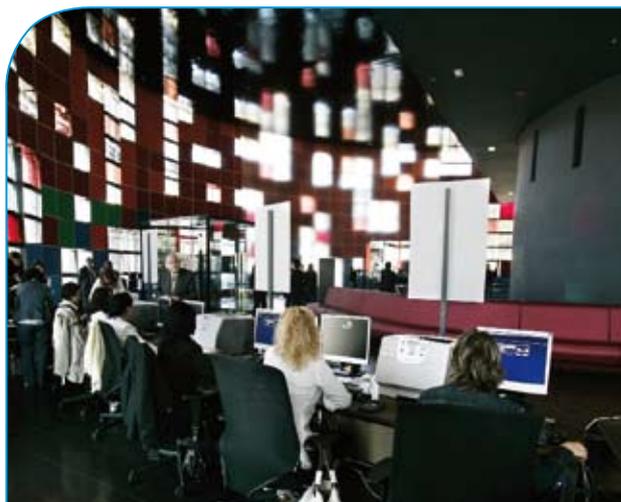
32



salud

- 106. Conoce Adeslas
- 110. Dedicación y apoyo a los clientes
- 122. Apuesta por los empleados
- 130. Alianza con las Administraciones Públicas
- 134. Cuidado del medioambiente
- 140. Implicación en la comunidad local
- 146. Proximidad con el colectivo médico
- 152. De la mano de los mediadores
- 156. Vinculación con los proveedores

106



anexos

- 160. Carta de verificación
- 162. Perfil del Informe
- 164. Índice GRI
- 174. Glosario
- 178. Cuestionario sobre el Informe

160



Carta del Presidente

El Informe de Responsabilidad Corporativa pretende ser nuestro mejor instrumento para comunicarnos con aquellas personas e instituciones que tienen interés en las actividades de Agbar. La cantidad y calidad de las actuaciones que recoge este documento son un testimonio de cómo afrontamos nuevos desafíos siguiendo criterios claves como la innovación, la responsabilidad corporativa y el apoyo al desarrollo de nuestros empleados.

PRINCIPALES MAGNITUDES Y OPERACIONES DE 2008

El ejercicio 2008 estuvo marcado por la crisis financiera global que ha provocado el inicio de una recesión internacional con un final incierto. Agbar afronta esta situación de forma óptima. Con un reducido endeudamiento neto, que no supera el 20% del patrimonio, y con capacidad para acometer inversiones en sus áreas de actividad.

Agbar cerró el 2008 con un importante crecimiento orgánico, reflejado en un incremento del EBIT de un 18,4% hasta los 439,2 millones de euros y una cifra de ingresos que aumentó un 8,6% hasta los 3.108,2 millones de euros. El resultado recurrente atribuido a Agbar fue de 167,6 millones de euros, un 13,8% por encima del registrado en 2007.

En la actividad principal, el Agua, hemos resultado adjudicatarios de 26 nuevos contratos relacionados con la actividad de suministro en baja, ofreciendo servicio a 128.172 nuevos habitantes, y hemos renovado 41 contratos más, que equivalen a 244.571 habitantes. Respecto al agua en alta, hemos conseguido nueve

“

Agbar afronta la crisis de forma óptima, con un reducido endeudamiento neto, que no supera el 20% del patrimonio, y con capacidad para acometer inversiones en sus áreas de actividad

”

nuevos contratos que darán servicio a 31.960 habitantes y 16 renovaciones que ofrecen servicio a 132.747 habitantes. En la actividad de depuración, nos han sido adjudicados 10 nuevos contratos de gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales, que suponen la gestión de una carga contaminante equivalente a 220.007 habitantes. En cuanto a la actividad de alcantarillado, 19 han sido los nuevos contratos que ofrecen servicio a 201.630 habitantes.

En el exterior, a través de Aguas Andinas, se adquirió una participación del 53,5% de la sociedad Essal, que presta servicios de producción y distribución de agua potable así como de tratamiento de aguas residuales a más de 600.000 habitantes en las regiones de Los Lagos y de Los Ríos. Además, en 2008, consolidamos nuestra presencia en el mercado chino tras aumentar nuestra participación en Jiangsu Water hasta el 71,55%, lo que nos permite ser el operador más importante en la provincia de Jiangsu, una de las más prósperas de la República Popular China, con un área de 102.600 km² y una población cercana a los 80 millones de habitantes.

La actividad de Mediambiente, que engloba actividades de depuración de aguas residuales, desalinización y tecnologías ambientales, significa para nosotros un nuevo impulso para el que hemos establecido un plan de expansión a través de futuras adquisiciones. Como parte de esa estrategia, durante el 2008 hemos recuperado el control de Labaqua S.A., laboratorio dedicado al análisis, diagnóstico y certificación ambiental. También

es destacable la adquisición de Sistemas de Transferencia de Calor (STC), compañía dedicada al diseño, fabricación, instalación y mantenimiento de equipos de secado de fangos.

En el sector Salud, destacamos el incremento del número de asegurados en un 6,8%, lo que ha significado llegar a la cifra de 2.780.737 asegurados y consolidar nuestra posición de líderes a nivel nacional en el mercado de seguros privados de asistencia sanitaria.

LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN 2008

Desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa, el reto consiste en ir siempre más allá de las simples cifras y de los requerimientos contractuales. Se trata de demostrar una sensibilidad especial para detectar las necesidades de nuestros grupos de interés y en poner medios efectivos para satisfacerlas.

En este sentido, durante 2008 Agbar ha trabajado conjuntamente con representantes de sus grupos de interés y el resultado del diálogo llevado a cabo es esperanzador. Fruto de estas experiencias con los *stakeholders* ha sido la obtención de un importante listado de sugerencias para progresar en las relaciones mutuas y para el mejor entendimiento de nuestra gestión de la responsabilidad corporativa. Varias de las sugerencias recibidas se han incorporado a este documento, como cumplimiento de un propósito ya histórico, tras diez años de información puntual, que se refiere a informar de manera transparente y efectiva.

En Adeslas, la responsabilidad corporativa se manifiesta en acciones como la oferta de un servicio telefónico de orientación médica las 24 horas del día

En cuanto a las acciones de responsabilidad corporativa desarrolladas durante 2008, quisiera destacar algunas que me parecen más significativas.

En lo que se refiere al abastecimiento de la región metropolitana de Barcelona, 2008 ha supuesto una dura prueba, ya que hasta el mes de abril la zona ha sufrido una de las sequías más graves de toda su historia. La colaboración con la Administración para afrontar el problema ha sido estrecha y provechosa. Agbar ha aportado criterio técnico y ha puesto todos los recursos a su alcance para evitar que la escasez de agua pudiera dificultar su suministro en esta zona.

Por su parte, Bristol Water alcanzó en octubre de 2008 la tercera posición de 22 en el OPA (*Overall Performance Assessment*), *ranking* que mide la calidad del servicio que prestan las compañías elaborado por el regulador Ofwat, lo que supone un salto relevante de la decimotercera posición que ocupaba en 2006, año de su adquisición por Agbar.

Velar por la seguridad y la salud del cliente es un objetivo primordial para Agbar y por ello realiza exhaustivos análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable que suministra. Durante el año pasado, el grado de cumplimiento de las normas de calidad fue máximo. En cuanto al acceso a canales

de comunicación no presenciales, se ha continuado potenciando el uso de las tecnologías de la información. La cobertura de atención telefónica en España ha ascendido en 2008 al 71% de los clientes, que han otorgado un índice de satisfacción del 8,16 sobre 10 a este servicio.

La innovación de Agbar tiene en CETaqua, Centro Tecnológico del Agua, un motor clave. Se ha posicionado como centro de referencia en la creación de conocimiento y el desarrollo de tecnologías asociadas al ciclo integral del agua a nivel regional, nacional e internacional. Durante 2008, ha participado en proyectos, con otros socios, por un valor de 18,15 millones de euros.

Los compromisos de Agbar con sus empleados incluyen la formación y el desarrollo personal y profesional, la conciliación de la vida profesional y personal, y el fomento de la igualdad y la diversidad. Durante 2008 se han nombrado, en Aguas de Barcelona y Sorea, a los Agentes de Igualdad y se han creado los Comités de Igualdad, figuras que velarán por la elaboración, ejecución y seguimiento de los Planes de Igualdad. También se han iniciado las pruebas de una nueva Intranet en Agbar Agua y Mediambiente, actualmente en funcionamiento, a la que tienen acceso más de 4.000 empleados, y se han dedicado más de 250.000 horas a formación, lo que supone un incremento del 41% respecto a 2007.

La implicación de Agbar con la comunidad local se traduce en proyectos y actuaciones diversas, todas ellas con un requerimiento básico: la sensibilización, formación y comunicación sobre el uso sostenible del agua. La Fundación Agbar es uno de los instrumentos para fomentar el compromiso social en nuestra organización. Su apoyo a la Agenda 21 escolar de Barcelona o al premio internacional para jóvenes investigadores *Stockholm Junior Water Prize* son buenos ejemplos del trabajo para las jóvenes generaciones. También lo es el programa de actividades escolares del Museu Agbar de les Aigües, que ha acogido durante 2008 a cerca de 21.000 escolares.

La creación de la Fundación Emasagra junto al Ayuntamiento de Granada es otro hito de 2008. La Fundación trabaja en la

preservación del mediambiente, el uso racional de los recursos y el fomento de la formación y la investigación, especialmente en el campo del agua.

En Chile, el programa “Aguas Andinas en mi barrio” reúne a la empresa, los municipios y la comunidad local en una apuesta por la formación relacionada con el mantenimiento del alcantarillado. Desde el comienzo de este programa, en 2001, se han beneficiado del mismo más de 50.000 personas que habitan en comunas de nivel socio económico bajo.

Bristol Water, entre otras iniciativas, ha creado un calendario especial con el fin de recaudar fondos para la ONG *WaterAid*, dedicada a la distribución de agua potable entre la población más desfavorecida del mundo. Además, esta empresa apuesta por organizar jornadas de puertas abiertas o “Días de Descubrimiento”, que desde su comienzo hace 13 años han supuesto casi 340.000 visitas a sus instalaciones.

En Adeslas, la responsabilidad corporativa se manifiesta en acciones como la oferta de un servicio telefónico de orientación médica las 24 horas del día o la garantía hasta seis meses de la protección del pago de la prima para asegurados individuales, en caso de incapacidad temporal o desempleo.

Además, durante 2008 ha inaugurado un nuevo portal sobre prevención (www.prevencion.adeslas.es) que contiene un área pública con contenidos preventivos de interés dirigidos a la población general, además de un área para sus asegurados con más contenidos y servicios para la salud.

Durante este periodo, también ha continuado la implantación y renovación de sistemas de gestión de calidad certificados, en un proceso que ha culminado en 11 de los hospitales propios y diez de sus clínicas dentales trabajando bajo el modelo de mejora continua amparado en la norma ISO 9001 de gestión de calidad.

Adeslas mantiene colaboraciones con diversas ONG como la que lleva a cabo el Hospital Parque de San Antonio de

Málaga con la Fundación Tierra de Hombres, que ayuda a niños desfavorecidos de distintas partes del mundo a llevar a cabo el diagnóstico, tratamiento y operaciones de patologías de difícil tratamiento en sus países de origen. También cabe citar la Comisión 0,7% y +, que desde el Hospital de la Ribera desarrolla acciones de cooperación al desarrollo y de ayuda a colectivos vulnerables.

Este resumen de las actuaciones llevadas a cabo por Agbar en el ejercicio de la responsabilidad corporativa sólo muestra una parte del trabajo desarrollado durante 2008, que ha merecido la calificación *Gold Class* dentro del *Anuario de Sostenibilidad 2009* realizado por PricewaterhouseCoopers y Sustainable Asset Management. Además de ser la única empresa en el sector del agua que ha recibido esta calificación, Agbar ha sido seleccionada como líder en su sector a escala mundial con respecto a acciones de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

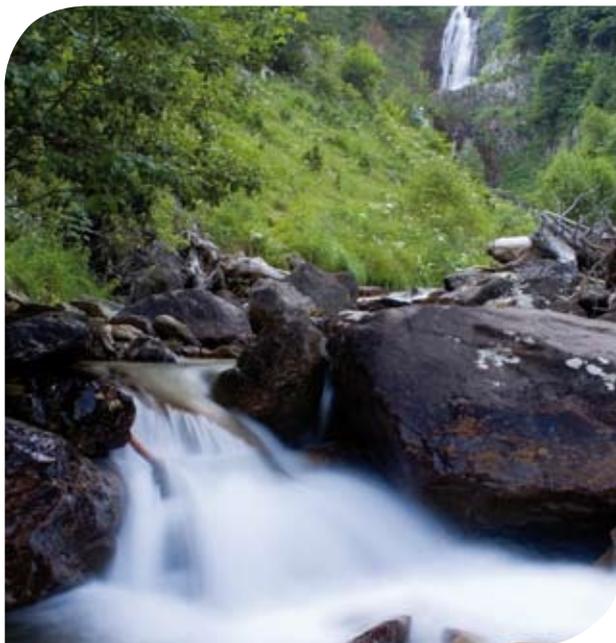
Como ya viene siendo habitual este Informe ha sido verificado externamente. Se ha elaborado de acuerdo con los criterios de la versión 2006 de la guía *Global Reporting Initiative (G3)* y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Espero que este breve resumen del contenido de nuestro Informe incite al lector al conocimiento con mayor detalle del trabajo desarrollado por Agbar durante 2008 por medio de la consulta del documento y le anime a hacer llegar sus comentarios para la mejora de las próximas ediciones.

Jordi Mercader
Presidente

01.1

Principales hitos de Agbar durante 2008



Agbar, líder mundial del sector agua en sostenibilidad

Agbar ha obtenido la calificación *Gold Class* dentro del *Anuario de Sostenibilidad* realizado por PricewaterhouseCoopers (PWC) y Sustainable Asset Management (SAM), siendo seleccionada como líder en su sector a escala mundial en el ámbito de la sostenibilidad.

Aguas de Barcelona y la Entitat Metropolitana prorrogan el Acuerdo Marco

Durante 2008, Aguas de Barcelona y la Entitat Metropolitana han prorrogado el Acuerdo Marco hasta el 31 de diciembre de 2009, con la posibilidad de una segunda prórroga por dos años más. El marco regulador define la actuación con respecto a la calidad del servicio y los compromisos de inversión por parte de la empresa, y vincula los aumentos tarifarios a las mejoras de gestión.

Agbar ha obtenido la calificación 'Gold Class'

y ha sido seleccionada líder en su sector a nivel mundial

Bristol Water se convierte en la tercera empresa británica del sector

Bristol Water se ha convertido en la tercera empresa del sector en Gran Bretaña, según el *ranking* cualitativo del organismo regulador Ofwat (*Water Services Regulation Authority*) correspondiente a 2007-2008. Cuando Agbar adquirió la compañía en 2006, ocupaba la decimotercera posición.

Las cartas de compromisos con los clientes, en alza

Un total de 5.344.910 habitantes en 69 municipios gestionados por Agbar están cubiertos por cartas de compromisos con los clientes. De cara a 2010, se prevé que la cobertura de las cartas de compromisos alcance un 60% para el sector.

Agbar extiende las tecnologías de la información al servicio del cliente

La cobertura de atención telefónica de Agbar en España asciende al 71% de los clientes, alcanzando un índice de satisfacción del 8,16 sobre 10.

CETAqua se consolida como centro tecnológico del sector del agua

CETAqua se posiciona como centro tecnológico de referencia en la creación de conocimiento y desarrollo de las tecnologías asociadas al ciclo integral del agua a nivel regional, nacional e internacional. Durante 2008 ha participado en proyectos, con otros socios, por valor de 18,15 millones de euros.

Agbar impulsa el empleo, la estabilidad y la formación

Agbar Agua y Agbar Medioambiente han contratado durante 2008 a 1.470 personas, un 3,6% más que en el año anterior. El personal fijo representa el 88,6% de la plantilla. En 2008 se han dedicado más de 250.000 horas a formación, un 41% más que el año anterior.

En busca del máximo rigor en los controles de calidad del agua

Agbar analiza 1.400 parámetros cada día mediante equipos de medición continua y laboratorios especializados que velan por la calidad del agua.



Agbar apuesta por las energías renovables y reduce su huella de carbono

Durante 2008 se ha instalado un parque fotovoltaico en Santa Pola que cubre todas las necesidades energéticas de Aqualgest Levante en esta localidad alicantina. Se han instalado 30.240 placas fotovoltaicas de potencia unitaria 35 Wp en una superficie total de módulos de 4.741,03 m². Este parque producirá 2 GWh al año que supondrán la reducción de 990 toneladas de emisiones de CO₂ al año.

Participación en la Expo Zaragoza 2008

Agbar ha sido la encargada de gestionar las instalaciones de suministro de agua del recinto de la Expo Zaragoza 2008. Se sigue gestionando actualmente el agua del parque urbano en el que se ha convertido esta superficie de algo más de un kilómetro cuadrado.

Adeslas, líder de seguros de salud en España

Adeslas ha concluido el ejercicio de 2008 con una cartera de 2.780.737 asegurados, lo que supone un incremento del 7% respecto a 2007.

Portal sobre prevención

Adeslas ha puesto en marcha el portal www.prevencion.adeslas.es con un área pública que incluye contenidos de interés para el público general. Además, ha puesto en marcha nuevos Planes de Prevención como el Plan de Cuidados del Bebé, el Plan de Prevención de Accidentes Infantiles y el del Cáncer de Mama, entre otros.

Adeslas es líder de seguros de salud en España con una cartera de más de 2,7 millones de asegurados, un 7% más que en 2007

01.2

Conoce Agbar



Agbar es la cabecera de un gran *holding* con más de 140 años de historia, constituido por 141 empresas y cerca de 14.000 empleados, que opera en ámbitos relacionados con los servicios a la colectividad: Agua, Medioambiente, Soluciones Tecnológicas y Salud. Agbar lidera los sectores de agua y salud en España y es una empresa de referencia en cuanto al ciclo integral del agua a nivel mundial.

Agbar es hoy la cabecera de un gran *holding* con más de 140 años de historia, constituido por 141 empresas y cerca de 14.000 empleados, dando servicio a más de 27 millones de habitantes

■ Quiénes somos

Agbar está presente en España, Chile, Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México, dando servicio a más de 27 millones de habitantes. La organización aporta como filosofía empresarial una decidida apuesta por la excelencia en la calidad, la mejora continua en sus procesos, la apuesta por la innovación tecnológica, la capacidad de adaptación a las nuevas

exigencias de la sociedad a la que sirve y una gestión financiera sólida y eficaz, generando valor para sus grupos de interés.

Agbar Agua

Agbar Agua es un operador de referencia a nivel mundial. En España, es el primer operador privado de la gestión del agua urbana y está presente en todas las comunidades autónomas. Su actividad cubre la captación, el transporte, la potabilización y distribución de agua potable. En todo este proceso, se dedica especial atención al equilibrio medioambiental.

Agbar Agua presta sus servicios a través de marcas locales, como Aguas de Barcelona y Sorea (Cataluña), Emuasa (Murcia), Emasagra (Granada), Amaem (Alicante), Bristol Water (Reino Unido) y Aguas Andinas (Chile), entre otras.

Agbar Medioambiente

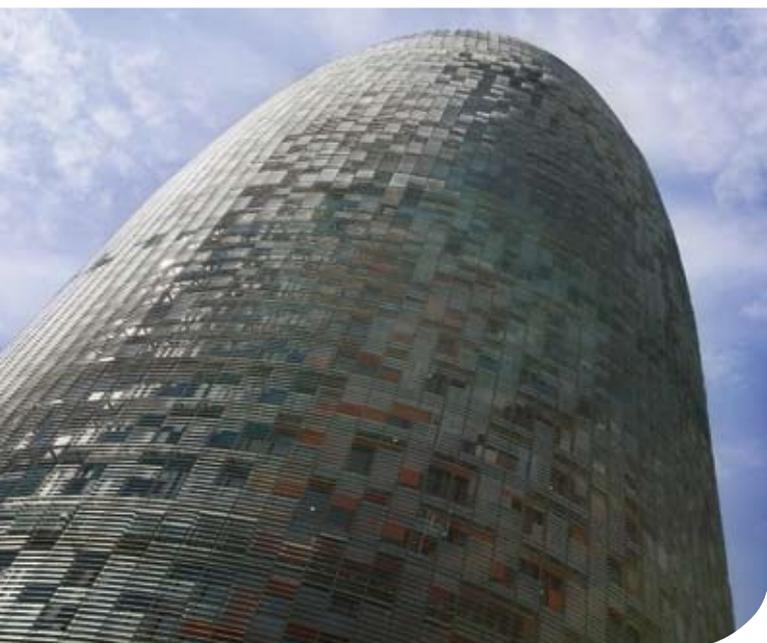
Agbar Medioambiente constituye una apuesta clara y constante por la innovación y tiene como objetivo ofrecer soluciones integrales, económicamente viables y ambientalmente sostenibles.

Agbar Medioambiente basa su trabajo en el uso de tecnologías avanzadas que mejoran la eficiencia y la calidad de los servicios del ciclo integral del agua, y ofrece soluciones que se adaptan a las necesidades de sus clientes: asistencia técnica y consultoría, diseño e implantación de instalaciones, y explotación y mantenimiento de las mismas.

Para llevar a cabo sus objetivos, Agbar Medioambiente cuenta, entre otros, con: Aquagest Medioambiente, Aquagest Soluciones Industriales, Aquaplan, Labaqua, Sedelam y STC.

Agbar Tecnología

Bajo este nombre se agrupa la apuesta de Agbar por los sec-



tores más innovadores y avanzados. CETaqua y Aserco son las dos compañías identificativas de este ámbito.

- **CETaqua:** Es el centro tecnológico de Agbar, cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Su objetivo es contribuir a la investigación y el desarrollo de tecnologías relacionadas con el ciclo integral del agua, potenciando las sinergias entre el sector empresarial, investigador y docente. Durante 2008, ha contado con un presupuesto de 4,9 millones de euros. Existe un capítulo en la memoria dedicado a este centro en el apartado 'Agbar, fuente de I+D+i'.
- **Aserco:** Agbar Servicios Compartidos (Aserco) presta servicios de manera centralizada a los clientes internos de Agbar, principalmente en el ámbito de las tecnologías de la información y de la cadena de suministros.

Durante 2008, ha seguido generando eficiencias para los clientes internos de la organización, tanto en el ámbito nacional como internacional, y ha iniciado la comercialización de sus soluciones tecnológicas en mercados nacionales e internacionales.

Adeslas

Agbar es accionista mayoritario de Adeslas, con una participación del 54,8%. Adeslas es la primera compañía española en el ámbito de los seguros de salud, con casi 2,8 millones de asegurados. Además de su actividad aseguradora, cuenta con una red propia de hospitales en distintas provincias españolas y lleva a cabo diferentes fórmulas de colaboración con administraciones sanitarias de nuestro país.

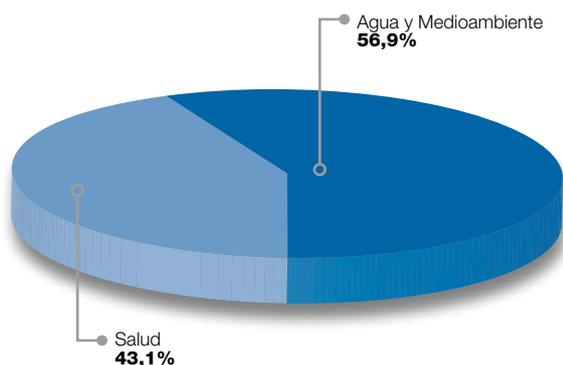
■ Principales magnitudes de Agbar

	Millones de euros		
	Dic. 2007	Dic. 2008	Var. (%)
CUENTAS DE RESULTADOS			
Ingresos de explotación	2.861,0	3.108,2	8,6%
Cash flow de explotación	557,0	620,2	11,3%
Resultado de explotación	371,0	439,2	18,4%
% Margen resultado de explotación*	13,0%	14,1%	---
Resultado neto	483,2	360,2	-25,5%
% Margen resultado neto	16,9%	11,6%	---
Resultado neto atribuido a la Sdad. Dominante	352,5	235,3	-33,3%

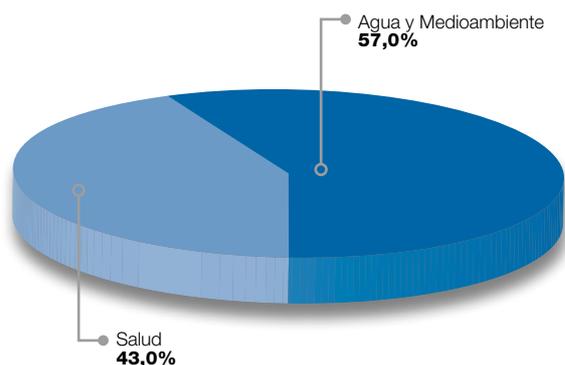
(*) Antes de deterioro y enajenación de inmovilizado y otros resultados.

	Millones de euros		
	Dic. 2007	Dic. 2008	Var. (%)
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR SEGMENTO			
Agua y Medioambiente	1.627,8	1.770,8	8,8%
Salud	1.233,2	1.337,4	8,5%
Agbar	2.861,0	3.108,2	8,6%

Diciembre 2007



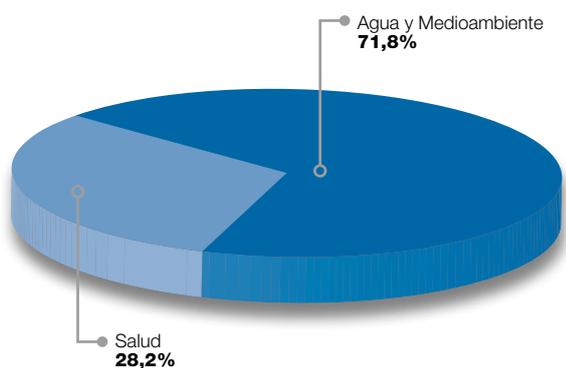
Diciembre 2008



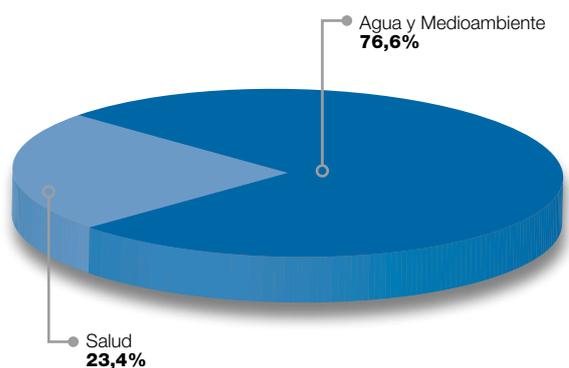
	Millones de euros		
	Dic. 2007	Dic. 2008	Var. (%)
DETALLE POR SEGMENTO DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN*			
Agua y Medioambiente	266,4	336,4	26,3%
Salud	104,6	102,8	-1,7%
Agbar	371,0	439,2	18,4%

(*) Antes de deterioro y enajenación de inmovilizado y otros resultados.

Diciembre 2007

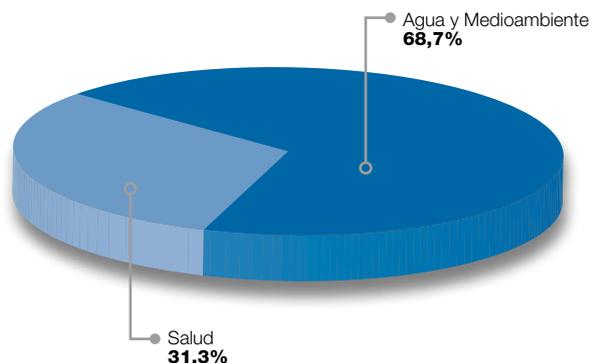


Diciembre 2008

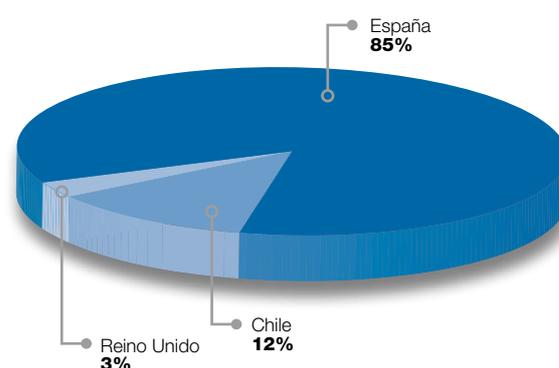


	Millones de euros		
	Dic. 2007	Dic. 2008	Var. (%)
ENDEUDAMIENTO			
Patrimonio total neto	2.695,2	2.704,9	0,4%
Endeudamiento neto	532,8	539,6	1,3%
Endeudamiento / Patrimonio neto	19,8%	19,9%	---
Endeudamiento / (Patrimonio neto + Endeudamiento)	16,5%	16,6%	---

Plantilla media consolidada 2008 por segmento



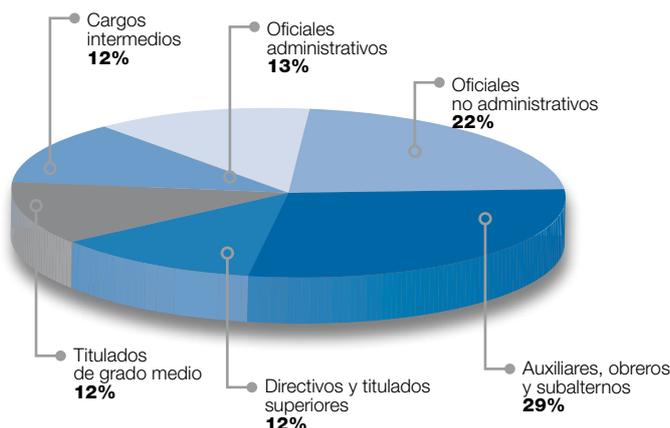
Plantilla medio consolidada 2008 por país



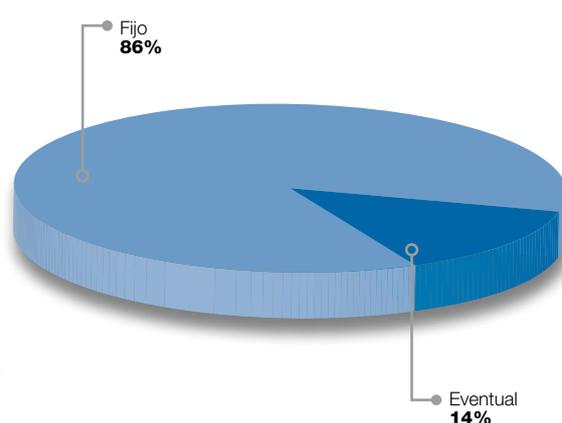
	Dic. 2007	Dic. 2008	Var. (%)
PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA*	13.722	13.975	1,8%

* Ver Anexo '4.2 Perfil del Informe', donde se detallan los alcances de cada apartado.

Plantilla media consolidada 2008 por categoría



Plantilla media consolidada 2008 por contrato



Creación de riqueza

A continuación se presenta la creación de riqueza en 2008 para los distintos grupos de interés de 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).

	Miles de euros				
	2007	2008			Var. %
	Agbar	Agua y Medioambiente	Salud	Agbar	Agbar
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO					
Valor económico directo generado [A]	3.231.520	1.944.654	1.359.937	3.304.591	2,3
a) Ingresos	3.231.520	1.944.654	1.359.937	3.304.591	2,3
Valor económico distribuido [B]	2.752.741	1.657.195	1.308.063	2.965.258.	7,7
b) Costes operativos	1.775.076	881.238	1.055.454	1.936.692	9,1
c) Salario y beneficios empleados	427.735	312.132	130.311	442.443	3,4
d) Pagos a proveedores de capital	320.934	311.604	59.670	371.274	15,7
Accionistas (dividendos pagados)	190.409	154.307	49.962	204.269	7,3
Entidades financieras	130.525	157.297	9.708	167.005	27,9
e) Impuestos (incluye Seguridad Social a cargo de la empresa)	215.805	139.971	62.524	202.495	-6,2
f) Recursos destinados a la sociedad	13.191	12.251	104	12.355	-6,3
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = [A]-[B]	478.780	287.459	51.874	339.333	-29,1

	Millones de euros	
	2007	2008
INVERSIONES CONSOLIDADAS		
Inversiones inmateriales	42,7	58,4
Inversiones materiales	255,8	253,7
Inversiones financieras	47,8	257,8
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	346,2	569,8

Inversiones

Las inversiones consolidadas de Agbar han ascendido a 569,8 millones de euros durante 2008, un 65% más respecto al ejercicio anterior.

El 48,2% de las inversiones realizadas en este periodo corresponden al ámbito nacional y el 51,8% restante, al internacional. Asimismo, es de destacar que el 90,6% del importe total invertido se concentra en las sociedades del segmento Agua y Medioambiente.

El Plan Estratégico 2008-2011 de Agbar establece que se orientarán las inversiones y prestación de servicios a proyectos socialmente responsables, en entornos estables y con garantías jurídicas

Respecto a la inversión en activos financieros, señalar los 108,5 millones de euros destinados a la adquisición del 53,5% de Essal, S.A., compañía que mediante un contrato de conce-

sión indefinida presta servicios de producción y distribución de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en las regiones de Los Lagos y de Los Ríos, en Chile, con una población aproximada de 605.000 habitantes. También son significativos los 63,2 millones de euros destinados a la adquisición de Labaqua, S.A., laboratorio dedicado al análisis, diagnóstico y certificación medioambiental, y los 49,8 millones de euros que han permitido incrementar la participación sobre el grupo Jiangsu Water, que opera en China, del 49% al 71,55%. Agbar ha invertido en esta empresa en torno a 62 millones de euros, permitiéndole ser el operador más importante en la provincia de Jiangsu, una de las zonas más prósperas de la República Popular de China, con un área de 102.600 km² y una población cercana a los 80 millones de habitantes.

Organización

El Consejo de Administración de Agbar se ha ampliado en 2008, pasando de tener 12 a 13 miembros. Asimismo, se han registrado durante el año algunas variaciones en su composición.

El Consejo General de Accionistas de Agbar, celebrado el 30 de mayo de 2008, aprobó los nombramientos de Angel Simón y Francisco Reynés como consejeros del Consejo de Administración en sustitución de Juan Antonio Samaranch y Juan Rosell. También aprobó el nombramiento de Yves de Gaulle, secretario general de Suez, como nuevo consejero en sustitución de Jean-Pierre Hansen, y de Rob Young, director de la constructora india Hirco pic, como nuevo consejero independiente.

Composición del Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2008, el Consejo de Administración estaba formado por:

CARGO	NOMBRE
Presidente - Consejero Delegado	D. Jordi Mercader
Vicepresidente 1º	D. Gérard Mestrallet
Vicepresidente 2º	D. Manuel Raventós
Consejeros	D. Enrique Corominas
	D. Jean-Louis Chaussade
	D. Bernard Guirkingier
	D. Yves de Gaulle
	D. Gérard Lamarche
	D. Miguel Noguer
	D. Francisco Reynés
	D. Feliciano Fuster
	D. Angel Simón
	Sir Rob Young
Secretario no consejero	D. Alejandro García-Bragado
Vicesecretario no consejero	D. José Antonio Fález

Equipo Directivo

CARGO	NOMBRE
Presidente-Consejero Delegado	Jordi Mercader
Consejero-Director General	Angel Simón
Director Económico-Financiero	Josep Bagué
Director de Recursos Humanos y Organización	Arsenio Olmo
Director de Gestión Corporativa	Lluís M. Puiggarí
Secretario General	Xavier Amorós
Director Agbar Medioambiente	Leonard Carcolé
Director Agbar Agua	Juan Antonio Guijarro
Director Salud	Javier Murillo
Director Aigües de Barcelona	Ciril Rozman
Director Agbar Chile	Joaquín Villarino

Composición de la Comisión Ejecutiva

CARGO	NOMBRE
Presidente	Jordi Mercader
Vocales	Bernard Guirkinger
	Francisco Reynes
	Jean-Louis Chaussade
	Manuel Raventós

Composición de la Comisión de Auditoría y Control

CARGO	NOMBRE
Presidente	Feliciano Fuster
Vocales	Bernard Guirkinger
	Enrique Corominas

Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

CARGO	NOMBRE
Presidente	Manuel Raventós
Vocales	Francisco Reynes
	Jean-Louis Chaussade



Aguas de Barcelona ha realizado modificaciones en su Consejo de Administración a raíz de la última Junta General de Accionistas, celebrada el 30 de mayo de 2008.

El 15 de febrero de 2008, dicho órgano acordó la creación de una comisión para el seguimiento de la situación provocada por la sequía, presidida por Jordi Mercader y con Angel Simón, Manuel Raventós, Bernard Guirkinger y Enrique Corominas como vocales. El 26 de noviembre de 2008, el Consejo decidió suprimir la comisión de la sequía debido a la finalización de la misma.

Plan Estratégico 2008-2011

Agbar elaboró durante 2008 el Plan Estratégico 2008-2011 en el que plasma su focalización en los sectores de Agua y Medioambiente, y Salud. Estos sectores de actividad cumplen los requisitos exigidos por el enfoque estratégico de Agbar: potencial de crecimiento, rentabilidad y generación de *cash flows* recurrentes. El Agua y el Medioambiente han sido y continuarán siendo en el futuro el *core business* de Agbar.

La visión de Agbar de ser el grupo empresarial de referencia en sus áreas de actividad se concreta en el Plan Estratégico 2008-2011 del modo siguiente:



Angel Simón
Consejero-
Director General
de Agbar

"Con la crisis, se volverá a valorar a los grupos industriales".

19 de noviembre de 2008.

Sergi Saborit. *Expansión* (extracto)



La crisis nos atrapa en una muy buena posición", afirma el primer ejecutivo de Agbar. "En los últimos años, a los grupos industriales se nos ha dado muy poco valor; no tengo ninguna duda de que ahora se volverá a valorar aquello que es producto industrial y genera valor añadido: será una de las consecuencias de la crisis", señala Angel Simón.

"Se ha demostrado -añade- que la venta de Applus+ fue correcta, porque ahora disponemos de una posición de caja que nos permite afrontar la crisis con tranquilidad; sin esa operación, no estaríamos en esta posición". Según el consejero-director general de Agbar, la desinversión no sólo perseguía generar plusvalías, sino también "defender nuestro *core business*, que es el agua". "Estamos atentos al mercado y a la bajada de activos; queremos hacer pequeñas compras que nos permitan reforzarnos, pero no haremos nada que no entre dentro de nuestro negocio principal", ha anunciado.

Nueva área de negocio

"Queremos posicionarnos también de forma significativa en el ámbito de los contratos de mejora del medioambiente y el medio acuático vinculados a una inversión", asegura Simón. En este sentido, Agbar ha puesto en marcha este año una nueva área de negocio: Agbar Medioambiente, que "en 2009 tomará más fuerza", y que gestionará la actividad de construcción de desaladoras, depuradoras y otras actividades, como la recuperación de lechos fluviales.



- Mantener la posición de liderazgo en España en los sectores Agua y Medioambiente, y Salud.
- Incrementar de forma significativa la presencia internacional y la amplitud de clientes en Agua y Medioambiente.
- Ser un referente mundial a nivel tecnológico.
- Orientar las inversiones y prestación de servicios a proyectos socialmente responsables, en entornos estables y con garantías jurídicas.
- Crear valor para el accionista.

■ Principales distinciones

Agbar ha recibido durante 2008 varias distinciones que recompensan su esfuerzo de mejora en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Calificación *Gold Class* en el Anuario de Sostenibilidad

Agbar ha sido la única empresa del sector agua que ha recibido la calificación *Gold Class* dentro del *Anuario de Sostenibilidad 2009*, realizado por PricewaterhouseCoopers (PWC) y Sustainable Asset Management (SAM). Además de esta distinción, Agbar ha sido seleccionada como líder en su sector a escala mundial con respecto a acciones de sostenibilidad y reputación corporativa.

Agbar ha conseguido la calificación 'Gold Class' en el Anuario de Sostenibilidad, realizado por PricewaterhouseCoopers



Aguas de Barcelona fue galardonada por la Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat por su implicación en el arbitraje de consumo.

El anuario analiza más de 4.000 empresas de todo el mundo, pertenecientes a 57 sectores industriales, en función de criterios de sostenibilidad, y designa a una única empresa como líder de su sector gracias a la puntuación lograda en dichos criterios. Sólo nueve empresas españolas de diferentes sectores han conseguido este reconocimiento internacional.

Aguas Andinas recibe el premio Responsabilidad Social 2008

La Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) ha distinguido a Aguas Andinas con el premio 'SOFOFA Responsabilidad Social 2008', en la categoría de 'Gran Empresa'. La compañía se hizo acreedora del galardón por la sólida aportación que ha realizado a través de su gestión medioambiental, saneando los cauces de la Región Metropolitana; así como por sus campañas de educación ambiental para el buen uso del agua y la buena gestión de sus relaciones con la comunidad. El galardón, que entrega anualmente SOFOFA, reconoce a las empresas que demuestran un compromiso integral y permanente con la responsabilidad social.

Premio Turisme de Catalunya

En el año 2008, el Museu Agbar de les Aigües ha sido galardonado con uno de los diplomas Turisme de Catalunya, en reconocimiento a su destacada contribución al fomento del turismo en Cataluña.

Los Galardones del Turismo, que el Gobierno de la Generalitat otorga desde 1981 reconocen la trayectoria de profesionales, empresas y entidades del sector que han contribuido al desarrollo del turismo en el país.

El día 2 de diciembre se hizo la entrega de este premio en un acto que tuvo lugar en el Palacio de Pedralbes y que contó con la presencia de José Montilla, presidente de la Generalitat, y de Josep Huguet, conseller del Departament d'Innovació, Universitat i Empresa.

El Museu Agbar de les Aigües fue premiado por la Generalitat de Catalunya por su destacada labor en el desarrollo del turismo del país

Aguas de Barcelona, galardonada por su implicación en arbitraje de consumo

La Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya ha premiado a Aguas de Barcelona con el galardón que acredita a la compañía como una empresa implicada en el arbitraje de consumo, una forma extrajudicial de resolución de conflictos a través de la mediación. La Junta Arbitral de Consum de Catalunya ha distinguido a Aguas de Barcelona por el bajo número de reclamaciones recibidas desde su ad-



La Generalitat de Catalunya reconoció en 2008 la labor del Museu Agbar de les Aigües por su contribución al fomento del turismo en Cataluña.

hesión en 1994. La Junta también valora muy positivamente la predisposición de Aguas de Barcelona ante el trabajo de mediación y arbitraje.

La Torre Agbar, una de las siete maravillas de Barcelona

La Torre Agbar ha sido elegida por votación popular entre los espectadores de la cadena de televisión Barcelona TV, como una de las siete maravillas de patrimonio cultural de la ciudad condal, según una iniciativa promovida por el Bureau Internacional de Capitales Culturales (IBOCC) con la colaboración de esta cadena televisiva. Han participado un total de 25 candidaturas.

Mención Especial en los premios Acció 21

El espacio educativo de la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí (Barcelona) ha recibido una Mención Especial de los premios Acció 21, creados por el Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat del Ayuntamiento de Barcelona para estimular aquellas iniciativas que realicen una contribución efectiva al Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad.

La ETAP de Sant Joan Despí ofrece visitas a escuelas y grupos desde 1955. En 2004 se creó un espacio educativo y se elaboró un proyecto formativo específico. Desde entonces, las visitas a la planta han aumentado progresivamente hasta llegar a su máxima capacidad -8.000 personas-.

Agbar, ganadora del concurso de pósters del IWA (Asociación internacional del Agua)

Agbar ha ganado en 2008 el primer premio de la categoría Managing and Planning Water Services (dirección y planificación del servicio de agua) en el concurso de pósters del Congreso Mundial de Empresas de Agua y Saneamiento, una convención bianual que organiza la Asociación Internacional del Agua (IWA). El póster de Agbar contenía información sobre el servicio al cliente en compañías público-privadas.

01.3

La Responsabilidad Corporativa en Agbar



Para asegurar la sostenibilidad de la organización a largo plazo, Agbar ha establecido como pilares del negocio las personas, la innovación y la responsabilidad corporativa. Por eso, el enfoque de sus actividades, desde esta perspectiva, tiene en cuenta el crecimiento económico, el respeto y la protección del medioambiente, y una actitud social responsable.

El marco de referencia para el ejercicio de la responsabilidad corporativa de Agbar se basa en las siguientes premisas:

- **Visión:** ser el grupo empresarial de referencia en sus áreas de actividad.
- **Misión:** la gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés.
- **Valores:**
 - 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.
 - Un **desarrollo de negocio sostenible**, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Agbar ha establecido como pilares del negocio **las personas, la innovación y la responsabilidad corporativa**

■ Buen gobierno

Desde hace más de 140 años, Agbar está aplicando criterios de solvencia, eficiencia y honestidad en las operaciones diarias, especialmente necesarias en la gestión de un recurso tan valioso como es el agua.

Las prácticas de buen gobierno, la conducta ética como organización y la transparencia informativa forman parte de la identidad corporativa de Agbar. Están presentes en el día a día de sus acciones y en la relación con sus grupos de interés, asumiendo la ética y la transparencia como elementos intrínsecos al propio funcionamiento de la organización.

Dichas prácticas son descritas en diversos informes anuales que se ponen a disposición de accionistas e inversores, y del público en general, como son: el Informe Financiero Anual, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Responsabilidad Corporativa, entre otros. En concreto, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo consta información sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo del Código Unificado de Buen Gobierno.

El Consejo de Administración, en su reunión del 2 de mayo de 2007, acordó modificar determinados artículos del Reglamento del Consejo para adaptarse mejor a las recomendaciones del referido Código Unificado, de los que se informó a la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración se reserva la aprobación de la política de responsabilidad corporativa y vela, asimismo, para que en sus relaciones con los grupos de interés se observen los principios adicionales que ha aceptado voluntariamente. La Comisión de Auditoría y Control tiene, entre otros cometidos, el de supervisión del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta y de las reglas de gobierno corporativo. Por su parte,



la alta dirección vela por extender el compromiso de responsabilidad corporativa a todas las áreas funcionales y de negocio. Existe también una actividad de Auditoría Interna, bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Control, que, entre otros, tiene como objetivo la evaluación objetiva e independiente de los sistemas de gobierno corporativo establecidos, con el propósito de informar sobre la adecuación y efectividad de los mismos.

Agbar tiene establecido un Comité de Desarrollo Sostenible que vela por la observancia de valores claves como la protección de la salud y la seguridad de las personas, la calidad del servicio, la protección del medioambiente y el avance tecnológico.

Estos principios de ética y transparencia se plasman, entre otros documentos, en el Código Ético Corporativo y de Conducta de los Profesionales de Agbar, el Código Medioambiental Corporativo, aprobados en 2002, y en el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con los mercados de valores, cuya versión vigente fue aprobada en junio de 2003, todos ellos disponibles en la página web de Agbar.

El Código Ético Corporativo incluye los valores que identifican a la organización y establece unos preceptos bajo los cuales se espera que se ciñan sus empresas y su equipo humano, integrando éstos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones.

Por su parte, el Código Medioambiental Corporativo vincula la innovación a la mejora de la calidad ambiental de bienes y servicios, y apunta que los empleados “deben actuar como agentes de promoción del respeto al medioambiente”, entre otros aspectos.

Finalmente, el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con los mercados de valores, tiene por objeto establecer unos criterios de comportamiento que deben

observarse en este ámbito por las personas de la organización a las que resulta de aplicación.

Durante 2008 se ha llevado a cabo una revisión de los riesgos identificados en Aguas de Barcelona. Partiendo de ese resultado y con vistas a extrapolar el proyecto a otras empresas de Agbar, se ha analizado el grado de implantación de la gestión de riesgos en éstas. Para ello, se han estudiado los planes de acción de mitigación del riesgo y de gestión de crisis ya implantados en Agbar.

Durante 2009 se prevé adecuar la metodología de identificación y evaluación de riesgos definida en Aguas de Barcelona, para crear un marco a partir del cual las empresas de Agbar puedan establecer planes de acción personalizados de mitigación del riesgo y posible gestión de crisis.

La conducta ética y la transparencia forman parte de la identidad de Agbar

■ Compromisos con los grupos de interés

DEFINICIÓN DE LOS COMPROMISOS

Agbar inició en 2006 una profunda reflexión y debate para valorar la identificación vigente de sus grupos de interés. Lo que se pretendía era asegurar que dicha identificación era correcta y, sobre todo, detectar qué necesidades de los grupos de interés se podrían satisfacer mediante acciones concretas.

Los grupos de interés se identificaron a partir de reuniones del Comité de Desarrollo Sostenible (organismo en el que están representados los sectores de Agbar y las áreas de la organización que impulsan acciones en el ámbito de la responsabilidad corporativa) en las que participaron, además, representantes de la organización que pudieran aportar conocimientos al proyecto y verificadores externos que mostraron su visión al respecto.

El siguiente paso fue el establecimiento de compromisos concretos con cada uno de los grupos de interés. Dichos compromisos obedecían a las expectativas detectadas y se encuadran en la estrategia de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de Agbar a través de una actividad desarrollada bajo el prisma del crecimiento económico, el respeto y la protección del medioambiente, y una actitud social responsable.

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.
- Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas.
- Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir.

Compromiso 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.

Relaciones con los grupos de interés



Agbar

- Reguladores
- ONG
- Asociaciones de vecinos
- Instituciones financieras
- Líderes de opinión
- Sindicatos y patronales
- Proveedores
- Socios estratégicos
- Asociaciones profesionales
- Comunidad académica
- Asociaciones de consumidores
- Medios de comunicación
- Partidos políticos

- Ofrecer un servicio con una calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad.

Compromiso con la sociedad

- El medioambiente: 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 de la organización.
- 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 la organización posee en cada sector de actividad.

Compromiso 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.

Actualización de los compromisos

En plena coincidencia con los Planes Estratégicos puestos en marcha por la organización, durante 2008 se ha establecido en Agbar un Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) que supone un esfuerzo de prospectiva y compromiso con cada grupo de interés y fruto del cual han variado o se han ampliado algunos de los compromisos. El PMPRC incluye acciones a desarrollar en el periodo 2008-2011, con sus correspondientes indicadores de seguimiento.

Del mismo modo, Adeslas ha revisado sus objetivos bajo esa mirada estratégica y prospectiva, y así se recoge dicho avance en el apartado correspondiente de este documento.

IDENTIFICACIÓN DE LAS PRIORIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL INFORME

Agbar pretende que el Informe de Responsabilidad Corporativa refleje la actuación de la organización en esta materia y recoja aquella información que sus grupos de interés consideran relevante. Por ello, y con ánimos de mejora continua, Agbar ha hecho esfuerzos para mejorar este Informe.

Adicionalmente a los canales específicos que utiliza la organización para conocer los intereses y expectativas de sus grupos de interés (como las encuestas de satisfacción, etc.), Agbar lleva a cabo estudios específicos relativos a la información a proporcionar en materia de responsabilidad corporativa. El estudio de materialidad y las consultas a grupos de interés que explicamos a continuación son ejemplo de ello.

Estudio de materialidad

Este tipo de estudios se han realizado desde el año 2007, y se basan en la búsqueda de aquellos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa que tengan mayor relevancia para el negocio. El objetivo es identificar los asuntos que son sensibles para los grupos de interés y que representan un riesgo para la reputación de la compañía en cada uno de los sectores de actividad en los que opera (Agua y Medioambiente, y Salud).

El estudio de materialidad se ha desarrollado siguiendo una metodología basada en el estándar de AA1000. Para el estudio se ha analizado la importancia que dan a los diferentes aspectos de la responsabilidad corporativa las empresas líderes de cada sector, las asociaciones sectoriales y sociales seleccionadas, y la repercusión en prensa que han tenido los diferentes temas.

A lo largo del análisis, los aspectos de responsabilidad corporativa que van apareciendo son valorados en función de dos variables:

- Madurez: entendida como el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto.
- Relevancia: valorada en función de la atención prestada por los prescriptores a los asuntos de responsabilidad corporativa. Se podría entender que dicha atención conlleva un riesgo reputacional o que muestra que se trata de aspectos críticos de la confianza en las entidades.

En el presente Informe se proporciona información respecto a aquellos asuntos identificados como materiales, recogiendo así el enfoque de responsabilidad corporativa de la compañía y dando como resultado –para cada sector de actividad– los cuadros que se adjuntan a continuación. En el primero de cada área de negocio se detallan los temas identificados en 2008 y en el segundo, su variación respecto al año anterior.

Agua

Cabe destacar que prácticamente todos los asuntos identificados se pueden clasificar como ‘necesarios’ o ‘generalizados’, es decir, con madurez elevada. Esto implica que el sector ya está desarrollando buenas prácticas de responsabilidad corporativa y que todos los asuntos necesitan de un seguimiento continuo y atento. Se ha identificado un asunto emergente, la estrategia de cambio climático, todavía no muy extendido en el sector y sobre el que se deberá prestar mayor atención.

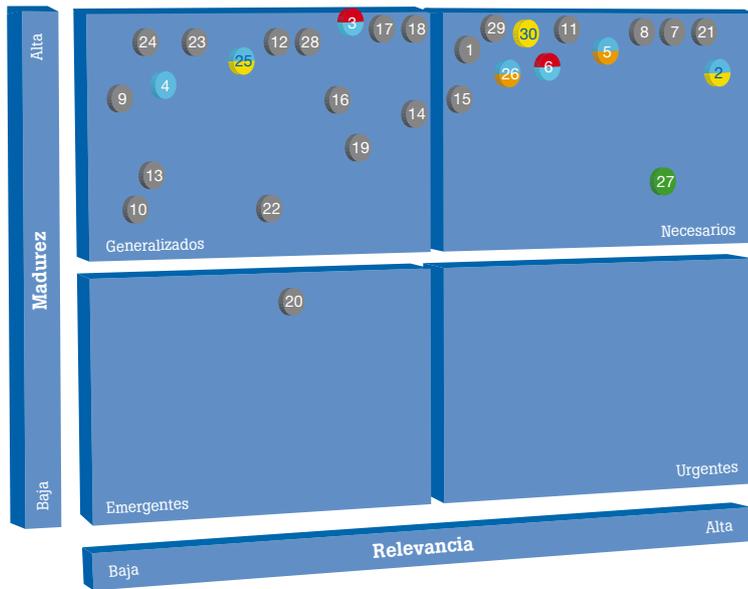
Por otra parte, los asuntos que presentan un nivel de relevancia y riesgo reputacional más alto son los relacionados con el código de conducta y la corrupción asociada al sector del agua, y la gestión de los riesgos asociados a la correcta gestión de la sequía y a la gestión y mantenimiento de las redes de distribución/saneamiento, en relación a las fugas y averías en la red.

Durante 2008 se ha establecido en Agbar un Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) que incluye acciones a desarrollar en el periodo 2008-2011, con sus correspondientes indicadores de seguimiento

El gráfico 'Cuadro variación materialidad del agua' refleja el movimiento de los diferentes asuntos con respecto al estudio de materialidad de 2007. La gestión de riesgos, el cambio climático, las energías alterna-

tivas, el código de conducta, las inversiones en acción social y el gobierno corporativo han adquirido relevancia entre los prescriptores analizados, lo que muestra el aumento del interés en estos temas.

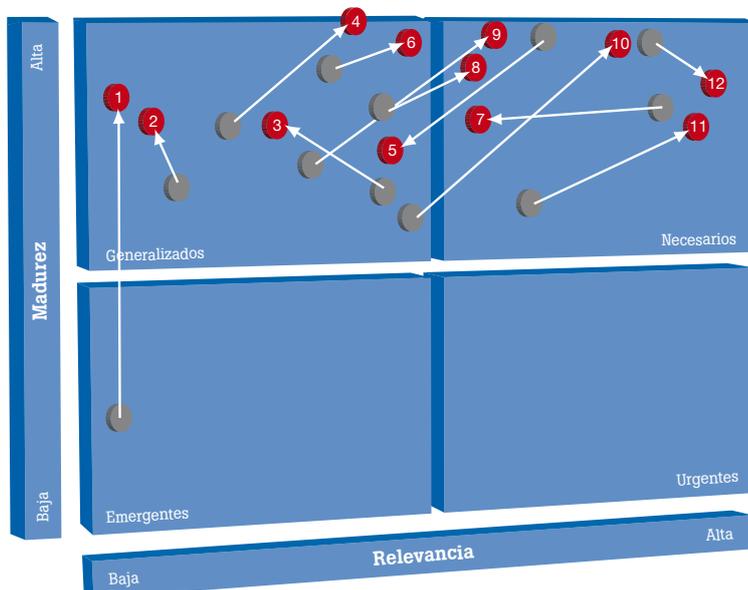
Cuadro materialidad del agua



- Nivel de crisis internacional
- Nivel de crisis nacional (España y país extranjero)
- Nivel de crisis nacional (no España)
- Nivel de crisis nacional (España)
- Nivel de crisis local/regional
- Nivel de crisis no apreciable

1. Gobierno corporativo
2. Gestión de riesgos: riesgos c. climático
3. Código conducta/comportamiento ético
4. Gestión de la relación con clientes
5. Gestión y mant. de las redes
6. Gestión de los recursos hídricos
7. Relación con las administraciones públicas
8. Inversión I+D+i
9. Gestión de la marca
10. Cuadros de mando
11. Política gestión recursos hídricos local
12. Desempeño ambiental
13. Eco-eficiencia operacional
14. Políticas ambientales
15. Gestión ambiental
16. Programas de biodiversidad
17. Eficiencia energética-combustibles
18. Empleo de energías alternativas
19. Gestión de residuos y reciclaje
20. Estrategia cambio climático
21. Ident. y diálogo con los grupos de interés
22. Práctica laborales
23. Desarrollo del capital humano
24. Atracción y retención talento
25. Salud y seguridad laboral
26. Compromiso comunidad
27. Acciones fomentar el acceso al agua
28. Gestión de integridad proveedores
29. Inversiones acción social
30. Comunicación

Cuadro variación materialidad del agua



1. Gestión de marca
2. Atención a clientes
3. Programas de biodiversidad
4. C. Conducta/C. Ético
5. Políticas ambientales
6. Empleo de energías alternativas
7. Compromiso con la comunidad
8. Gobierno corporativo
9. Inversiones en acción social
10. Inversión en investigación y tecnología
11. Gestión de riesgos
12. Cambio climático

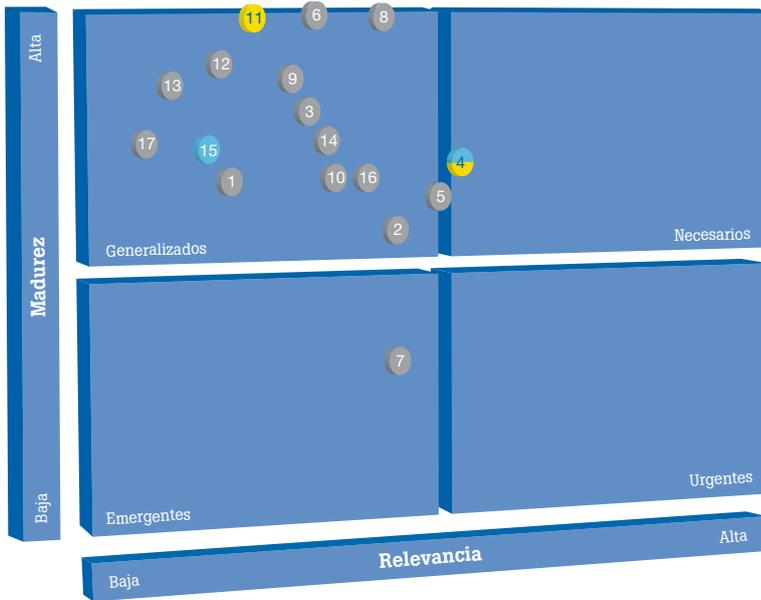
- 2007
- 2008

En cambio, la gestión de marca, la atención a los clientes y los programas de biodiversidad están más maduros, es decir, son temas a los que las empresas del sector están prestando más atención.

Salud

La gestión de la relación con clientes es un tema de elevada repercusión en los diferentes medios analizados y que es necesario reflejar en el Informe.

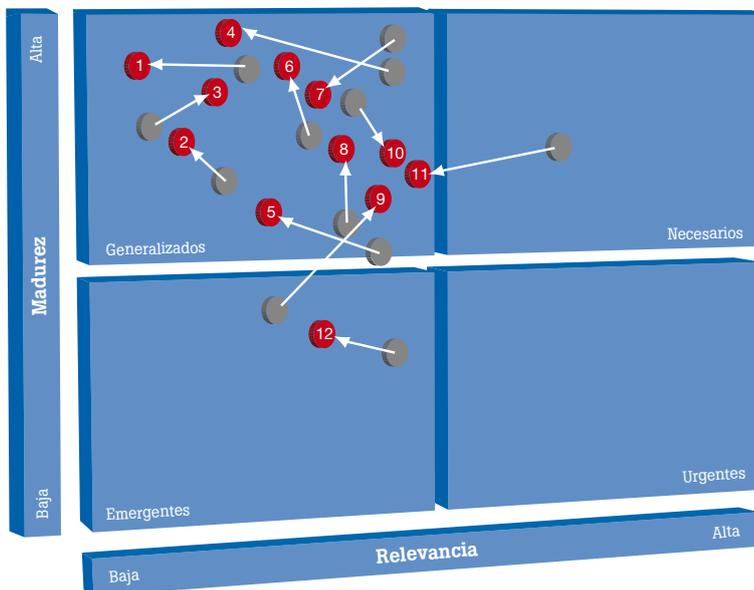
Cuadro materialidad de la salud



1. Gobierno corporativo
2. Gestión de riesgos
3. Código conducta/corrupción y soborno
4. Gestión de la relación con clientes
5. Oportunidades de negocio
6. Gestión de la marca
7. Relaciones con Gobiernos/política pública/lobby
8. Desempeño ambiental
9. Sistema de gestión ambiental
10. Estrategia en cambio climático
11. Relaciones laborales
12. Desarrollo del capital humano
13. Atracción y retención del talento
14. Ciudadanía corporativa/acción social
15. Relaciones de valor
16. Relación con los grupos de interés
17. Salud y seguridad

- Nivel de crisis nacional (España)
- Nivel de crisis local/regional
- Nivel de crisis no apreciable

Cuadro variación materialidad de la salud



1. Atracción de talento
2. Salud y Seguridad
3. Desarrollo de Capital Humano
4. Relaciones Laborales
5. Estrategia Cambio Climático
6. Sistemas de Gestión Ambiental
7. Código de Conducta
8. Ciudadanía corporativa
9. Gestión de Riesgos
10. Relaciones grupos de interés
11. Oportunidades de negocio
12. Relaciones con Gobiernos

- 2007
- 2008

Por otra parte, se observa que algunas empresas incluyen referencias al cambio climático (que puede provocar impactos negativos en la salud) o a los cambios demográficos (mayor envejecimiento de la población y mayor presencia de inmigrantes), debido a las implicaciones que pueden tener en el sector. Asimismo, dada la actual situación de crisis económica, se ha detectado la necesidad de desarrollar nuevos productos que se adapten a la nueva situación económica y social.

Agbar ha tenido en consideración en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 gran parte de **las propuestas planteadas por sus grupos de interés**

También se detectan como relevantes las relaciones de valor (relaciones con los profesionales sanitarios, los mediadores y los proveedores), así como el desempeño ambiental, las relaciones laborales y la atracción y retención del talento, todos ellos temas que se deben tener presentes.

El gráfico 'Cuadro variación materialidad de la salud' refleja el movimiento principal de los temas con respecto al estudio de materialidad realizado en 2007.

Aspectos como el cambio climático, la gestión de riesgos, las oportunidades de negocio y las relaciones laborales han aumentado su madurez, dado que gran parte de las empresas punteras en responsabilidad corporativa del sector han comenzado a tomar estos aspectos en consideración en sus informes.

Iniciativas de diálogo con los 'stakeholders'

Además del estudio de materialidad, realizado a partir de información pública de los organismos y empresas seleccionados, durante 2008 se han llevado a cabo dos sesiones de consulta directa a representantes de grupos de interés invitados por la organización.

Jornada de Valoración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Agbar

Esta jornada, de carácter interno, fue celebrada el 9 de junio de 2008 y contó con la participación de Joan Martínez, presidente de la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Cataluña; Sara Batet, responsable del Programa de Sostenibilidad de Unescocat-Centro UNESCO de Cataluña; María José Sarrias, jefa de la Sección de Sistemas de Calificación de la Dirección General de Calidad Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya; Joan Company, director de Kemira Water, División de Aguas de Kemira Ibérica; y Marcos González, director de la editorial MediaResponsable.

Los invitados a esta jornada dieron su opinión sobre los temas tratados en el Informe, la presentación de la información y los compromisos recogidos en materia de responsabilidad corporativa.

Sesión de CONAMA 9 sobre los informes de responsabilidad corporativa del sector agua

Agbar organizó el 3 de diciembre de 2008 la Sala Dinámica del Congreso Nacional de Medioambiente 2008 (CONAMA 9) 'Los informes de responsabilidad corporativa en el sector del agua. La opinión de los grupos de interés'.

En este encuentro participaron María Huelín, vicepresidenta y asesora jurídica de la Asociación Provincial de Consumidores y Amas de Casa Al-Andalus de Málaga; Samuel Ricardo Ruiz, responsable de Gestión Interna y RSC de la Fundación Desarrollo Sostenido-Fundeso; Emilio Badillo, secretario de la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana; y Ángel Muñoa, responsable de Política de Aguas de la Secretaría de Medioambiente de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

Los ponentes de la Sala Dinámica de CONAMA 9 reflexionaron en torno a los contenidos de los informes y la forma de presentación de los mismos.

Respuestas de Agbar a las demandas de los grupos de interés

Agbar realizó una reflexión a partir de las aportaciones recibidas por parte de los invitados a las jornadas comentadas. A continuación se mencionan algunas de las apreciaciones recibidas y las actuaciones que ha llevado a cabo Agbar en relación a ellas.

Impulso de la responsabilidad corporativa en red

Además de su compromiso interno con la responsabilidad corporativa, Agbar es consciente de que para contribuir al desarrollo global de la responsabilidad corporativa es necesario trabajar en red, compartiendo experiencias y conocimientos.

Esta inquietud le ha llevado a vincularse, entre otros, con el Foro de Reputación Corporativa (fRC) y el Pacto Mundial (*Global Compact*) de las Naciones Unidas.

El Foro se constituyó en 2002 por iniciativa de Agbar, BBVA, Repsol YPF y Telefónica, y cuenta actualmente con la participación de Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe y MetroMadrid, además de las empresas fundadoras. Es un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa. Sus miembros trabajan estrecha y eficazmente, aprendiendo unos de otros y desarrollando proyectos conjuntos como elemento generador de valor para las empresas que lo integran. Entre estos proyectos destaca el lanzamiento -a finales de 2006- del proyecto '2015. Un mundo mejor para Joana', una iniciativa para la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas entre los grupos de interés de las compañías participantes en el foro. Durante el 2008, se ha extendido la divulgación de la iniciativa a algunos de los espacios educativos que posee la organización (Planta potabilizadora de Sant Joan Despí, Fundación Agbar).

El objetivo que se ha planteado Agbar para 2009 como miembro de fRC es continuar con la campaña de difusión de los Objetivos del Milenio entre sus grupos de interés.

OPINIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTAS DE AGBAR
Los temas del Informe son plenamente pertinentes y adecuados, muchos de ellos son de plena actualidad como la sequía.	Agbar intenta continuar en la misma línea de trabajo, incluyendo aquellos temas detectados como relevantes.
El Informe proporciona un elevado grado de fiabilidad. Las informaciones que contiene parecen muy veraces.	Agbar sigue la misma línea de trabajo.
Resulta complicado leerlo. Parece diseñado para un público entendido en la materia.	En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 se ha intentado utilizar un lenguaje más claro y sencillo.
Se propone elaborar un Informe principal tipo resumen ejecutivo y una versión digital más amplia.	Agbar ha elaborado en esta ocasión dos versiones del Informe, un resumen ejecutivo en papel con la información más relevante y una versión digital extendida.
Cuesta darse cuenta de las novedades que incorpora. Se recomienda hacerlas más visibles y evidentes.	El Informe destaca las novedades a través de frases destacadas y recuadros de texto.
Falta un enfoque sobre el territorio local y su comunidad.	Agbar considera que el presente Informe debe presentar la actividad de la organización completa y, por ello, a pesar de tratar de incorporar información local, no es posible detallar en exceso. En este sentido, Agbar fomenta la publicación de informes de responsabilidad corporativa por parte de las empresas operadoras más importantes. Así, Aguas Andinas (Chile), Emuasa (Murcia), Aquagest Sur (Granada) y Aguas de Barcelona publicarán en 2009 su propio Informe de Responsabilidad Corporativa.
Se detecta la ausencia de ciertos impactos ambientales.	Se incluye un nuevo apartado dedicado a la gestión de olores, aspecto considerado relevante en el sector del agua.
El análisis de materialidad es interesante pero difícil de interpretar. Se debería contextualizar mejor.	El estudio de materialidad del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 incluye explicaciones que pretenden facilitar su interpretación.
Se propone fomentar una mayor participación de los grupos de interés en el proceso de elaboración del Informe.	Por primera vez, representantes de los grupos de interés han revisado algunos de los apartados del presente Informe.

Agbar también está adherida desde 2002 al Pacto Mundial (*Global Compact*) de Naciones Unidas y es miembro del comité ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial, órgano constituido en el año 2004 con el objetivo de apoyar, promover y difundir los diez principios del Pacto en España. Dicho organismo sirve de interlocutor ante Naciones Unidas y crea un movimiento de empresas abierto al diálogo con los grupos interesados en la implantación de estos principios, basados en la defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción. Desde 2005, Agbar cumplimenta anualmente el Informe de Progreso en el que se recogen las iniciativas que ha desarrollado de acuerdo con los diez principios del Pacto Mundial. La entrega del Informe de Progreso es uno de los requisitos para ser miembro de pleno derecho del Pacto Mundial. Se puede acceder a dicho Informe a través de la web www.pactomundial.org. El objetivo para 2009 es seguir emitiendo de forma anual el Informe de Progreso y ayudar a difundir la existencia del Pacto, para crear nuevas adhesiones.

Agbar está implicada desde 2007 en el proyecto "2015. Un mundo mejor para Joana" que consiste en la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

01.4

Proximidad con los accionistas e inversores

Uno de los compromisos de Agbar con sus accionistas e inversores es el de la creación de valor de forma sostenible, transparente y responsable.

Con este objetivo, Agbar trabaja día a día para proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente y de forma sostenida en el tiempo, dedicándose también a mantener una política de transparencia informativa con sus accionistas e inversores.

Agbar se compromete a:

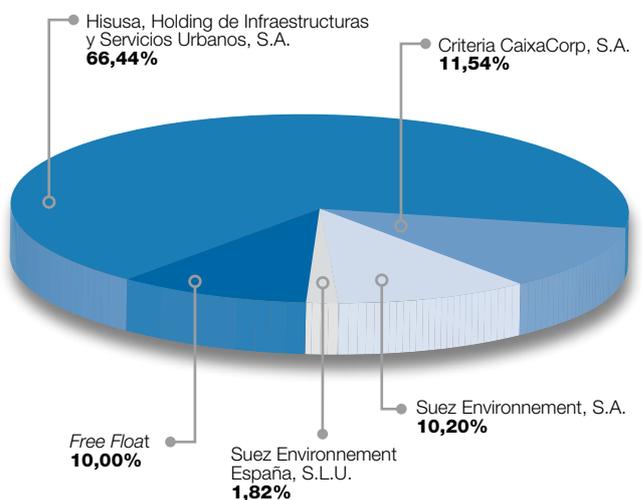
- Crear valor añadido para los inversores a través de actuaciones sostenibles y responsables. **COMPROMISO A1**
- Facilitar la comunicación con los accionistas mediante los canales adecuados, de forma transparente e impulsando la bidireccionalidad. **COMPROMISO A2**
- Tomar en consideración las inquietudes y necesidades de fondos socialmente responsables, más allá de las puramente económicas. **COMPROMISO A3**



Creación de valor añadido (COMPROMISO A1)

Durante el ejercicio de 2008, las participaciones más significativas de la estructura accionarial 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. En consecuencia, la estructura accionarial a 31 de diciembre de 2008 quedó representada de la siguiente manera:

Estructura accionarial a 31 diciembre 2008





Indicadores

A continuación se muestran una serie de indicadores económicos de especial interés para accionistas e inversores.

	2007	2008
CLASIFICACIONES CREDITICIAS		
Standard&Poor's	A	A
Moody's	A2	A2

	2007	2008
INDICADORES ECONÓMICOS		
Número de acciones negociadas (millones)	185,29	83,07
Efectivo negociado (miles de euros)	5.006.455	2.197.022
Última cotización (euros)	27,53	14,60
Máximo (euros)	28,75	28,80
Mínimo (euros)	23,72	12,01
Medio (euros)	27,00	26,02
Días cotizados	253	254
Beneficio neto (miles de euros)	352.541	235.300
Dividendo por acción (euros)	0,546	0,601
Capital social (número de acciones)	149.641.707	149.641.707
Capitalización bursátil *(millones de euros)	4.120	2.185

* A 31 de diciembre.

	Dic. 2007	Dic. 2008	Var (%)
DIVIDENDOS			
Propuesta distribución dividendo (millones de euros)	81,7	89,9	10,0%
Propuesta distribución dividendo por acción (euros)	0,546	0,601	10,0%
* <i>Payout</i>	23,2%	38,2%	
Cotización al cierre	27,53	14,60	-47,0%
BPA – Beneficio básico por acción (euros)	2,36	1,57	---
PER (cotización cierre/BPA) (euros)	11,69	9,30	---
ROA (*)	11,2	14,2	---
ROE Atribuible (%) (*)	19,3	11,8	---
<i>Leverage</i> (*)	16,5	16,6	---

PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA	13.722	13.975	1,8%
-----------------------------	--------	--------	------

**Payout* (porcentaje de los beneficios dedicado a dividendos). ROA (Beneficio neto antes de impuestos (NOPAT) / Capitales empleados medios). ROE Atribuible (Resultado Neto / Fondos propios medios). *LEVERAGE* (Endeudamiento Neto / Capitales empleados).

Evolución bursátil

La bolsa española no se ha librado del desplome histórico sufrido por la renta variable a nivel mundial en 2008. Tras cinco ejercicios de alzas generalizadas, el IBEX 35 ha registrado en el año 2008 la mayor caída de su historia, con unas pérdidas cercanas al 40%. Así, el principal selectivo español, que iniciaba el año en los 15.182 puntos, concluyó el ejercicio, a duras penas, por encima de los 9.000 puntos y con niveles de volatilidad sin precedentes.

El impacto de la crisis hipotecaria comenzó a manifestarse de forma destacable en el sistema financiero estadounidense a principios de 2008, aunque el ámbito internacional no tardó en contagiarse, lo que comportó una profunda crisis de liquidez generalizada y causó, indirectamente, consecuencias tales como los derrumbes bursátiles de enero y octubre de 2008, mes, éste último, en el que la situación desembocó en una manifiesta recesión de alcance mundial.

El Ibex 35 ha sufrido en 2008 la peor caída de su historia, con pérdidas cercanas al 40%, acabando en los 9.000 puntos

Caídas importantes a inicios de año

Tan sólo dos meses después de que las bolsas occidentales marcaran máximos históricos, enero de 2008 anticipó las dificultades a las que se enfrentaría el año, con el peor arranque bursátil y dejando caídas tan importantes como la del 'lunes negro' del 21 de enero de 2008, así como elevadísimos niveles de volatilidad. Con la amenaza de una oleada de rebajas en los *rating* crediticios de las aseguradoras de bonos en EEUU, los sectores bancario y asegurador fueron los más castigados a lo largo del primer mes del año. Tras esta oleada de fuertes caídas, las tensiones se relajaron y pese a que las bolsas se mantuvieron relativamente tranquilas a lo largo de los meses siguientes, las muestras de debilidad reflejadas por las referencias macroeconómicas y las noticias empresariales publicadas a lo largo del primer trimestre del año, evidenciaron que la volatilidad iba a persistir hasta que no se superase la crisis hipotecaria.

Debilitamiento económico, rescates y mayor incertidumbre

El proceso de rescate de entidades por parte de la Reserva Federal empezó en marzo con Bear Sterns, altamente expuesto a activos respaldados por hipotecas y afectado por la retirada masiva de fondos de sus clientes. Pese a que, en un principio, el mercado interpretó esta operación positivamente, las pérdidas generalizadas del sector a raíz de las amortizaciones masivas de activos tóxicos, la subida de tipos por parte del Banco Central Europeo y un crecimiento sin freno del precio del petróleo provocaron que las bolsas recortaran posiciones de forma drástica. Estas caídas se acentuaron a lo largo del

mes de junio, momento en el que se reavivaron incertidumbres parecidas a las ya vividas en enero: dudas sobre la situación de las entidades financieras y advertencias de los bancos centrales acerca de más subidas de tipos y respecto al debilitamiento económico, esta vez tanto en EEUU como en Europa. En el ámbito económico nacional, la situación no resultaba ser mucho más alentadora a la luz de la elevada inflación del momento, así como por las previsiones del Gobierno referentes al crecimiento de la economía por debajo del 2% en 2008 y a su estimación acerca de que no se registrarían mejoras hasta la segunda mitad de 2009. Ante tal situación, el IBEX 35 bajó en junio un 11,4 %, registrando el segundo peor resultado mensual de 2008, sólo superado por enero y cerrando, de esta forma, el peor semestre de su historia. Las pérdidas fueron generalizadas en el resto del mundo, donde la presión vendedora alcanzó a todos los sectores, inclusive a los relacionados con el petróleo y a los menos cíclicos.

Pánico bursátil

Tras el periodo vacacional en el que los mercados de renta variable recuperaron cierta calma gracias a los recortes en el precio del crudo, en septiembre llegó la verdadera oleada de ventas a escala internacional. Como principales artífices de esta caída figuran el anuncio de la nacionalización de las hipotecarias Fannie Mae y Freddie Mac, así como la negativa por parte del gobierno estadounidense de dar garantías a los compradores de Lehman Brothers, tal y como habían hecho con Bear Stearns en marzo. Asimismo, Merrill Lynch fue comprada por Bank of America, mientras que la mayor aseguradora del mundo, AIG, fue nacionalizada. Estas noticias comportaron el cierre del mercado interbancario y el hundimiento de las cotizaciones del sector financiero, a tal punto que las autoridades limitaran y, en ciertos casos, prohibieran ponerse bajista en este tipo de títulos. Este mes registró, contrariamente, la mayor alza diaria del IBEX 35



nunca vista, cuando el 19 de septiembre subió el 8,7% debido a la expectativa de que el importante rescate del sector financiero estadounidense diera sus frutos.

Ante la inminente llegada de la recesión, poco pudieron hacer las bolsas en octubre, mes en el que se desató uno de los mayores pánicos inversores de la historia de la renta variable y en el que la recesión se implantó sin remedio en Europa. El hecho de que EEUU tuviera que entrar en el capital de algunos de los bancos más solventes, provocó una peligrosa desconfianza en el sistema que a punto estuvo de sufrir una retirada masiva de depósitos, consiguiendo ser evitada gracias al aumento del importe en la garantía de los depósitos y al lanzamiento de más planes de rescate del sector bancario por parte de muchos gobiernos. En España, además, también pesó la decisión del Gobierno argentino de nacionalizar los planes de pensiones, hecho que disparó las pérdidas de los valores españoles con mayor presencia en ese país. En ese momento, se produjo una transitoria recuperación igual de violenta que la caída, gracias a las decisivas bajadas de tipos de interés en EEUU y Europa, que permitieron al IBEX 35 rozar los 10.000 puntos a principios de noviembre, dando paso a una nueva recaída, tras la falta de concreción de la cumbre del G-20. A pesar de un nuevo rescate histórico, esta vez de Citigroup, y de la muestra inequívoca que dieron los bancos españoles de no resultar ser, ni mucho menos, ajenos a la crisis, el IBEX 35 logró volver a los 9.000 puntos de la mano de las caídas de tipos en Europa y EEUU, y del precio del crudo.

Cierre de ejercicio

Tras meses de caídas consecutivas, el año 2008 se despidió con un mes de ganancias generalizadas, gracias al mejor comportamiento de los grandes bancos. La última sorpresa de 2008 la dio el ex-presidente del Nasdaq, Bernard Madoff, con su acusación de fraude de tipo piramidal por una cuantía superior a los 36.000 millones de euros, hecho que generó mayor desconfianza e hizo resentirse a las plazas de medio mundo.

Los mercados se han movido a lo largo de 2008 en el peor contexto desde la gran recesión de los años 30. La situación de manifiesta crisis, que empezó como una burbuja inmobiliaria, para pasar a tomar una dimensión financiera, ha afectado a la práctica totalidad de títulos cotizados, factor por el que no han resultado eficaces las estrategias conservadoras tradicionales, donde se incluían en cartera ciertos valores considerados como refugio para capear los momentos bajistas. De este modo, los inversores han optado por huir de la bolsa en busca de opciones 'ultraconservadoras', provocando un fuerte aumento de la demanda de oro y otros activos tangibles. Por su parte, y tras los importantes recortes registrados en 2008, los principales índices bursátiles se encuentran, a finales de año, en sus niveles en términos de PER más bajos de las últimas tres décadas, hecho que indicaría que la renta variable se presenta, a cierre de 2008, como una alternativa de inversión que podría ofrecer atractivas rentabilidades a medio plazo, en un entorno de agresivas bajadas de tipos de interés.

Aguas de Barcelona

El valor de Aguas de Barcelona cerró el año 2008 en los 14,60 euros, lo que representa una pérdida anual del 47,0%. El vo-

lumen efectivo negociado en 2008, sin considerar las operaciones que se cruzaron con ocasión de la OPA lanzada conjuntamente por Hisusa, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S.A.; Suez Environnement, S.A.; Suez Environnement España, S.L.U.; y Critería Caixacorp, S.A., ha sido de 808,83 millones de euros, frente a los 5.006,45 millones de euros negociados en 2007, lo que supone un descenso del 83,8%. Este importante descenso viene motivado por el reducido capital flotante en bolsa (*free float*) y la consecuente baja liquidez que ha conllevado la mencionada OPA.

Para la cotización de Aguas de Barcelona, los inicios de 2008 estuvieron marcados por la finalización de la OPA el 16 de enero de 2008. Dos días después, la Comisión Nacional del Mercado de Valores comunicó el resultado de la oferta, que alcanzó el 77,06% de las acciones a las que se dirigía, reduciendo el *free float* a, prácticamente, el 10%. La cotización registró una caída importante en esa fecha, pasando a situarse en las sesiones posteriores a unos niveles de precios cercanos a los 26-26,20 euros desde los 27,65 euros por acción de la OPA. La cotización se mantuvo sin grandes cambios hasta principios de la última semana de febrero, en la que registró ligeras ganancias. Destacan por sus revalorizaciones las sesiones del 11 de febrero, en la que se hizo efectivo el pago del dividendo a cuenta 2007, que ascendió a 0,175 euros brutos por acción, así como la del día 15 de febrero, en la que se publicaron los resultados correspondientes al segundo semestre de 2007, que obtuvo una positiva acogida en el mercado.

Los títulos de Aguas de Barcelona han recibido en 2008 una penalización severa, que en ningún caso ha obedecido a la evolución de sus negocios, con perspectivas de crecimiento atractivas, ni a su bajo nivel de endeudamiento

A los recortes que registró la acción de Aguas de Barcelona a lo largo del mes de marzo le acompañaron elevados niveles de volatilidad, que hicieron oscilar la cotización del valor entre los 23,13 euros y los 28,68 euros. Otra consecuencia del reducido *free float* de Agbar fueron los bajos volúmenes de contratación que respaldaron en todo momento los recortes registrados en este mes. En lo referente a los volúmenes de contratación y cancelación de 'préstamo de valores' acaecidos en marzo, se detectaron importantes niveles de cancelaciones, precisamente en la fecha en que la cotización registró su mayor caída, el 20 de marzo, alcanzando un recorte del 8,15%. Esta actividad de alquiler de títulos se dio con más intensidad de la habitual a lo largo de todo el año, lo que denota una presión bajista, ade-

más del riesgo que supone para los valores con poca liquidez que no existan títulos suficientes en el mercado en el momento de la recompra.

El balance de abril para los títulos de Aguas de Barcelona fue positivo, pese a que estas revalorizaciones siguieron estando respaldadas por volúmenes poco representativos y elevados niveles de volatilidad. Una clara muestra de este elevado grado de volatilidad fue la evolución que registró el precio de la acción en las sesiones del 14 y 15 de abril, en las que pasó de arrojar unas pérdidas del 3,7% a anotarse una revalorización del 6,6%, sin que estas variaciones hubieran estado justificadas por un cambio en la percepción de los fundamentales de la compañía. Contrariamente, en mayo predominaron los recortes, destacando, como factor que pudo afectar a la cotización del valor de forma importante la inclusión de Aguas de Barcelona en un índice internacional, hecho que podría justificar el elevado volumen de títulos negociados de la sesión del 7 de mayo. Dos sesiones más tarde, momento en el que el valor fue excluido del índice en cuestión, se registró una caída del 10,21%, acompañada por un elevado volumen de títulos negociados. Es probable que gran parte del flujo comprador acontecido el día 7 viniera de mesas de derivados que intentaban anticipar los ajustes de este índice, por lo que, a posteriori, fuera lógica una fuerte corrección en el precio como resultado del intento de venta de todas las posiciones compradas el día 7. Debido a que existe una gran cantidad de fondos referenciados a este tipo de índices, cualquier compañía que entra o sale de los mismos ve efectos inmediatos en su cotización y en su volumen diario de contratación. El impacto en la cotización y en el volumen de negociación de Aguas de Barcelona fue importante debido a su baja liquidez, extendiéndose a lo largo del mes de junio.

Aún con un bajo *free float*, el potencial de revalorización que ofrece Agbar a cierre de 2008 es muy atractivo

Contrariamente, julio se consiguió cerrar con ligeras ganancias, gracias a la culminación de la OPA lanzada por la filial Aguas Andinas por el 100% de Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, S.A. (ESSAL), a raíz del acuerdo alcanzado con Iberdrola para la venta de su participación del 51%, así como por la publicación, a finales de mes, de unos excelentes resultados económico-financieros para el primer semestre del año. Pese a ello, el valor no recuperó los niveles de precios a los que cotizaba antes de mediados de junio.

Tras este respiro y en línea con el panorama bursátil del momento, la cotización registró en septiembre niveles mínimos que no se alcanzaban desde marzo de 2004, tocando fondo en la sesión del día 22, cuando la acción llegó a intercambiarse por 12,51 euros. Destacó la sesión del 18 de septiembre por una caída del 8%. Durante las últimas sesiones del mes, la cotización registró ganancias, destacando el 23 de septiembre

con una revalorización del 15,26%. El mes se cerró con una volatilidad del todo inusual, así como por un volumen de negociación más elevado que en los meses anteriores. No obstante, tan sólo en cuatro sesiones lograron superarse los 150.000 títulos negociados. La cotización tocó su mínimo anual en la sesión del día 10 de octubre, en el que la acción cerró a 12,01 euros. Tras este periodo de presión vendedora, el valor encadenó una racha positiva que permitió salvar octubre con ganancias, totalmente a contracorriente de la tónica bajista generalizada del mercado.

Las ganancias perduraron a lo largo de las primeras sesiones de noviembre, para posteriormente encadenar diversas sesiones de recortes que llevaron a finalizar el mes prácticamente a niveles de precios de finales de octubre. En diciembre se redujeron ligeramente los niveles de volatilidad registrados en los últimos meses, mientras que la cotización siguió sin mostrar una tendencia clara, cerrando el mes sin variación alguna.

Los títulos de Aguas de Barcelona han recibido en 2008 una penalización severa, que, en todo caso, ha resultado mayor a la registrada por sus comparables europeos, y que en ningún caso ha obedecido a la evolución de sus negocios, con perspectivas de crecimiento atractivas, ni a su bajo nivel de endeudamiento, respondiendo exclusivamente a la baja liquidez de la que da cuenta el valor. Las recomendaciones hacen hincapié tanto en las futuras oportunidades de adquisición que se presentan, gracias a la actual escasez de liquidez que predomina en el mercado, así como en las oportunidades de crecimiento vía nuevos concursos.

Por ello, el potencial de revalorización que ofrece Agbar a cierre de 2008 es muy atractivo, si bien el bajo *free float* de la organización sigue suponiendo un obstáculo para los inversores. Queda patente que ni por fundamentales, ni por múltiplos de comparables, ni por flujo de noticias se justifican los bajos niveles de precios por los que se negocian las acciones de Agbar y, pese a que se espera que estos títulos sigan sufriendo descuentos por iliquidez hasta que no se produzcan cambios en la situación accionarial, el ejercicio 2009 debería presentarse como un año de oportunidades para nuestro valor.

■ Una comunicación interactiva (COMPROMISO A2)

Interactividad con los inversores minoritarios

Agbar atiende el derecho de información de los accionistas de acuerdo con el artículo 7º de los estatutos sociales, poniendo a su disposición la Oficina del Accionista, gestionada por la Dirección de Relación con Inversores.

La Oficina del Accionista actúa como un canal de comunicación fluido y cercano con los pequeños accionistas, ofreciéndoles la posibilidad de hacer sus consultas o formular sus propuestas de forma directa a la compañía.

De este modo, Agbar continúa potenciando los canales de comunicación con sus accionistas con el objetivo de conseguir la máxima transparencia informativa y garantizando una interlocución individual y personalizada.

El total de consultas recibidas durante el ejercicio de 2008 ha ascendido a 107. Éstas se han centrado principalmente en

el proceso de OPA (especialmente durante el primer trimestre del año) y, en menor medida, en temas como la Junta General Ordinaria de Accionistas, importes y fechas de pago de dividendos o la cotización de la acción.

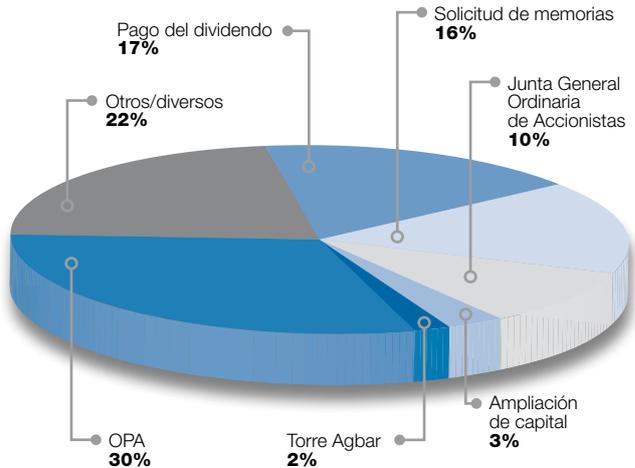
Los canales de comunicación establecidos entre Agbar y sus accionistas son:

- **Teléfono de atención al accionista.** El teléfono de atención al accionista es, un año más, el medio más utilizado para comunicarse con Agbar. A través de un número de teléfono puesto a su única disposición (93 342 21 19), los accionistas pueden solicitar información o formular las sugerencias que crean oportunas.
- **Página web de Agbar.** Agbar pone a disposición de sus accionistas un *site* específico dentro de su página web con información clara y actualizada, y de fácil y rápido acceso (<http://www.agbar.es/inversores/esp/index.asp>). El gran número de visitas que ha recibido el *site* de información para accionistas e inversores refleja, un año más, el interés que suscita la información puesta a disposición del accionista a través de la página web de Agbar. Durante el año 2008 las visitas al *site* han supuesto un total de 744.440. Los accionistas han consultado esencialmente documentos de información financiera como el Informe Anual o las Cuentas Anuales. El Informe Anual 2007 se ha convertido en el documento más visto con 121.159 consultas. Como en el año anterior y debido a su éxito, durante el 2008 los accionistas han dispuesto de un *mini site* en nuestra página web exclusivamente dedicado a la Junta General Ordinaria de Accionistas. Este cómodo y rápido modo de acceso a la información ha sido acogido por los accionistas muy satisfactoriamente y las 167.800 visitas recibidas en 2008 han acabado por consolidar el *mini site*, superando las 94.544 visitas de 2007. Esto ha supuesto un incremento del 77,5% respecto al año anterior.
- **Buzón electrónico.** El accionista también cuenta con un buzón electrónico desde el que puede ponerse en contacto con la compañía. (accionistas-inversores@agbar.es). El correo electrónico dedicado únicamente a las dudas o consultas sobre la Junta General Ordinaria de Accionistas es jga@agbar.es
- **Atención postal.** Además, los accionistas pueden formular sus consultas o propuestas a través de una dirección postal puesta a su disposición:
Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.
Atención al Inversor/Oficina del Accionista
Torre Agbar, Avenida Diagonal, 211
08018 Barcelona

Interactividad con los inversores institucionales

Como en años anteriores, durante el 2008 se ha continuado atendiendo la demanda de información de los mercados financieros sobre Agbar. En este sentido, el total de contactos desarrollados a lo largo del ejercicio con inversores institucionales y analistas financieros ha sido de 185. El número de inversores y analistas atendidos en reuniones individuales en las oficinas de la Torre Agbar y mediante *conference call* ha ascendido a 171. Además, el grupo realizó una presentación colectiva en Barcelona a la que acudieron un total de 14 invitados.

Temática de consulta de los accionistas



Comunicaciones

La información relevante referente a 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, y para ello se cumple con criterios de equidad y transparencia conforme a la disposición legislativa.

El *site* de la web de Agbar dedicado a los accionistas e inversores ha recibido 744.440 visitas durante 2008

■ Sensibilidad hacia los fondos socialmente responsables (COMPROMISO A3)

El firme compromiso de Agbar con la responsabilidad corporativa es un enorme atractivo para los fondos que se gestionan bajo el concepto de ISR (Inversión Socialmente Responsable). Este tipo de fondos valoran positivamente todos aquellos aspectos que puedan demostrar la incorporación de las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales a la toma de decisiones.

Durante el año 2008, se han mantenido contactos y desarrollado proyectos con prescriptores y fondos de este tipo. Entre ellos destacan el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa, Dow Jones Sustainability Index, EIRIS, Carbon Disclosure Project, OCU, FTSE4good, AIS y Trucost.

Fruto del trabajo realizado en estos ámbitos se han cosechado éxitos, cuyo máximo exponente es la calificación *Gold Class* de *Sustainability Asset Management*.

02.1

Conoce Agbar Agua y Agbar Medioambiente



Con más de 140 años de experiencia, Agbar se ha convertido en uno de los principales líderes mundiales del sector del agua, prestando servicios relacionados con el ciclo integral del agua a más de 24 millones de habitantes en todo el mundo.

Su modelo se basa en el uso sostenible de todos los recursos de agua disponibles, la máxima optimización de su gestión, el control de la demanda, el mantenimiento del equilibrio ecológico del medio natural y la investigación e innovación tecnológica permanente.

AGBAR AGUA

La capacidad de adaptación a las características sociales, económicas y ambientales de cada localidad constituye una de las fortalezas de Agbar Agua que se refleja en la gran diversidad de servicios, adaptados a cada realidad, que es capaz de ofrecer dentro del denominado ciclo sostenible del agua.

Las instalaciones gestionadas por Agbar Agua se dedican a la captación, el transporte, la potabilización y la distribución de agua potable, así como a la recogida de agua residual, la depuración, la reutilización y la devolución al medio con el mínimo impacto ambiental.

La búsqueda de nuevas fuentes, especialmente mediante la desalinización del agua de mar y la regeneración, y la gestión integral de diferentes recursos, constituyen un objeto de atención prioritario para las empresas de Agbar durante los últimos años.

AGBAR MEDIOAMBIENTE

Agbar Medioambiente constituye una apuesta clara y constante por la innovación y tiene por objetivo ofrecer soluciones integrales, económicamente viables y ambientalmente sostenibles.

Agbar Medioambiente basa su trabajo en el uso de tecnologías avanzadas que mejoran la eficiencia y la calidad de los

servicios del ciclo integral del agua y ofrece soluciones que se adaptan a las necesidades de sus clientes: asistencia técnica y consultoría, diseño e implantación de instalaciones, explotación y mantenimiento de las mismas.

Entre otros ámbitos, esta división proporciona soluciones en hidrogeología, ingeniería hidráulica y ambiental, tratamiento de aguas difíciles y redes, nuevos recursos (desalación, regeneración y reutilización), telecontrol y automatización y depuración de aguas residuales.

Durante el 2008 se ha adquirido, por una parte, una participación mayoritaria de la sociedad Labaqua, laboratorio dedicado al análisis, diagnóstico y certificación medioambiental y, por otra parte, la totalidad de la sociedad Sistemas de Transferencia de Calor (STC), dedicada a la ingeniería, desarrollo y fabricación de equipos de transferencia térmica para el secado de fangos.

Para llevar a cabo sus objetivos, Agbar Medioambiente cuenta, además de las ya mencionadas Labaqua y STC, con Aquagest Medioambiente, Aquagest Soluciones Industriales, Aquaplan y Sedelam, entre otras.

Agbar presta servicios del ciclo integral del agua

a más de 24
millones de habitantes



EL CICLO SOSTENIBLE DEL AGUA

El ciclo sostenible del agua es un compromiso de gestión responsable que comparten todas las empresas de Agbar, basado en la conservación del equilibrio ecológico del medio natural en todas y cada una de las fases del proceso de gestión del ciclo urbano del agua.

- **Abastecimiento.** El ciclo sostenible del agua incide en la recuperación y la mejora ambiental de las fuentes de suministro y en la búsqueda de nuevos recursos como la desalinización de agua de mar o desalobración. De esta manera, se responde a la creciente demanda de agua optimizando el uso de los recursos disponibles, siempre a través de una

Ciclo del agua



gestión equilibrada y respetuosa con el medioambiente de este elemento natural. Agbar también desarrolla tratamientos de potabilización más innovadores, que garantizan el suministro y generan el mínimo impacto ambiental en el afluente. Entre los proyectos más destacados en el ámbito del abastecimiento, se encuentra la sectorización de la red de distribución, que permite considerables mejoras de su rendimiento.

- Saneamiento.** En la segunda parte del ciclo integral del agua, Agbar garantiza una gestión óptima del saneamiento de las aguas residuales y pluviales, mediante la reducción de su carga contaminante, la valorización de los residuos generados en las plantas depuradoras y la reutilización del agua depurada en usos que no requieren la calidad del agua de consumo humano o su retorno al medio natural con el mínimo impacto ambiental. Así, el agua residual depurada puede ser regenerada para usos como el riego agrícola, usos industriales (refrigeración, fábricas de papel, etc.) o usos urbanos no potables (riego de parques y jardines, limpieza vial, prevención de incendios, etc.).
- Valorización de residuos.** Con el fin de eliminar el impacto ambiental de los fangos generados en los procesos de potabilización y depuración, que pueden llegar a ser nocivos si se vierten indiscriminadamente en el entorno natural, Agbar diseña instalaciones para minimizarlos o para conseguir reciclarlos y reutilizarlos como materia prima en diversos sectores de actividad.

Agbar en España

Agbar es líder absoluto en el mercado español donde tiene la gestión del 50% del agua potable, a través de las empresas de Agbar y del 30% del saneamiento, junto a Agbar Medioambiente. Cabe destacar la figura de empresa mixta que es una modalidad de contrato que Agbar utiliza en importantes ciudades donde gestiona el suministro de agua, como Alicante, Granada, Murcia o Tarragona.

Durante 2008, Agbar se ha afianzado como el primer operador privado de la gestión del agua urbana en España, donde obtiene una tasa de renovación de contratos del 99%. Agbar distribuye agua potable a más de 12 millones de habitantes de más de 1.200 municipios.

AGUAS DE BARCELONA

La empresa presta el servicio de suministro de agua potable a una población de 2.845.416 habitantes, que corresponden a los habitantes de la ciudad de Barcelona juntamente con 22 municipios más del área metropolitana. Los clientes se distribuyen entre domésticos (87,7%), comerciales e industriales (11,7%), suministros municipales y otros distribuidores (0,6%). El año 2008 ha estado marcado por el episodio de sequía. Aguas de Barcelona ha estado trabajando junto a la Agència Catalana de l'Aigua y a la Entitat Metropolitana del Medi Ambient para conseguir nuevos recursos hídricos, a partir de la puesta en marcha de un conjunto de obras y otras medidas de emergencia: recuperación de pozos, recuperación de canales de riego, la traída de aguas en barco y la reutilización del agua depurada.

Principales capitales y municipios gestionados en España



DATOS SIGNIFICATIVOS DE AGBAR EN ESPAÑA	
ABASTECIMIENTO	
Número total de municipios servidos	1.256
Población total servida (habitantes)	12.658.013
Número total de clientes	6.239.372
Volumen entregado a la red (hm ³ /año)	1.315
Número de ETAP	204
Capacidad total de tratamiento (m ³ /día)	2.477.691
Longitud total red de distribución (km)	58.968
SANEAMIENTO	
Alcantarillado	
Número total de municipios servidos alcantarillado (1)	381
Población total servida alcantarillado (habitantes) (2)	8.377.872
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	20.645
Depuración	
Número total de municipios servidos depuración (3)	442
Número de depuradoras	426
Carga contaminante equivalente (habitantes)	9.180.306
Capacidad total de depuración (m ³ /día) (3)	2.626.473

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 explotamos las EDAR.

Además se han llevado a cabo medidas de carácter técnico y de gestión para hacer frente a posibles restricciones de consumo. Asimismo, Aguas de Barcelona ha colaborado activamente en la implantación de medidas para reducir el consumo y en la concienciación ciudadana para hacer un uso responsable del agua. El conjunto de estas medidas se ha traducido en un fuerte descenso del consumo de agua, de manera que en 2008 se ha facturado un volumen de agua de 171,3 millones de metros cúbicos, lo que supone un descenso de 10,1 millones de metros cúbicos respecto a 2007, casi un 6% menos y especialmente para los usos municipales e industriales.

Aguas de Barcelona ha seguido trabajando en la construcción de la desaladora del área metropolitana de Barcelona y en la mejora del tratamiento del agua potable en la estación de Sant Joan Despí, mediante el uso de las técnicas de ultrafiltración y ósmosis inversa.

Finalmente, cabe citar que durante 2008 Aguas de Barcelona ha llegado a un acuerdo con el Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat para la ampliación del servicio domiciliario de agua, al que se añade el servicio de gestión de alcantarillado.

CATALUÑA

Durante el ejercicio 2008 Agbar ha conseguido nuevas adjudicaciones a lo largo de todo el territorio. En la provincia de Barcelona, Sorea ha obtenido la gestión del servicio de alcantarillado de Vilanova i la Geltrú y de Torrelles de Foix, y la renovación del contrato de Sant Celoni. Aigua de Rigat, empresa participada en un 68,46% por Sorea, ha obtenido la renovación de su concesión en Vallbona d'Anoia.

En la provincia de Girona, la empresa Capsa, participada en un 55,67% por Sorea, y que gestiona actualmente el servicio de

El ciclo sostenible del agua está basado en la conservación del **equilibrio ecológico del medio natural**

agua potable de Palamós y de Mont-ras, pasará a gestionar, también, el servicio de alcantarillado de Palamós. Por otra parte, Sorea ha conseguido ser la empresa gestora del servicio de agua potable de los municipios de Alp y Ullastret.

En Lleida, Sorea gestionará el servicio municipal de agua potable de Artesa de Segre y en la provincia de Tarragona, Secomsa Aigües, empresa participada por Sorea en un 48,98%, ha obtenido la concesión de la gestión del servicio municipal de agua de Castellvell del Camp. Además, Sorea gestionará las estaciones depuradoras de Vandellós y de L'Hospitalet de l'Infant, también en Tarragona.

CASTILLA Y LEÓN

Agbar ha ampliado su presencia en la Comunidad Autónoma de Castilla y León mediante las adjudicaciones de contratos del ciclo integral del agua en los municipios de San Ildefonso y Nava de la Asunción en la provincia de Segovia, Puebla de Sanabria, en Zamora y Portillo (en Valladolid), así como la gestión de agua en baja y alcantarillado en la Mancomunidad de Campos Oeste (en Palencia).



Agbar ha conseguido nuevas adjudicaciones en 2008, y ha renovado otras como el contrato con la Estación Depuradora de Sant Celoni (en la foto) por parte de Sorea, empresa gestora del servicio de agua.

Asimismo, se ha renovado la confianza de la gestión del agua en alta en la Mancomunidad del Río Eresma (Valladolid y Segovia).

CASTILLA LA MANCHA

Durante el año 2008, Aquagest ha resultado adjudicataria de un nuevo concurso de gestión de agua en baja y alcantarillado en el municipio de Navahermosa (Toledo), por 25 años, y ha renovado los contratos de alcantarillado en el municipio de Almagro (Ciudad Real), por cuatro años, y de agua en baja y alcantarillado en Brazatortas (Ciudad Real) por diez años, así como la gestión del agua en baja en los municipios de Villanueva de la Fuente, Alcaraz y Picón.

ZONA NORTE-CANTÁBRICO

Ansa ha renovado la confianza de las corporaciones municipales para gestionar el agua en baja de Astillero (Cantabria) y Gernika (Vizcaya), que suman una población de 33.000 habitantes, y el agua en alta de Amorebieta (Vizcaya). Se ha ganado, también, el contrato del ciclo integral del agua del municipio vizcaíno de Sopuerta.

En la Comunidad Autónoma de Asturias, en el año 2008, Asturagua ha resultado adjudicataria de la gestión del agua en baja de los municipios de Grado y Coaña, atendiendo a una población de unos 15.000 habitantes.

En la Comunidad Autónoma de Aragón, durante la celebración de la Expo, se realizó la gestión del Parque Metropolitano del Agua. Se trabajó en el diseño de un Manual de Operación y de un Plan de Mantenimiento de todas y cada una de las instalaciones e infraestructuras, asignando los recursos humanos necesarios para dicha gestión.

CANARIAS

Durante el año 2008 se ha consolidado la presencia de Agbar en las islas, prorrogándose el contrato de la gestión de agua en baja y alcantarillado de Arona (65.000 habitantes) en la isla de Tenerife y resultando adjudicataria del concurso de la gestión de agua en baja y alcantarillado en el municipio de Arucas (35.000 habitantes).

OTRAS ACTUACIONES DESTACADAS

En la Comunidad Autónoma de Murcia, se ha ganado el concurso de agua en baja y alcantarillado del municipio de Cehegín (16.000 habitantes) y, en Andalucía Agbar ha resultado adjudicataria en Marchena (Sevilla) de los servicios de alcantarillado y depuración, ampliando de este modo, los servicios ya gestionados por Agbar en este municipio. Asimismo destaca la adjudicación

Agbar es el primer operador privado en gestión del agua urbana en España, con una tasa de renovación de contratos del 99%



La participación de Agbar en la Expo de Zaragoza se materializó en la gestión del Parque Metropolitano del Agua. De igual modo, se trabajó en el diseño de planes y manuales para todas las instalaciones.

de la gestión en la Comunidad Autónoma de Galicia de la planta depuradora de Pontevedra, Poio y Marín, para unos 120.000 habitantes. Finalmente, en la Comunidad Autónoma de Valencia cabe destacar la renovación de los contratos de la gestión del agua en baja de los municipios de Mutxamel, Catral, Onil y Chiva, así como el ciclo integral del agua en Bigastro y el agua en baja y alcantarillado de Salinas, atendiendo a un total de 49.000 habitantes.

■ Agbar en el mundo

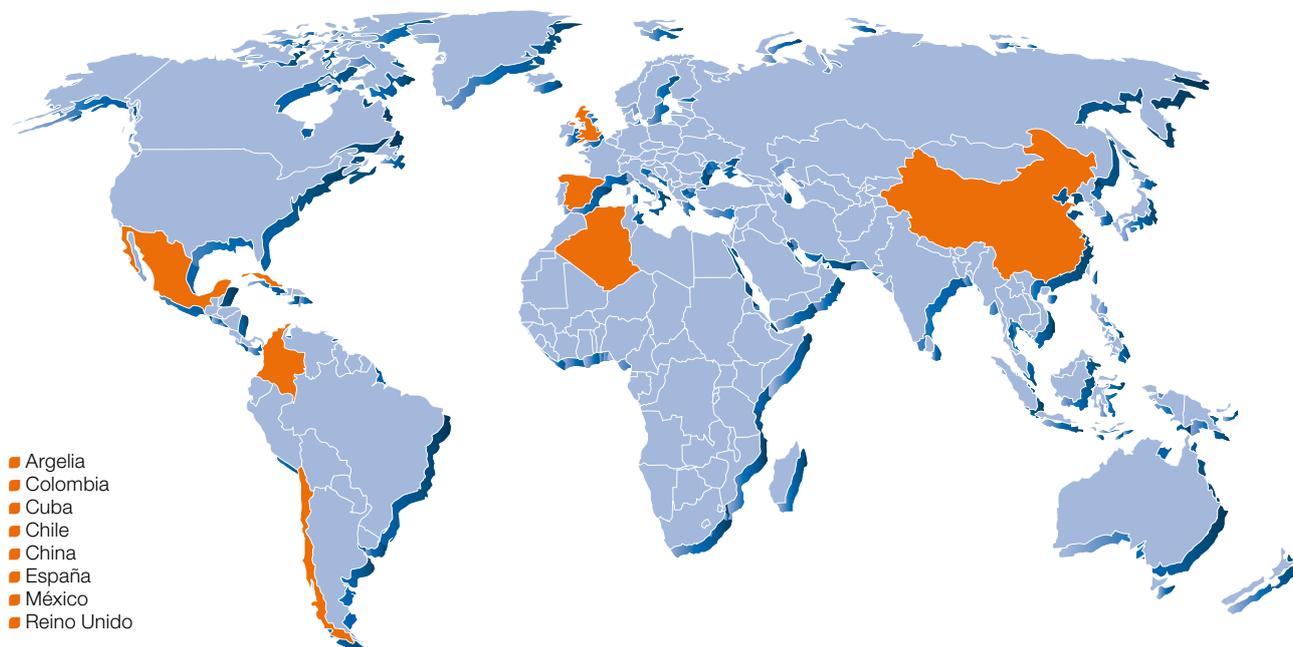
Sin renunciar a su fuerte implicación en la dimensión local española, la organización ha vivido un proceso de internacionalización que le ha llevado a estar presente en varios países. De hecho, abastece a más de nueve millones de habitantes en el extranjero. Agbar tiene presencia a nivel internacional en Chile, el Reino Unido, Cuba, México, Colombia, China y Argelia. La implantación en culturas tan diversas y mediante fórmulas diferentes -gestión privada, mixta y delegada- da cuenta de la capacidad de adaptación de la corporación.

CHILE

Durante el mes de julio, Agbar adquirió el 53,5% de la propiedad de Essal, que opera en las regiones X y XIV en el sur del país. Asimismo, en octubre, Aguas Cordillera adquirió la única acción de Aguas Los Dominicos que no se encontraba en su propiedad, lo que permitió la fusión de ambas sociedades bajo el mando de Aguas Cordillera.

Como parte del Plan de Saneamiento del Gran Santiago, Aguas Andinas ha construido hasta la fecha dos grandes plantas de tratamiento: La Farfana y El Trebal, que en conjunto tratan el 73% de las aguas servidas producidas. Durante 2008 se ha iniciado la construcción de las obras correspondientes al Proyecto Mapocho Urbano Limpio, que permitirá sanear el río que cruza la ciudad de Santiago al interceptar 21 descargas de aguas servidas que actualmente se vierten directamente al río.

Agbar en el mundo



	Chile	Reino Unido	México	Colombia	Cuba	Argelia
ABASTECIMIENTO						
Número total de municipios servidos	53	9	1	1	11	NA
Población total servida (habitantes)	5.941.116	1.092.000	711.188	943.758	1.272.414	1.630.000
Número total de clientes	1.593.966	499.312	188.586	165.133	376.167	NA
Volumen entregado a la red (hm ³ /año)	665,8	103,1	48,8	83,9	372,1	NA
Número de ETAP en explotación	17	18	0	1	0	NA
Capacidad total de tratamiento (m ³ /día)	2.457.216	558.000	0	270.000	0	NA
Longitud total red de distribución (km)	12.070	6.785	2.200	1.488	2.033	NA
SANEAMIENTO						
Alcantarillado						
Número total de municipios servidos alcantarillado (1)	49	NA	1	1	11	NA
Población total servida alcantarillado (2)	5.818.873	NA	711.188	943.758	1.272.414	NA
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	10.117	NA	1.672	992	1.222	NA
Depuración						
Número total de municipios servidos depuración (3)	53	NA	0	0	11	NA
Número EDAR en explotación (3)	15	NA	0	0	15	NA
Carga contaminante equivalente (3)	3.772.441	NA	ND	ND	ND	NA
Capacidad total de depuración (3) (m ³ /día)	1.218.577	NA	ND	ND	ND	NA

(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 Agbar explota las EDAR

La materialización de esta obra, cuya inversión total asciende a 82 millones de euros (contratos de construcción, diseño, inspección, asesorías y adquisición de terrenos), permitirá elevar la cobertura de saneamiento hasta un 86% para el 2009 y alcanzar el 100% en el año 2012.

REINO UNIDO

El 2008 ha sido otro año importante a nivel de inversión en activos fijos, destinando a este capítulo unos 26 millones de euros, en línea con el plan aprobado por el regulador (*Ofwat*) para el periodo tarifario quinquenal de abril 2005 a marzo 2010.

Durante el año 2008, ha finalizado la implantación del proyecto *Mobile Working* en todas las áreas operativas de la compañía. Asimismo, han concluido tres de los principales proyectos de inversión de este periodo tarifario como las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de Axbridge y Banwell, y el *Northern Strategic Support Scheme*, que permite mantener el suministro de agua a una parte significativa de la zona norte de Bristol en la eventualidad que la ETAP de Purton sufra una interrupción continuada.

En agosto de 2008 se presentó al regulador *Ofwat* el borrador del plan de negocio para el próximo periodo tarifario (2010-2015). En línea con el plan estratégico a 25 años presentado en diciembre de 2007, este plan de negocio prevé una inversión de unos 335 millones de euros, lo que supone doblar la inversión del actual periodo tarifario que finalizará en marzo de 2010.

En octubre de 2008 Bristol Water alcanzó la posición número tres sobre 22 en el OPA (*Overall Performance Assessment*), ranking que mide la calidad del servicio que prestan las compañías elaborado por el regulador inglés *Ofwat*, escalando diez posiciones con respecto al año anterior.

Agbar ha consolidado su presencia en el mercado chino aumentando su participación en Jiangsu Water hasta el 71,55%

CHINA

Durante 2008, Agbar ha consolidado su presencia en el mercado chino, aumentando su participación en la sociedad Jiangsu Water (JSW) del 50% al 71,55%, empresa participada además por Golden State Water Group Corporation (GSWG).

Agbar ha invertido en la empresa JSW en torno a 62 millones de euros. Ello le permite ser el operador más importante en la provincia de Jiangsu, una de las zonas más prósperas de la República Popular de China, con un área de 102.600 km² y una población cercana a los 80 millones de habitantes.

Jiangsu Water tiene bajo su responsabilidad cuatro contratos de concesión a 30 años. En Nanjing, capital de la provincia con cerca de seis millones de habitantes, JSW gestiona una depuradora con capacidad de 300.000 m³/día. En la ciudad de Taizhou, con aproximadamente cinco millones de habitantes, JSW dispone de tres plantas de tratamiento de agua potable, con una capacidad total de 350.000 m³/día. Además en Taizhou se suministran 200.000 m³/día de agua bruta a la ciudad de Taixing y se gestiona una red de distribución de 750 km. Por último, en Xuyi, JSW gestiona una planta de tratamiento de agua potable, con capacidad de 50.000 m³/día así como la red de distribución.



Bristol Water se ha convertido en la tercera empresa del sector en Gran Bretaña, según el ranking cualitativo del organismo regulador *Ofwat* (*Water Services Regulation Authority*) correspondiente a 2007-2008.

ARGELIA

El 1 de abril de 2008 se inició la actividad de Seor, Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran, en esta ciudad de 1,5 millones de habitantes. Seor es una empresa pública argelina que contrató a Agbar para gestionar y mejorar el servicio de agua potable y saneamiento de la segunda ciudad de Argelia, bajo estándares internacionales y por medio de un contrato de cinco años y medio.

Seor ha tomado el relevo de las empresas públicas que llevaban la gestión del agua potable y el saneamiento, integrando tanto a las personas como los recursos materiales de dichas empresas. Cabe destacar que durante 2008, y para mejorar la gestión del saneamiento, se ha incrementado el personal en un 18%.

Los tres objetivos primordiales de Seor son asegurar el servicio de agua potable durante las 24 horas del día, gestionar el saneamiento y la depuración de las aguas residuales, y formar y transferir conocimiento.

Respecto al servicio de agua potable, se han puesto en explotación 12 nuevos pozos y se ha iniciado una campaña de búsqueda de pérdidas en el 15% de la red de agua potable. La falta de recursos hídricos sitúa la dotación total en 120 litros por habitante y día y es el motor para la campaña de uso racional del agua que se desarrolló durante el mes de agosto. En 2009 se prevé poner en marcha la sectorización de la red para conseguir una mejor gestión de la misma.

COLOMBIA

En 2008 se ha mantenido una cobertura en el servicio de agua cercana al 100% de la población y se ha ampliado la cobertura de alcantarillado hasta el 83%, con perspectivas de superar el 88 % en el próximo ejercicio.

Se ha inaugurado la planta depuradora de Paraíso y se ha avanzado en la ejecución de otras obras relacionadas con el sistema de disposición final, que se espera esté terminado en 2010. También se han ejecutado 8,8 kilómetros de la línea paralela de captación de agua. Se han renovado las certificaciones de calidad ISO 14001 e ISO 9001 y se ha avanzado en la acreditación del Laboratorio de Medidores.

Por último, la empresa ha asumido el cuidado y mantenimiento de varias zonas verdes de la ciudad, consolidando la buena percepción de la empresa en la comunidad.

CUBA

Aguas de La Habana mantiene su compromiso con la mejora continua y apuesta por el desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se han evidenciado mejoras significativas en las condiciones laborales y en los hábitos seguros de trabajo mediante los medios de protección adquiridos por la empresa, siendo una compañía líder en esta materia a nivel nacional.

En el año 2008 han pasado por la isla dos huracanes de gran intensidad (Gustav e Ike), y Aguas de La Habana ha desempeñado un papel importante en este tipo de situaciones, no sólo garantizando la continuidad del servicio en los municipios que gestiona en la ciudad de La Habana, sino también prestando apoyo en el resto de las provincias del país. Aguas de La Habana ha trabajado con intensidad y rapidez para poner de nuevo en servicio el abastecimiento de agua en Cayo



En 2008 se iniciaron las actividades de Seor, Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran, empresa pública argelina que ha contratado a Agbar para mejorar el servicio en la segunda ciudad de Argelia.

Coco y Cayo Guillermo, que quedó destruido tras el paso del devastador huracán Ike.

Con respecto a Aguas de Varadero, debe destacarse la inauguración y puesta en marcha de la nueva oficina comercial de Santa Marta, la obtención del Premio Provincial de Calidad 2008 y la posterior postulación y preselección al Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba.

MÉXICO

La sociedad Aguas de Saltillo ha concentrado esfuerzos en seguir mejorando la eficiencia, tanto física como comercial, de cara a cubrir la creciente demanda tanto de la industria como de las nuevas zonas de la ciudad. De hecho, durante 2008 se han dado de alta 7.277 nuevos clientes.

La inversión en Aguas de Saltillo se ha centrado sobre todo durante este año en la mejora de la distribución a través de la reposición de redes, la rehabilitación de pozos y la instalación de nuevos equipos de bombeo, todo ello destinado a mejorar el servicio a los clientes. Al mismo tiempo, estas actividades permiten a la empresa seguir estabilizando y conservando los acuíferos que abastecen de agua la ciudad.

Por su parte, Interagbar de México ha firmado un contrato de servicio comercial con el ayuntamiento de Ramos Arizpe, ciudad vecina de Saltillo, en el cual se establece un programa de mejora de la actividad comercial, y de la gestión de facturación y cobro.

En cuanto al saneamiento, se ha asegurado el funcionamiento por encima del 95% de las estaciones de bombeo y se han limpiado 71 kilómetros de la red. Se han eliminado 22 puntos de contaminación del agua potable por aguas residuales y, en prevención de inundaciones, se han rehabilitado más de 8.000 imbornales y pozos de registro.

Finalmente, cabe destacar la implantación de un Sistema de Información Geográfica en el que se ha representado un 50% de la red de agua potable y un 30% de la de saneamiento, y la impartición de 7.000 horas de formación especialmente en los ámbitos de seguridad e higiene en el trabajo, de gestión de agua potable y de normas contables internacionales.

02.2

Agbar, fuente de I+D+i



Agbar considera indispensable la I+D+i para hacer realidad su voluntad de mejora continua de la calidad de sus servicios y de minimización de su impacto en el entorno natural. De hecho, durante 2008 ha invertido 11,41 millones de euros en I+D+i. Esto supone un 0,64% sobre la cifra de negocio.

Agbar, además de investigar e innovar directamente, colabora con organismos académicos y científicos, y trabaja con otras empresas del sector para conseguir progresos colectivos, como es el caso de CETaqua (Centro Tecnológico del Agua), y la participación en R+i Alliance y en el proyecto Cenit Sostaqua.

Agbar durante el año 2008 ha participado en proyectos por un valor de 26,7 millones de euros con otros socios.

■ CETaqua, centro tecnológico de excelencia en el ciclo integral del agua

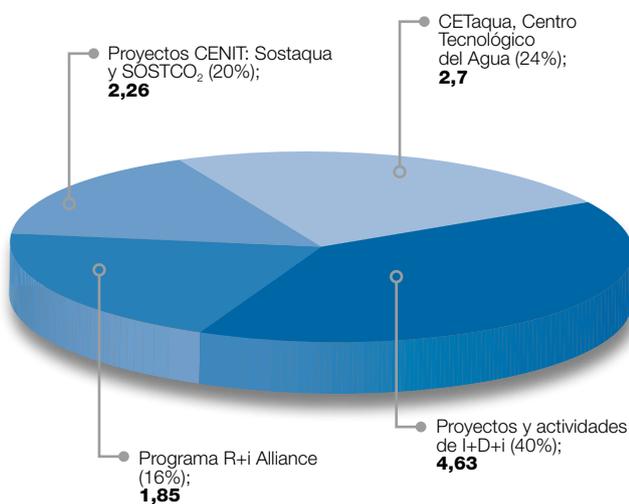
CETaqua es un organismo sin ánimo de lucro cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Su objetivo es contribuir a la investigación y el desarrollo de tecnologías relacionadas con el ciclo integral del agua, potenciando las sinergias entre los sectores empresarial, investigador y docente. Durante 2008, ha contado con un presupuesto total de 4,9 millones de euros.

Los valores que potencia este centro tecnológico son los siguientes:

CALIDAD	DIMENSIÓN
Rigor científico en la ejecución y en la gestión de los proyectos	Potencia el desarrollo de grandes proyectos
INNOVACIÓN	TECNOLOGÍA
Puente entre el conocimiento y el desarrollo de tecnología	Se centra en proyectos de fuerte componente tecnológico
SOSTENIBILIDAD	
Vocación de facilitar el diálogo entre la ciencia, la tecnología y la sociedad en tres ejes: social, económico y medioambiental	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	
Trabaja en proyectos con temáticas de actualidad en el mundo del agua	



Inversión en I+D+i de Agbar para el año 2008 (millones de euros)



Rafael Rodrigo
Presidente del
Consejo Superior
de Investigaciones
Científicas (CSIC)

“

Con la creación de CETaqua se potencia la transferencia de conocimientos a la sociedad

”

Durante 2008 Agbar Agua ha realizado **inversiones por valor de 11,4 millones de euros en I+D+i**

Sus líneas de investigación son las siguientes:

Líneas

El ámbito de trabajo de la línea es:

1 Recursos alternativos	<ul style="list-style-type: none"> • Desalinización de aguas marinas y/o salobres • Reutilización de aguas regeneradoras y de aguas pluviales • Recuperación de masas de agua degradadas
2 Impacto del cambio global	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de situaciones de crisis • Gestión integrada de recursos hídricos (IWRM) para combatir sequías • Mitigación y adaptación al cambio global • Impacto ambiental del ciclo del agua generadas y de aguas pluviales
3 Gestión eficiente de infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de captación y tratamientos de depuración • Redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano • Integración y optimización de los sistemas de control
4 Medioambiente y salud	<ul style="list-style-type: none"> • Control biológico-químico de la calidad del agua • Control del impacto ambiental • Gestión del riesgo sanitario (<i>Risk Management</i>)
5 Energía y agua	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia energética en el ciclo integral del agua • Valoración energética de los residuos • Economía del hidrógeno
6 Gestión de la demanda del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Balance suministro-demanda • Repercusión de los costes reales del agua (hidronomía) • Nuevos sistemas tarifarios • Participación pública (ética del agua, agua virtual)

CETaqua durante el año 2008 ha participado en proyectos por un valor de 18,15 millones de euros con otros socios. Para realizar estas actividades, CETaqua cuenta con un equipo humano de más de 45 personas a dedicación completa y más de 100 expertos puestos a disposición por las empresas operadoras de Agbar.

CETaqua se posiciona como centro tecnológico de referencia en la creación de conocimiento y desarrollo de las tecnologías asociadas al ciclo integral del agua a nivel regional, nacional e internacional



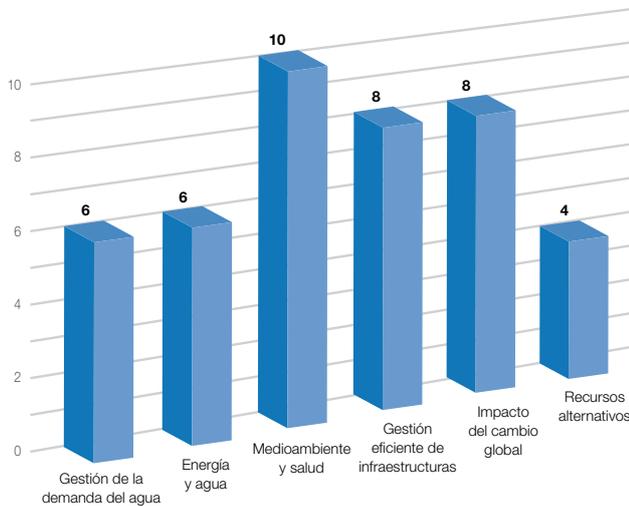
Antoni Giró
Rector de la
Universitat
Politécnica
de Catalunya

“

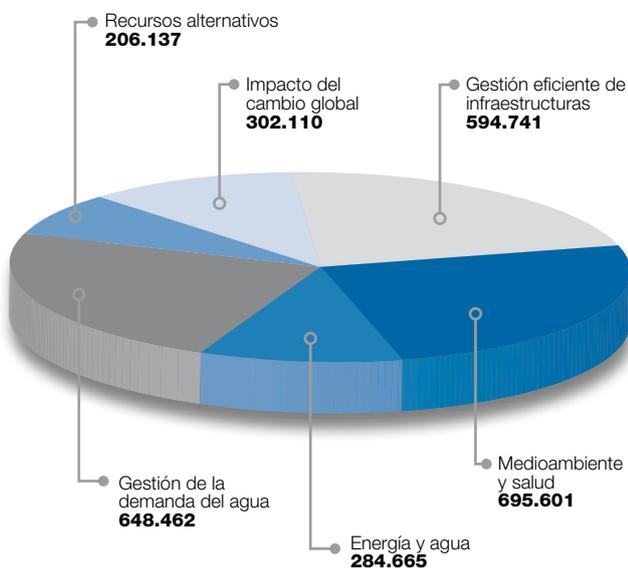
CETaqua es un proyecto sólido, tanto desde el punto de vista empresarial como científico y una gran oportunidad de colaboración entre la Universidad y el mundo empresarial

”

Número de proyectos



Presupuesto 2008 por líneas de investigación (euros)



Más información en www.cetaqua.com

ALGUNOS DE LOS PROYECTOS DE CETAQUA

Desarrollo y validación de plataformas integradas de vigilancia biológica y química optimizadas económicamente (VIECO)

VIECO es un proyecto de investigación y desarrollo subvencionado por el MARM (Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino), que lidera CETAqua y en el que participan Aguas de Barcelona, Labaqua, Aquaplan y Amphos XXI, además de los centros de investigación Institut Català de Recerca de l'Aigua (ICRA) y Centre Tecnològic de Manresa (CTM). Sus objetivos son desarrollar y validar una plataforma de vigilancia de monitorización química y biológica optimizada económicamente, así como sistemas de comunicación de calidad ambiental. El presupuesto global del proyecto es de 2,1 millones de euros, subvencionado en un 56%. CETAqua invertirá 0,8 millones de euros en el año y medio que durará el proyecto.

Modelado de recursos hídricos a medio y largo plazo como herramienta para la planificación y adaptación al cambio global. Aplicación a la cuenca del Llobregat (WATER CHANGE)

WATER CHANGE es un proyecto subvencionado por el Programa LIFE+ (EC). Liderado por CETAqua, el proyecto tiene por objetivo el desarrollo de una metodología-herramienta para la modelización de recursos hídricos bajo escenarios futuros de cambio global. El presupuesto global del proyecto es de 1,2 millones de euros, subvencionado en un 49,7%.

Viabilidad del uso de pilas de combustible alimentadas con biogás de depuradora (BIOCELL)

BIOCELL es un proyecto subvencionado por el Programa LIFE+ de la CE cuya coordinación será asumida por CETAqua y en el que participarán Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Émuasa), Suez Environment y Degremont. Sus objetivos principales son la demostración de la viabilidad técnica de producción de energía a partir de biogás de una estación depuradora de aguas residuales (EDAR) y el desarrollo de las herramientas adecuadas para su posterior aplicación a escala industrial. El presupuesto global del proyecto es de 2,4 millones de euros y cuenta con una subvención del 50%. Su duración estimada es de tres años.

■ Proyectos Cenit

SOSTAQUA

Sostaqua, *Desarrollos tecnológicos hacia el ciclo urbano del agua autosostenible* es un proyecto de I+D+i liderado por Agbar que fue seleccionado en 2007 por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), del Ministerio de Innovación y Ciencia, en el marco del programa Cenit (uno de los principales instrumentos del Estado Español que financia grandes proyectos de investigación industrial).

Sostaqua trabaja para conseguir un ciclo urbano del agua autosostenible a través de la potenciación de las fuentes de agua no convencionales, la valorización de los residuos obtenidos y la minimización de la demanda energética externa al ciclo.

El consorcio de Sostaqua está formado por 16 empresas: Sociedad General de Aguas de Barcelona (Agbar), Canaragua, Clabsa, Cementos Molins Industrial, Degrémont, Dow Chemical Ibérica, Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (EMUSA), Labaqua, Sener y Solvay Ibérica, junto a 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 2008, la inversión destinada a este proyecto ha ascendido a 6,5 millones de euros, de los cuales tres millones han correspondido a empresas de Agbar. El presupuesto total

de Sostaqua es de 24 millones de euros, con una subvención cercana al 50% y una duración de cuatro años.

Este primer proyecto Cenit de Agbar desarrolla 44 líneas de trabajo independientes enmarcadas en diez actividades principales que se destacan a continuación:

Agua

- Desalinización: nuevos pretratamientos, eliminación de materia orgánica, control del *fouling* (propagación celular), reutilización y/o eliminación del rechazo.
- Nuevos tratamientos avanzados en depuración y regeneración e 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 (agua con una alta concentración de sal disuelta) y otros residuos salinos.

Energía

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

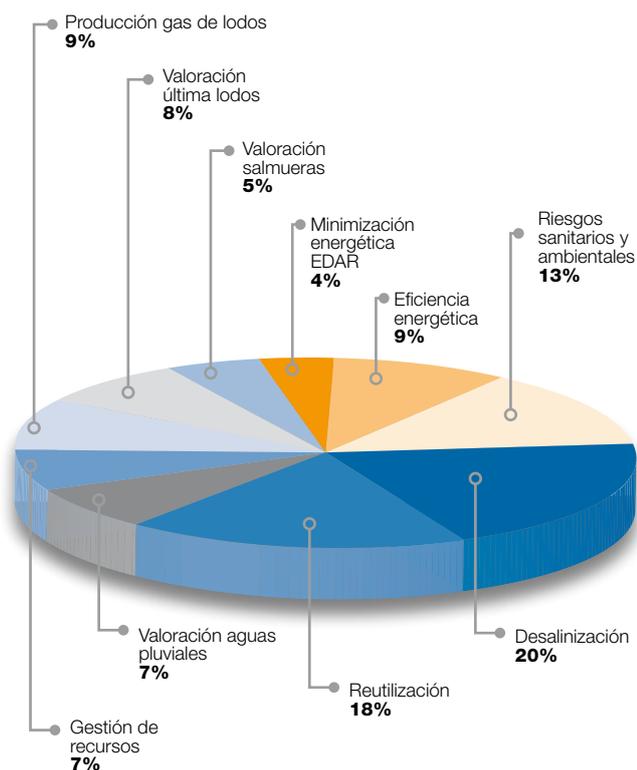
Salud y medioambiente

- Evaluación y control de riesgos y beneficios sanitario-ambientales.

Para el desarrollo de la actividad de Sostaqua se han establecido 26 convenios de subcontratación con diversas universidades y centros de investigación españoles.

Más información en www.sostaqua.com

Presupuesto 2008 del proyecto SOSTAQUA por líneas de investigación



SOSTCO₂

El proyecto SOSTCO₂ *Nuevos usos industriales del CO₂ para el agua de consumo* tiene como objetivo abordar el ciclo de vida completo del CO₂, desde su captura en las fuentes de emisión pasando por su transporte, su almacenamiento y su valorización a gran escala. Se pretende enlazar la captura del CO₂ con su posterior revalorización, buscando así una alternativa sostenible al mero confinamiento geológico de las emisiones.

La visión es situar a España en una posición de excelencia en cuanto al uso sostenible de fuentes energéticas, reduciendo las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero, desarrollando nuevas tecnologías que potencien su uso sostenible frente al confinamiento y potenciando nuevas fuentes de energía sostenibles.

La misión es fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías que incentiven la captura y el uso del CO₂ capturado, evitando su emisión a la atmósfera y proporcionando un valor añadido. Y, asimismo, combinar tecnologías de captura con tecnologías de valorización, liderando este uso sostenible en España y extendiéndolo a nivel internacional.



Sostaqua trabaja para conseguir un **ciclo urbano del agua autosostenible**



El proyecto **SOSTCO₂** tiene como objetivo incentivar la **captura de CO₂ para evitar su emisión a la atmósfera**

Para el desarrollo del proyecto se ha creado un consorcio de 15 empresas y 28 centros de investigación. El presupuesto global del proyecto es de 26 millones de euros. El proyecto está liderado por Carbueros Metálicos. En el año 2008 la inversión total de Agbar para el proyecto SOSTCO₂ ascendió aproximadamente a 0,4 millones de euros.

Más información en www.cenit-sostco2.com

R+i Alliance

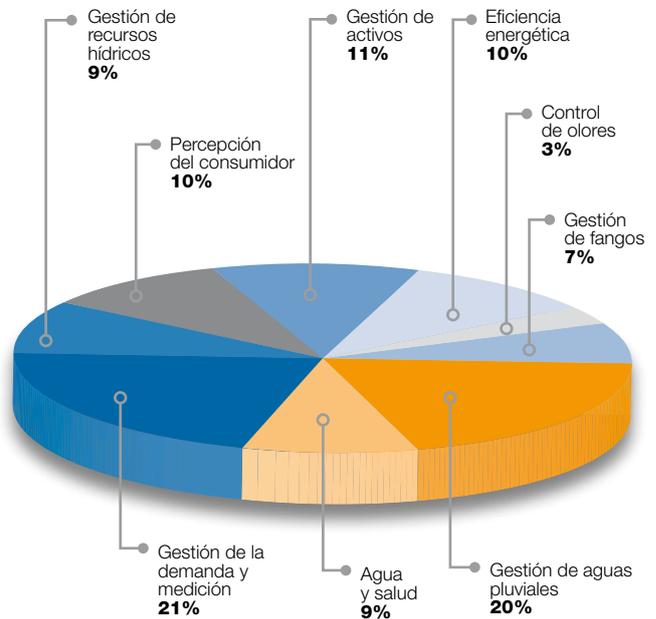
La empresa R+i Alliance fue creada en enero de 2005 por Agbar y otras cuatro compañías europeas del sector –Lyonnaise des Eaux (Francia), United Water (Estados Unidos), SUEZ Environnement y Northumbrian Water (Reino Unido)– con el objetivo de definir, financiar y coordinar la ejecución de programas de investigación y desarrollo de interés común para las corporaciones integrantes. De esta manera, los miembros de R+i Alliance pueden compartir los resultados de las investigaciones y analizarlos conjuntamente.

En el siguiente gráfico se puede observar la distribución del presupuesto total de R+i Alliance por tipología de proyectos.

El valor añadido que aporta R+i Alliance a Agbar se basa en:

- El aprovechamiento de las sinergias y las economías de escala.

Distribución de la inversión global por líneas de investigación para R+i Alliance



- El incremento de la capacidad de influencia y el poder de decisión en I+D+i.
- La disposición de un foro de reflexión estratégica.
- El establecimiento de una red técnica y tecnológica de cooperación y desarrollo entre sus miembros.
- El fomento de la transparencia y la visibilidad en la selección y financiación de los proyectos I+D+i.

Los proyectos que se desarrollan en R+i Alliance siguen las siguientes líneas básicas:

- Gestión de activos.
- Telectura.
- Gestión de fangos.
- Control de olores.
- Gestión de aguas pluviales.
- Eficiencia energética.
- Gestión de la demanda.
- Recursos hídricos.
- Riesgos sanitarios.
- Percepción del consumidor.

Durante el año 2008, esta empresa ha invertido 7,2 millones de euros y ha llevado a cabo 123 proyectos de I+D+i. Además, en este periodo, R+i Alliance ha seleccionado a CETaqua como centro acreditado, y éste ha gestionado proyectos con un presupuesto de 3,4 millones de euros.

02.3

Dedicación y apoyo a los clientes

Las relaciones de Agbar con sus clientes se basan en la excelencia en la prestación del servicio, la atención y dedicación al cliente, y el compromiso con la calidad. Es por ello que la compañía está en permanente comunicación con el cliente para detectar sus necesidades y analizar su nivel de satisfacción. Agbar trata de dar respuesta a estas necesidades a través de un esfuerzo constante en mejora de la calidad del servicio y apostando por la innovación y diversificación de productos enfocados a las necesidades detectadas.

En función de su tipología, los clientes pueden ser:

- Grandes consumidores: clientes productivos de gran consumo.
- Clientes multicontrato: cuentan con varios contratos y requieren de una única factura.
- Clientes sensibles: aquellos que necesitan una garantía continua de suministro. Es el caso de hospitales, centros de asistencia primaria, etc.
- Clientes domésticos.
- Administración estatal, autonómica y local.



■ Agbar se compromete a:

- **Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. COMPROMISO C1**
- **Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. COMPROMISO C2**
- **Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. COMPROMISO C3**

■ Mejora de la calidad (COMPROMISO C1)

VELANDO POR LA SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE

Agbar realiza exhaustivos análisis que certifican la calidad y seguridad del producto que suministra (agua potable). En España, el plan de autocontrol y gestión de cada abastecimiento según el Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, determina la salud y seguridad del cliente. 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), y en Bristol (Reino Unido), la legislación de aplicación es *The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000*.



	2006	2007	2008
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE			
España	96,3%	96,9%	97,8%
Chile	100%	99,46%	99,58%
Reino Unido	99,93%	99,97%	99,94%

VENTAJAS AMBIENTALES DEL AGUA DEL GRIFO

Aguas de Barcelona ha llevado a cabo un estudio sobre el coste medioambiental del agua del grifo frente a su producto sustitutivo, el agua embotellada. A través de este estudio, se estima el coste medioambiental que comporta el ciclo de vida del agua embotellada, desde su captación hasta la gestión de desecho del envase. Por otro lado, se analiza el impacto ambiental del agua del grifo, desde su extracción hasta su suministro.

La conclusión alcanzada, con factores de entorno valorados a diciembre de 2007, muestra que consumir un litro de agua mineral natural embotellada, de origen nacional y comprada en Barcelona, supone un coste ambiental medio al menos 283 veces mayor que consumir un litro de agua de grifo suministrada por Aguas de Barcelona. Además, habría que adicionar el efecto ambiental producido por los envases PET que finalmente no son reciclados, cuya remanencia en el entorno es de unos 1.000 años por envase, antes de degradarse por completo.

PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL

Implantación del sistema comercial OCCAM en el territorio nacional

El sistema comercial OCCAM, diseñado y desarrollado íntegramente por empresas de Agbar, permite la homogeneización en todas las empresas de Agbar 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 mencionados anteriormente. El sistema ha sido diseñado prestando especial atención a la eficiencia de los procesos mencionados, incorporando los mecanismos de control necesarios para minimizar los errores, lo que asegura un ciclo de facturación flexible y libre de incidencias. 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.).

En abril de 2008 se actualizó el sistema implantado como prueba piloto en Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta (AMAEM), para comprobar la viabilidad de utilizar el mismo sistema en el resto de empresas de Agbar. El éxito de esta actualización ha permitido el arranque de la herramienta en tres municipios gestionados por Aquagest Levante.

Los próximos pasos a seguir abordan la implantación del sistema en el resto de las empresas y municipios (hasta un total de 675) gestionados por Agbar, estableciendo como horizonte final de implantación el año 2011.

El nuevo sistema permitirá a Agbar continuar mejorando la eficiencia de la gestión interna, la calidad de los servicios ofre-

cidos a sus clientes y asumir los cambios que la sociedad vaya demandando.

Además, un sistema propio ideado desde el conocimiento del negocio, con capacidad para evolucionar según las directrices marcadas por la compañía, proporciona a Agbar una ventaja competitiva a la hora de afrontar concursos de adjudicación nacionales e internacionales, alineada con la estrategia de crecimiento de Agbar.

Desarrollo de un sistema de gestión único para grandes empresas, Algol

Algol nace como herramienta de servicio para el entorno comercial de las grandes empresas, centrando los esfuerzos en desarrollar un sistema único de gestión que dé cobertura a la atención al cliente, al ciclo de facturación y a la gestión técnica. Tras el estudio y diseño de los dos últimos años, en noviembre de 2008 Aguas de Barcelona implantó el módulo de atención al cliente basado en la filosofía CRM (*customer relationship management*). Dicha herramienta permite capturar los contactos de cualquiera de los diferentes canales de atención (teléfono, oficina virtual, fax, e-mail, carta y presencial) y gestionar los trabajos pendientes. También facilita las búsquedas de información y la visualización de alarmas, y agiliza las comunicaciones a través de plantillas predefinidas de respuesta. El módulo CRM puede registrar los contactos múltiples, creando un histórico de resoluciones.

El sistema resultante de la integración de los módulos de atención al cliente, facturación y gestión técnica, ofrecerá cobertura total de negocio, con gran autonomía y una fácil gestión de las variables.

Durante el año 2009 se iniciará la reingeniería de procesos que constituirá los pilares del cambio en la organización de Aguas Andinas, orientados hacia la implantación de esta solución.

CARTAS DE COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Siguiendo con el objetivo de garantizar la calidad del servicio, las grandes empresas de Agbar apuestan por adquirir compromisos públicos con sus clientes a través de las llamadas cartas de compromisos, que recogen garantías de servicio para los clientes.

Dichos documentos recogen garantías sobre el plazo máximo de instalación del contador, el aviso al cliente ante exceso de consumo, la resolución inmediata de gestiones comerciales y el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones.

De cara a 2010, se prevé que la cobertura de las cartas de compromisos alcance un 60% para el sector. A continuación se detallan las empresas ya adheridas a estos compromisos:

	Número de indemnizaciones		Habitantes con cartas de compromisos		Municipios con cartas de compromisos	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Aguas de Barcelona	675	671	2.815.092	2.845.416	23	23
Amaem (Alicante)	785	372	454.424	478.855	6	7
Emuasa (Murcia)	0	1	427.364	439.033	1	1
Emasagra (Granada)	0	0	344.076	360.225	13	14
Agamed (Torrevieja)	10	14	94.008	101.381	1	1
Bristol Water (Reino Unido)	1.100	996	1.100.000	1.120.000	9	23
TOTAL	2.570	2.054	5.234.964	5.344.910	53	69

Un total de 5.344.910 habitantes de 69 municipios están cubiertos por **cartas de compromisos con los clientes**

Innovación en la oferta (COMPROMISO C2)

Implantación de soluciones de telelectura en el territorio nacional

Tras la definición de la estrategia de telelectura y la definición de la solución técnica, se están llevando a cabo los desarrollos necesarios para su puesta en marcha. En este sentido, dentro del proyecto de desarrollo del concentrador para contadores electrónicos, se dispone ya de un prototipo de concentrador que permite recoger la información de los contadores electrónicos de distintas marcas y enviar esa información a través del sistema inalámbrico de datos GPRS. En paralelo, Agbar está trabajando en los planes de despliegue de esta solución en el territorio nacional.

Las soluciones de telelectura propuestas aportan claros beneficios para el cliente. Gracias a estos desarrollos, se flexibilizará el proceso de facturación, pudiendo disponer de mayor información sobre los hábitos de consumo del cliente, respetando siempre la privacidad del mismo. Además de ello, surge la posibilidad de aplicar nuevos modelos tarifarios y servicios.

Progresos en la comunicación (COMPROMISO C3)

NUEVAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El nuevo modelo de oficinas de atención al cliente de Agbar es una realidad. Las nuevas oficinas de atención al cliente de Granollers (Barcelona), inauguradas el 20 de octubre de 2008, son las primeras que se han realizado según el nuevo concepto de oficina creado por la compañía con el objetivo de mejorar la gestión, homogeneizar la imagen y aprovechar las nuevas tec-



Las nuevas oficinas Agbar de atención al cliente de Granollers (Barcelona), inauguradas en 2008, han sido creadas para mejorar la gestión, homogeneizar la imagen y aprovechar las nuevas tecnologías.

nologías, entre otros. Además, se ha ideado un icono que actúa como nuevo elemento de comunicación. Se trata de la letra 'a' que, además de la inicial de agua, representa una gota, una tubería y una flecha que indica una dirección.

El nuevo modelo de oficina promueve separar las dos grandes funciones organizando locales independientes: por un lado, la oficina de atención al público y, por el otro, la oficina técnica y el almacén. La fachada, la zona de espera, el punto de información interactivo y la zona de atención personalizada son espacios destacados de las nuevas oficinas de atención al público.

La fachada contiene los primeros elementos de comunicación con los que se encuentra el cliente, como son el rótulo identificador y un mensaje sobre el agua del municipio o la zona a la que pertenece la oficina. La zona de espera puede disponer de indicadores de turno y pantallas de plasma, que ofrecen información de la compañía y sobre el agua y la salud.

El punto de información interactivo pone a disposición de los clientes un ordenador para acceder a la oficina virtual, que les permite realizar consultas o gestiones con la compañía.

AMPLIACIÓN DEL ACCESO A CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

Desde Agbar se sigue potenciando que los ciudadanos tengan acceso a los servicios básicos a través de las tecnologías de la información. La implementación de canales de atención no presenciales aporta a los clientes mayor disponibilidad y una accesibilidad más cómoda.

El canal de atención telefónica se ha consolidado a lo largo de estos últimos años, implantándose progresivamente en las empresas de Agbar. Actualmente, en el ámbito comercial, hablamos de una cobertura que asciende al 71% de los clientes en España, mientras que la cobertura en averías alcanza el 65% de los clientes. El objetivo es alcanzar una cobertura del 100%.

Cabe destacar que el centro de atención telefónica ofrece una atención personalizada a través de sus agentes, sin intervención alguna de plataformas IVR (*Interactive Voice Response*), que basan su atención en sistemas de respuesta automatizada. Además, el centro de atención telefónica ofrece facilidades de

	2007	2008
PORCENTAJE DE CLIENTES CON ACCESO A LA OFICINA VIRTUAL		
Aguas de Barcelona	96%	100%
Amaem (Alicante)	92%	100%
Emuasa (Murcia)	100%	100%
Emasagra (Granada)	100%	100%
Bristol Water (Reino Unido)	No disponible	100%
Aguas Andinas (Chile)	100%	100%

atención al cliente según el idioma utilizado (atención en castellano, catalán, euskera e inglés).

Al mismo tiempo, Agbar está trabajando para garantizar a sus clientes la posibilidad de realizar las gestiones a través de la web interactiva. Gracias a este sistema, los clientes pueden consultar la información sobre sus suministros, visualizar copias de sus facturas, gestionar el cambio de datos y pagar facturas pendientes, entre otros servicios.

La cobertura de atención telefónica en España

asciende al 71% de los clientes



Maria Huelin
Vicepresidenta
de la Asociación
Provincial de
Consumidores y
Amas de Casa
AL ANDALUS
(Málaga)

“

Los informes de responsabilidad corporativa, cuando están bien hechos, son tremendamente útiles para los técnicos de las asociaciones. Es la herramienta que considero más seria, y me ofrece mayor credibilidad que cualquier otro tipo de comunicación utilizada por las empresas

”

CONTROL DE SATISFACCIÓN Y MEJORA DEL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

En estos dos últimos años, se ha consolidado la encuesta para valorar el servicio de canal telefónico en el territorio nacional. A través de una encuesta trimestral a 800 clientes que establecieron contacto telefónico con Agbar, se obtiene una nota global de satisfacción de los clientes. En junio de 2008, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) fue de 8,16 sobre 10, frente al 7,98 obtenido en diciembre de 2007.

Por otra parte, a finales del año 2007, Agbar promovió la creación de una línea de proyectos de investigación y desarrollo en el marco de R+i Alliance, con el objetivo de profundizar en el conocimiento sobre el comportamiento de la demanda y los mecanismos que influyen en ella, dado que son claves necesarias para la empresa al permitir desarrollar nuevos y más eficaces modelos de gestión.

Así, durante 2008, el estudio en Aguas de Barcelona ha logrado detectar y diferenciar seis segmentos de clientes con características socioeconómicas y hábitos de consumo homogéneos. Esta segmentación mejora el conocimiento sobre los clientes y refleja su comportamiento en relación al producto. La segmentación y el análisis de las variables de influencia han permitido mejorar las previsiones de la demanda, la previsión de los recursos necesarios en origen y las infraestructuras de producción, transporte y distribución necesarias.

Todo ello permitirá llegar a ofrecer nuevos servicios adaptados a las necesidades de cada grupo de clientes y abre la posibilidad de mejorar la definición de los precios en función del uso final del recurso.

IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN CON ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE LOS CLIENTES

Como empresa socialmente responsable, Agbar tiene como objetivo conocer la opinión de estos grupos de interés y responder satisfactoriamente a sus expectativas, por lo que resulta

EL DIÁLOGO DE EMUASA CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Emuasa) es uno de los ejemplos de iniciativas orientadas a establecer un canal de diálogo con los grupos de interés. Tras la aprobación del Plan de Relaciones de Aguas de Murcia, enmarcado en la estrategia 2007-2011, se han iniciado los primeros contactos con varios grupos de interés.

En las primeras sesiones, se ha puesto de manifiesto el interés por mantener un contacto permanente y lazos de trabajo entre ambas partes.

Además, a través de consultores externos, se ha llevado a cabo una encuesta para extraer las valoraciones de los grupos tras la reunión. De esta manera, Emuasa ha recibido una serie de sugerencias que permitirán mejorar los contactos posteriores.

EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE APLICADO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el primer semestre de 2008 se han realizado 1.500 encuestas de satisfacción al cliente en el ámbito de Aguas de Barcelona. Estas encuestas incorporan en su muestra la segmentación de clientes, diferenciando los resultados obtenidos según el grupo socioeconómico al que pertenecen. Los resultados obtenidos muestran cómo los parámetros encuestados tienen una valoración y ponderación distinta, dependiendo del segmento en el que pongamos la atención. Esta diferenciación resulta muy interesante a la hora de intentar mejorar el servicio a los clientes y crear iniciativas diferenciadas según el segmento al que vayan destinadas.

Gracias a la incorporación de la segmentación en las encuestas de satisfacción, se logra una mejora razonable a la hora de interpretar los resultados obtenidos y se podrían llegar a plantear campañas de comunicación específicas en función de las conclusiones detectadas para cada segmento.

imprescindible mantener una relación de diálogo periódico con los mismos.

Durante el año 2008 se ha procedido a estudiar y detectar los colectivos de interés en cada ámbito territorial. Una vez reconocidos estos grupos de interés, se ha establecido un interlocutor responsable del contacto con dichos grupos y se ha iniciado la planificación de contactos de cara al año 2009.

A través de las webs interactivas, los clientes pueden informarse sobre sus suministros y en algunos casos visualizar y pagar sus facturas

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

ACTUACIONES 2008

Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos.

COMPROMISO C1

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Implantar el sistema comercial OCCAM en todo el territorio nacional (2008-2011). | <ul style="list-style-type: none"> • Inicio arranque de la herramienta en las localidades de Crevillente, Santa Pola y Guardamar, gestionadas por Aquagest Levante. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Implantar nuevas cartas de compromisos en el territorio (cobertura 50% en el periodo 2008-2011). | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la factibilidad de implantación de nuevas cartas de compromisos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción a las administraciones locales. | <ul style="list-style-type: none"> • Se facilita una presentación tipo para la difusión de los resultados a las administraciones locales. |

Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. **COMPROMISO C2**

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Implantar las soluciones de telelectura en el territorio nacional (2008-2011). | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la infraestructura tecnológica necesaria para la implantación de los planes de despliegue preparados por las distintas explotaciones de Agbar en el territorio nacional. |
|--|--|

Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. **COMPROMISO C3**

- | | |
|--|--|
| <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%). | <ul style="list-style-type: none"> • Agbar está trabajando para garantizar a sus clientes la posibilidad de realizar las gestiones a través de la web interactiva. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cobertura del centro de atención telefónica hasta el 100% de los clientes (2008-2010). | <ul style="list-style-type: none"> • El canal de atención telefónica tiene una cobertura del 71% de los clientes. La cobertura telefónica en averías alcanza el 65% de los clientes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el encuentro periódico con entidades representativas de los clientes en el ámbito de Aguas de Barcelona. | <ul style="list-style-type: none"> • Se estudian y detectan los colectivos de interés en cada ámbito territorial, se establece un interlocutor responsable del contacto con dichos grupos y se inicia la planificación de contactos de cara a 2009. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la cobertura de clientes con acceso a las fichas de calidad, a través de las web de las explotaciones, y alcanzar un 50%. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha ampliado la cobertura de clientes con acceso a las fichas de calidad (Amaem, Emuasa, Sorea). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la cobertura muestral de las encuestas de satisfacción (100%). | <ul style="list-style-type: none"> • Realizado, las encuestas de satisfacción tienen cobertura muestral total. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la encuesta del canal telefónico realizada en Aguas de Barcelona al resto del territorio. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha ampliado la cobertura de la encuesta sobre el canal telefónico. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un nuevo concepto de oficina comercial. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha desarrollado el nuevo modelo, y se ha implantado en las nuevas oficinas de Granollers (Barcelona). |

RETOS PARA 2011

Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. **COMPROMISO C1**

- Extender el sistema comercial OCCAM a todo el territorio nacional.
- Implantar las nuevas cartas de compromisos con los clientes en el territorio (cobertura 60%).
- Implantar un sistema de gestión único para grandes explotaciones: ALGOL.

Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. **COMPROMISO C2**

- Implantar soluciones de telelectura en el territorio nacional.

Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. **COMPROMISO C3**

- Aumentar la cobertura de clientes con acceso a canales interactivos y no presenciales: oficina virtual.
- Ampliar la cobertura del centro de atención telefónica hasta el 100%.
- Fomentar reuniones periódicas con entidades representativas de los clientes en el sector.

02.4

Apuesta por los empleados



Para Agbar, los empleados son un pilar fundamental de la organización. Ello explica que su política de responsabilidad corporativa tenga una importante consideración por este grupo de interés a través de la formación y el desarrollo personal y profesional, la conciliación de la vida profesional y perso-

nal, la igualdad y diversidad, y la seguridad y la salud, entre otros aspectos. Agbar considera imprescindible cuidar a los empleados para entrar en el círculo virtuoso de captación y retención del talento.

La plantilla de Agbar asciende a 9.472 trabajadores, lo que supone un aumento del 2,5% (228 trabajadores) con respecto a 2007.

Agbar ha contratado durante 2008 a 1.470 personas, un 3,6% más que en el año anterior y la tasa de empleo ha pasado del 15,3% al 15,5%. El personal fijo representa el 88,6% de la plantilla, frente al 86,1% de 2007.

En el transcurso del ejercicio correspondiente a 2008 se han registrado 1.137 bajas, y la tasa de rotación en el primer periodo mencionado ha sido del 12%, frente al 11,2% correspondiente a 2007.

■ Agbar se compromete a:

- **Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional. COMPROMISO E1**
- **Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. COMPROMISO E2**
- **Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito. COMPROMISO E3**
- **Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas. COMPROMISO E4**
- **Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir. COMPROMISO E5**

	2007		2008	
	Total	(%)	Total	(%)
PLANTILLA MEDIA DE AGBAR. DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL				
Directivos y titulados superiores	936	10,1%	1.040	11,0%
Titulados de grado medio	694	7,5%	837	8,8%
Cargos intermedios	1.283	13,9%	1.397	14,7%
Oficiales administrativos	1.249	13,5%	1.276	13,5%
Oficiales no administrativos	3.235	35,0%	2.730	28,8%
Auxiliares, obreros y subalternos	1.847	20,0%	2.192	23,2%
TOTAL	9.244	100,0%	9.472	100,0%



La plantilla de Agbar asciende a 9.472 personas

	2007		2008	
	Total	(%)	Total	(%)
PLANTILLA MEDIA DE AGBAR. DESGLOSE POR PAÍSES				
España	7.287	78,8%	7.312	77,2%
Reino Unido	464	5%	489	5,2%
Chile	1.492	16,2%	1.670	17,6%
México	1	0,0%	1	0,0%
TOTAL	9.244	100,0%	9.472	100,0%

	2007		2008	
	Total	(%)	Total	(%)
MODALIDADES DE CONTRATO				
Personal fijo	7.958	86,1%	8.389	88,6%
Personal eventual	1.286	13,9%	1.083	11,4%
TOTAL	9.244	100,0%	9.472	100,0%

	2007	2008
CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA		
Altas en el período	1.419	1.470
Tasa de creación de empleo	15,3%	15,5%

De las altas se han excluido traslados, así como la movilidad dentro de la organización.

	2007	2008
NÚMERO DE BAJAS		
Desglose de bajas por género	1.036	1.137
Mujeres	283	305
Hombres	753	832
Desglose de bajas por edad		
Menores de 30	358	368
Entre 30 y 50	515	508
Mayores de 50	163	261
Desglose de bajas por países		
España	885	932
Reino Unido	28	46
Chile	123	159
México	0	0

De las bajas se han excluido: subrogaciones, finalización de contrato, adjudicación de servicio y traslados, así como la movilidad dentro de la organización.

	2007	2008
TASA DE ROTACIÓN	11,2%	12%

Desarrollo personal y profesional e impulso de la formación (COMPROMISO E1)

La formación continua y el desarrollo profesional representan una prioridad estratégica para Agbar debido a su enfoque de gestión responsable de las personas, a la necesidad de adaptarse a los cambios cada vez más rápidos del entorno y a la alta especificidad técnica del sector.

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

Agbar pone todo su empeño en que el empleado pueda sentirse realizado como persona y como profesional, ofreciendo una serie de herramientas que faciliten su desarrollo en estos ámbitos. Una de ellas es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), desarrollado en España y Chile. Este sistema permite situar a cada uno de los participantes con respecto a las habilidades y competencias necesarias para ejercer su puesto de trabajo (el 100% de los puestos de trabajo de Agbar están formalmente definidos y sus funciones en la empresa están detalladas). La comparación de las aptitudes y conocimientos del empleado con las competencias que requiere su cargo permite planificar el desarrollo de los empleados, definir los planes de carrera, fomentar la promoción interna y la movilidad funcional así como detectar las necesidades formativas del empleado y elaborar un plan de formación personalizado.

El número de empleados incluidos en el Sistema de Gestión del Desempeño a nivel nacional ha aumentado un 50% durante el 2008 hasta alcanzar los 1.640. Los trabajadores que han sido objeto del SGD representan el 36% de la plantilla (22,4% en España y 80,1% en internacional).

Otra herramienta de desarrollo laboral es el programa de Dirección Estratégica por Objetivos (DEO), que facilita la orientación de los objetivos específicos de cada departamento y empleado respecto a los objetivos globales de cada empresa y del sector. Los empleados a nivel nacional incluidos en DEO han aumentado un 10% durante 2008 hasta alcanzar los 997 empleados.

El Sistema de Gestión del Desempeño permite planificar el desarrollo de los empleados, definir los planes de carrera, fomentar la promoción interna y la movilidad funcional

	2007	2008
NÚMERO DE EMPLEADOS DE CADA CATEGORÍA CUBIERTO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)*		
Directivos	218	266
Titulados superiores y de grado medio	530	908
Cargos intermedios	902	1.153
Oficiales administrativos	132	152
Oficiales no administrativos	742	739
Auxiliares, obreros y subalternos	0	151

* Incluye nacional e internacional

Aproximadamente el 16% del total de empleados de Agbar ha participado en este programa.

Cabe destacar que el programa DEO es una herramienta que permite establecer los objetivos primordiales del empleado en función de los cuales percibirá su sueldo variable. Estos objetivos se fijan cada dos años y se evalúan de forma intermedia el primer año y de forma definitiva el segundo.

	2007	2008
PORCENTAJE DE REMUNERACIÓN VARIABLE (ESPAÑA)		
Directivos	20%	20%
Titulados superiores	12,75%	13,80%
Titulados de grado medio	12,75%	13,80%
Cargos intermedios	12,75%	13,80%
Oficiales administrativos	0%	0%
Oficiales no administrativos	0%	0%



Presentación de los proyectos finales del programa de desarrollo directivo (PDD), que desde hace cuatro años organizan Agbar y ESADE.

	2007		2008	
	Total	(%)	Total	(%)
SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL				
Número de empleados incluidos en un programa de Dirección Estratégica por Objetivos (DEO)	1.383	15%	1.521	16%
Número de empleados incluidos en un programa de Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)	2.518	27%	3.369	36%
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS*	9.244	---	9.472	---

* Incluye nacional e internacional

IMPULSO DE LA FORMACIÓN

Agbar dedica cada vez más esfuerzos a la formación. Prueba de ello es que durante 2008 ha impartido un total de 250.795 horas de formación, lo que supone un 41% más que en 2007. La media anual por empleado ha ascendido más de seis horas hasta las 26,5.

El plan de formación en Agbar se estructura en dos grandes líneas de trabajo:

- La formación orientada a aspectos específicos de los puestos de trabajo del personal de base, que se establece a través de procedimientos de detección de necesidades de las distintas empresas y/o territorios. Esta formación es impulsada directamente por las distintas direcciones nacionales, que definen e implantan las acciones de formación que implican aspectos específicos de cada territorio.
- Un plan de formación orientado principalmente a directivos, mandos intermedios y técnicos y que es válido para todas las empresas y/o territorios.

Durante el año 2008 se ha seguido implantado el plan de formación dirigido a directivos y mandos intermedios, con el que se pretende transmitir conocimientos y experiencias que la compañía ha ido desarrollando durante sus 140 años de existencia. En todos los programas se han introducido las últimas novedades tecnológicas (desalación, reutilización del agua y medioambiente), haciendo especial hincapié en la innovación y el espíritu emprendedor. Además, se han desarrollado programas para trabajar competencias y habilidades directivas que ayuden a un auténtico cambio de actitud y a una concienciación en responsabilidad corporativa.

El mapa del plan de formación de Agbar se estructura en cuatro escuelas:

Escuela de Management

Engloba la formación dirigida a directivos, mandos intermedios y técnicos, y está enfocada a la gestión y al desarrollo de competencias necesarias para ocupar cargos de responsabilidad en la compañía. Esta escuela cuenta con los siguientes programas:

- El Programa de Desarrollo de Directivos va dirigido a directivos con responsabilidades directas en la gestión del negocio y sus áreas funcionales. Durante 2008 se ha desarrollado la quinta edición de este programa presencial y de carácter anual impartido por la escuela de negocios ESADE.
- El máster en el Ciclo Integral del Agua está diseñado para titulados que requieran tener una visión general de todo el negocio del agua, además de conocimientos y habilidades en la gestión. Esta iniciativa formativa de carácter anual y se-

mipresencial es impartida conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya. El máster finaliza con el desarrollo de importantes proyectos, habitualmente relacionados con el medioambiente.



Josep M. Martorell
Director of Programmes.
UPC School of Executive & Professional Development

Formación, un valor social



Por nuestra experiencia como proveedor de servicios de formación de Agbar sabemos que es una empresa puntera en la integración de la formación como pieza clave en su estrategia empresarial.

Es una empresa que apuesta por el valor de las personas y su desarrollo profesional y, en este contexto, la formación se convierte en una herramienta fundamental para desarrollar el talento interno y mejorar la competitividad de la organización.

Como universidad pública, estamos convencidos que, sólo trabajando con empresas en las que el compromiso con la formación de sus profesionales sea 'real', se puede aportar valor a la sociedad para, en definitiva, mejorar la calidad de vida de las personas



	Total		Por empleado	
	2007	2008	2007	2008
HORAS DE FORMACIÓN. DESGLOSE POR CATEGORÍAS				
Directivos y titulados superiores	35.983	58.414	42,0	56,2
Titulados de grado medio	24.186	41.437	35,9	49,5
Cuadros intermedios y encargados	18.694	52.618	14,8	37,7
Oficiales administrativos	29.202	24.116	24,1	18,9
Oficiales operativos	44.464	48.920	13,8	17,9
Resto de plantilla	24.816	25.290	13,6	11,5
TOTAL	177.345	250.795	19,6	26,5



La nueva Intranet de Agbar entró en funcionamiento en enero de 2009 y a ella pueden acceder unos 4.000 empleados.

- El Programa Agbar Competencias da respuesta al desarrollo de las competencias definidas como críticas y que constituyen el eje central del Sistema de Gestión del Desempeño. Durante el año 2008 se ha desarrollado el Itinerario de Comunicación Directiva por el que han pasado más de 135 directivos. Los participantes han cumplimentado un cuestionario 180° sobre comunicación directiva, previo a la realización de la acción formativa. Este programa ha sido impartido conjuntamente con la consultora Hay Group.

Escuela de Operaciones

Esta escuela se centra en el desarrollo de competencias técnicas operativas. Tiene dos grandes líneas de actuación:

- Postgrados universitarios: Durante 2008 se han realizado los postgrados de distribución y depuración, y gestión de clientes. La implantación de los postgrados ha significado una gran movilización de medios, tanto humanos –coordinadores de módulo, formadores, tutores, alumnos– como materiales y logísticos. El formato ha sido de cuatro semanas presenciales y la mayoría de clases han sido grabadas para poder ser utilizadas como material a distancia en futuras ediciones.

Los postgrados han formado a 60 alumnos de todo el territorio nacional. Estos alumnos han adquirido conocimientos fundamentales no únicamente para su puesto actual, sino también para su proyección futura en la organización. Además de la formación recibida, se ha generado un espacio que ha brindado la oportunidad de compartir experiencias con otros profesionales del sector y de establecer una red de contactos profesionales dentro del sector.

Todos los programas, además de los módulos que son núcleo de los conocimientos del negocio, han constado de un módulo de innovación y un módulo de habilidades claves para el puesto.

Los alumnos que superan el postgrado reciben un título expedido por la Universitat Politècnica de Catalunya

(distribución y depuración) o la Universidad de Barcelona (gestión de clientes).

- Formación profesional: Durante 2008 se ha estado trabajando con el Institut Català de Qualificacions Professionals en la definición de la formación necesaria para poder adquirir un título formativo homologado y contrastado con la cualificación profesional. Este trabajo será la base y punto de partida para definir durante el año 2009 el plan de Formación Profesional de Agbar.

Se están trabajando las cualificaciones de montaje y mantenimiento de redes de agua (operario redes), organización y control del montaje, mantenimiento de redes e instalaciones de agua y saneamiento (encargado agua), y operación de estaciones de tratamiento de agua.

Escuela de Formación Continua

La Escuela de Formación Continua proporciona conocimientos transversales y comunes que favorecen la integración de los empleados en la organización.

Esta escuela es dinámica y se va alimentando constantemente de nuevos cursos que pueden contribuir a esta integración en la cultura empresarial como es el caso del curso de integración a Agbar, la escuela de idiomas, la formación *e-learning*, la prevención de riesgos laborales y los cursos de continuidad.

Observatorio Estratégico

Este observatorio se dedica a organizar cursos y jornadas dirigidas a formar e informar sobre las últimas novedades del sector en los ámbitos tecnológico, legislativo, cultural y de procedimientos de trabajo, entre otros. De esta forma, se pretende que los profesionales de Agbar estén siempre al día en sus especialidades y puedan incorporar estas novedades en el desarrollo de su actividad.

Durante el año 2008, cabe destacar el trabajo realizado para la implantación del sistema de gestión comercial OCCAM. En este sentido, se han desarrollado acciones de formación para formadores y se han diseñado manuales tanto para el formador como para los alumnos.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN AGBAR

BITA es una herramienta de creación, canalización y uso de información de carácter tecnológico dentro de Agbar. Dicha herramienta está al servicio de todos los miembros de la organización, facilitando servicios de información genéricos (revistas, normativa, legislación, concursos públicos...) y personalizados (documentación técnica, expedientes legales, R+i Alliance...).

BITA se desarrolla desde CETaqua, Centro Tecnológico del Agua, y da servicio a las líneas de investigación en la búsqueda, creación y difusión de la información a través de esta herramienta, además de blogs, newsletters, etc.

■ En permanente comunicación con los empleados (COMPROMISO E2)

Agbar mantiene una comunicación permanente con sus empleados a través de diversas herramientas como la intranet, la revista *Infoagbar* y otros canales convencionales como correos electrónicos, reuniones y encuestas de satisfacción, entre otros.

NUEVA INTRANET

En octubre de 2008 se inició un periodo de pruebas de la nueva intranet, que entró en funcionamiento durante el mes de enero de 2009. No sólo ha habido una reestructuración de su contenido y diseño sino que además se ha ampliado significativamente su disponibilidad. Así, mientras que en un principio era un servicio al que podían acceder los trabajadores/as de Aguas de Barcelona y Sorea, ahora se ha extendido a otras muchas empresas, con lo cual más de 4.000 empleados pueden hacer uso de la misma.

Se trata de un canal de comunicación innovador que permite a los trabajadores, a través de un mismo entorno visual, acceder de manera fácil y rápida a información de su interés.

La nueva intranet se estructura en cuatro ejes principales: el directorio de empleados y centros de trabajo, las herramientas de recursos humanos, la información de actualidad y los comunicados sindicales.

El directorio es un buscador que permite localizar a personas, centros de trabajo y empresas de la compañía en todo el mundo. Los usuarios pueden consultar sus datos personales, profesionales y formativos, y solicitar su modificación, además de consultar los datos principales del resto de compañeros.

Entre las herramientas de recursos humanos disponibles destacan la posibilidad de acceder al organigrama directivo de la empresa y navegar por los distintos departamentos, a los programas formativos de Agbar y a la sección de vacantes.

La zona central de la intranet está dedicada a la información. Así, se destacan tres noticias que explican las principales novedades de la actualidad de la compañía. También incluye vídeos, fotografías, infografías, documentos anexos y enlaces de interés. A través de un menú de navegación se pueden realizar búsquedas en el archivo de noticias publicadas y consultar el archivo de vídeos.

La página de inicio cuenta con un apartado sindical, a través del cual se puede acceder a los comunicados sindicales emitidos por las organizaciones representadas en las diferentes empresas.

Las horas de formación impartidas han aumentado un 41% en 2008,

llegando a una media anual de 26,5 horas por empleado



Pilar Salto
Coordinadora
de Recursos
Humanos en la
Comunidad de
Murcia

“

La nueva Intranet, además de ser una gran herramienta de información, resulta muy útil para crear conciencia de pertenencia a un grupo

”

Además, dispone de una galería de enlaces que facilita el acceso directo a las webs principales de Agbar: la web corporativa, la Torre Agbar o CETaqua, entre otras. A través del apartado de 'Aplicaciones' se puede entrar en las principales herramientas internas como el Portal Bita, dedicado a promover el conocimiento en Agbar y gestionar la I+D+i y E-Procureo, la herramienta informática a través de la que se gestiona el aprovisionamiento.

'INFOAGBAR'

Otro de los pilares de la comunicación con los empleados es la revista *Infoagbar*, a través de la cual se informa de las principales actuaciones de la organización. Se publican, desde 1989, cuatro números al año, con una edición de 18.000 ejemplares de media. Su diseño permite una lectura ágil y una fácil comprensión de la información a través de diferentes recursos gráficos.

OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Además de la intranet e *Infoagbar*, se emplean otros canales de comunicación como correos electrónicos periódicos con las noticias más importantes de la corporación para aquellos empleados que no tienen acceso a la intranet, circulares y una base de datos que se actualiza diariamente con las actuaciones más relevantes de Agbar.

También se llevan a cabo algunas iniciativas de análisis del clima laboral. Es el caso de la empresa Aguas del Norte (ANSA), que ha realizado un proyecto de medición de la satisfacción de los empleados. Fruto de la consulta al 97% de los trabajadores se desprende que su nivel de satisfacción, en una escala del uno al cinco, es del 3,43.

La salud y seguridad de los empleados, una prioridad (COMPROMISO E3)

La política de seguridad y salud de Agbar, impulsada desde la dirección, tiene como líneas estratégicas la reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad, la tolerancia cero en la exposición a riesgos, incluyendo personal subcontratado, y la integración de la función de prevención en las actividades de negocio.

Así, respondiendo a una de estas líneas estratégicas, Agbar se ha marcado como objetivo reducir la siniestralidad laboral hasta situarse por debajo del 3,50% en 2011 en sus actividades en España.

Por el momento, este índice, que mide el número de accidentes no mortales con baja que se producen por cada 100 trabajadores (también denominado índice de incidencia), se ha situado en el 4,38% durante 2008, lo que supone una reducción del 11,5% respecto a 2007. Esta cifra confirma la tendencia a la baja de años anteriores: en 2006 se redujo un 17% y en 2007, un 8%.

Lamentablemente y pese a los claros avances en este campo, en julio de 2008 se produjo un accidente mortal durante la ejecución de una obra de acometida en el centro de trabajo de Valls (Cataluña) de la empresa Sorea. La información técnica recopilada tras el accidente determinó que se produjo por un contacto eléctrico directo con un cable subterráneo que discurría paralelamente a la tubería de agua.

Por otra parte, el 23 de octubre de 2008 la Inspección de Trabajo de la Generalitat de Catalunya anunció el cierre del expediente abierto con motivo de la detección de lipoatrofia semicircular en trabajadores de la Torre Agbar. Esta afección, originada por una atmósfera seca y la acumulación de electricidad estática, provoca una pérdida de tejido en los muslos que se manifiesta con pequeñas hendiduras circulares.

De las 116 personas a las que se les había diagnosticado lipoatrofia semicircular en la Torre Agbar desde 2007, 83 ya habían recibido el alta médica y 19 habían mejorado perceptiblemente. Esta evolución favorable y la comprobación de que se habían aplicado las medidas correctoras de las condiciones ambientales de la Torre Agbar, derivadas del protocolo establecido por la Generalitat de Catalunya, llevó a Inspección de Trabajo a cerrar el expediente.

CONTRA LOS ACCIDENTES POR CONTACTO ELÉCTRICO

Para evitar que los accidentes de este tipo se puedan volver a repetir, se han tomado las siguientes medidas preventivas:

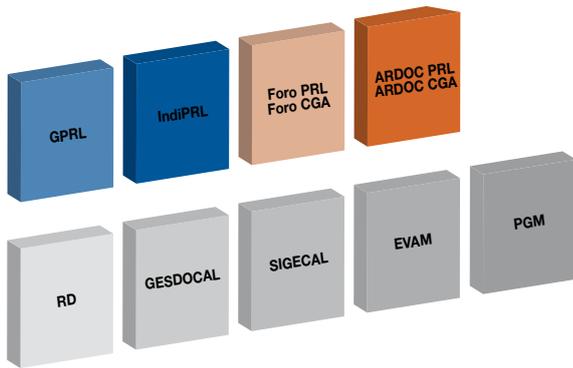
- **Disponer de planos de servicio para actuaciones no programadas**
Objetivo: Poder realizar una consulta previa y rápida de planos para prever posibles interferencias en trabajos no programados o planificados como averías.
- **Sensibilización del personal operario y de los mandos intermedios**
Objetivo: Si bien se disponía de detectores de cableado, se reiterará a todo el personal el uso de los mismos, de acuerdo a la instrucción y formación recibida, para que sean utilizados de la misma manera que se hacen utilizar las herramientas eléctricas de uso cotidiano. Se reforzará el seguimiento y cumplimiento de la instrucción que se realiza por parte de los mandos intermedios, y se registrará sistemáticamente este seguimiento (registro adjunto a la instrucción).
- **Periodicidad de la formación teórico-práctica**
Objetivo: Asegurar que todo el personal disponga de todos los conocimientos respecto a la instrucción de trabajo (ámbito de aplicación, pautas a seguir, cómo actuar en caso de emergencias, etc.).

La siniestralidad laboral se ha situado en el 4,38% en España durante 2008, reduciéndose un 11,5% respecto a 2007

DATOS SIGNIFICATIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD	Nacional			Internacional	
	2006	2007	2008	2007	2008
% de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100	100	100	100
Índice de incidencia (accidentes totales con baja / plantilla media trabajadores) * 100	5,4	4,95	4,38	ND	3,52
Índice de frecuencia (accidentes totales con baja / total horas trabajadas*) * 1.000.000	29,5	26,02	24,88	ND	17,88
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total horas trabajadas*) * 1.000	0,8	0,62	0,67	ND	0,25
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	ND	ND
Número total de accidentes mortales	0	0	1	0	0
Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o <i>in itinere</i> con baja / días teóricos) *100	4,12	4	3,6	2,06	3,6

* El número de horas trabajadas no constituye las horas reales sino que se ha estimado en base a un promedio de horas trabajadas por empleado.

Aplicaciones más significativas del Portal de Conocimiento



- **GPRL**
Gestión integral de PRL (accidentes, comunicaciones, evaluaciones de riesgo...)
- **IndiPRL**
Indicadores específicos de siniestralidad laboral
- **ForoPRL y Foro CGA**
Preguntas y respuestas de personal experto del área
- **ARDOC PRL y ARDOC CGA**
Biblioteca documental específica del área
- **RD**
Indicadores de Reporte a Dirección
- **GESDOCAL**
Gestión documental. Políticas, manuales, procedimientos
- **SIGECAL**
Gestión de No Conformidades del Sistema
- **EVAM**
Evaluación de Aspectos Ambientales
- **PGM**
Manejo de Planes de Gestión de la Mejora

Durante 2008, todas las sociedades de Agbar pertenecientes al Servicio de Prevención Mancomunado

se han certificado conforme a la norma OHSAS 18001

Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales OHSAS 18001

Durante 2008, todas las sociedades de Agbar pertenecientes al Servicio de Prevención Mancomunado se han certificado conforme a la norma OHSAS 18001. La nueva versión, de 2007, introduce varias novedades como son el seguimiento por parte de la dirección y la evaluación de los requisitos legales. El 20% de las sociedades de Agbar ya está certificado con esta nueva versión, estando previsto para antes del 1 de junio del 2009 que el resto de sociedades estén también actualizadas.

Portal del Conocimiento en materia de PRL

A lo largo del 2008 se ha trabajado en el desarrollo de un Portal del Conocimiento en el Área de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental, integrando en un mismo entorno las diferentes herramientas informáticas que dan soporte al área con ámbito nacional e internacional. Diseñado en formato web, el portal unifica el acceso a las diferentes aplicaciones en un único usuario y contraseña, y está previsto el acceso en varios idiomas.

PROYECTO SALVA2

Salva2 tiene como objetivo disponer de un Sistema Automático Integrado de Seguridad y Protección de personas que realizan trabajos en solitario y en determinadas condiciones. Se ha desarrollado durante 2008 y está en fase de prueba. Se trata de una medida innovadora más para la prevención de riesgos laborales en las actividades que se desarrollan en Aguas de Alicante.

Su objetivo es detectar inmediatamente una situación de emergencia de un empleado que realiza trabajos en solitario fuera de la oficina (acceso a espacios confinados, arquetas, bombeos, trabajos en EDAR en horario nocturno...) para actuar lo antes posible. La detección se lleva a cabo mediante sensores remotos conectados con el Centro de Información y Telemando (CIT) de la empresa, lo que permite localizar la emergencia, incluso si el empleado no puede comunicarse o se encuentra inconsciente. Salva2 permite desarrollar un sistema pionero en el sector del agua por su integración en los sistemas de gestión de la organización (GIS, Telemando, Indicadores de prevención de riesgos laborales, etc.).

■ Conciliación de la vida profesional y personal (COMPROMISO E4)

Agbar ha incorporado este compromiso a los que ya venía trabajando en el ámbito de la gestión de las personas, para dar respuesta a una necesidad social que se ha acentuado durante los últimos años. La conciliación de la vida profesional y personal es una de las facetas de la política de responsabilidad corporativa de la compañía, integrándose en su cultura corporativa. Para Agbar, la conciliación es una nueva manera de trabajar que ayuda al individuo a asumir de una manera eficaz todas sus responsabilidades, ya sean laborales, personales o familiares. Precisamente, la política de conciliación de Agbar pretende responder tanto al ámbito personal como al familiar. De hecho, hay medidas que afectan a ambos, como la flexibilidad horaria aplicada por muchas de las empresas de Agbar.

En el plano personal, Agbar ofrece un amplio abanico de ventajas, como licencias o permisos especiales, seguros de vida y de accidentes, planes de pensiones, concesión de préstamos o ayudas por realización de estudios.

La compañía también se muestra comprensible con las obligaciones familiares de los empleados, superando en muchos casos los requisitos legales en días por nacimiento, intervención quirúrgica, hospitalización, enfermedad grave o defunción de familiares. La ayuda escolar para los hijos de los trabajadores y la ayuda económica por hijos con minusvalía son otras de las medidas que llevan a cabo algunas de las empresas de Agbar.

Fomento de la igualdad y la diversidad (COMPROMISO E5)

Para que cada empleado pueda desarrollar plenamente sus aptitudes y potencial, es imprescindible no realizar ninguna distinción por motivos de género, raza, cultura o religión. Esta profunda convicción está presente en la gestión de las personas de Agbar. Agbar ha asumido un firme compromiso para la consecución de una efectiva implantación de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, como principio rector de su actividad, constituyendo para ello en 2007 un Comité de Igualdad de Oportunidades presidido por el consejero-director general de Agbar e integrado por un número representativo de directores de todo el sector. Sus objetivos son la realización de un diagnóstico de la situación de cara a detectar posibles des-

igualdades y la implantación real de la igualdad entre los empleados, y el diseño de un plan de igualdad que sea el marco para la elaboración de distintos planes de igualdad en las empresas de Agbar, gestionados por comités de igualdad territoriales.

Para la correcta aplicación de las políticas de igualdad de oportunidades, de igualdad de condiciones de trabajo y de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, durante el año 2008 se han nombrado en Aguas de Barcelona y Sorea a los Agentes de Igualdad y se han creado los Comités de Igualdad, figuras que velarán por la elaboración, ejecución y seguimiento de los Planes de Igualdad, que contendrán las acciones derivadas de la situación reflejada en el diagnóstico realizado en el presente año. Dichos Planes de Igualdad serán las herramientas estratégicas que permitirán alcanzar la igualdad entre las personas trabajadoras, de forma que Agbar se convierta en un modelo de trato igualitario.

Un ejemplo de este fomento de la igualdad es el convenio que firmaron el 24 de octubre de 2008 Agbar y el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya para la contratación de un mínimo de tres mujeres que han sufrido la violencia de género. Esta iniciativa, que Agbar suscribe juntamente con otras ocho empresas, se enmarca en el desarrollo de la nueva Ley 5/8, del 24 de abril, del Derecho de las Mujeres a Erradicar la Violencia Machista.

	2007		2008	
	Total	%	Total	%
DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO				
Mujeres	2.066	22,4%	2.163	22,8%
Hombres	7.178	77,6%	7.310	77,2%
TOTAL	9.244	100,0%	9.472	100%

	2007	2008
PORCENTAJE DE MUJERES EN LA PLANTILLA. DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	30,3	29,8
Titulados de grado medio	25,5	26,9
Cargos intermedios	21,1	21,9
Oficiales administrativos	58,2	60,5
Oficiales no administrativos	1,2	3,7
Auxiliares, obreros y subalternos	27,6	20,3
TOTAL	22,4	22,8

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional. **COMPROMISO E1**

- 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.

- Nueva versión del Máster del Agua.

- Primeras ediciones presenciales de los postgrados de gestión de clientes, distribución y drenaje.

ACTUACIONES 2008

- Se ha ampliado hasta el 22% de los empleados a nivel nacional (suponiendo un incremento del 50% respecto al año anterior).

- Se ha desarrollado la 4ª edición del Máster del Agua formándose a 25 alumnos de todo el territorio.

- Durante el año 2008 han desarrollado los Postgrados de Distribución, Depuración y Gestión Clientes.

Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. **COMPROMISO E2**

- Extender la intranet a más empresas de Agbar e implantar servicios de Portal del Empleado en las mismas.

- Un total de 4.000 empleados pueden hacer uso de la nueva Intranet, que cuenta con un amplio abanico de servicios.

Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito. **COMPROMISO E3**

- Reducir la siniestralidad del ámbito nacional a un nivel medio por debajo del 4,5%.

- La siniestralidad laboral se reduce en España hasta el 4,38%.

- Implementar un portal del conocimiento en materia de previsión de riesgos laborales.

- Se ha desarrollado el Portal del Conocimiento.

Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir. **COMPROMISO E5**

- Implantar un plan de igualdad

- Se ha desarrollado. Se han nombrado agentes de igualdad en Aguas de Barcelona y Sorea.

RETOS PARA 2011

Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional. **COMPROMISO E1**

- Mantener la evaluación del desempeño a nivel nacional en un 22% de la plantilla.
- Identificar internamente el talento e incorporar a dichos trabajadores en el Programa de Desarrollo de Líderes.
- Anualmente desarrollar una nueva edición del master, cumpliendo los porcentajes de participación de mujeres establecido como objetivo (30%).
- Durante el 2009 se desarrollarán los postgrados de Drenaje urbano y Producción, y se trabajará en la reedición de los postgrados impartidos durante el 2008 teniendo como objetivo un mayor porcentaje de formación on-line.
- Definir e implantar la Universidad Corporativa Agbar. Misión, valores, principios operativos, organización modelo de relaciones y modelo pedagógico.
- Establecer alianzas con universidades internacionales a fin de implantar la Escuela de Operaciones en el ámbito internacional de Agbar.
- Definir el Plan de Formación Profesional dirigido a capataces y operarios de agua de Agbar.

Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. **COMPROMISO E2**

- Desarrollar el portal de empleado.
- Implantar una línea confidencial que permita a los empleados realizar consultas de manera confidencial.

Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito. **COMPROMISO E3**

- Reducir la siniestralidad del ámbito nacional a un nivel medio por debajo del 3,50%.
- Realizar el seguimiento y control efectivo de subcontratas y reducir la siniestralidad del ámbito nacional a un nivel medio por debajo del 4,00%.
- Implantar el portal del conocimiento en materia de previsión de riesgos laborales.
- Certificar la nueva versión OHSAS 18000:2007 e iniciar la implantación de esta metodología en el ámbito internacional.

RETOS PARA 2011

Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas. **COMPROMISO E4**

- Implantar un programa de teletrabajo en Barcelona.

Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir. **COMPROMISO E5**

- Diagnóstico, elaboración del plan, implementación de medidas, evaluación y medidas correctoras.

02.5

Alianza con las Administraciones Públicas



La Administración Pública es uno de los grupos de interés más relevantes de Agbar, dado que además de su papel como regulador, es el principal cliente de la organización, su socio en el caso de las empresas mixtas y su prescriptor. Agbar tiene una voluntad permanente de trabajar estrechamente con el sector público para mejorar los servicios, solucionar los problemas y presentar oportunidades de mejora en las diferentes fases de la prestación del servicio.

El marco regulatorio español estipula que el titular del agua es la Administración Pública. Concretamente, en las administraciones locales (ayuntamientos, mancomunidades y entidades locales menores) recae la titularidad de la gestión del ciclo urbano del agua (abastecimiento de poblaciones, depuración de aguas residuales y alcantarillado). Sin embargo, la legislación española permite que estas administraciones locales gestionen indirectamente estos servicios a través de una empresa concesionaria u otras formas de colaboración.

Concretamente, en el sector del agua español se emplean las siguientes fórmulas de colaboración público-privada:

- **Concesión:** Consiste en la transferencia al gestor indirecto (sujeto privado) de facultades originariamente administrativas como servicios públicos, obras públicas y obras hidráulicas.
- **Concierto:** Se establece con una persona natural o jurídica que venga realizando prestaciones análogas a las del servicio público en cuestión. Esta fórmula implica que una empresa realice actividades análogas al servicio público de que se trate.
- **Gestión interesada:** La Administración y el empresario participan en los resultados de la explotación del servicio en la proporción que se establezca en el contrato.

- **Empresa mixta:** La Administración participa de manera minoritaria en el capital de esta sociedad, pero ejerce cierto control en la compañía.
- **Contratos de asistencia y servicio:** Tienen por objeto la prestación de cualquier servicio a la Administración.

La estrecha relación con las administraciones públicas ha llevado a Agbar a asumir fuertes compromisos en esta materia.

■ Agbar se compromete a:

- **Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. COMPROMISO AP1**
- **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. COMPROMISO AP2**
- **Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad. COMPROMISO AP3**



Agbar tiene una voluntad permanente de **trabajar estrechamente con el sector público para la mejora de los servicios**

Máxima transparencia en la relación con las AAPP (COMPROMISO AP1)

FOMENTO DE SISTEMAS TARIFARIOS RESPONSABLES

La Directiva Marco del Agua, de obligado cumplimiento por los estados miembros de la Unión Europea, establece que la política de precios debe proporcionar los incentivos adecuados para que los usuarios utilicen de forma eficiente los recursos hídricos y se contribuya a la recuperación de los costes de los servicios relacionados con el agua. De acuerdo con las directrices y recomendaciones marcadas, Agbar establece como sistema preferente la tarificación mediante una cuota de servicio fija y bloques de consumo progresi-

Roles en la Prestación de los Servicios

REGULADOR	OPERADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Asegura el acceso universal • Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación tarifas, cumplimiento coberturas, etc. • Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero • Define y viabiliza los mecanismos de financiación • Articula la participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos • Aporta recursos: gestión eficiente, <i>know-how</i>, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación • Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio • Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias • Es retribuido por la prestación
VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO	PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

Agbar establece preferentemente una cuota de servicio fija y bloques de consumo progresivos, fomentando así el consumo responsable

vos. Con este sistema se logra la recuperación de costes, fomentando el consumo responsable y penalizando aquellos consumos excesivos. Agbar lleva a cabo un plan para que en el año 2010 la totalidad de las explotaciones cuenten con sistemas tarifarios adaptados a la Directiva Marco. En estos momentos se está negociando la adecuación de las estructuras tarifarias y, en este sentido, Agbar apuesta por establecer sistemas tarifarios en los que se eliminen los mínimos de consumo y se apliquen estructuras binomias –compuestas por una cuota fija y un importe variable– con tramos de consumo crecientes (a mayor consumo, mayor importe por unidad consumida).

Cómo se fijan los precios del agua

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aproba-

AGUAS DE BARCELONA Y LA ENTITAT METROPOLITANA PRORROGAN EL ACUERDO MARCO DEL AGUA

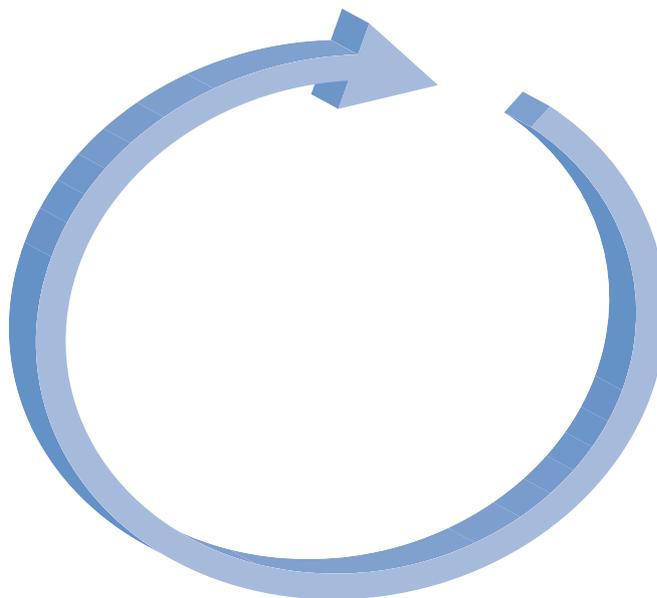
Durante 2008, Aguas de Barcelona y la Entitat Metropolitana han prorrogado el Acuerdo Marco hasta el 31 de diciembre de 2009, con la posibilidad de una segunda prórroga por dos años más.

El objetivo es dar continuidad al marco regulador que supone el Acuerdo Marco, firmado durante 2004, de cara a consolidar los aspectos positivos del mismo. En éste queda definido el ámbito de actuación con respecto a la calidad del servicio y los compromisos de inversión por parte de la empresa, vinculándose los aumentos tarifarios a las mejoras en la gestión. Esta prórroga pone el énfasis en un mayor control de consumos y en lograr una mejora de la eficiencia.

ción de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión de precios. Esta comisión, de ámbito autonómico, es el órgano competente para aprobar los precios definitivos

Proceso de tarifas

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



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

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

del agua. La comisión está compuesta por representantes de la Administración, de organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores y usuarios.

ACUERDOS Y COMUNICACIÓN

En respuesta a su compromiso de transparencia con el ente regulador, algunas de las empresas, como es el caso de Aguas de Barcelona, elaboran anualmente una memoria en la que se informa de las principales actuaciones llevadas a cabo en cada localidad. Así, incluye información sobre las instalaciones y el proceso de abastecimiento, los controles de calidad del agua de la red de distribución y la actividad comercial. Este dossier se entrega a cada uno de los ayuntamientos.

■ Anticipación a la normativa (COMPROMISO AP2)

Gran parte de la actuación proactiva de Agbar respecto a la evolución normativa del sector se vehicula a través de las organizaciones profesionales y sectoriales en las que participa. De esta manera, la organización entiende que sólo a través del diálogo y el debate entre las empresas del sector, y del intercambio de conocimientos entre los profesionales de las



Carles Conill Vergés
Gerente Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos y Tratamiento de Residuos del Área Metropolitana de Barcelona

“

Las empresas de Agbar desarrollan su labor en el marco de lo establecido por la Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos y Tratamiento de Residuos, administración titular del servicio público de suministro de agua al Área Metropolitana de Barcelona. La edición de un Informe de Responsabilidad Corporativa es una muestra del compromiso de Agbar en el ámbito de la transparencia informativa y una buena herramienta para conocer en detalle su actividad

”



Sonia Castedo
Alcaldesa de Alicante

“

Creo que comparto la satisfacción de todos los alicantinos reconociendo a Aguas de Alicante como una empresa altamente cualificada en la gestión del agua, gracias al importante desarrollo tecnológico impulsado por un conjunto de excelentes profesionales y al compromiso constante con la calidad y el medioambiente, siempre al servicio de los ciudadanos

”

diferentes compañías del sector, se puede lograr una anticipación eficaz a futuros requerimientos legales.

ACTUACIÓN PROACTIVA EN ESPAÑA

Agbar colabora con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS). Esta organización tiene como objetivo contribuir a la mejora del ciclo integral del agua a través del intercambio de conocimientos en los ámbitos de I+D+i, gestión y formación, y del estímulo del debate entre los profesionales del sector. Está formada por más de 120 operadores que abastecen a una población cercana a los 32 millones de habitantes y más de 1.500 municipios.

Agbar participa en las diferentes comisiones de AEAS. Entre otras, forma parte del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial creado durante 2006 en el seno de la Comisión de Economía y Estadística. Concretamente, este grupo de trabajo ha publicado durante 2008 la *Guía de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento*. Esta guía incluye un conjunto de buenas prácticas de los miembros de AEAS en su relación con los clientes, los accionistas, las administraciones públicas, las comunidades locales y asociaciones, los trabajadores y los proveedores, además de actuaciones responsables con la sociedad y el medioambiente.

ACTUACIÓN PROACTIVA EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

En Chile, es destacable la participación de Aguas Andinas en la Asociación Nacional de Empresas Sanitarias (ANDESS), organización que 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 aportaciones y su rol medioambiental. La empresa participa en cada uno de los comités técnicos donde se discute y debate acerca del marco regulatorio y de las mejores prácticas en el ámbito técnico. Concretamente, durante el 2008, la empresa ha participado en la discusión técnica del marco regulatorio. Además, ha estado presente en el XXXI Congreso Interamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), con exposiciones técnicas sobre el plan de saneamiento de la región metropolitana y sobre la responsabilidad corporativa en la gestión. AIDIS-Chile (capítulo chileno de esta organización) 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.



Francisc Narváez Pazos
Presidente Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos y Tratamiento de Residuos del Área Metropolitana de Barcelona

“

La Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos y Tratamiento de Residuos del Área Metropolitana de Barcelona tiene como uno de sus principales retos desarrollar y acercar un mejor servicio al ciudadano en la gestión del ciclo integral del agua. En este objetivo, las empresas de Agbar siempre han demostrado su capacidad de adaptación a los nuevos retos, colaborando en la consecución de la mejora del servicio, con un sentido de responsabilidad social y ambiental

”



José Torres Hurtado
Alcalde de Granada

“

Me llena de orgullo referirme a Emasagra, una empresa que se ha ganado la confianza de todos los ciudadanos gracias a la prestación de un servicio ágil y eficaz. En la actualidad Emasagra es un modelo y una referencia tanto a escala nacional como internacional

”

(*) Extracto de declaraciones a *InfoAgbar*, la revista de Agbar

La colaboración de Agbar con la Administración para afrontar el problema de la sequía fue estrecha e indispensable. La compañía aportó criterio técnico y puso todos los recursos a su alcance para evitar que la escasez de agua pudiera dificultar su suministro en esta zona

■ Calidad excelente en el servicio (COMPROMISO AP3)

La permanente mejora de la calidad de Agbar no se circunscribe únicamente al área de productos y servicios. Para la organización, es la premisa que guía su actividad en el desempeño ambiental, en las actuaciones de I+D+i y en la relación con sus grupos de interés. La Administración Pública no es una excepción. Por ello Agbar, además de ofrecer elevados niveles de calidad en la prestación del servicio, fomenta la colaboración con la Administración para buscar la excelencia en el desarrollo de su actividad. A continuación, destacamos algunos ejemplos en los que queda patente esta vocación de colaboración y excelencia.

AGBAR ACTÚA ANTE LA SEQUÍA

La región metropolitana de Barcelona sufrió hasta abril de 2008 una de las sequías más graves de toda su historia. El problema se vio agravado porque el Sistema Ter-Llobregat, que distribuye el agua a la conurbación de Barcelona, consume cada año la capacidad máxima de los embalses que lo abastecen.



Xosé A. Sánchez Bugallo
Alcalde de Santiago de Compostela

“

La relación de Aquagest con Santiago de Compostela va más allá de su cometido profesional, pues la empresa siempre ha hecho gala de su compromiso social y medioambiental. Su involucración con la comunidad local se traduce en el empeño por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

”

Bristol Water ha colaborado estrechamente con el ayuntamiento de Bristol en su candidatura a capital verde europea.

Un equipo de esta empresa ha trabajado estrechamente con representantes del consistorio en la preparación de toda la documentación

Así, 2007 fue el año con menos lluvias de la última década en Cataluña y en marzo de 2008 los pantanos que abastecen la Ciudad Condal estaban al nivel más bajo de los últimos años, lo que podía provocar restricciones en el consumo de agua durante los meses siguientes.

Agbar participó activamente en la mayor parte de las intervenciones para paliar la severa sequía que sufrió la región metropolitana de Barcelona hasta abril de 2008. La colaboración con la Administración para afrontar el problema fue estrecha e indispensable. Así, la compañía aportó criterio técnico y puso todos los recursos a su alcance para evitar que la escasez de agua pudiera dificultar su suministro en esta zona.

Las soluciones acordadas con la Entitat Metropolitana del Medi Ambient (EMA) y Agbar supusieron nuevos recursos que aportaron el 30% de las necesidades del área metropolitana de Barcelona. Entre las actuaciones más relevantes destacan la recuperación de pozos, del Rec Comtal, la utilización de barcos para el aporte de agua a la red y la reutilización de agua de depuradora.

BRISTOL WATER, IMPULSORA DE LA CANDIDATURA BRISTOL GREEN CAPITAL

En noviembre de 2008, Bristol (Inglaterra) fue elegida entre las ocho finalistas del Premio Capital Verde Europea, organizado por la Comunidad Europea (CE) para distinguir a la ciudad más sostenible del viejo continente. El resto de preseleccionadas fueron Amsterdam, Copenhage, Friburgo (Alemania), Hamburgo, Munster (Alemania), Oslo y Estocolmo.

Bristol Water ha sido uno de los principales socios del ayuntamiento de esta localidad inglesa en la preparación, diseño y presentación de la candidatura. Así, un equipo de esta empresa ha trabajado estrechamente con representantes del consistorio en la elaboración de toda la documentación para optar a la 'capitalidad verde'.

El jurado que ha seleccionado las ocho ciudades finalistas ha mostrado su interés por el alto nivel de calidad del agua para consumo humano de Bristol y por el avanzado sistema de control de fugas.

A través de este galardón, la Comisión Europea quiere reconocer el esfuerzo modélico de determinadas ciudades por alcanzar altos estándares ambientales y por impulsar el desarrollo sostenible y el respeto al medioambiente. En una segunda fase, las ocho ciudades finalistas han sido evaluadas por un panel internacional de reconocidos expertos en medioambiente, que ha presentado sus recomendaciones al jurado, que será quien tome la decisión final. A partir de 2010, la CE elegirá cada año una capital verde europea.

Además del Premio Capital Verde Europea, Bristol Water también ha colaborado con el ayuntamiento de la localidad británica para lograr que esta ciudad se convierta en la ciudad del Reino Unido donde más se utiliza la bicicleta.

BRISTOL WATER SE CONVIERTE EN LA TERCERA EMPRESA BRITÁNICA DEL SECTOR

Bristol Water se ha convertido en la tercera empresa del sector en Gran Bretaña, según el *ranking* cualitativo del organismo regulador Ofwat (*Water Services Regulation Authority*) correspondiente a 2007-2008. Cuando Agbar adquirió la compañía en 2006, ocupaba la decimotercera posición.

La empresa inglesa ha obtenido 283 puntos sobre un máximo de 288, logrando la máxima puntuación en los capítulos de servicio a los clientes y de reducción de pérdidas en la red. El *ranking* de Ofwat analiza diferentes variables de la actividad de las empresas como la calidad del servicio, el impacto sobre el medioambiente, las interrupciones en el suministro del agua o el servicio a los clientes.



Steve Marriot
Bristol City
Council
Sustainability
Manager

“

En 2008, Bristol Water colaboró con el Ayuntamiento de Bristol para presentar la candidatura de la ciudad al Reconocimiento Capital Verde Europea en 2010 o 2011. La ciudad de Bristol ha mejorado sustancialmente en los aspectos medioambientales durante los últimos cinco años, y consideramos que continuar la colaboración con Bristol Water es esencial para poder mantener este progreso en los próximos años

”

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. **COMPROMISO AP1**

- Desplegar el reporte anual con información relativa al municipio gestionado que realiza Aguas de Barcelona a los ayuntamientos en todo el territorio.

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. **COMPROMISO AP2**

- 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 **COMPROMISO AP3**

- Obtener un 100% de satisfacción en los indicadores del Acuerdo Marco con la EMSHTR que incluyen indicadores medioambientales reforzados.

ACTUACIONES 2008

- El objetivo para el 2008 fijaba que un 83% de las explotaciones dispondrían de estructuras tarifarias acordes a la Directiva Marco.

- Se ha obtenido un índice del 100,20%.

RETOS PARA 2011

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. **COMPROMISO AP1**

- Publicar Informes de responsabilidad corporativa propios por las empresas más representativas del sector.
- Publicar información periódica para las administraciones.
- Invitar a representantes de las AAPP a jornadas internas/externas de debate y reflexión.

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. **COMPROMISO AP2**

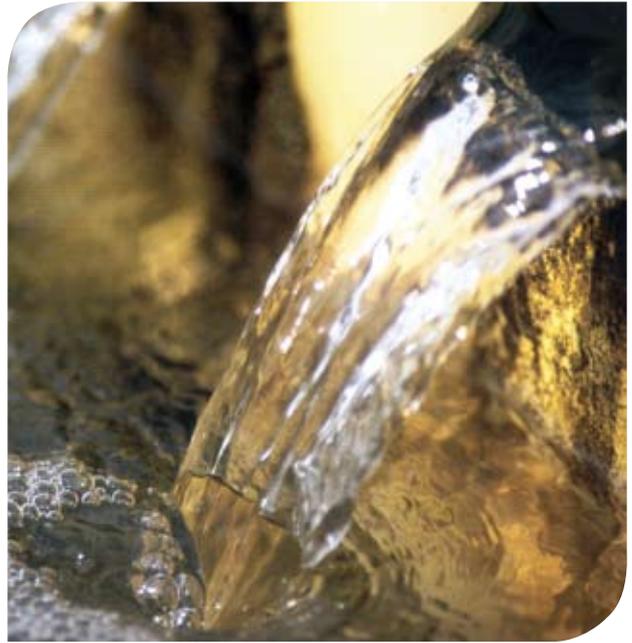
- Adecuar la totalidad de los sistemas tarifarios a la Directiva Marco.
- Fomentar la participación de Agbar en las asociaciones profesionales y organismos de referencia a nivel nacional e internacional.

Ofrecer un servicio con una calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad **COMPROMISO AP3**

- Las acciones relativas a este compromiso serán las mismas incluidas en el Plan de Medioambiente y en el de Clientes. Se entiende que todas aquellas actuaciones realizadas para la mejora del servicio al cliente y las mejoras en el ámbito medioambiental acaban suponiendo una mejora en el "servicio de calidad ofrecido a la Administración".

02.6

Cuidado del medioambiente



Al ser una organización que gestiona el ciclo integral del agua, la actividad de Agbar tiene un marcado carácter ambiental, puesto que trabaja con un recurso natural. En cada una de las fases del ciclo, Agbar busca el mantenimiento del equilibrio ecológico del medio natural. Y lo hace porque sabe que únicamente podrá contribuir al desarrollo sostenible si durante todo el proceso de producción se aplican conductas medioambientalmente responsables. Ello lleva a Agbar a adoptar una serie de compromisos en la materia.

■ Agbar ante el cambio global y el cambio climático

El cambio global son todos aquellos impactos provocados por la actividad humana sobre el planeta y sus recursos. El cambio climático es uno de los efectos más destacados, pero hay otros importantes como los cambios demográficos y las transformaciones 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. Así, aunque las emisiones de gases de efecto invernadero del sector son relativamente pequeñas y no se ven afectadas por la directiva 2003/87/CE, que regula los derechos de emisión en la UE, su mayor contribución al aumento del efecto invernadero se debe a las emisiones indirectas asociadas al elevado consumo de energía eléctrica en plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y redes.

Las emisiones directas del sector agua se concentran en las estaciones depuradoras (EDAR), básicamente en los procesos de eliminación de nitrógeno y en el tratamiento de los fangos.

Las emisiones indirectas, asociadas al consumo eléctrico, se concentran en las estaciones depuradoras (EDAR 40% aproximadamente, con más de 400 instalaciones), básicamente en el tratamiento y en el secado; también se registran en las plantas potabilizadoras y desaladoras (ETAP y EDAM con un 20% aproximadamente, con algo más de 200 instalaciones) y el resto en redes, centros de bombeo y otros consumos varios con aproximadamente un 40%.

■ Agbar se compromete a:

- Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos. **COMPROMISO MA1**
- Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales. **COMPROMISO MA2**
- Preservar la biodiversidad. **COMPROMISO MA3**
- Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales. **COMPROMISO MA4**
- Fomentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables. **COMPROMISO MA5**
- Optimizar la gestión de lodos. **COMPROMISO MA6**
- Gestión medioambiental. **COMPROMISO MA7**
- Gestión de olores. **COMPROMISO MA8**



Agbar lleva a cabo una serie de actuaciones para la mejora de la eficiencia y el rendimiento de las redes, como es el caso de la disminución de fugas, y cuenta con un plan de reutilización de aguas depuradas y otro para el empleo de aguas subterráneas para riego y baldeo de calles.

A nivel energético, Agbar realiza un control exhaustivo de consumos energéticos en bombes, plantas depuradoras y oficinas, y lleva a cabo acciones para la disminución del mismo. También cuenta con indicadores para la medición de consumos eléctricos y la eficiencia de los mismos. Recientemente, en 2009, ha iniciado un ambicioso y exhaustivo proyecto que contempla la mejora de la eficiencia energética, la innovación tecnológica y la producción de energía. Realiza declaraciones de focos de emisión y controles de emisiones periódicos en los mismos, según la Ley 38/72 y el Decreto 833/75, y sus vehículos industriales cumplen con la Directiva de emisiones 88/77 CE.

I+D+i sobre cambio global

Por todo lo expuesto, la mejora del desempeño ambiental es una de las prioridades en la que Agbar centra sus esfuerzos de investigación, desarrollo e innovación. Así, CETaqua lidera una línea de

La calculadora de la huella de carbono elaborada por CETaqua computa el total de las emisiones de gases de efecto invernadero de las distintas actividades del ciclo urbano del agua

investigación centrada en el estudio de las repercusiones del cambio global en el ciclo del agua, que pretende analizar los impactos futuros del mismo y proponer estrategias y medidas para minimizarlos o adaptarse a ellos. El presupuesto de esta línea de investigación durante el año 2008 ha ascendido a 302.110 euros.

En este sentido, durante 2008 CETaqua ha desarrollado la calculadora de la huella de carbono, CAFCA, que computa el total de las emisiones de gases de efecto invernadero

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
EMISIONES DE CO₂ (t)						
Derivadas del consumo de energía						
Energía eléctrica	253.046	265.837	226.692	78.568	99.758	91.443
Gas natural	38.752	16.020	13.988	279	357	276
Gasoil	1.713	984	2.955	336.284	139	334
Por desplazamientos en coche de la organización						
Emisiones por desplazamientos	11.034	11.849	12.371	1.150	1.039	3.766

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
EMISIONES DE NOx Y SOx POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (kg)						
Emisiones de NOx	35.773	14.977	14.513	230.581	414	475
Emisiones de SOx	3.492	1.973	5.741	644.930	269	642

(GEI) de las distintas actividades del ciclo urbano del agua, incluyendo la potabilización, la distribución, el alcantarillado y la depuración, así como las emisiones en oficinas. Como ejemplo de la importancia de las mismas, las actividades vinculadas al tratamiento de aguas residuales representan un 26% de las emisiones del sector de tratamiento de residuos en España.

El objetivo de la elaboración de la calculadora es disponer de una herramienta fiable y de fácil uso para obtener valores de emisiones de GEI de diferentes procesos y poder comparar diferentes alternativas a la hora de diseñar u operar una instalación; es decir, tener en cuenta los GEI de una actividad como un factor de decisión más. La herramienta se puede utilizar también para computar las emisiones que deben recogerse en los informes de responsabilidad corporativa de las empresas.

Actualmente ya se dispone de la herramienta, que se ha aplicado en varias explotaciones de Agbar y en otras externas. Para las estaciones depuradoras de aguas residuales, los resultados obtenidos muestran que alrededor del 70% de las emisiones son indirectas (se producen fuera de los límites físicos de la planta) y provienen del consumo eléctrico y el uso final de los fangos. Por otro lado, la mayoría de las emisiones directas provienen del tratamiento de fangos y de los procesos de eliminación de nitrógeno en la línea de agua.

■ Gestión sostenible de los recursos hídricos (COMPROMISO MA1)

Agbar es plenamente consciente de que trabaja con un recurso escaso y esencial como es el agua, en un contexto de creciente demanda del mismo. Además, tiene en cuenta que el cambio climático puede modificar la disponibilidad y las necesidades de agua. Para dar respuesta a esta situación, la organización apuesta por una gestión sostenible de los recursos hídricos. De esta manera, protege y preserva los entornos naturales en los que opera, minimizando los impactos ambientales, y, asimismo, busca permanentemente la máxima eficiencia de las redes de distribución. Para ello, aplica las últimas tecnologías, y destina gran parte de su I+D+i a seguir mejorando la gestión de fuentes y redes.

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LAS FUENTES

El incremento demográfico, el impacto de la contaminación y los cada vez más frecuentes periodos de sequía han provocado un aumento de la presión sobre las fuentes tradicionales de abastecimiento de agua: las aguas superficiales procedentes de ríos y lagos, y las subterráneas. Agbar trata de contrarrestar esta presión a través de la búsqueda de nuevas fuentes y de la gestión integral de los recursos.

En este sentido, gran parte de los esfuerzos de las empresas

de Agbar se centran en promover la reutilización de agua no potable para usos secundarios que no requieren la calidad del agua de consumo humano. Ello incluye la regeneración. De esta manera, se pretende reducir el consumo de un bien escaso, especialmente en algunas regiones, como es el agua potable. La reutilización y la regeneración se realizan en base a aguas depuradas, aguas freáticas y/o fluviales.

Pero éste es tan sólo uno de los frentes de actuación, puesto que también se llevan a cabo iniciativas de mejora en los procesos de captación, y de recuperación, mantenimiento y gestión medioambiental de fuentes.

Un ejemplo del fomento de reutilización de agua no potable es el Plan Técnico de Recursos Hídricos Alternativos en Barcelona, realizado por Clabsa (Clavegueram de Barcelona), que busca colaborar con el Ayuntamiento de Barcelona para definir una serie de intervenciones urbanísticas en la ciudad condal con el objetivo de reducir el consumo de agua potable, aprovechando las aguas depuradas, freáticas y pluviales. Las demandas que se verán afectadas por la sustitución de estas aguas son los parques y jardines, la limpieza urbana, las fuentes y lagos ornamentales, el alcantarillado y las instalaciones deportivas.

Por otra parte, en diciembre de 2008, Aquagest Levante presentó al Ayuntamiento de Orihuela (Alicante) su proyecto de viabilidad de recursos hídricos no potables para el riego de los parques y jardines de la localidad. Se prevé que durante 2009 se inicie la primera fase de dicho proyecto, en la que se espera obtener un ahorro de unos 30.000 m³ anuales, ampliándose hasta más del doble con su ejecución completa.

Reutilización de agua depurada

Una de las medidas más habituales en este ámbito es precisamente la reutilización de aguas depuradas. Para realizar este 'reciclado', en muchos casos es necesario efectuar una mejora de las infraestructuras, como es el caso de Aguas de Barcelona, que durante 2008 ha participado en la puesta en servicio de las infraestructuras necesarias para la reutilización de caudales procedentes del tratamiento terciario de la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de El Prat de Llobregat, controlando su régimen de explotación en calidad y cantidad, con el objetivo de aumentar los recursos hídricos disponibles en el río Llobregat.

Aigües i Sanejament d'Elx también ha mejorado el terciario de la EDAR de Algorós y ha puesto en marcha las instalaciones de agua regenerada durante 2008 para uso de riego. De la misma manera, la Empresa Mixta d'Aigües de la Costa Brava (Girona) activó en verano de 2008 la ampliación de la línea de agua de la EDAR de Lloret de Mar. Toda el agua que ha entrado en planta desde este verano se ha depurado mediante tratamiento biológico, que ha sustituido al físicoquímico que se utilizaba en veranos anteriores. Ha mejorado notablemente la calidad del agua regenerada que se usa para riego de campos

de golf y jardines municipales, y ha disminuido el consumo energético en un 16%.

Por su parte, Aigües de L'Horta ha logrado durante 2008 que 1,8 hm³ procedentes del agua tratada por la EDAR de Torrent (Valencia) sea reutilizada por regantes de la zona.

Sorea, por su parte, ha aumentado el caudal de agua reutilizada procedente de la EDAR de Vilaseca-Salou (Tarragona). Así, durante 2008 se ha reutilizado un total de 2,1 hm³, frente a los 0,9 del año anterior. Esto supone un aumento de un 116% de caudal, llegando al 22% del total de agua depurada.

También se ha apostado por la reutilización de agua depurada para hacer frente a la sequía. Así, la Empresa Mixta d'Aigües de la Costa Brava puso en servicio durante la primavera de 2008 dos terciarios portátiles que no se utilizaban. El instalado en la EDAR de Llançà suministró 35.000 m³ para riego de calles y jardines, y el introducido en la EDAR de Roses facilitó 20.000 m³ para los mismos.

Reutilización de aguas pluviales

Durante los últimos años, Agbar ha incrementado su apuesta por la reutilización de aguas pluviales. Así, la actividad número tres del Proyecto Sostaqua, una iniciativa de I+D+i liderada por Agbar, tiene como principal objetivo estudiar la viabilidad de la valorización de las aguas pluviales para usos urbanos como un nuevo recurso hídrico. Plantea tratar el agua pluvial en su sentido más amplio, es decir, sin hacer ningún descarte a priori según el punto de recogida o de almacenamiento. La valorización se plantea como posible utilización para usos urbanos como la limpieza viaria y de alcantarillado, el riego de parques y jardines, la infiltración, etc.

Las tareas asociadas a esta línea de actividad son: el estudio del estado actual, la caracterización de las aguas pluviales, el estudio de técnicas de minimización de la contaminación, de almacenamiento, y de tratamiento y adecuación de la calidad. Está previsto que este estudio se complete a lo largo de 2009.

Mejoras en la captación

Durante 2008, Aguas de Barcelona ha llevado a cabo el desdoblamiento del colector de salmueras del río Llobregat aumentando su capacidad de diseño de 225 a 1.535 litros por

segundo. Esta infraestructura tiene por objetivo separar las aguas fuertemente salinizadas procedentes de las explotaciones potásicas de las minas de Súria-Cardona en el río Cardener, y Balsareny-Sallent en el río Llobregat, a fin de preservar la calidad del medio hídrico.

Recuperación, mantenimiento y gestión medioambiental de fuentes

Con la finalidad de ampliar la garantía de suministro de agua potable a la población y de mejorar la calidad del medioambiente, Agbar impulsa la incorporación de tratamientos avanzados para la potabilización de recursos hídricos que se encontraban en desuso. Por ejemplo, Aguas de Barcelona ha ejecutado un tratamiento mediante *stripping* (arrastre con aire o vapor) para potabilizar las aguas subterráneas de los pozos de Las Estrellas y El Papiol (Barcelona), y también ha realizado tratamientos mediante membranas en La Llagosta y Rec Comtal (Barcelona). Además, ha puesto en marcha los pozos de Martorell (Barcelona), a fin de aprovechar dichos caudales de aguas subterráneas potabilizándolos en la planta de tratamiento de Abrera (Barcelona).

Además de las líneas de trabajo anteriormente mencionadas, Agbar realiza otras iniciativas, como el proyecto de recuperación de agua de lavado de filtros en la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Ciudad Real llevado a cabo por Aquagest. De esta manera, se han evitado las pérdidas de agua por el *by-pass* de la balsa al realizar el lavado de filtros y se ha aumentado el rendimiento entrada-salida entre un 1 y un 2%.

GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Para llevar a cabo una gestión sostenible de los recursos hídricos, además de cuidar los puntos de origen del agua, hay que realizar un estricto control, análisis y constante mejora de la red de distribución. La gestión eficiente de la red se logra a través del registro sistemático de datos fundamentales como las condiciones, el funcionamiento y la criticidad del activo, y la aplicación de herramientas analíticas para planificar su actualización a medio y largo plazo. De esta manera, se obtendrá el máximo rendimiento de la red de distribución, alargando la vida de este activo.

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (hm³)						
Agua propia, no adquirida, subterránea	248,5	259,0	386,6	100,4	104,5	115,7
Agua propia, no adquirida, superficial	318,0	264,3	176,3	685,0	723,1	717,9
Agua propia, no adquirida, origen marino	ND	5,5	15,4	ND	0,0	0,0
Agua comprada subterránea	95,2	115,5	107,1	0,0	0,2	0,3
Agua comprada superficial	535,7	580,8	429,5	0,0	0,4	0,0

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS. VOLUMEN TOTAL EXTRAÍDO DE ACUÍFERO RECARGADO Y VOLÚMENES DE RECARGA (hm³)						
Extracción	87,1	136,0	41,8	100,4	104,5	115,7
Recarga en superficie de acuíferos (escarificado, balsas de recarga, etc)	0,5	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0
Recarga en profundidad de acuíferos	0,3	0,1	1,1	0,0	0,0	0,0

Precisamente, Agbar está planificando fomentar la implantación de la telelectura de contadores el territorio nacional (más información en el apartado 'Innovación en la oferta', en la página 48). Esta solución posibilita un mayor control del volumen de agua consumida, facilitando la actuación ante la identificación de fugas. También permite el registro de históricos de datos y su posterior análisis. Se posibilita así dar a nuestros clientes una información útil para subsanar posibles fugas domiciliarias.

Otra de las principales líneas de actuación en este ámbito es la sectorización, consistente en la delimitación hidráulica de las redes de distribución para ejercer un mayor control operativo de parámetros como la presión, la continuidad y la calidad del agua distribuida, asegurando también una mejor gestión del servicio y mayores alternativas de suministro frente a posibles cortes por mantenimiento. A través de esta delimitación se crean sectores aislados unos de otros que facilitan la detección de fugas y la consecuente disminución de pérdidas. La instalación de válvulas motorizadas permite la regulación de las presiones según las necesidades de cada área y la reducción de las presiones nocturnas.

Así, durante 2008, se han sectorizado, entre otras, las redes de distribución de agua potable de Calonge (Girona), controlada por Sorea; de Alfajara del Patriarca (Valencia), gestionada por Aigües de l'Horta, y el 80% de las de Santa Pola (Alicante), gestionado por Aquagest Levante.

También se ha sectorizado el sistema de distribución en Las Torres de Cotillas (Aquagest Región de Murcia). Se han creado 12 sectores hidráulicos instalando contadores generales y registradores de presión, facilitando la información de caudales

de entrada, caudales mínimos nocturnos y registros de presión en continuo.

Los resultados que se han obtenido implican un ahorro en el consumo y una mejora del rendimiento técnico de un 8% al cierre del 2008, pasando del 70,64% al 78,9%. Ello implica un ahorro en la compra directa de agua de 250.000 m³.

También se han llevado a cabo importantes mejoras en sectorizaciones ya establecidas. Por ejemplo, la Empresa Municipal de Aguas de Tarragona (Ematsa) ha intensificado su campaña de búsqueda de fugas. Así, durante 2008, ha inspeccionado 251 km de los 296 km que componen su red, frente a los 176 km de 2007.

Por su parte, Aquagest Levante ha llevado a cabo durante 2008 un proyecto de reducción automática de presiones nocturnas en Orihuela (Alicante). El proyecto ha contemplado la ejecución en algún caso, y la adaptación en otro, de las estaciones remotas de los sectores más importantes del núcleo urbano de Orihuela y cercanías, en las que se ha integrado un software de control para conseguir una regulación automática según consignas horarias y de presión.

Para conseguir las condiciones de regulación deseada, se han incorporado al sistema las correspondientes válvulas motorizadas para tres sectores con funcionamiento por gravedad, y la inclusión de un programa de control en el autómatas de una estación de bombeo de agua potable de inyección directa a red en un sector de presión. La ejecución del proyecto finalizó en el primer trimestre del año 2008 y ha significado un ahorro al final del ejercicio con respecto al año anterior de 106.527 m³, lo que supone una disminución del 2,79% sobre los m³ totales suministrados a los sectores que han sido sometidos a la reducción de presiones nocturnas.

En Aldaia (Aigües d'Horta) se han renovado tramos de la red general y se han sustituido válvulas y acometidas, logrando así un ahorro estimado de agua de unos 50.000 m³ de agua al año.

La sectorización se ha convertido en la gran herramienta de Agbar

para llevar a cabo una gestión sostenible de sus redes de distribución

Calidad del agua (COMPROMISO MA2)

Hemos hablado del valor prioritario que para Agbar tiene la calidad en su relación con los diferentes grupos de interés. Todo ello no tendría sentido, si la organización no velara, en primera

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (hm³)						
Agua de entrada en la red de distribución	1.160,0	1.199,5	1.188,3	772,8	775,9	774,4
Agua consumida en la red de distribución	880,1	900,7	849,1	564,1	565,3	562,5
Rendimiento técnico*	76%	75%	75%	73%	73%	73%

*Rendimiento técnico = 100 - (caudal registrado - caudal suministrado) / caudal suministrado. Hay muchos consumos que influyen en el rendimiento, como son las fugas, los consumos no controlados, contadores averiados, subcontaje de contadores, etc.

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
RENOVACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (km)						
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	ND	788	649	ND	79	88
Tuberías totales	ND	50.114	50.581	ND	19.181	18.952
% de renovación	ND	1,57%	1,28%	ND	0,41%	0,47%

instancia, por la calidad del producto que distribuye: el agua. Se trata del alimento que supera más controles de calidad. Se analizan muestras obtenidas en el medio hídrico del que se extrae, durante el proceso de potabilización y en la red de distribución. Agbar revisa más de 1.400 parámetros cada día mediante equipos de medición continua y laboratorios especializados que velan por la calidad del agua, garantizando que sea apta para el consumo humano. Los laboratorios están dotados de las técnicas analíticas más modernas, que permiten un exhaustivo control de la calidad.

Además, Agbar lleva a cabo procesos de modernización de sus plantas para mejorar la calidad del agua resultante.

Por ejemplo, durante 2008, Aguas de Barcelona ha desarrollado en la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí (Barcelona) un nuevo proceso de potabilización, mediante la aplicación de tecnología de filtración por ósmosis inversa. Se trata de una técnica a través de la cual se logra un elevado porcentaje de retención de contaminantes, disueltos y no disueltos (hasta un 99% de retención de sales disueltas). Este nuevo proceso de tratamiento coexistirá con el actual y permitirá mejorar de forma notable las características organolépticas (sabor y olor) del agua aportada a la red de abastecimiento.

En cuanto a la calidad del agua depurada, Emasagra ha puesto en marcha durante 2008 un proyecto de neutralización de los elevados valores de pH de los vertidos procedentes de la factoría Puleva mediante CO_2 y que van a parar a la estación depuradora Oeste (Puente de Los Vados) de Granada.

LABAQUA AMPLÍA LABORATORIOS PARA CRECER EN EL EXTERIOR

24 de noviembre, K. Ferrero. Alicante, *Expansión*

El laboratorio alicantino de control de calidad y análisis de agua, aire y suelos perteneciente a Agbar, Labaqua, necesita espacio para seguir creciendo y proyectarse a nivel internacional. Su sede actual, de 3.000 metros cuadrados en el Polígono de las Atalayas, se verá incrementada en 2.400 m² cuadrados más con la ampliación que ejecutará en dos parcelas contiguas de 816 y 1.370 m², que recientemente adquirió por 1,7 millones, por concurso, al Ayuntamiento de Alicante.

La superficie, distribuida en tres plantas, "estará en funcionamiento en año y medio", ha señalado el director gerente de Labaqua, David Apraiz.

Apraiz considera estratégica "una especial atención al departamento de calidad porque ha abierto muchas líneas de negocio y ha traído muchos clientes" gracias a las acreditaciones que les autoriza a hacer inspecciones de ensayo y laboratorio de ensayo.

"Nos ha permitido crecer porque tenemos más de 500 parámetros reconocidos y nuestros ensayos son reconocidos en todo el mundo", añade.

EL REVOLUCIONARIO SISTEMA DE LIMPIEZA DE TUBERÍAS DE BRISTOL WATER

Bristol Water, en colaboración con la Universidad de Bristol, ha desarrollado un método revolucionario de limpieza de tuberías de agua usando una mezcla de agua y hielo. Dicha mezcla logra eliminar los sedimentos de las tuberías de agua con una eficacia cientos de veces mayor que a través del sistema de lavado tradicional.

Con el fin de solventar este problema, y tras dos meses de pruebas satisfactorias, se ha instalado en la planta un equipo de neutralización del pH mediante inyección de CO_2 , lográndose así un incremento de los rendimientos de eliminación de contaminantes.

Agbar revisa más de 1.400 parámetros cada día mediante equipos de medición continua y laboratorios especializados que velan por la calidad del agua



■ Preservación de la biodiversidad (COMPROMISO MA3)

Algunas de las instalaciones de Agbar están situadas en espacios de interés natural, por lo que la organización minimiza el impacto ambiental en la práctica de sus operaciones. La protección medioambiental de determinadas zonas y de especies en peligro de extinción son algunas de las iniciativas llevadas a cabo por Agbar.

Así, durante 2008 Aguas Andinas ha iniciado la construcción de las obras correspondientes al proyecto Mapocho Urbano Limpio, que permitirá sanear el río que cruza la ciudad de Santiago de Chile mediante la intercepción de 21 descargas de aguas servidas que actualmente se vierten directamente al río. La materialización de esta obra, cuya inversión total asciende a 82 millones de euros, permitirá el saneamiento del 100% del río para el año 2012.

Por su parte, Bristol Water ha solicitado durante 2008 la certificación *Biodiversity Benchmark* para demostrar su elevado nivel de gestión de la biodiversidad del lago del Valle de Chew. La compañía espera recibir durante 2009 esta certificación, el principal estándar de protección de la biodiversidad del Reino Unido.

Además, Bristol Water ha trabajado junto con organizaciones de fauna locales y el zoo de Bristol para reintroducir el cangrejo de agua dulce, especie en peligro de extinción, en los cursos de agua en los que opera la compañía inglesa. También está en pleno proceso de diálogo con Natural England, órgano asesor del Gobierno en materia medioambiental, la Agencia Medioambiental y grupos de fauna locales para mejorar la protección y el hábitat agua del topillo acuático en el Cañón de Cheddar (Somerset). El topillo acuático está en vías de extinción y es uno de los mamíferos más amenazados del Reino Unido. Esta especie vive en cursos de agua gestionados por Bristol Water y es vista con frecuencia por los visitantes del cañón.

Respondiendo a su voluntad de proteger el entorno en el que opera, Agbar también promueve la conservación y el mantenimiento de fuentes. Así, el 5 de diciembre de 2008, el Ayuntamiento de Elche encomendó a Aigües d'Elx la gestión y mantenimiento del embalse de dicha localidad, una vez finalicen las obras de mejora realizadas por el Ministerio de Medioambiente. El proyecto consiste en la integración medioambiental y uso social del embalse, resolviendo su estado de abandono

La protección medioambiental de determinadas zonas y de especies en peligro de extinción son algunas de las iniciativas llevadas a cabo por Agbar



Sergio Bitar
Ministro de
Obras Públicas
de Chile

Lanzamiento del proyecto Mapocho Urbano Limpio de Aguas Andinas

“

Con este proyecto se dejará a Santiago, prácticamente, con el 100 por ciento de las aguas del Mapocho tratadas, lo que mejorará la calidad de vida de todas las poblaciones circundantes, será un gran impacto para la salud y para la belleza del entorno a partir de las aguas limpias en el río

”

y el de su entorno. La situación normal de explotación será la de restituir al río un caudal similar al de entrada, manteniendo la lámina de agua en el embalse aproximadamente un metro por debajo de la cota de vertido, con el fin de mantener una zona húmeda tipo marjal (terreno bajo y pantanoso). En definitiva, la recuperación y gestión ambiental del embalse de Elche y su entorno permitirá poner en valor y renaturalizar una zona emblemática de gran relevancia ecológica.

■ Gestión sostenible de las aguas pluviales (COMPROMISO MA4)

La gestión de las aguas pluviales es de gran importancia en la gestión del ciclo integral del agua, debido al deterioro medioambiental sobre el agua costera, los ríos y los lagos que causa la gran contaminación que arrastra el agua de lluvia y las inundaciones que pueden provocar los periodos de lluvia intensos. Es por ello que Agbar lleva a cabo diversas actuaciones para evitar, en la medida de lo posible, estos impactos.

Una de las principales iniciativas en este ámbito ha sido el proyecto para el control óptimo de los sistemas urbanos de drenaje llevado a cabo por Clabsa. El objetivo del proyecto es implementar un sistema que permita calcular en tiempo real y de manera

global y predictiva, las estrategias óptimas de control para los actuadores, en función de la intensidad de lluvia y del estado de la totalidad de la red, con el objetivo de reducir el riesgo de inundación, así como los vertidos al medio receptor (ríos y mar).

Durante 2008, se ha llevado a cabo una prueba piloto para la optimización de la gestión del alcantarillado en la cuenca de Riera Blanca de Barcelona. El objetivo de la prueba era probar el producto de control óptimo en tiempo real en un entorno lo más similar posible a la realidad. En este entorno se han probado dos herramientas de control óptimo: CORAL y Csoft.

Los resultados de la prueba piloto han mostrado que, sin modificar la infraestructura de regulación existente, con la aplicación de este tipo de herramientas de control óptimo global se podría llegar a conseguir una disminución de los vertidos al medio receptor en caso de lluvias no extremas y una reducción de las inundaciones en episodios de lluvia intensos.

Por su parte, Aigües i Sanejament d'Eix ha instalado limnómetros, un aparato empleado para medir la altura del nivel de agua, en los principales colectores de alcantarillado para estudiar la evolución de los caudales que trasiegan estas conducciones, especialmente en épocas de lluvia, para prevenir descargas del sistema unitario (vertidos de la red de alcantarillado al mar y a los ríos producidos en tiempos de lluvia). También ha puesto en marcha actuadores sobre el colector del margen derecho para regular el agua de entrada a la depuradora de Algorós y los niveles que alcanza dicho colector, instalando un sistema de telemando y de visualización en dichas instalaciones.

Alcantarillado

Aquagest Levante está introduciendo en Santa Pola (Alicante) una nueva red de alcantarillado por vacío. En las zonas de primera línea de mar de dicho municipio se infiltra agua marina del nivel freático en el sistema de alcantarillado. Ello hace que llegue a la depuradora una mezcla de aguas residuales domiciliarias e infiltraciones de agua freática, lo que impide la activación del proceso biológico de depuración e influye en la reutilización de las aguas tras su paso por la depuradora. Es por ello que Aquagest Levante ha iniciado en esta zona las obras de renovación del sistema de alcantarillado convencional por un sistema de alcantarillado por vacío, el cual permitirá una mejora del proceso biológico de la EDAR, la reutilización de agua depurada de mejor calidad y la eliminación total de olores e insectos. La fecha de puesta en funcionamiento está prevista para diciembre de 2010.

■ Búsqueda de la eficiencia energética y uso de energías renovables (COMPROMISO MA5)

La búsqueda permanente de la eficiencia energética y la producción y uso de energías renovables y alternativas son algunas de las principales políticas de Agbar para reducir su impacto ambiental y luchar contra el cambio climático.

Es destacable el aumento de la producción de energía fotovoltaica por parte de Agbar en España, que ha pasado de 14 kWh en 2007 a los 412.136 kWh de 2008.

Las estaciones desaladoras, las estaciones de tratamiento de

Los resultados de una prueba piloto llevada a cabo por Clabsa han mostrado que con la aplicación de herramientas de control óptimo global se podría llegar a conseguir una disminución de los vertidos y una reducción de las inundaciones

agua potable (ETAP) y las de depuración de aguas residuales (EDAR) son muy intensivas en el consumo energético (ver datos de consumo de energía en ETAP, EDAR, desaladoras y desalobradoras en página 82). Es por ello que Agbar tiene como objetivo la disminución del consumo energético en estos centros, en base a un ambicioso proyecto de mejora de la eficiencia, utilización de innovaciones tecnológicas y auditorías energéticas, así como el uso de energías renovables.

Además, Agbar hace extensible la eficiencia energética y el impulso de renovables tanto en sus instalaciones industriales como en oficinas y otro tipo de centros. También aplica estos criterios a las necesidades de transporte de la plantilla.

Reducción del consumo energético

Durante 2008 se han multiplicado las iniciativas para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones de Agbar.

Una de las iniciativas más destacadas ha sido la introducción del control respirométrico de la aireación de los reactores biológicos de la EDAR de Terrassa (Barcelona), gestionada por Sorea. Este nuevo sistema permite obtener una disminución del consumo energético, ya que facilita la aportación del aire realmente necesario al sistema. Así, durante 2008, año en que tan sólo se ha iniciado el proyecto parcialmente, se ha reducido un 10% el consumo eléctrico de la planta vinculado a los procesos de aireación.

La Empresa Mixta d'Aigües de la Costa Brava también ha renovado su sistema de aireación en la EDAR de Cadaqués (Girona), sustituyendo las turbinas por turbocompresores y difusores, con lo que se ha automatizado el control de la aireación. Ello ha permitido una disminución del 15% en el consumo de energía eléctrica.

En la instalación desaladora de agua de mar (IDAM) Morro Jable (Fuerteventura), gestionada por Canaragua, se ha mejorado la eficiencia energética a través de la modificación de la bomba de alta presión del bastidor 2, eliminando uno de sus impulsores. Finalmente, ha quedado instalada una bomba multietapa segmentada que permite ajustar su funcionamiento a las condiciones de trabajo mediante la reducción o ampliación del número de etapas. Mediante esta intervención, cuyo coste ha

ascendido a 20.610 euros, se ha logrado durante 2008 una media de ahorro mensual de 29.150 kWh.

Otra iniciativa en este ámbito ha sido la protagonizada por Aqua-gest Levante, que en 2008 ha logrado una reducción del consumo de energía eléctrica en el sondeo (perforación para extraer agua) denominado Pozo Pineta (Xixona, Alicante). La empresa ha instalado un variador de frecuencia de 132 kW de potencia en la bomba sumergida para la extracción de caudales. A partir del mes de agosto, el consumo energético de kWh para extraer un m³ de agua (ratio kWh/m³) se ha reducido un 14%.

Energía solar

Agbar impulsa la producción y el consumo de energía solar como uno de los instrumentos para reducir su huella de carbono.

Una de las iniciativas más destacadas que ha llevado a cabo durante 2008 ha sido la instalación de un parque fotovoltaico en Santa Pola que cubre todas las necesidades energéticas de Aguagest Levante en esta localidad alicantina. Se han instalado 30.240 placas fotovoltaicas de potencia unitaria 35 Wp en una superficie total de módulos de 4.741 m². Este parque producirá 2 Gwh al año que supondrán la reducción de 990 toneladas de emisiones de CO₂ al año.

Biogás

Durante 2008, Aguas Andinas ha finalizado la construcción de una planta de tratamiento de biogás en Santiago de Chile (Chile). Este centro, que entró en funcionamiento el 20 de octubre, depura el compuesto producido en las instalaciones de La Farfana (Chile) y que es conducido a través de un conducto de 14 km hasta las instalaciones de procesamiento de la empresa distribuidora Metrogas.

Con el desarrollo de este proyecto, cuya inversión ha ascendido a dos millones de euros, se espera suministrar a la empresa distribuidora un volumen de 24 millones de m³ de gas, lo que permitirá beneficiar a 120.000 habitantes de la ciudad de Santiago de Chile.

Para 2009, se prevé operar de forma continua y satisfacer la máxima demanda de Metrogras que se produce en invierno y

REDUCCIÓN DE EMISIONES EN OFICINAS

Además de en instalaciones industriales, Agbar también aplica medidas de protección medioambiental en sus oficinas. Por ejemplo, Aigües i Sanejament d'Elx ha iniciado durante 2008 un plan de regulación de los sistemas de climatización de las oficinas mediante la programación de los termostatos, para evitar así excesos innecesarios de consumos de energía y maximizar la eficiencia energética de los equipos de climatización. A través de esta actuación se pretende evitar la emisión anual de 2.221 kg de CO₂ y lograr un ahorro económico de 616 euros/año por cada grado regulado.

continuar con el proceso de tramitación del proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) ante Naciones Unidas para la obtención del registro y certificación de Bonos de Carbono asociado al proyecto Biogás La Farfana.

Otras iniciativas de reducción de emisiones

La utilización de vehículos menos contaminantes o el fomento de una conducción más respetuosa con el medioambiente son otras de las iniciativas que lleva a cabo Agbar para reducir sus emisiones.

Por ejemplo, Aigües i Sanejament d'Elx sustituyó seis vehículos antiguos de su flota por coches ecológicos y Clabsa adquirió un coche eléctrico que utilizan a menudo diferentes secciones de la empresa.

Una iniciativa singular ha sido la protagonizada por Bristol Water, que durante 2008 ha organizado un concurso con dos premios de 125 euros para los empleados que hayan conseguido los mayores ahorros de combustible en sus desplazamientos con auto-

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
ENERGÍA PRODUCIDA (kWh)						
De origen fotovoltaico	2.497	14	412.136	0	30	30
Cogeneración	113.025.977	36.592.498	31.986.713	0	0	0

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE ENERGÍA						
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	748.753.920	775.207.007	788.981.938	288.379.099	265.308.012	252.967.887
Consumo total de gas natural (m ³)	17.978.710	7.432.228	6.489.557	129.628	165.579	127.821
Consumo de gasoil (m ³)	651	374	1.123	127.820	53	127

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR DESPLAZAMIENTOS EN COCHE DE LA ORGANIZACIÓN (m³)						
Gasolina	405	315	274	38	40	343
Diesel	3.841	4.230	4.464	404	360	1.132

móviles de la compañía. Los ganadores se darán a conocer en junio de 2009. Así, gracias a esta iniciativa algunos departamentos han logrado reducir su consumo de combustible un 10%.

Paralelamente, Bristol Water está estudiando, con el asesoramiento del Gobierno británico, la renovación de su flota de vehículos para lograr una reducción de emisiones de CO₂. Se han evaluado coches híbridos, eléctricos e impulsados por gas. Durante 2009, la corporación actuará en base al resultado de este análisis.

■ Optimización de la gestión de lodos (COMPROMISO MA6)

El proceso desarrollado en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) genera la aparición del lodo, subproducto principal de la depuración cuya cantidad y calidad depende de las características del agua tratada, el caudal y los procesos tecnológicos de la EDAR. Agbar elimina este lodo de manera que afecte lo menos posible al medioambiente. En este sentido, busca nuevas soluciones, tanto para reducir la generación de este subproducto, como para que su eliminación sea cada vez más sostenible. Es el caso del digestor de fangos instalado en la EDAR de Abrera (Barcelona) por la Unión Temporal de Empresas (UTE) Aigües de Terrassa – Sorea II a finales de 2007. El digestor anaeróbico (sin aire), que funciona a 35° C, tiene una capacidad de 2.000 m³ y un tiempo de residencia del fango de 16 días. Desde su puesta en marcha se ha logrado una reducción de la producción de fangos de cerca del 25%.

Por su parte, Emasagra ha sustituido dos filtros banda por un decantador centrífugo de fangos con capacidad para tratar hasta 35 m³/h, con el fin de incrementar la sequedad del fango deshidratado hasta un 20-22%. Se puso en funcionamiento el día 1 de septiembre de 2008 y en sus primeros cuatro meses de funcionamiento, a pesar de los bajos rendimientos registra-

dos en septiembre y octubre como consecuencia del periodo de puesta en marcha de la máquina, la reducción en el volumen de fango ha sido de 1.328 toneladas. Para el año 2009 se prevé disminuir el volumen de fango generado en aproximadamente 5.143 toneladas y alcanzar los 115.200 euros de ahorro.

En la depuradora de Mataró, Simmar ha instalado una planta piloto de ozonización de los fangos activos para lograr una reducción en la producción de los mismos. Dicha planta inició su actividad en noviembre de 2008 y los primeros resultados parecen indicar una reducción de la producción de fangos entre un 5 y un 10%. El objetivo es alcanzar unas tasas de disminución entre el 10 y el 12%.

Durante 2008, Aguas Andinas ha realizado experiencias a escala real de uso agrícola, valorizando 16.000 toneladas de fangos y esperando alcanzar las 20.000 en 2009. También ha implementado en la Planta de Tratamiento El Trebal (Chile) un nuevo proceso de secado biológico que evita la acumulación de fangos en invierno y mejora de forma sustancial las condiciones ambientales del entorno.

■ Gestión medioambiental (COMPROMISO MA7)

Agbar tiene implantados sistemas de gestión ambiental según la norma ISO 14001 y sistemas de gestión de calidad según la ISO 9001. Cabe destacar que durante 2008 han aumentado todos los indicadores de la organización relacionados con ambas certificaciones.

Así, en España un 21,8% de la población abastecida ha estado cubierta por la ISO 14001 en 2008, frente al 16,7% registrado en 2007. Respecto a la ISO 9001, un 92,6% de la población española abastecida ha estado cubierta por esta norma en 2008, lo que supone un incremento de 16,1 puntos con respecto al ejercicio anterior.

En España, el 33,9% de la población a la que la organización

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)						
% población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones	74,5%	76,5%	92,6%	100,0%	100,0%	100,0%
% población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones	75,5%	79,0%	85,1%	98,0%	98,0%	98,5%
% ETAP certificadas	66,5%	70,6%	79,8%	51,4%	54,5%	52,9%
% EDAR certificadas	49,9%	54,5%	55,7%	85,7%	85,7%	85,7%
% municipios certificados en agua potable	55,9%	58,6%	84,4%	100%	100%	100%
% municipios certificados en alcantarillado	55,7%	60,6%	69,4%	100%	100%	100%

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIOAMBIENTE (ISO 14001)						
% población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones	15,3%	16,7%	21,8%	0,0%	0,0%	0,0%
% población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones	30,2%	33,2%	33,9%	0,0%	0,0%	0,0%
% ETAP certificadas	3,3%	3,7%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%
% EDAR certificadas	20,9%	23,1%	23,9%	85,7%	85,7%	85,7%
% ingresos certificados ISO 14001	36,4%	35,9%	41,7%	ND	ND	12,2%
% municipios certificados en agua potable	2,8%	4,2%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%
% municipios certificados en alcantarillado	6,4%	10,6%	11,4%	0,0%	0,0%	0,0%

presta un servicio de gestión del alcantarillado, ha estado bajo un sistema ISO 14001 en 2008, frente al 33,2% de 2007. El 85,1% de dicha población ha estado cubierta en 2008 por un sistema ISO 9001, 6,1 puntos más que el año anterior.

Un 4,2% de las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) ubicadas en nuestro país cuenta con la certificación ISO 14.001, lo que representa un aumento frente al 3,7% de 2007, y un 79,8% dispone de la ISO 9001, 9,2 puntos más con respecto al ejercicio anterior.

Por otra parte, un 23,9% de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) de Agbar situadas en España cuentan con dicha certificación ambiental y un 55,7% con la ISO 9001. En ambos casos, la evolución ha sido positiva durante 2008, ya que en el ejercicio anterior un 23,1% de las EDAR disponía de la ISO 14.001 y un 54,5%, de la ISO 9001.

Para la obtención de estos certificados, Agbar es objeto cada año de una auditoría externa. Se trata de un muestreo de todas las direcciones nacionales y servicios centrales. Se desarrolla durante ocho meses, normalmente entre marzo y octubre.

Además, cada unidad de gestión es sometida a un régimen de auditorías internas con una periodicidad mínima bienal. Para su ejecución existe un grupo de auditores internos y expertos de distintas unidades de gestión, cualificados para su realización.

Periódicamente, se reúnen comités de gestión de distintos niveles: desde la zona o unidad de gestión hasta el Comité de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental de Agbar. Este último es funcional de calidad y gestión ambiental del territorio, representan directa o indirectamente a todas las unidades de gestión que utilizan el modelo de gestión sectorial.

Dicho comité tiene como funciones principales fomentar la filosofía de mejora continua en todas las decisiones, revisar, debatir y proponer a la dirección general las políticas y estrategias de gestión de Agbar, realizar el seguimiento del grado de implantación del sistema de gestión en el territorio, promover el desarrollo de nuevas herramientas y sinergias con otros proyectos, y debatir y proponer futuros proyectos de gestión.

Durante 2008, las depuradoras de Algorós y Carrizales, gestionadas por Aigües i Sanejament d'Eix, se han incorporado al sistema de gestión medioambiental ISO 14001.

Gestión de olores (COMPROMISO MA8)

En el sector del agua el control de los olores es vital para garantizar unas buenas relaciones con las comunidades próximas a las instalaciones. Es por ello que Agbar realiza proyectos en este ámbito con el objetivo de mejorar el conocimiento del impacto de la producción de olores y conocer cómo prevenirlos o mitigarlos.

A continuación, se destacan algunas de las principales actuaciones llevadas a cabo durante 2008 en este ámbito.

Se está desarrollando un proyecto de evaluación de impacto ambiental en la producción de olores, que consiste en el diseño, construcción y validación de un equipo de muestreo automático basado en criocondensación, conservación y reconstitución (concentración) de muestras. En 2008 se ha realizado un gran esfuerzo en relación con el acondicionamiento de las muestras como paso previo a su condensación ya que, por motivos técnicos, la humedad ambiental de la muestra ha de ser eliminada. Es preciso mencionar que eliminar la humedad de una muestra gaseosa es un proceso sencillo, pero hacerlo sin que la composición de la muestra se vea afectada es mucho más complicado y actualmente, de acuerdo con la información de la que se dispone, no existe en el mundo un dispositivo capaz de hacerlo.

En estas circunstancias, y en el marco del proyecto de criocondensación (aunque no limitado al mismo), Labaqua ha diseñado un dispositivo capaz de eliminar la humedad de corrientes gaseosas sin afectar de ningún modo a la humedad de la muestra (sin aportar o eliminar compuestos). Además de este hecho, se ha conseguido automatizar, mediante el uso de autómatas programables (PLCs), el sistema de reconstitución (concentración) de muestras condensadas. Asimismo, se ha realizado un estudio relativo a la resistencia mecánica del sistema de condensación (cuyo condensador actúa como depósito de gas licuado), incluyendo elementos de seguridad (válvulas de alivio) para garantizar una operación segura en caso de pérdida de refrigeración. Relacionado con la prevención y mitigación del olor en las redes de drenaje urbano, se está desarrollando el

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
GASTOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL (MILES DE EUROS)						
Inversiones en activos destinados a la protección del medioambiente	7.607	3.698	4.259	3.386	4.697	201
Gastos auditorías y gestión medioambiental	137	156	33	594	187	242
Gastos gestión de residuos	12.278	13.554	10.706	3.744	5.161	3.349
Gastos base legislación ambiental	7	8	2	0	0	0
Gastos en formación / sensibilización ambiental	287	70	190	1.311	1.065	38
Otros gastos relevantes	995	1.886	1.156	0	0	0

proyecto 'Olores y H₂S en la red de alcantarillado'. A finales de 2008 se finalizó el estudio y evaluación de los diferentes modelos de predicción de formación de sulfhídricos utilizados en los sistemas de drenaje. Partiendo de esta base, durante el año 2009 se desarrollará una herramienta con esta finalidad adaptada a las necesidades identificadas en Agbar.

Además, en paralelo, se está realizando un *benchmarking* de los diferentes proveedores de sensores de sulfhídrico, tanto en fase líquida como gaseosa, y las tecnologías de tratamientos de mitigación de olor con el objetivo de identificar los más prometedores.

Producción y depuración de agua

Producción de agua potable

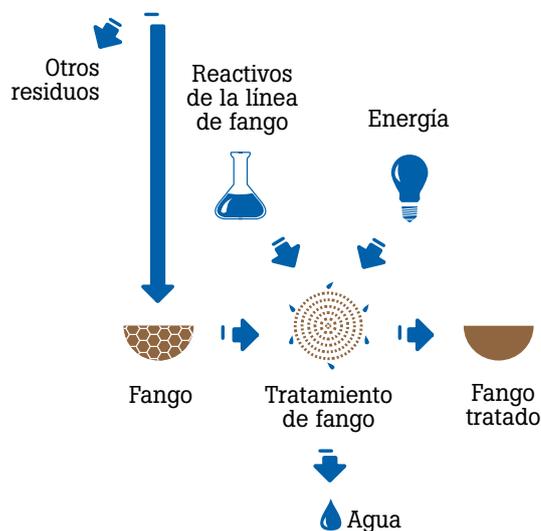
El agua captada en ríos, lagos, agua subterránea o marina, es tratada para obtener el agua potable que se distribuye a

los hogares. Las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP), estaciones desalinizadoras y las desalobradoras son las plantas que realizan esta función.

La mayor parte de plantas gestionadas por Agbar son ETAP, que someten el agua captada a determinados procesos que la convierten en apta para el consumo humano. Cuenta con tres fases principales:

- **Pretratamiento:** El agua captada se filtra por unas rejillas instaladas en el cauce del río que retienen los sedimentos. Se añade una primera dosis de preoxidante (cloro o dióxido de cloro) al agua que, además de desinfectarla, elimina microorganismos, en especial gérmenes patógenos.
- **Clarificación:** Para clarificar el agua se añaden algunos reactivos químicos para que las pequeñas partículas que ésta contiene se junten y formen partículas más pesadas (flóculos). El agua se deja reposar en unos tanques para que los flóculos y el fango precipiten hasta el fondo. Posteriormente, el agua pasa por unos filtros de arena que retienen las partículas que no hayan decantado en la etapa anterior.
- **Desinfección:** En esta etapa se añade un desinfectante al

La potabilización en las ETAP



	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
DATOS DEL AGUA EN LAS ETAP (hm³)						
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	11,2	12,7	23,0	47,1	43,5	33,4
Total agua a salida de ETAP	448,1	432,0	442,3	689,2	699,9	676,3

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS ETAP (t)						
Línea de agua: tratamiento convencional	18.984	18.059	18.479	11.385	14.164	14.432
Línea de agua: tratamiento de tecnologías avanzadas	5.021	649	3.477	6.495	824	1.983
Línea de fangos	865	701	812	0	6	93

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAP						
Consumo de Energía eléctrica (kWh)	163.699.304	166.407.870	169.405.678	82.890.019	80.510.138	61.227.383
Consumo de Gas Natural (m ³)	1.247.728	363.264	354.409	0	1	0
Consumo de Gasoil (m ³)	153	1	1	0	58	58

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (t)						
Arena de desarenado						
Vertedero	498	133	116	0	0	0
Fango deshidratado						
Vertedero	1.208	2.121	1.151	0	0	0
Agrícola	0	0	0	0	1.499	3.872
Fango secado						
Vertedero	3.931	174	231	0	0	0
Valorización	589	2.362	3.200	0	0	0
Agrícola	0	0	0	351	0	0
Basuras						
Vertedero	145	130	116	0	0	0
Otros	0	1	0	0	0	0
Agrícola	0	0	12	0	0	0

agua (habitualmente cloro), que garantiza la desinfección del agua.

Depuración de agua residual

La EDAR es una instalación destinada a la purificación de las aguas residuales y pluviales con la finalidad de separar los elementos perjudiciales y transformarlos, de manera que el agua resultante pueda volver a ser utilizada para usos que no requieran la calidad del agua potable o pueda ser devuelta al medio natural.

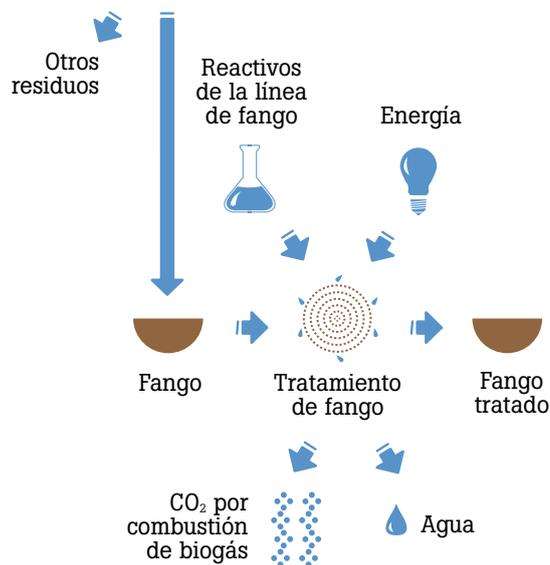
Habitualmente, las depuradoras siguen las siguientes fases:

- Pretratamiento: Eliminación de grandes sólidos.
- Tratamiento primario: Sedimentación de los materiales

suspendidos mediante la utilización de tratamientos físicos o físicoquímicos, en ocasiones, dejando simplemente las aguas residuales un tiempo en grandes tanques.

- Tratamiento secundario o biológico: Tanques en los que actúan bacterias descomponedoras.
- Tratamiento terciario: Filtración, adsorción, adición de cloro u otras sustancias. Esta última fase se realiza cuando se pretende reutilizar el agua de salida para usos que no requieren agua potable pero sí con una calidad determinada.
- Tratamiento de fangos: Las depuradoras generan un subproducto principal que es el fango, que debe ser tratado.

La depuración en las EDAR



	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDAR (t)						
Línea de agua	10.401	9.723	10.776	1.950	1.299	1.723
Línea de fangos	6.593	5.054	4.448	5.447	3.785	2.214

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDAR						
Consumo de energía eléctrica (kWh)	304.361.235	336.179.357	336.428.962	105.383.724	101.405.370	97.276.155
Consumo de gas natural en cogeneración (m³)	25.886.156	7.418.231	6.133.615	0	0	0
Consumo de gasoil (m³)	102	0	0	0	0	0

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (t)						
Arenas						
Vertedero	15.341	14.170	13.807	10.233	0	1.491
Basuras						
Vertedero	33.877	21.516	18.995	0	11.343	11.451
Valorización	0	344	576	0	0	0
Grasas						
Tratamiento	851	63	4.214	0	0	0
Inertización	0	0	0	0	0	0
Gestor autorizado	1.679	1.833	1.555	0	0	0
Valoración agrícola	0	144	107	0	0	0
Fangos						
Vertedero	83.311	73.309	42.409	228.629	153.753	138.100
Agricultura	315.381	290.747	267.452	0	0	8.114
Compostaje	162.033	176.529	171.491	0	0	0
Depuradora	19.580	20.062	29.113	0	8.396	4.324
Recuperación de espacios	4.789	6.052	3.293	0	0	0
Secado térmico directo	48.374	32.940	41.306	0	81.307	78.347
Valorización térmica directa	0	6.385	13.703	0	0	0
Gestor autorizado	10.956	0	0	0	0	0

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR (ppm)						
DBO ₅ de agua de entrada a EDAR	150.869	156.488	150.050	2.584	2.793	2.380
DBO ₅ de agua de salida de EDAR	10.617	11.219	9.977	295	234	100
% reducción DBO ₅	93%	93%	93%	89%	92%	96%
DQO del agua de entrada a EDAR	315.886	333.435	313.211	5.694	6.180	5.074
DQO del agua de salida de EDAR	42.433	35.205	31.645	1.070	922	419
% reducción DQO	87%	89%	90%	81%	85%	92%
Sólidos en Suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR	141.422	151.325	138.073	3.045	3.127	3.029
SS del agua de salida de EDAR	19.276	13.281	11.785	534	496	216
% de reducción de SS	86%	91%	91%	82%	84%	93%
Nitrógeno del agua de entrada a EDAR	18.111	18.204	17.580	527	587	511
Nitrógeno del agua de salida de EDAR	7.012	6.759	6.412	235	203	146
Nitrógeno Retirado	11.099	11.446	11.168	291	383	365
Fósforo del agua de entrada a EDAR	3.585	2.739	2.559	134	150	150
Fósforo del agua de salida de EDAR	2.099	1.159	1.085	72	94	90
Fósforo retirado	1.487	1.580	1.474	61	56	60

	Nacional			Internacional		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE SALIDA DE LAS EDAR (hm³)						
Cantidad total de agua tratada en EDAR	673,6	601,6	607,4	368,0	345,8	350,6
Cantidad de agua reutilizada	113,7	135,3	137,3	156,8	342,1	350,6
Cantidad de agua reutilizada por usos						
Agricultura	72,7	77,5	86,6	15,4	211,4	210,2
Industria	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	---
Uso interno	4,0	3,1	3,9	8,3	8,3	8,3
Medioambiente	18,1	28,2	25,7	132,3	121,7	131,4
Deporte	1,9	1,7	2,2	0,0	0,0	0,0
Otros	16,9	24,7	18,9	0,8	0,7	0,7

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008	ACTUACIONES 2008
Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos. COMPROMISO MA1	
<ul style="list-style-type: none"> Continuar la construcción de la desaladora del Prat (Aguas de Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha continuado con la construcción.
<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"> Durante el año 2008 se ha reutilizado un total de 2,1 hm³.
<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"> Se ha elaborado el <i>Plan Técnico de Recursos Hídricos Alternativos en Barcelona</i>.
<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 (Aqagest Sur). 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha aumentado la captación en 1 hm³.
<ul style="list-style-type: none"> Extender el sistema de telemando y telecontrol de Murcia a zonas adyacentes: Murcia Sur, Santa Catalina y Los Dolores. Reducir el 10% del agua no registrada (Emuasa). 	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de implantación se encuentra implantado en el 60% del objetivo marcado. Se continuará la implantación durante 2008.
<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"> El objetivo inicial de <i>mobility</i> fue desestimado. Este proyecto se ha sustituido por la acción A2 GOT (Gestión de Operaciones en Terreno) que supone una versión muy simplificada del proyecto previo, una mejora de las operaciones y una importante reducción de costes operativos.
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el rendimiento técnico en un 3% en Estepona (Aqagest Sur), que supone 300.000 m³ de ahorro de agua, gracias a la implantación del telecontrol. 	<ul style="list-style-type: none"> La mejora del rendimiento ha sido del 1%.
<ul style="list-style-type: none"> Reducción de pérdidas de 54.000 m³ en el núcleo urbano de Orihuela (Aqagest Levante) gracias a la reducción automática de presiones nocturnas. 	<ul style="list-style-type: none"> La ejecución del proyecto finalizó en el primer trimestre del año 2008 y ha significado un ahorro al final del ejercicio con respecto al año anterior de 106.527 m³, lo que supone una disminución del 2,79% sobre los m³ totales suministrados a los sectores que han sido sometidos a la reducción de presiones nocturnas.
<ul style="list-style-type: none"> Sectorización del sistema de distribución en Las Torres de Cotillas (Aqagest Región de Murcia), que supondrá un ahorro de 45.000 m³. 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados que se han obtenido fruto de la sectorización han supuesto una mejora del rendimiento técnico en 8%, lo que implica un ahorro en la compra directa de agua de 250.000 m³.
Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales. COMPROMISO MA2	
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto, estudio y distribución de virus patógenos emergentes y de adenovirus en el agua (Aguas de Barcelona): 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha finalizado la toma de muestras en las plantas de tratamiento de agua potable y el análisis de las mismas. Con esta información se ha realizado un estudio de los riesgos asociados al consumo de agua potable.
<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"> Durante el 2008 se ha ampliado este proyecto para identificar los potenciales subproductos de desinfección de diversos compuestos modelo, concretamente se han estudiado los subproductos halogenados de anfetaminas formados durante el proceso de cloración, así como otros compuestos como la N-nitrosodimetilamina (NDMA). Asimismo, se ha iniciado el estudio de los subproductos formados en el proceso de cloración de la cocaína.
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una guía de información al consumidor en caso de episodios sanitarios. Ampliación de la guía con la realización de seis nuevas fichas. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2008 se ha estado trabajando en nueve nuevas fichas: boro, arsénico, radioactividad, contaminantes emergentes, fluoruros, mercurio, cloruros, índice de Langelier, geosmina, que serán finalizadas durante 2009.

OBJETIVOS 2008

ACTUACIONES 2008

Preservar la biodiversidad. **COMPROMISO MA3**

- Actualización completa de los planes de acción de biodiversidad de Chew y Blangdon (Bristol Water).

- Se ha realizado la actualización.

Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales. **COMPROMISO MA4**

- Evaluación de una estación de calidad móvil en el alcantarillado del área metropolitana de Barcelona (Clabsa).

- Se ha realizado, evaluando aspectos como la autonomía, la mantenibilidad eléctrica, la robustez, la facilidad de montaje, el grado de automatización, la adaptabilidad a puntos de distinta configuración, etc. En base a ello, se obtuvo un procedimiento organizado de las pruebas a realizar, así como una indicación de las características ideales a valorar en un equipo de estas características.

- 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).

- Se ha implementado con éxito. Además en Barcelona, se ha instalado un panel electrónico a pie de playa que permite informar a los bañistas en tiempo real del estado de la playa.

- Implementar el sistema piloto del modelo de previsión y alerta ante avenidas en la cuenca de Riera Blanca de Barcelona (Clabsa).

- Se ha implantado.

Fomentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables. **COMPROMISO MA5**

- 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.

- Se ha obtenido un ahorro en el consumo energético por empleado del 4,3% y la producción de energía eléctrica mediante las placas fotovoltaicas ha sido de 23.000 kWh.

- Implantar la medida resultante del 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.

- Durante el año 2008 se terminó la construcción de la planta de tratamiento de biogás que permitirá depurar el biogás producido en la Planta La Farfana y conducirlo hasta las instalaciones de procesamiento de la empresa distribuidora Metrogas. La planta de tratamiento de biogás inició sus operaciones el día 20 de octubre.

- Ejecutar el proyecto de autosuficiencia energética del servicio municipal de agua potable, alcantarillado y aguas pluviales mediante el uso de placas fotovoltaicas en Santa Pola (Aqua-gest Levante).

- Se ha finalizado la instalación de un parque fotovoltaico que consta de 30.240 placas fotovoltaicas de potencia unitaria 35 Wp (4.741,03 m² de superficie total de los módulos), que producirá 2 GWh al año destinados a cubrir la actividad de la empresa Aqua-gest Levante en Santa Pola.

- ETAP Zamora. Reducir 200.000 kWh respecto del consumo de 2007 (Aqua-gest, PTFA).

- Se ha logrado una reducción de 400.000 kWh.

- Reducir en un 3% el consumo energético de las infraestructuras de agua y saneamiento de Emuasa.

- No se ha logrado el objetivo previsto, debido principalmente al fuerte incremento de consumo en la actividad de bombeos en general y de la red de alcantarillado en particular, debido al incremento del volumen de agua transportado por nuestras redes; el incremento de producción de la RUR (Red Urbana de Riego); y en el incremento del consumo en oficinas debido a las ampliaciones de las instalaciones.

Optimizar la gestión de lodos. **COMPROMISO MA6**

- Poner en marcha el proyecto de minimización de fangos digeridos y aumento en la producción de biogás (Proyecto Fucson de la EDAR de Cartagena).

- Este proyecto se puso en marcha a finales del 2007 y durante 2008 se han desarrollado las primeras fases.

- 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.

- No se ha ejecutado la inversión al haberse firmado un convenio con la Junta de Andalucía por el que ellos financiarán la ampliación y reforma de la EDAR de Vados, por lo que el secado térmico se ejecutará dentro de las actuaciones enmarcadas en el mencionado convenio.

OBJETIVOS 2008**ACTUACIONES 2008****Gestión medioambiental. COMPROMISO MA7**

- Han aumentado todos los indicadores de la organización relacionados con las certificaciones de calidad y medioambiente.

Gestión de olores. COMPROMISO MA8

- Se ha continuado el desarrollo de un proyecto de evaluación de impacto ambiental en la producción de olores, y otro de 'Olores y H₂S en la red de alcantarillado'.

RETOS PARA 2011**Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos. COMPROMISO MA1**

- Potenciar la reutilización de aguas regeneradas. Reutilizar un 50% del caudal tratado.
- Reducir un 5% las averías de la red de distribución.
- Desarrollo e implantación de un proyecto para mejora de las operaciones en el terreno.
- Mejora del rendimiento técnico de la red de distribución un 5% respecto al ratio 2009.
- Desarrollo del proyecto NEREO, de detección de fugas en grandes canalizaciones.
- Desarrollo del proyecto OMRD, para la optimización del mantenimiento de redes de distribución.
- Desarrollo de una herramienta de decisión para gestionar sistemas regionales complejos.

Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales. COMPROMISO MA2

- Desarrollo e implantación de metodología para identificación y evaluación de los riesgos de cada actividad.
- Implantación de Planes de Seguridad del Agua de bebida según la norma ISO 22000 en Aguas de Barcelona.

Preservar la biodiversidad. COMPROMISO MA3

- Actualización de la identificación y valoración de medidas especiales en instalaciones ubicadas en espacios protegidos o de interés natural.

Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales. COMPROMISO MA4

- Reducir un 5% el número de averías e incidencias en la red de alcantarillado.
- Desarrollo de una metodología y herramientas para guiar en el proceso de rehabilitación de la red de alcantarillado.
- Proyecto de estudio de las estrategias a corto y largo plazo para gestionar inundaciones en áreas urbanas y peri-urbanas.

Fomentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables. COMPROMISO MA5

- Fomentar la realización de auditorías energéticas en instalaciones electromecánicas de gran consumo eléctrico (EDAR, ETAP, bombeos), llegando al 50% de grandes instalaciones auditadas en 2012.
- Desarrollo de proyecto de identificación de las mejores tecnologías de tratamiento de biogás en función de su uso final.
- Incorporación progresiva en las compras de materiales de requisitos de eficiencia energética, medioambiental y técnica.

Optimizar la gestión de lodos. COMPROMISO MA6

- Incrementar la valorización agrícola y energética de fangos.

Gestión medioambiental. COMPROMISO MA7

- Mejorar la actual política ambiental haciendo mayor énfasis en temas de biodiversidad y de cambio global.
- Analizar la viabilidad de desarrollar estándares ambientales básicos para las empresas no certificadas ISO 14000.
- Incrementar la certificación bajo la norma ISO 14000.
- Implantación de SITO (Sistema de Información Técnica y Operativa) para conseguir la mejora operacional, facilitar la realización de diagnósticos, estudios y la innovación así como asegurar un *reporting* único.

Gestión de olores. COMPROMISO MA8

- Desarrollo de un proyecto de evaluación del impacto ambiental en la producción de olores.
- Desarrollo de una herramienta de predicción de formación de olores por formación de sulfhídrico.

02.7

Implicación en la comunidad local



Agbar no sólo se limita a ofrecer sus productos y servicios a las diferentes comunidades locales, sino que va más allá impulsando la sensibilización, formación y comunicación sobre el uso sostenible del agua en estas comunidades.

Durante 2008, la mayor parte de las contribuciones a la comunidad se han centrado en el desarrollo socioeconómico, seguido de la educación y formación, el arte y la cultura, el medioambiente, el bienestar social y la salud, entre otros ámbitos.

Una de las múltiples pruebas de este compromiso social es que Agbar participó durante 2007 en la constitución del grupo LBG España (*London Benchmarking Group*), que se ha convertido en el referente a nivel mundial para medir y comunicar las actuaciones de inversión en la comunidad, permitiendo a las empresas que adoptan esta metodología informar de sus logros de manera homogénea.

Según este modelo, el valor estimado de las contribuciones de Agbar ha sido de 14,1 millones de euros, de los cuales 4,4 corresponden a la Fundación Agbar.



CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD EN 2008 (EN MILES DE EUROS)

Por temática	
Educación y formación	2.688
Salud	98
Desarrollo socioeconómico	7.896
Medioambiente	628
Arte y cultura	2.469
Medioambiente	121
Otros	235
Por tipo de contribución	
Aportaciones de dinero	12.092
Aportaciones en tiempo de empleados	903
Aportaciones en especie	1.133
Costes de gestión	7
VALOR ESTIMADO DE LAS CONTRIBUCIONES	14.135

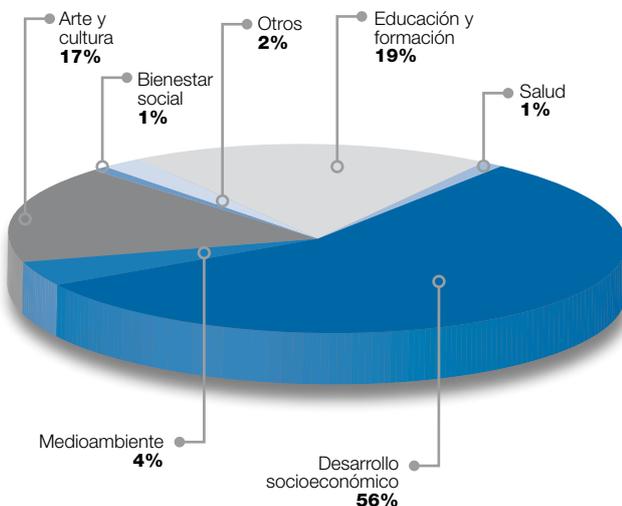
■ Agbar se compromete a:

- 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 la organización posee en cada sector de actividad. **COMPROMISO CL1**

Durante 2008, cerca de 21.000 estudiantes han participado en las actividades escolares del Museu Agbar de les Aigües



Contribuciones a la comunidad por temática



Fundación Agbar (COMPROMISO CL1)

La Fundación Agbar, creada en 1998 como un instrumento al servicio de Agbar, responde de manera fiel a su objetivo fundacional, en el marco de la responsabilidad corporativa de la organización, y prestando una atención especial a los valores forjados a lo largo de su trayectoria, haciéndole partícipe de la construcción de un mundo más justo y sostenible.

Para ello, la Fundación Agbar contribuye significativamente y con personalidad propia a la generación y difusión de un

conocimiento integrado y orientado hacia el futuro del agua, el medioambiente y la salud; basado en las experiencias del pasado, las oportunidades del presente y los retos del futuro. Desde la Fundación se desarrollan diversas iniciativas que tienen por objeto crear conocimiento, apoyar la investigación, fomentar la reflexión y el diálogo y gestionar la memoria histórica y el saber hacer acumulado por Agbar a lo largo de sus más de 140 años de historia.

EL MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

El Museu Agbar de les Aigües es una de las plataformas de proyección de la Fundación Agbar. Se trata de un museo contemporáneo dedicado al agua dulce que promueve su conocimiento y valores desde una experiencia vital, lúdica y de aprendizaje.

Desde sus inicios, el Museu se presenta como un espacio de consenso y colaboración: una entidad plural de pensamiento cuya vocación es generar una actitud de respeto hacia el agua y los recursos naturales, a través de la cooperación y el diálogo con los distintos agentes de la sociedad y de un estrecho compromiso con el territorio.

El Museu conserva, pone en valor e interpreta el patrimonio industrial y arquitectónico de primer orden que le ha sido legado, al tiempo que divulga a los distintos públicos y desde miradas diversas, el conocimiento del agua y los valores ambientales y culturales asociados.

Los programas educativos del Museu Agbar de les Aigües se dirigen a estudiantes, niños, familias, gente mayor y profesionales de la educación. Durante 2008, cerca de 21.000 escolares han participado en itinerarios, talleres y visitas combinadas con otros equipamientos que permiten conocer el patrimonio del Museu e indagar, al mismo tiempo, en el conocimiento del agua y el medioambiente desde una diversidad de miradas. El programa infantil



El Museu Agbar de les Aigües realiza multitud de actividades orientadas al conocimiento de los usos y beneficios del agua, tanto para mayores como para los más pequeños.

concentra sus acciones en los periodos vacacionales de verano y navidad, y ha permitido a más de 1.700 niños y niñas acercarse al agua desde su vertiente más lúdica. Además, cada fin de semana las actividades familiares permiten a pequeños y adultos descubrir los fenómenos del agua conjuntamente.

También la gente mayor es objeto de especial atención, con la actividad 'Una ploma d'aigua', que combina la visita al museo con una tertulia que rescata y pone en valor sus recuerdos cotidianos acerca del agua.

Finalmente, el Museu se está convirtiendo también en una referencia para los profesionales de la educación, con la organización de las 'Jornadas para Educadores de Museos y Centros de Ciencia', entre otras iniciativas.

'Los caminos del agua' trazaba un recorrido por la historia de la organización y su estrecha vinculación con la ciudad de Barcelona, al tiempo que ofrecía una visión de futuro de la organización, con especial atención a su dimensión ambiental y a su interés permanente por la calidad del agua.

UNA EXPOSICIÓN REMEMORA LA HISTORIA DE AGUAS DE BARCELONA

El día 4 de mayo de 2008 finalizó la exposición *Los caminos del agua. Aguas de Barcelona 1867-2007*. Una historia ciudadana, inaugurada en octubre de 2007 en la Torre Agbar con motivo de la celebración del 140 aniversario de Aguas de Barcelona. La muestra, organizada por el Museu Agbar de les Aigües, se dirigió al público general y en los seis meses que permaneció abierta recibió cerca de 70.000 visitantes, captando la atención de los grupos de interés de la Fundación Agbar.

ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

El área de Estudios y Publicaciones de la Fundación Agbar constituye la plataforma desde la cual esta entidad desarrolla, apoya y coordina diferentes iniciativas orientadas a la promoción y a la difusión del conocimiento en torno a las perspectivas social, cultural, política y económica del agua, el medioambiente y la salud. Para conseguirlo, el área impulsa diferentes líneas de acción: edición de publicaciones, promoción de la investigación y difusión del conocimiento y comunicación.

Edición de publicaciones

Con el propósito de contribuir y participar de manera activa en el debate global sobre el medioambiente, el agua y la salud, esta área ha establecido diferentes líneas de publicaciones de acuerdo con las iniciativas de investigación y los eventos impulsados desde la Fundación. A lo largo del año 2008, han salido a la luz las siguientes publicaciones:

- **Notes d'Aigua (NdA):** Pretende ser la puerta de entrada para el gran público a temas que, en muchas ocasiones, parecen destinados en exclusiva a especialistas en la materia, pero que tienen un gran impacto en la sociedad. Se publica en cuatro idiomas, con un lenguaje sencillo y con un importante componente gráfico e ilustrativo. *La crisis global del saneamiento*, de Arno Rosemarin, y *Hombre, agua y agricultura, los desafíos mundiales en torno al agua*, de Gérard Payen, han sido los dos primeros números publicados.
- **Agua Urbana:** Es una publicación de mayor formato que recoge la estrecha interrelación entre el agua y los procesos de urbanización, atendiendo a las singularidades de cada situación geográfica, las perspectivas a nivel mundial, etc. El primer número recoge la historia de la provisión del servicio de agua y saneamiento en *La ciudad de Barcelona entre las dos Exposiciones (1888-1929)*, de Manel Martín.

Promoción de la investigación

El área de Estudios y Publicaciones identifica, coordina y apoya diferentes iniciativas de investigación en los ámbitos pertinentes para la Fundación y Agbar, atendiendo a la interdisciplinariedad, para una mejor comprensión de los conceptos vinculados a la gestión y la gobernabilidad del agua, del medioambiente y de la salud ante los retos de futuro.

Difusión del conocimiento y comunicación

A través de la página web de la Fundación Agbar (www.fundacionagbar.org), así como mediante la organización de congresos, seminarios y charlas, el área de Estudios y Publicaciones ejerce de vehículo de difusión de las reflexiones impulsadas en torno al agua, el medioambiente y la salud.

Finalmente, conviene destacar los esfuerzos iniciados desde el área para organizar, clasificar, sistematizar y preservar el fondo documental y bibliográfico del que dispone la Fundación Agbar con el objetivo de que sea accesible y de utilidad para la sociedad.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Fundación Agbar, enmarcada dentro de la iniciativa social de Agbar, trabaja para reforzar las relaciones de la propia Fundación y de Agbar con la sociedad. Su finalidad es aportar valor

La Fundación Agbar aporta valor añadido a través del patrocinio como ejercicio de responsabilidad corporativa

añadido a través del patrocinio como ejercicio de responsabilidad corporativa, participando, entre otros, en proyectos relacionados con el medioambiente y, en especial, con todos los temas vinculados al ciclo integral del agua, sin olvidar por ello su valor simbólico presente en los campos de la cultura y del arte.

En esta línea y, mediante proyectos tanto formativos, de investigación, como sociales, la Fundación Agbar colabora en iniciativas que promueven una gestión sostenible del agua. Así, apuesta por iniciativas que potencian el desarrollo y la mejora de la calidad de vida del ser humano y contribuyen a la conservación y al enriquecimiento del patrimonio cultural de la comunidad. De esta forma, contribuye de una manera activa y voluntaria a la mejora social.

Las colaboraciones llevadas a cabo en 2008 por la Fundación Agbar se encuadran en los ámbitos del arte y la cultura, agua y medioambiente, acción social y formación e investigación. A continuación se describen las más destacadas.

- **Conservación del acueducto de Albear en La Habana**

La Fundación Agbar colabora en el proyecto de renovación, restauración y conservación del acueducto de Albear en La Habana. El acueducto de Albear, inaugurado en enero de 1893, está considerado como una de las obras hidráulicas más importantes de Hispanoamérica. Catalogado como patrimonio nacional, este acueducto, con más de 100 años de explotación, sigue en funcionamiento hoy en día y suministra aproximadamente el 12% del agua que consume la población de La Habana.

- **Desarrollo de la Agenda 21 escolar**

La Fundación colabora con el Ayuntamiento de Barcelona en el desarrollo de la Agenda 21 escolar. Con esta agenda se pretende involucrar a los centros escolares en el desarrollo sostenible por medio de la ejecución de una serie de prácticas experimentales diseñadas para incrementar el grado de sensibilización en las escuelas.

- **Colaboración en CONAMA 9**

Cooperación para la realización del IX Congreso Nacional del Medioambiente, Cumbre del Desarrollo Sostenible (CONAMA 9), cuyo objetivo fundamental es el establecimiento de un foro de debate y de estudio en el que, cada dos años, se analiza la situación ambiental en España y se potencia el desarrollo sostenible.

- **Organización del Stockholm Junior Water Prize en España**

La Fundación Agbar, junto con Kemira Ibérica, organiza la convocatoria española del Stockholm Junior Water Prize (SJWP), destinado a trabajos de jóvenes investigadores. El objetivo del galardón es la difusión pública de la necesidad de preservar y mejorar la calidad del agua. En este sentido, pueden optar al premio tanto trabajos que contemplen esta temática desde el punto de vista teórico,

como trabajos que ofrezcan soluciones prácticas.

- **Parte de la Associació Catalana d'Amics de l'Aigua (ACAA)**

La Fundación Agbar colabora en el desarrollo de las actividades que realiza la Associació Catalana d'Amics de l'Aigua (ACAA), donde prevalece la voluntad de mejorar la relación de la población catalana con el agua y su entorno natural.

- **Investigación con la UAB**

Colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y el Instituto de Ciencia y Tecnología Ambiental (ICTA) para el desarrollo del proyecto de investigación *Análisis socioecológico del cambio de usos y cubiertas del suelo en el valle de Santa Fe (Parque Natural del Montseny)*, que estudia la relación entre el aumento de la masa forestal y el ciclo hidrogeológico.

- **Con la Comunitat d'Usuaris d'Aigües de la Vall Baixa i Delta del Llobregat (CUADLL)**

Colaboración con la Comunitat d'Usuaris d'Aigües de la Vall Baixa i Delta del Llobregat (CUADLL), para la continuidad de los estudios de preservación del patrimonio hidráulico. Las principales líneas de trabajo son el impulso de la inclusión de los puntos más emblemáticos y relevantes dentro de los catálogos de bienes patrimoniales, en cuanto a patrimonio cultural relacionado con el agua; el establecimiento de vías de comunicación y de colaboración con las administraciones y otras instituciones que participan en la preservación, la protección y la restauración del patrimonio cultural vinculado al uso del agua; e investigaciones, desde un punto de vista histórico, sobre temas vinculados a las aguas superficiales y subterráneas de la Vall Baixa.

- **Ayudas para el estudio junto a Fundación Carolina**

La Fundación Agbar otorga, conjuntamente con la Fundación Carolina, las becas para el desarrollo del 'Máster en Economía y Regulación de los Servicios Públicos'. El objetivo del máster es la formación de expertos e investigadores en el análisis económico y la regulación de servicios públicos relacionados con las telecomunicaciones, la energía, el agua, la defensa de la competencia y otros servicios públicos locales de carácter económico.

- **Becas a los alumnos de la Fundación Astoreca**

La Fundación Agbar ha otorgado en 2008 dos becas Agbar, constituidas para financiar la carrera de Ingeniería Civil a alumnos de los colegios de la Fundación Astoreca en universidades del más alto nivel académico en Chile. Con esta acción, la Fundación Agbar concede la posibilidad de alcanzar una formación académica de nivel superior a alumnos procedentes de sectores de escasos recursos.

Actuaciones por áreas geográficas

ESPAÑA

Andalucía

Nace la Fundación Emasagra en Andalucía

Coincidiendo con el 25 aniversario de su constitución, la Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada (Emasagra) y el Ayuntamiento de Granada han impulsado la

creación de la Fundación Emasagra para contribuir al conocimiento, la investigación y la divulgación de los aspectos relacionados con el ciclo integral del agua. Entre los fines que fijan sus estatutos figura la preservación del medioambiente; el uso racional de los recursos naturales, en particular el agua; y la defensa de la naturaleza a través del desarrollo sostenible. La Fundación trabaja en tres líneas preferentes de actividad: la educación medioambiental, el fomento de la investigación para la transferencia tecnológica universidad-empresa y la formación relacionada con el ciclo integral del agua.

En el marco de la educación y sensibilización medioambiental, el ayuntamiento de Granada, dentro del programa Urban y con el patrocinio de Emasagra, ha creado un espacio museístico sobre el agua en el barrio del Albaicín, que abarca desde la época romana hasta nuestros días, con el apoyo de abundante material gráfico y piezas cerámicas.

Por otra parte, se ha emprendido la recuperación del Aljibe del Rey, el mayor de los aljibes musulmanes de Granada con 300 m³ de capacidad, situado junto al edificio que será el Centro de Interpretación y sede de la Fundación Emasagra. En mayo de 2008 se inauguró para visitas escolares y ciudadanas.

Para impulsar la investigación universitaria relacionada con el ciclo integral del agua, la Fundación convocó en 2007 un Concurso de Proyectos Fin de Carrera dirigido a alumnos de la Universidad de Granada y a trabajos de investigación sobre el ciclo integral del agua. El Premio de Investigación, dotado con 3.000 euros, ha recaído sobre el trabajo *Aplicación de los biorreactores de membrana como tratamiento unificado de aguas residuales urbanas y su influencia en la calidad del agua tratada*, de los alumnos José Manuel Poyatos Capilla y Marisa Molina Muñoz. Esta investigación, llevada a cabo en una planta piloto de la Estación Depuradora de Los Vados, de Emasagra, ha sido presentada en diversos congresos nacionales e internacionales y difundida en revistas científicas de reconocido prestigio.

Coincidiendo con el 25 aniversario de su constitución, Emagrasa y el ayuntamiento de Granada han impulsado la creación de la Fundación Emasagra

Lanzamiento de un nuevo máster en Málaga

Aquagest Sur ha colaborado en el lanzamiento de un 'Máster en Recursos Hídricos y Medioambiente' coordinado por la Universidad de Málaga. El máster tiene como objetivo la formación de especialistas en recursos hídricos y, en particular, en el funcionamiento de los acuíferos.

Agbar ha sido la encargada de gestionar el agua de la Expo Zaragoza y actualmente sigue gestionando la del parque urbano nacido después del evento

Aragón

Agbar, volcada en la Expo de Zaragoza 2008

Entre el 13 de junio y el 14 de septiembre se celebró en Zaragoza la Expo 2008 dedicada al 'Agua y desarrollo sostenible', en la que Agbar participó activamente.

Agbar fue la encargada de gestionar las instalaciones de suministro de agua del recinto de la Expo, certificando además las garantías sanitarias del agua suministrada en el recinto. Además, la compañía sigue gestionando actualmente el agua del parque urbano en el que se ha convertido esta superficie de algo más de un kilómetro cuadrado, equivalente a la superficie de 120 campos de fútbol. El agua de esta instalación se trata mediante sistemas naturales en las lagunas de depuración. Una vez utilizada, el agua destinada a usos recreativos se depura y vuelve al río.

El Presidente de Agbar, Jordi Mercader, y el Consejero-Director General, Angel Simón, participaron el 13 de junio en la recepción que realizó el Rey Don Juan Carlos en el Palacio de Congresos de la Expo Zaragoza y que sirvió para inaugurar el evento. Angel Simón también asistió el 14 de junio a la inauguración del Pabellón de Catalunya de la mano del presidente de la Generalitat, José Montilla.

El 18 de julio, Agbar convocó a los 60 principales directivos de la empresa en el recinto de la Exposición Universal para celebrar allí una reunión del Comité de Negocio con el fin de trazar las líneas estratégicas de la compañía. Agbar también aportó ponentes para las semanas temáticas que abordaron la gestión del agua. Precisamente, el mismo 18 de julio, Fernando Rayón, director de Planificación Técnica, fue uno de los ponentes invitados al acto de clausura de una semana de debates temáticos sobre servicios de abastecimiento y saneamiento.

El 11 de septiembre Agbar fue el patrocinador principal del espectáculo que la Generalitat ofreció con motivo de la Diada de Catalunya. Las celebraciones se iniciaron con la recepción del presidente de la Generalitat, José Montilla y finalizaron con un espectáculo audiovisual al aire libre durante la noche del 11 de diciembre.

Castilla La Mancha

Conocer las instalaciones de Ciudad Real y Malagón

Aquagest realiza visitas y cursos de verano para dar a conocer el trabajo realizado en las potabilizadoras y depuradoras gestionadas por esta empresa en las localidades de Ciudad Real y Malagón. La iniciativa ha supuesto la visita de unas 160 personas.

Cataluña

Visitas al espacio educativo de Aguas de Barcelona

Aguas de Barcelona ha seguido durante 2008 con su programa educativo de visitas a la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí, con la finalidad de dar a conocer a los escolares de ciclo superior de primaria, ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado superior cómo Aguas de Barcelona hace llegar el agua a nuestras casas. La visita es dinamizada por monitores especializados, se personaliza en función del curso escolar del alumno y todos los contenidos están vinculados al currículum escolar. El programa, del que se beneficiaron casi 8.000 estudiantes en 2008, cuenta con una presentación audiovisual de los conceptos fundamentales del ciclo urbano y la potabilización, una demostración práctica en los laboratorios sobre el control de calidad del agua y los tipos de agua y un recorrido guiado por las instalaciones.

Proyecto educativo 'Gotagotham'

'Gotagotham' es un programa educativo gratuito que pretende acercar a los escolares los ciclos natural y urbano del agua así como fomentar una actitud positiva hacia el medioambiente.

Aguas de Barcelona ha empezado a implementar el programa en el área metropolitana durante el curso escolar 2008-09. Se trata de un programa de continuidad de tres a cinco años, ya que no pretende cubrir una necesidad de comunicación puntual sino profundizar en unos contenidos que forman parte de la asignatura de Medioambiente de Educación Primaria y fomentar una educación en comportamientos y hábitos sobre un recurso tan escaso como es el agua. Durante este curso escolar se cuenta con la implicación de cerca de 640 profesores que organizarán la participación de unos 16.000 alumnos.

Concretamente, Gotagotham consiste en una jornada lúdica y educativa, dirigida a escolares de 2º, 3º y 4º de educación primaria, de 90 minutos de duración aproximadamente. Los alumnos viajan a un mundo imaginario llamado Gotagotham,



CENTRE UNESCO DE CATALUNYA

UNESCOCAT

“

Es importante promover el diálogo con la comunidad local a través de procesos participativos que involucren a entidades de ámbito social, ambiental y de cooperación al desarrollo. Esta participación activa otorga legitimidad y aceptación social

”

Sara Batet

Responsable de Sostenibilidad de UNESCOCAT

visualizando un DVD y participando en unos talleres y juegos en los cuales aprenden los ciclos natural y urbano del agua, y aprenden a valorar este recurso natural escaso.

Aguas de Barcelona, presente en numerosos eventos

Para compartir con todo el mundo el valor del agua y la necesidad de hacer el mejor uso de este elemento natural, Aguas de Barcelona participa en diversos eventos y talleres municipales y locales.

Así, fue patrocinador de la 10ª Fiesta del Agua, organizada por la Agencia Catalana del Agua y el Departamento de Medioambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya. Este evento, destinado a difundir y promover el uso racional y sostenible del agua con motivo del Día Mundial del Agua, se celebró en Barcelona el domingo 30 de marzo de 2008. Más de 2.000 ciudadanos vivieron, de una forma pedagógica y directa, el proceso de potabilización desarrollado en el espacio 'Potabilízate' presentado por Aguas de Barcelona. Entrando en la 'potabilizadora' como agua en la naturaleza, es decir, con microorganismos nocivos y componentes perjudiciales, los

'Gotagotham' es un programa educativo gratuito que pretende acercar a los escolares los ciclos natural y urbano del agua: 640 profesores y unos 16.000 alumnos implicados en el curso 2008-2009



Emilio Badillo
Secretario de
la Comisión
de Precios de
la Generalitat
Valenciana

“

Si en algún sector tienen sentido los informes de responsabilidad corporativa es en el sector del agua...Una característica de este tipo de informes debe ser el acercamiento a la comunidad local de modo que las buenas prácticas puedan ser fácilmente identificables por los usuarios

”

participantes se tuvieron que desprender de los elementos negativos del agua mediante diversas pruebas, para salir con la combinación de componentes necesaria para ser agua de consumo humano.

También organizó en la IX Fira de Medioambiente de Santa Coloma de Gramenet, celebrada el 8 de junio de 2008, diferentes talleres educativos para el público infantil y familiar con el objetivo de concienciar a los más jóvenes sobre el valor del agua y promover actitudes respetuosas y responsables con relación a este elemento natural. Un total de 250 personas participaron en talleres de dibujo 'Dibuja el agua', talleres de maquillaje 'Píntate de agua', talleres de imanes y un mural explicativo sobre el ciclo urbano del agua.

Sorea: transmitiendo conocimiento

La comunicación y transmisión de conocimientos para sensibilizar a la población son las herramientas de la empresa para concienciar, especialmente, sobre los efectos negativos de los vertidos de ciertas sustancias. Las visitas de escolares a las estaciones depuradoras en 2008 reunieron a 4.134 alumnos.

Comunidad Valenciana

Campaña 'Aligotham'

Agamed, Amaem, Aquagest Levante y Aigües de l'Horta han llevado a cabo en colegios de primaria la campaña 'Aligotham, sumérgete en el mundo del agua'. La campaña educativa se sirve de un pack pedagógico de creación propia que acerca a los escolares los ciclos natural y urbano del agua, como complemento a la asignatura conocimiento del medio. Para ello, se han diseñado un conjunto de actividades y materiales con el objetivo de que los alumnos se sumerjan por un día en el mundo del agua.

En algunos puntos de la Comunidad Valenciana se han repartido gratuitamente contenedores para la recogida de pilas, filtros para la recogida de aceite usado, economizadores de agua y reductores volumétricos para las cisternas

Agamed ha llevado a cabo esta iniciativa en Torreveija; Amaem, en Alicante, San Vicente del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte y Petrer, Aquagest Levante en Guardamar, Teulada, Benitaxell y Silla, y Aigües de l'Horta, en Picanya, Alfara, Aldaia, Xirivella y Beniparrell.

Campaña de acciones medioambientales

Con motivo del Día Mundial del Medioambiente, Aquagest Levante, Agamed y Aigües d'Eix llevaron a cabo la campaña 'Acciones por el Medioambiente', consistente en la entrega gratuita de un contenedor para pilas usadas y un filtro universal para la recogida del aceite doméstico usado con cada ejemplar del diario *Información*. En total, se repartieron en la provincia de Alicante unos 18.000 contenedores y 40.000 filtros.

Por su parte, Aigües de L'Horta obsequió a los clientes que lo solicitaron con un economizador de agua para los grifos, un reductor volumétrico para las cisternas y un filtro-embudo para la recogida y reciclado del aceite usado doméstico.

La contribución de Amaem a la comunidad

Aguas Municipalizadas de Alicante (Amaem) ha organizado en 2008 unas Jornadas de Consumo Responsable con el fin de concienciar a escolares sobre la necesidad de hacer un uso responsable del agua, a través de talleres medioambientales y consejos de ahorro. A través de esta campaña también se ha mostrado a diferentes asociaciones la gestión que desde Amaem se realiza diariamente para garantizar el correcto funcionamiento del abastecimiento en la ciudad así como los diferentes canales de atención al cliente (oficinas, línea 900, web, política de compromisos, calidad y análisis del agua) y los procesos comerciales.

Por otra parte, Amaem ha llevado a cabo varias acciones solidarias como la entrega en el asilo de ancianos del barrio de Benalua (donde está la sede de la empresa) de 20 cestas de navidad y la colaboración con Cruz Roja y Entreculturas para la donación de móviles fuera de uso. Los fondos obtenidos de la reutilización o reciclaje de estos teléfonos se destinan a proyectos humanitarios, de educación y medioambiente.

Diálogo con los vecinos de Elche

Aigües d'Elx, junto al Ayuntamiento de Elche, ha llevado a cabo reuniones con los colectivos afectados por las obras de mejora de la red de abastecimiento o saneamiento. En estas reuniones se han presentado las obras de mejora para el municipio, así como los trabajos de mantenimiento. A nivel particular, Aigües d'Elx se ha reunido con los colectivos que pudieran verse afectados por los inconvenientes de la obra en la vía pública. En estas reuniones, los colectivos han aportado sus peticiones de mejora del proyecto.

Galicia

Sensibilización, de la mano de Aquagest PTFA

Aquagest PTFA organizó en Orense las II Jornadas de Medioambiente y Deterioro Ambiental de Galicia, a las asistieron 200 personas. En el encuentro se abordaron asuntos como la gestión de espacios protegidos y desarrollo rural, la biodiversidad; y la política, educación, voluntariado y fiscalidad ambiental.

Durante 2008, Aquagest PTFA también organizó visitas guiadas para colegios y universidades a su estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Orense, beneficiándose un total de 510 personas, y a la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Orense, a la que asistieron 300 personas. Además, impartió un curso de manipulador de alimentos a 79 personas. Finalmente, la compañía ha organizado el XXXV Curso de Salud Ambiental en Xinzo de Lima (Orense), al que han asistido 45 personas.

Islas Canarias

Acciones de sensibilización e información en las Islas Canarias

Alumnos de tercero de primaria han visitado las instalaciones de TeideAgua, participando también en la proyección/charla del ciclo integral del agua, en el marco de las visitas de colegios que organiza la compañía. Posteriormente se les ha enseñado el Telecontrol, donde aprenden la complejidad del sistema de abastecimiento.

Por otra parte, TeideAgua, en colaboración con Cruz Roja, ha llevado a cabo una campaña de sensibilización y de carácter informativo relacionada con la escasez de agua en el mundo bajo el título 'Moviéndonos por el agua: cada gota cuenta'. También ha colaborado con una productora de televisión en la confección de spots relacionados con el ahorro de agua, que han sido emitidos en FAN 3, el primer canal diseñado específicamente para los niños y jóvenes hospitalizados.

Asimismo, TeideAgua ha organizado conferencias para representantes vecinales y vecinos en centros vecinales de La Laguna y Tacoronte, abordando las causas que justifican la actualización de las Tarifas y el recién implantado Control de Vertidos de Teidagua.

Murcia

Formación y solidaridad en Emuasa

La Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (EMUASA) ha organizado el concurso 'Aguas de Murcia Solidaria'. Está dirigido a ONG o entidades sociales y su dotación asciende a 10.000 euros para la financiación de proyectos de cooperación que tengan por finalidad posibilitar el acceso a agua potable y a un servicio de saneamiento en países del tercer mundo.

En lo que respecta a la formación y sensibilización escolar, la compañía ha creado unos CD, con juegos interactivos sobre el ciclo integral del agua, información de las actividades de la empresa y multimedia explicativa de la factura, mensajes de domiciliación, pago oportuno de la factura y actualización de datos, con los que Emuasa forma a los profesores para que ellos a su vez puedan proyectarla en los alumnos del municipio de Cartagena.

Asimismo, entre las rutas medioambientales programadas anualmente por Ayuntamiento de Cartagena, se ha ofrecido a los colegios del municipio la posibilidad de acudir a la depuradora de aguas residuales de Aquagest Región de Murcia, donde los alumnos han podido ver de primera mano una EDAR junto a una explicación del papel de la depuración en el ciclo humano del agua.

Por otra parte, como novedad, la campaña 'Compartimos el agua' organizada por EMUASA ya no ha pedido a los ciudadanos el consumo responsable sino que ha mostrado los resultados del comportamiento que han tenido los murcianos y su bajo consumo. Anuncios en prensa escrita, radio y rotulación en exteriores han sido los medios utilizados para dicha campaña.

INTERNACIONAL

Chile

Incentivo del consumo responsable en Chile

El programa 'Aguas Andinas en mi barrio' tiene como objetivo incentivar el uso responsable del agua y las instalaciones sanitarias entre habitantes de comunas de nivel socioeconómico bajo de la región metropolitana de Santiago de Chile, a través de un trabajo articulado entre municipios, comunidad y empresa. Desde sus inicios, el año 2001, el programa ha evolucionado en el propósito central de lograr cambios en conocimientos, actitudes y comportamientos de la comunidad en la prevención de problemas y mantenimiento del sistema de alcantarillado. Desde el comienzo de este programa, se han beneficiado más de 50.000 personas.

A través del Programa Acuayuda, Aguas Andinas vehicula sus relaciones con las juntas de vecinos

Programa Acuayuda

Aguas Andinas agrupa todas las actividades comunitarias que ofrece directamente a las juntas de vecinos de las comunas de escasos recursos en el programa Acuayuda. A través de este programa, pretende acercarse a la comunidad a través de iniciativas que permitan educar a la población en el ciclo Integral del agua, contar con un canal directo de comunicación y estrechar relaciones con este grupo de interés a través de actividades permanentes. Entre las actividades, destacan las visitas de organizaciones comunitarias a las plantas.

Reino Unido

Una botella de agua pensada para las escuelas

Diversos estudios demuestran que los niños que no tienen acceso frecuente a agua mineral para beber tienen mayores dificultades en sus estudios. A este dato se suma el hecho de que muchas escuelas han eliminado sus fuentes de agua por motivos económicos. Ante este contexto, Bristol Water ha emprendido una acción destinada a reforzar el consumo de agua entre los más jóvenes. Así, ha diseñado una botella de agua, concebida especialmente para las escuelas, y ha distribuido unas 8.000 unidades gratuitas entre diferentes centros de enseñanza.

Jornadas de puertas abiertas

Desde que la compañía comenzó a organizar las jornadas de puertas abiertas hace 13 años, casi 340.000 personas han visitado las instalaciones de Bristol Water. El objetivo

de los denominados Días de Descubrimiento es ayudar a los clientes a que conozcan cómo funciona el proceso de gestión del agua.

Durante el verano se organizaron 20 eventos en el Centro Educativo y de Visitantes de la compañía, situado en la reserva del lago Blagdon, participando cerca de 11.000 personas.

Al mismo tiempo, la compañía tiene un programa educativo para los grupos escolares que visitan el Centro de Blagdon. También organiza charlas en los centros de estudios.

Calendario solidario

Bristol Water ha creado un calendario especial con el fin de recaudar fondos para la ONG WaterAid, dedicada a la distribución de agua potable entre la población más pobre del mundo. El calendario incluye fotografías realizadas por los mismos empleados de parajes naturales situados en las proximidades de las instalaciones de la empresa.

■ Resumen de objetivos y actuaciones

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, y ofreciendo la experiencia que la organización posee en cada sector de actividad. **COMPROMISO CL1**

- Continuar desarrollando acciones de sensibilización en aquellas zonas en las que opera.

ACTUACIONES 2008

- Se han desarrollado múltiples actuaciones de sensibilización, formación e información sobre el uso sostenible del agua y el ciclo integral del agua.

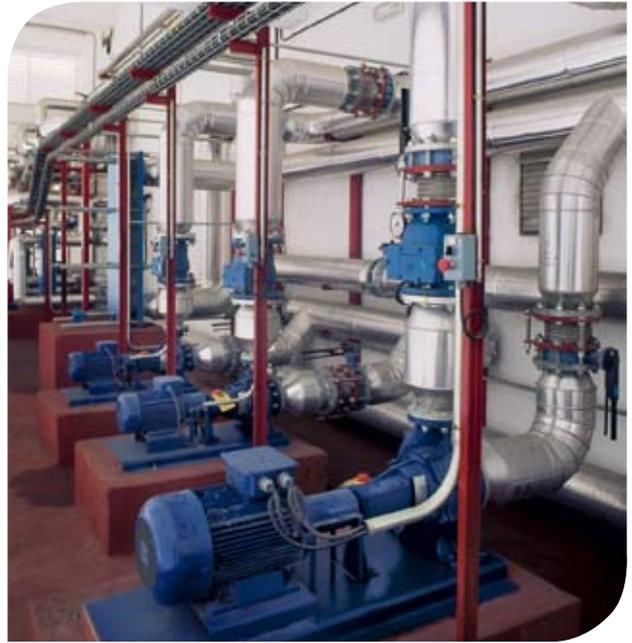
RETOS PARA 2011

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 la organización posee en cada sector de actividad. **COMPROMISO CL1**

- Implantar una metodología de medición de la contribución a la comunidad en un 30% de las acciones totales.

02.8

Vinculación con los proveedores



Para Agbar, la responsabilidad corporativa también influye en las relaciones con los proveedores. Es por ello que esta relación está basada en la integridad, la honestidad, la transparencia y la definición de una serie de criterios objetivos de selección. La organización se esfuerza por estimular la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad entre sus proveedores.

Las relaciones de Agbar con sus proveedores se desarrollan en tres ámbitos de compra (productos, servicios y utilities) con diferente gestión y modelo de relación (corporativa, local o centralizada).

Los productos (tales como material de red, material electromecánico o productos para el tratamiento de aguas) se caracterizan por la necesidad de disponer de una infraestructura que soporte la cadena de aprovisionamiento y no es necesaria la proximidad del proveedor, por lo que se gestionan a nivel corporativo.

Los servicios (como la gestión operativa, los servicios generales, la obra civil o las lecturas de contador) se gestionan mayoritariamente de forma local debido a la complejidad de especificación y a la necesidad de proximidad al proveedor.

Las *utilities* o suministros como la electricidad, el gas, el agua o el combustible se caracterizan por la regulación a la que están sujetos y la necesidad de realizar un seguimiento. Por este motivo se coordinan de manera centralizada aunque la contratación sea local.

La contratación de proveedores o subcontratistas locales es una práctica frecuente en Agbar. De hecho, mientras que el 10% de las compras corresponden a productos y el 30% a suministros, la compra de servicios locales supone aproximadamente el 60% de toda la actividad de compras. Esta particularidad contribuye al desarrollo de las comunidades donde Agbar está presente y establece relaciones cercanas entre el proveedor y la empresa.

■ Agbar se compromete a:

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISO P1**
- Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISO P2**
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo. **COMPROMISO P3**

La compra de servicios locales supone

aproximadamente el 60 % de toda la actividad de compras



	2008
Porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales respecto al volumen global de las siguientes sociedades	
Aguas de Barcelona	83%
Emuasa (Murcia)	79%
Emasagra (Granada)	85%
Bristol Water (Reino Unido)	79%
Amaem (Alicante)	85%
Aguas Andinas (Chile)	86%
Agamed (Torrevieja)	62%
Ematsa (Tarragona)	78%
Aguas de Valladolid (Castilla y León)	78%
Aigües d'Eix (Alicante Norte)	56%
Orihuela (Alicante Sur)	57%
Cartagena (Murcia Este)	84%
Ourense (Galicia)	66%
La Laguna (Canarias)	84%

■ Una relación íntegra y honesta (COMPROMISO P1)

Agbar cuenta con herramientas para el desarrollo de los procesos de compra con las que obtiene una visión global de los mismos. Estas herramientas contemplan la estandarización y la trazabilidad de dichos procesos, la realización de negociaciones y peticiones de información (subastas, RFP –solicitud de propuestas–, y RFQ –solicitud de presupuestos–), el análisis de los productos y servicios negociados y de volúmenes de compra, y la identificación de oportunidades de mercado y de reducciones de costes. El desarrollo de esta plataforma tec-

La generación de valor se apoya en la calidad y rentabilidad de los productos

nológica proporciona a la organización una visión global de las necesidades y consumos, y un seguimiento *on-line* del nivel de cumplimiento de los acuerdos o contratos establecidos.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PROVEEDORES

Partiendo de que la generación de valor adicional debería apoyarse en la calidad y en la rentabilidad de los productos ofrecidos a los clientes, la función del Área de Compras jugará un papel decisivo en la gestión de reclamaciones, en la medida en que el aseguramiento de la calidad y la trazabilidad de las eventuales incidencias será responsabilidad de los procesos y procedimientos de trabajo de los distintos negocios, pero también del compromiso con la calidad de sus proveedores establecido contractualmente.

SISTEMAS PARA GESTIONAR LAS INCIDENCIAS CON LOS PROVEEDORES

Con la implantación de un sistema homogéneo de aseguramiento de la calidad con los proveedores se han definido los indicadores de rendimiento y niveles de servicio para la gestión de compras.

El registro de las incidencias está apoyado en un sistema de información que permite:



Los proveedores de Agbar mantienen un alto nivel de observancia de las normas establecidas por la organización en materia de transparencia, seguridad y respeto por el medioambiente.

- Una introducción rápida de las incidencias por parte de las divisiones o áreas usuarias.
- Un sistema de clasificación de las incidencias bien definido, por origen, motivo, proveedor, etc., que permita analizar rápidamente la información recibida.
- Un seguimiento del estado de las incidencias *on-line*, garantizando la trazabilidad y pudiendo así minimizar el tiempo de respuesta y anticiparse a otras incidencias.
- Dar a conocer a los proveedores las incidencias a través de la herramienta por *e-mail*, con lo que se minimiza el tiempo de gestión de las mismas.
- Un sistema de creación de informes flexible y ágil, permitiendo analizar el histórico de las incidencias y así poder relacionarlas con otras aplicaciones de gestión.

El análisis de los indicadores del rendimiento obtenidos en la evaluación de la calidad, servicio y entrega de los proveedores nos lleva a identificar las ineficiencias, a partir de las cuales se define el plan de acciones a realizar (actividades, responsable y plazos previstos).

	TOTAL
INCIDENCIAS	
Incidencias procedentes	594
Motivos más significativos	
Error de cantidades en el envío	128
Error de referencias en el envío	121
Error administrativo. Facturación. No envían albarán. Precios	240

El total de incidencias en 2008 ha ascendido a 594, mientras que en 2007 se registraron un total de 255. Este incremento se debe a la introducción de un nuevo motivo de incidencia: el 'error administrativo', incorporado para detectar y subsanar los errores en facturas y albaranes, minimizando así los errores administrativos de los proveedores.

Durante 2008, **el 90% de las sociedades de Agbar en España ha implantado la herramienta de gestión de aprovisionamiento e-Procureo**, frente al 59% obtenido en 2007

Derivado del seguimiento de las incidencias, se han realizado reuniones con proveedores para mejorar el servicio de entrega del material y la calidad del mismo, con el compromiso de realizar un estudio de las reclamaciones e incidencias y proponer un plan de acciones.

SISTEMA DE APROVISIONAMIENTO e-PROCUREO

Creada mediante un desarrollo interno, e-Procureo es la herramienta de gestión de aprovisionamiento de Agbar que permite estandarizar los procesos y autorizaciones de las compras, obteniendo al mismo tiempo una información agregada vital para poder negociar más eficazmente con los proveedores.

Durante 2008 se ha trabajado en tres frentes complementarios: dar a conocer e-Procureo a las empresas que todavía no lo utilizaban, facilitándoles la debida formación y asistencia; intentar incrementar su uso e introducir mejoras en la aplicación de tal forma que su empleo sea más práctico y útil. Como resultado, el 90% de las sociedades de Agbar en España ha implantado este sistema, frente al 59% de 2007, y el volumen de compras instrumentado a través de éste ha alcanzado los 278 millones de euros, frente a los 217 alcanzados el año anterior.

Promoción de la transparencia (COMPROMISO P2)

Tomando como referencia el conjunto de proveedores gestionados por la herramienta RePro, se ha desarrollado en la web de Agbar un proceso de 'Registro de Proveedores Agbar' gestionado por la empresa externa Aquiles, en el que pueden darse de alta todas las empresas que estén interesadas en ser proveedores de Agbar. Como resultado de este proceso de registro, se obtiene una base de datos de proveedores que permite estandarizar la información por proveedor y optimizar las operaciones. Incluye aspectos de estados financieros, capacidad logística, aspectos técnicos, servicios y productos comercializados.

El registro y clasificación de los proveedores a través de esta herramienta posibilita la segmentación de los proveedores en función del interés estratégico y de la complejidad tecnológica del suministro o servicio ofrecido. El proveedor actualiza anualmente los datos introducidos en dicho registro.

En la actualidad, el 76,06% del volumen de facturación de proveedores de Aserco, la central de compras Agbar están registrados en RePro (Registro de Proveedores de Agbar).

Para formalizar el proceso de registro, los interesados en ser proveedores de Agbar acceden a la web siguiendo los siguientes pasos:

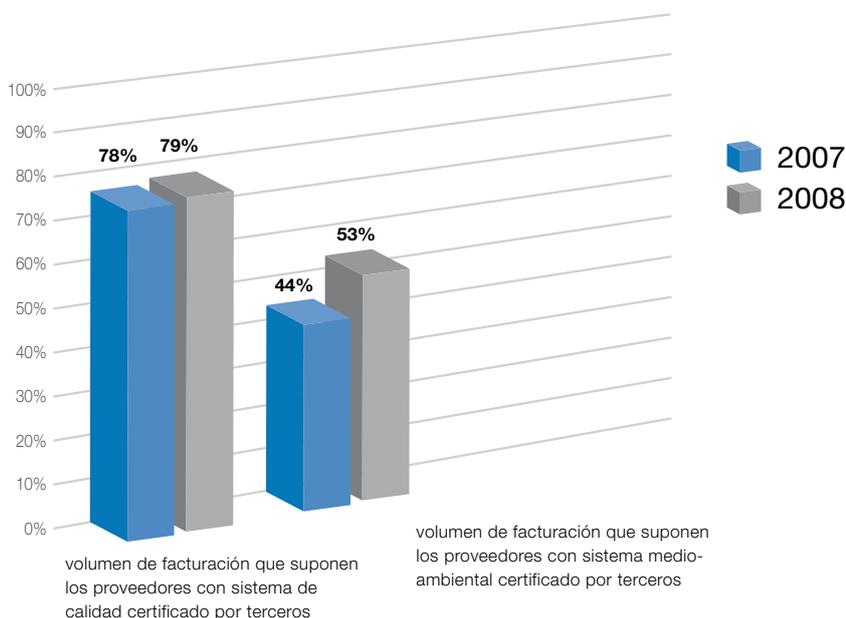
- Cumplimentan el formulario de registro.
- Se analizan y se confirman los datos aportados por los proveedores para el desarrollo de su actividad al servicio de Agbar y, si procede, se formaliza el registro del proveedor.
- En caso de no superar el proceso de registro, Agbar puede solicitar un plan de mejora y acciones correctoras a fin de subsanar las desviaciones detectadas.



El Registro de Proveedores de Agbar es una herramienta eficaz para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización.

El 76% del volumen de facturación de proveedores de Aserco, central de compras de Agbar, están registrados a través de la herramienta RePro (Registro de Proveedores de Agbar)

Proveedores y normas de gestión de calidad y de medioambiente



CLÁUSULAS RESPONSABLES EN LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES

Los proveedores de Agbar deben respetar los derechos humanos fundamentales y tratar a sus equipos de trabajo de forma justa y respetuosa, así como seguir manteniendo una política de minimización del impacto medioambiental.

Durante 2008, Agbar y Aserco han empezado a incorporar 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. El 48,5% de los proveedores han incluido ya la cláusula de respeto al Pacto Mundial y al Código Ético y de Conducta de Agbar, lo que representa el 55,5% del volumen de facturación

■ Estímulo de la sostenibilidad en los proveedores (COMPROMISO P3)

Agbar difunde entre sus proveedores su compromiso con los principios de sostenibilidad y contribuye a que lo compartan. El área de Compras establece relaciones estables y duraderas con sus proveedores, comprometiéndose a que éstos respeten los valores de desarrollo sostenible y los principios éticos globales. De hecho, durante 2008 Aserco, la central de compras de Agbar, ha llevado a cabo 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 medioambiente ISO 14001.

CRITERIOS DE COMPRA RESPONSABLE

El compromiso de Agbar con el medioambiente también está presente en las relaciones con los proveedores. En este sentido, Agbar fomenta prácticas responsables como el registro en RePro de sus proveedores y el consumo de productos y materiales renovables, en la medida de lo posible.

El 48,5% de los proveedores han incluido en el contrato la cláusula de respeto al Pacto Mundial y al Código Ético y de Conducta de Agbar

El respeto por el medioambiente está presente

en todas las relaciones de grupo Agbar con sus proveedores habituales



Joan Company
Director
Kemira Water

“

A los proveedores nos tiene que interesar que se nos audite en términos de sostenibilidad, porque probablemente eso sea un impulso, un instrumento de competitividad

”

Por ejemplo, en la contratación de los servicios de restaurante, cafetería, *vending* y limpieza de la Torre Agbar se han seguido criterios de respeto al medioambiente. En el caso de la restauración, se ha implantado un plan cuyos objetivos son intentar reducir la cantidad de residuos generados y recoger de manera selectiva aquéllos que pueden ser posteriormente reciclados (tales como el plástico, el vidrio, el papel o los aceites). En la prestación del servicio de limpieza, se utiliza maquinaria y productos respetuosos con el medioambiente, y los productos se suministran en envases grandes con objeto de minimizar el volumen de material a reciclar.

En referencia a la gestión de flota, este año se han ajustado las cilindradas de los vehículos a renovar, escogiendo aquellos modelos que ofrecían un bajo consumo y también se han incorporado algunos vehículos híbridos al parque de Agbar, con lo que se ha reducido el consumo de combustible y las emisiones de CO₂.

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISOS P1**

- Continuar la adhesión al sistema de aprovisionamiento e-Procureo hasta alcanzar el 100% de las empresas.

Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISOS P2**

- Fomentar el proceso para asegurar la transparencia y la igualdad de oportunidades.

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISOS P3**

- Incorporar cláusulas de responsabilidad corporativa en un 50% de los contratos gestionados por Aserco.

ACTUACIONES 2008

- El 90% de las empresas en España están utilizando e-Procureo.

- Se ha desarrollado el Registro de Proveedores Agbar, incorporando en la web un proceso de registro para las empresas interesadas en ser proveedores Agbar.

- El 48,5% de los proveedores han incluido en el contrato la cláusula de respeto al Pacto Mundial y al Código Ético y de Conducta de Agbar.

RETOS PARA 2011

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISOS P1**

- Conseguir la adhesión del 100% de las empresas en España.

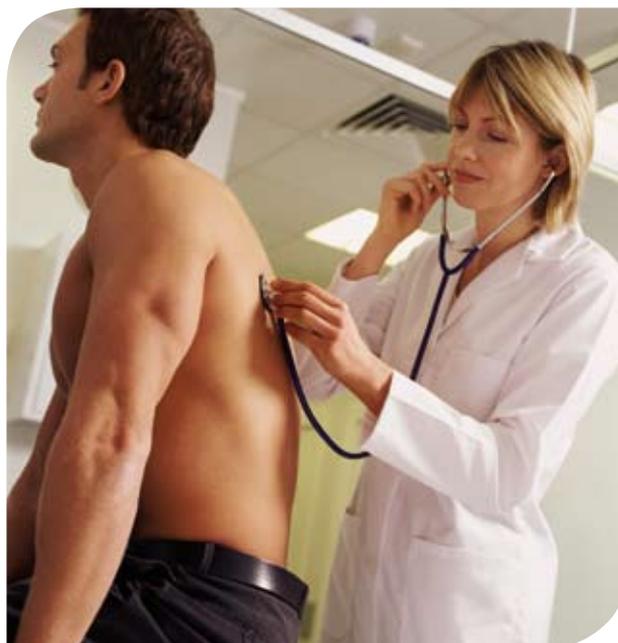
Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISOS P2**

- Alcanzar el registro del 100% de los proveedores en el sistema habilitado.

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISOS P3**

- Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa para el 100% del volumen de compra.
- Definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20% del total de proveedores.

03.1

Conoce
Adeslas

Adeslas, participada mayoritariamente por Agbar (55%), es la primera compañía de seguros de salud de España. De hecho, es líder en número de asegurados con 2,78 millones.

Esta posición predominante de Adeslas se enmarca en un proceso de consolidación del sector asegurador sanitario español. Son más de diez millones de ciudadanos españoles los que tienen algún tipo 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 principales áreas de actividad:

- **Área aseguradora:** Adeslas, es el líder español en seguros de asistencia sanitaria y dental. Esta posición se relaciona con el atractivo de su oferta, que además del acceso a numerosos profesionales y clínicas concertados por la compañía, comprende centros propios.
- **Área hospitalaria:** Está tomando una importancia creciente en Adeslas, que ha adquirido en los últimos ejercicios diversos hospitales en distintas provincias españolas con el fin de ampliar su oferta sanitaria.
- **Colaboración con la sanidad pública:** A través del modelo de cobertura sanitaria que Adeslas ofrece a los funcionarios del Estado y sus familias, o en la gestión indirecta de un área o departamento de salud, experiencia que se inició en la Comunidad Valenciana con el Hospital Universitario de La Ribera de la localidad de Alzira, perteneciente al Departamento de Salud número 11 de la citada comunidad autónoma.

La estrategia empresarial de Adeslas se basa en los siguientes ejes principales:

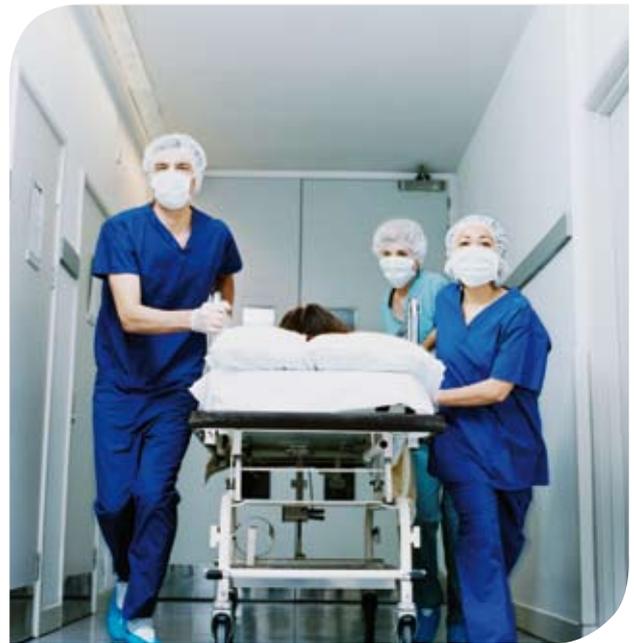
- Mantener el liderazgo mediante el desarrollo constante de nuevos productos y servicios que respondan a las demandas de la sociedad.

- Mejorar permanentemente la accesibilidad de los clientes a los servicios y prestaciones de la compañía.
- Apostar por la prevención y el fomento de hábitos de vida saludables, en base a la cual se impulsan sistemas concretos de prevención y promoción de la salud orientados a mejorar la calidad de vida de los asegurados.
- Ser un referente en calidad, invirtiendo en investigación, innovación y nuevas tecnologías, perfeccionando servicios y productos, y desarrollando nuevos modelos y fórmulas para el cuidado de la salud.
- Colaborar con la sanidad pública dentro de fórmulas que reúnan las características adecuadas. Los conciertos en las mutualidades de funcionarios del Estado y la experiencia del Hospital Universitario de La Ribera son buena prueba de ello.

Desempeño como operador sanitario

Adeslas interpreta su función aseguradora con una implicación notable en la prestación sanitaria y en la gestión de los servicios cubiertos por el seguro, buscando garantizar a sus clientes la respuesta asistencial que precisan.

Esto ha hecho que la compañía esté desarrollando un amplio dispositivo sanitario propio compuesto actualmente por 12 hospitales (más de 1.000 camas), 32 centros médicos Adeslas (modernas policlínicas) y 17 clínicas dentales Adeslas. Se complementa la actividad de los profesionales y establecimientos propios con concertados. Destacan las 14 clínicas dentales asociadas que suponen, en buena medida, el despliegue de esta nueva línea de negocio.



BREVE HISTORIA DE ADESLAS

Desde su incorporación a Agbar hace casi veinte años, ha mantenido una trayectoria congruente con las posibilidades del entorno sanitario español. Por un lado, se ha mostrado atenta a las necesidades y deseos de los clientes que también gozan de la cobertura de la sanidad pública y, por otro, ha colaborado con las administraciones sanitarias en proyectos donde no existen los inconvenientes para una doble cobertura.

- En 1990 Agbar se convirtió en el primer accionista de Adeslas, que a lo largo de estos años ha continuado adquiriendo y absorbiendo más aseguradoras.
- A comienzos de 2002, Agbar y la compañía francesa Médéric formalizaron una alianza que se concretó en la toma de participación de un 25% de Adeslas por parte de Médéric, con una opción de compra de un 20% adicional, dividido en dos paquetes de 10% cada uno, hechos efectivos en 2004 y 2005. El acuerdo potencia la posición destacada de ambos socios, estudiando la viabilidad de comercializar sus productos y servicios en los países en los que operan y en otros países europeos, ya sea con las marcas actuales o con nuevas denominaciones comerciales.
- Adeslas está participada actualmente por Agbar (55%) y por la mutua Médéric (45%).

Adeslas es la primera compañía de seguros de salud en España

Esta expansión, tanto para la prestación dental como médica, está prevista que continúe en los próximos años.

En otro orden, se destacan los 218 puntos de atención al cliente que la compañía tiene repartidos por toda la geografía como premisa básica de calidad de servicio.

El área aseguradora de Adeslas en 2008

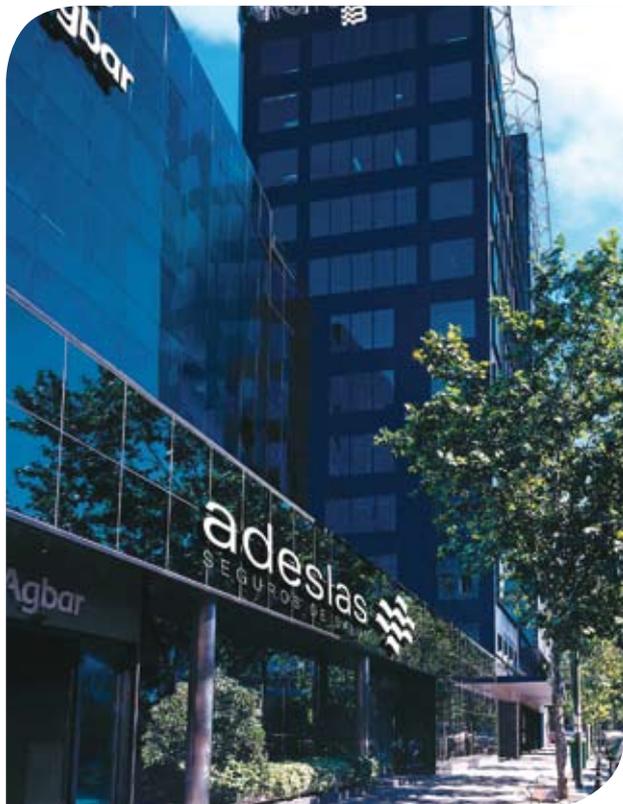
Adeslas ha concluido el ejercicio 2008 con una cartera de 2.780.737 asegurados, lo que supone un incremento del 6,8% respecto a 2007.

Considerando los asegurados de las entidades de seguro participadas y los de aquéllas con las que Adeslas mantie-

INDICADORES GENERALES E INFRAESTRUCTURAS ASISTENCIALES

Asegurados	2.780.737
Facultativos (aprox.)	33.000
Centros de atención médico-asistencial (aprox.)	1.100
Hospitales propios	12
Hospitales públicos de gestión privada	1
Clínicas dentales propias	17
Centros médicos propios	32
Puntos de atención al público	218

El número de asegurados de Adeslas en 2008 asciende a 2.780.737, casi un 7% más que en 2007



Adeslas es la primera compañía de seguros y de salud de España en número de asegurados.

ne acuerdos de coaseguro o reaseguro, su cartera al final de 2008 se eleva a 3.133.396 asegurados.

Los seguros colectivos de asistencia sanitaria general o dental, ya sean de empresas o de otras instituciones, han sido nuevamente los protagonistas del crecimiento apuntado. Entre los colectivos que en el año 2008 han optado por Adeslas, destacan Caixa Galicia, Accenture y el Cabildo Insular de Tenerife.

COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES SANITARIAS

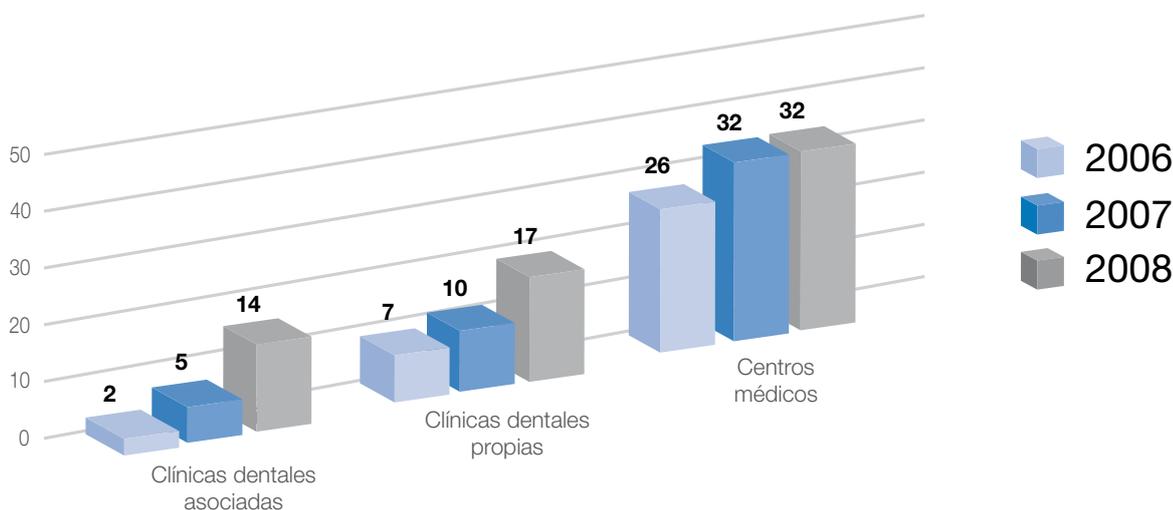
Aunque el Sistema Nacional de Salud (SNS) se apoya habitualmente en el uso de recursos sanitarios públicos, con el tiempo se han ido descubriendo aportaciones de la iniciativa privada que, además de mejorar la eficiencia del sistema, logran altos niveles de calidad en las prestaciones y la consiguiente satisfacción de los usuarios. En este sentido, Adeslas ha apostado siempre por la introducción de modelos equilibrados de colaboración público-privada, participando en los que hoy más destacan.

El de más larga tradición es el que desde hace más de treinta años desarrollan las mutualidades de los funcionarios del Estado: la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). Sus afiliados suman un colectivo de 2,3 millones de personas que, a tenor de las normas aplicables, cada año puede optar por la cobertura de la sanidad pública o la de alguna de las entidades de seguro concertadas por su mutualidad, manteniendo la preferencia por estas entidades alrededor del 85%. Adeslas suscribió desde el primer momento los conciertos de estas mutualidades, siendo la entidad con mayor cuota de asegurados en cada una de ellas, alrededor de 500.000 en total.

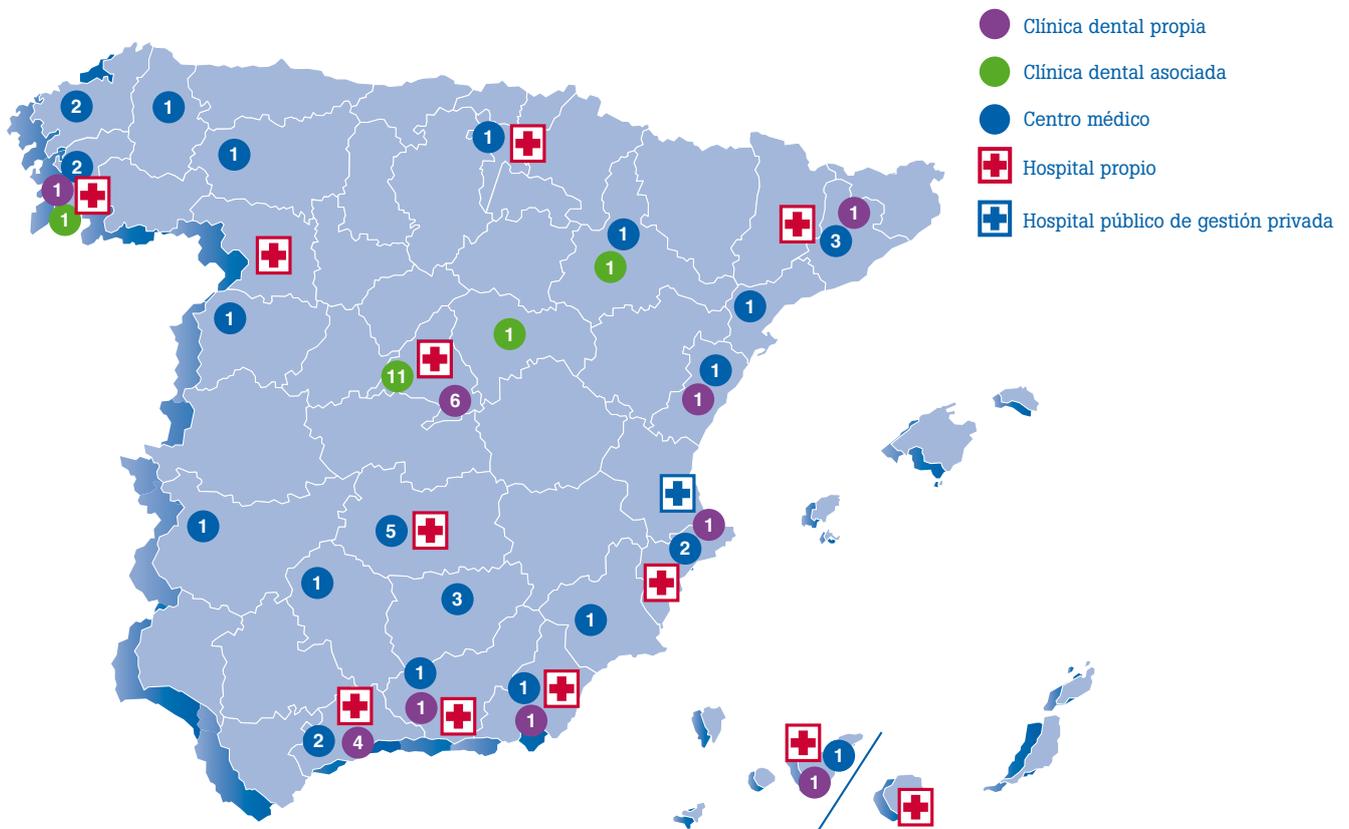
EL 'MODELO ALZIRA'

Más reciente es la gestión de la asistencia sanitaria en áreas o departamentos de salud mediante concesión administrativa, experiencia conocida como "modelo Alzira" por ser esta ciu-

Evolución anual en el número de centros médicos y clínicas dentales de Adeslas



Centros propios de asistencia sanitaria de Adeslas



- ✚ **Alicante** Hospital Perpetuo Socorro
- ✚ **Almería** Hospital Virgen del Mar
- ✚ **Ciudad Real** Hospital Coreysa
- ✚ **Granada** Hospital Nuestra Señora de La Salud
- ✚ **Las Palmas** Hospital Santa Catalina
- ✚ **Lérida** Hospital Montserrat
- ✚ **Madrid** Hospital Nuestra Señora de América

- ✚ **Málaga** Hospital Parque San Antonio
- ✚ **Tenerife** Hospital Santa Cruz
- ✚ **Vigo** Hospital Nuestra Señora de Fátima
- ✚ **Vitoria** Hospital San José
- ✚ **Zamora** Centro Médico Zamora
- ✚ **Alzira** Hospital Universitario de La Ribera

dad valenciana la cabecera del departamento donde la fórmula se aplicó por primera vez. El adjudicatario de la concesión asume la obligación de facilitar las prestaciones del Servicio Nacional de Salud (SNS) en el territorio correspondiente, incluida la construcción y dotación del hospital y centros de salud necesarios, así como su gestión y mantenimiento. La retribución consiste en una cápita o prima que la Administración abona por cada persona censada en ese departamento durante la vigencia del contrato, cápita que supone un ahorro importante sobre el presupuesto sanitario medio de la respectiva comunidad autónoma.

Adeslas es el socio mayoritario de la Unión Temporal de Empresas (UTE) que se adjudicó la concesión de Alzira, cuyo éxito ha llevado al gobierno de la Comunidad Valenciana a publicar y adjudicar cuatro concursos similares. Hay comunidades autónomas como la de Madrid donde han empezado a ponerse en funcionamiento fórmulas parecidas.



Adeslas cuenta con 12 hospitales propios repartidos por toda la geografía española, entre ellos, el de Nuestra Señora de América (Madrid), que cuenta con instalaciones de última generación.

03.2

Dedicación y apoyo a los clientes



La satisfacción del cliente es la premisa que marca los compromisos y actividades de Adeslas, que asume la responsabilidad de ser el líder del sector asegurador sanitario español. Además, ofrece atención sanitaria directa a través de la actividad de hospitales, centros médicos y clínicas dentales de gestión propia. Adeslas ha identificado distintos tipos de clientes a los que atiende en función del servicio o producto que se adapte a sus necesidades. 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.

■ Adeslas se compromete a:

- **Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. COMPROMISO C1**
- **Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. COMPROMISO C2**
- **Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. COMPROMISO C3**

■ Mejora de la calidad (COMPROMISO C1)

La cantidad y heterogeneidad de los clientes que depositan la confianza en los servicios ofrecidos por Adeslas, son el reflejo del esfuerzo por:

- Adaptar la oferta de servicios a cada necesidad.
- Aumentar y mejorar los centros de atención sanitaria.
- Apostar por modelos de gestión que aseguren la eficiencia, la calidad y la seguridad de los servicios prestados.
- Ser sensibles a las opiniones y valoraciones de los clientes, como medio para identificar puntos de mejora.

La amplia oferta de seguros Adeslas permite que cada persona o colectivo elija el producto que más le convenga, y lo complementa con aquellos módulos que se adapten mejor a sus necesidades. De esta forma paga sólo por las coberturas que necesita.

En la siguiente ilustración se resumen en líneas generales los productos ofrecidos para cada necesidad.

Adeslas apuesta por la mejora de la calidad en todos sus productos,

adaptándose a cada colectivo y ofreciendo las coberturas más adecuadas a sus necesidades y exigencias



Productos ofrecidos por Adeslas para cada necesidad

NECESIDAD
Poder adquisitivo alto Viajeros frecuentes
Poder adquisitivo medio
Pequeñas empresas
Cobertura "Todo Incluido"
Uso intensivo, familias con niños
Uso preventivo del seguro privado
Uso de la sanidad pública para procesos importantes

PRODUCTOS
PREMIER 1 MILLÓN □
EXTRA 250 MIL □
EXTRA 210 MIL □
EXTRA 150 MIL □
PROFESIONAL
SALUD LIBRE
TOTAL (Acunsa, dental, accidentes..)
COMPLETA
VITAL
PRIMERA
JOVEN

PROGRAMA 'ADESLAS ES MÁS...'

A través del programa 'Adeslas es más', la compañía impulsa sistemas concretos de prevención y promoción de la salud, orientados a mejorar la calidad de vida de sus asegurados particulares, y facilita a éstos el acceso a una serie de servicios, ventajas y prestaciones adicionales.

'Adeslas es más...' en prevención

Si algo caracteriza el compromiso de Adeslas por la promoción de la salud, es el esfuerzo dedicado a la Prevención Sanitaria Integral, que une las amplias coberturas enfocadas a curar con la prevención de enfermedades y el fomento de hábitos de vida saludables.

En lo que se refiere a la Gestión de Patologías, durante el 2008 se ha puesto en marcha el programa de Gestión de Asma Infantil dirigido a niños de entre 0 y 14 años con diagnóstico confirmado de enfermedad. A través de diferentes materiales y servicios de consulta directa a un equipo de enfermería, se pretende mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida del niño asmático. Además, se ha ampliado la extensión del programa de atención a los pacientes diabéticos de Adeslas.

También se han puesto en marcha nuevos planes de prevención dirigidos a las distintas etapas de la vida (niño, adolescente y persona adulta):

- Plan de Cuidados del Bebé, dirigido a padres y cuidadores de niños en el primer año de vida. Asesora sobre cómo esti-

Adeslas ofrece servicio telefónico de orientación médica durante las 24 horas, y garantiza hasta 6 meses la protección

del pago de la prima para asegurados individuales, en caso de incapacidad temporal o desempleo

mular el crecimiento y desarrollo del bebé, da consejos sobre alimentación, higiene, cómo prevenir problemas frecuentes y cuándo se debe acudir al pediatra, entre otros aspectos.

- Plan de Prevención de Accidentes Infantiles, dirigido a familias con niños de 0 a 14 años, que ofrece recomendaciones básicas para prevenir los accidentes en función de su tipología y de la edad del niño/a, y proporciona nociones básicas sobre las normas de actuación en caso de ocurrir un accidente.
- Plan de Prevención del Cáncer de Mama, dirigido a todas las mujeres y en especial a las mayores de 40 años. En este caso, la prevención está encaminada a la detección precoz mediante programas de cribado (*screening*), la exploración clínica del especialista y la autoexploración, además de la adopción de hábitos de vida saludables.

ADESLAS LANZA EL PORTAL WWW.PREVENCION.ADESLAS.ES

El nuevo portal www.prevencion.adeslas.es contiene un área pública con contenidos preventivos de interés dirigidos a la población general y un área para los asegurados de Adeslas, con información adicional y servicios para la salud. Cualquier internauta puede informarse sobre el cáncer de mama, el cuidado del bebé y los accidentes infantiles. Por su parte, los asegurados se pueden registrar para acceder a guías informativas para cada uno de los planes de prevención, alerta de noticias, enciclopedia de salud, enlaces de interés, etc., y de acuerdo al perfil de cada asegurado acceder también a diferentes servicios como consultas *online*, recordatorios sobre visitas y revisiones, y cuadros médicos específicos y recomendados, entre otros servicios.

- Plan de Prevención de Trastornos de la Conducta Alimentaria (anorexia y bulimia), dirigido a la población adolescente.
- Plan de Prevención de Infecciones de Transmisión Sexual, también enfocado a los adolescentes.

Se puede acceder a estos programas desde www.adeslas.es o directamente desde www.prevencion.adeslas.es.

Destacan otros programas preventivos de Adeslas como el Programa de Hipercolesterolemia, que se ha extendido a lo largo del 2008 a otras provincias y lo seguirá haciendo en el año 2009; la orientación médica a embarazadas, los programas de deshabituación tabáquica y la web www.clickasalud.com. Esta página incluye guías preventivas tanto para jóvenes, como para sus padres y profesores, sobre cuestiones de salud que afectan a este segmento de población en ámbitos como la sexualidad y las drogas.

'Adeslas es más...' en información y protección de pago

- Servicio telefónico de orientación médica las 24 horas para consultas sobre enfermedades, síntomas, dudas sobre medicamentos, etc.
- Servicio de segunda opinión médica para contrastar diagnósticos relacionados con enfermedades graves.
- Servicio de atención telefónica a embarazadas las 24 horas para resolver cualquier duda de las gestantes.
- Información al viajero internacional: servicio de orientación médica para prevenir riesgos sanitarios en desplazamientos al extranjero.
- Garantía de protección de pagos: Adeslas garantiza la protección del pago de la prima en caso de incapacidad temporal o desempleo. De esta manera, la compañía se compromete a que sus asegurados no pierdan la asistencia que necesitan.

Adeslas ha puesto en marcha nuevos Planes de Prevención del Cáncer de Mama, de Cuidados del Bebé, de Accidentes Infantiles, de Trastornos de la Conducta Alimentaria y de Infecciones de Transmisión sexual, entre otros



La Clínica Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria es una de las que ha iniciado un proceso de modernización y remodelación en sus instalaciones. Destaca la adquisición de una nueva resonancia magnética así como la reforma del bloque quirúrgico.

‘Adeslas es más...’ en otras prestaciones

Este programa ofrece diversos servicios de asistencia sanitaria, además de los incluidos en la cobertura de pólizas. A continuación se destacan los principales:

- **Servicio de psicología:** Acceso a servicios de psicoterapia en condiciones especiales para el tratamiento de enfermedades psiquiátricas, trastornos de la conducta, trastornos de la alimentación... A través de una consulta inicial de evaluación psicológica se establece un plan terapéutico adaptado a cada paciente.
- **Cirugía refractiva:** Tratamientos de la corrección de la miopía en unas condiciones especiales para los asegurados de Adeslas.
- **Tratamientos de infertilidad y reproducción asistida:** Acceso a métodos y tratamientos especializados (inducción a la ovulación, inseminación artificial y fecundación *in vitro*) dentro de un cuadro concertado de centros especia-

lizados. No existe límite de sesiones.

- **Criopreservación de células madre:** Adeslas ofrece el servicio de criopreservación de células madre de cordón umbilical con descuento de hasta un 15%, gracias al acuerdo alcanzado con dos empresas líderes del segmento: Crio-Cord y Smart Cells.

Otra iniciativa ventajosa es la del *ClubAdeslas*, que incluye una relación de más de 150 establecimientos y empresas donde sólo por ser asegurado de Adeslas se puede disfrutar de un gran número de descuentos e interesantes ventajas.

Durante 2008 se ha seguido 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.

MEJORA DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

Los establecimientos sanitarios exigen un programa constante de inversiones de mantenimiento y mejora, con una destacada atención a la evolución tecnológica. Se resumen a continuación los progresos que se han introducido en el área hospitalaria durante 2008:



- **El Hospital Ntra. Señora de Fátima (Vigo)** ha llevado a cabo el traslado y renovación de equipamiento e instalaciones de la UCI y el arranque de un renovado servicio de cirugía cardíaca.



- **El Hospital Ntra. Señora de América (Madrid)** ha adquirido un nuevo equipo de cardiología y radiología intervencionista que incorpora las últimas mejoras tecnológicas, lo que se traduce en un aumento de la rapidez y calidad de los estudios. También continúa la renovación del área de diagnóstico por imagen, adquiriéndose una sala mixta telemando/convencional totalmente digital, que combina la realización de ambas actividades. En cuanto a obras de remodelación, hay que destacar la reforma de la planta 1ª de hospitalización, que permite mejorar la comodidad y confort de los pacientes, con una influencia positiva en la calidad percibida. Otras actuaciones son la reforma de la planta 5ª, incluyendo las unidades de laboratorio y esterilización, así como la unidad de rehabilitación cardíaca en el policlínico del centro.



- **El Hospital Perpetuo Socorro (Alicante)** está realizando la construcción del nuevo bloque quirúrgico, estando prevista su finalización durante el primer trimestre del 2009. Tras esta reforma, el hospital dispondrá de ocho quirófanos, dos paritorios y salas de láser y endoscopias, así como nuevas áreas de cirugía mayor ambulatoria y UCI.



- **El Hospital Santa Catalina (Las Palmas de Gran Canaria)** ha adquirido una nueva resonancia magnética de alto campo que incorpora las últimas tendencias en iluminación a través del concepto *Ambient Scene*, a fin de que se produzca un ambiente agradable y el máximo confort para los

pacientes. Por otro lado, ha finalizado la nueva unidad de recuperación post-anestésica y se ha iniciado la reforma del bloque quirúrgico, el cual será ampliado con una sala de radiología intervencionista y un quinto quirófano.



- **El Hospital Parque San Antonio (Málaga)** ha procedido a reformar la segunda planta de hospitalización, dotando a la misma de altas calidades en cuanto a imagen y prestaciones hosteleras. Señalar también como reformas significativas el traslado de la farmacia, la renovación de los ascensores y el inicio de la reforma de la climatización.



- **El Hospital Ntra. Señora de la Salud (Granada)** ha reformado la unidad de trastornos de la alimentación, única unidad privada de este tipo en Andalucía.



- **El Hospital Virgen del Mar (Almería)** ha adquirido un equipo de radiología intervencionista que permite realizar exploraciones vasculares, intervencionismo radiológico y cardiológico, así como neurorradiología. Por otro lado, se ha iniciado la remodelación de la planta sótano, que incluye la reforma tanto del servicio de hemodiálisis como del de anatomía patológica.



- **El Hospital San José (Vitoria)** ha adquirido una nueva resonancia magnética de alto campo que sitúa al hospital en la vanguardia del diagnóstico por la imagen. Por otro lado, se ha reformado el área de urgencias, lo que se traduce en un servicio renovado y de alta calidad, así como la fachada principal del hospital, lo que permite trasladar a la sociedad vitoriana un mensaje de calidad y mejora permanente.



- **El Hospital Santa Cruz (Tenerife)** ha iniciado la construcción de un policlínico de consultas externas, con lo que se inicia el nuevo plan director del hospital. También se ha co-

menzado la reforma de las plantas de hospitalización, con una remodelación general de los aseos de las habitaciones.



- **El Hospital Montserrat (Lérida)** ha llevado a cabo la renovación total del servicio de ecografía, adquiriendo dos nuevas unidades de alta gama. Se ha realizado también una reforma general de la planta 5ª del hospital.



- **En el Centro Médico de Zamora** ha finalizado la reforma general del centro, con la renovación total de la planta 1ª de hospitalización y el cambio de imagen y saneamiento de la fachada. Todo ello completa el plan director que se elaboró en su momento.



En la actualidad, en todas las clínicas dentales está implantada la historia clínica electrónica. Cuatro de ellas cuentan con ortopantomógrafo digital y en cinco se cuenta con equipos de radiografía digitalizada.

CALIDAD CERTIFICADA

Basar el liderazgo en la calidad del servicio y asegurar un crecimiento de la empresa ético y ambientalmente sostenible es lo que ha llevado a Adeslas, desde 1998, a apostar por la implantación de modelos de gestión de calidad, primero en el área aseguradora y después en los hospitales y clínicas dentales incorporados a la compañía.

Homogeneizar y controlar los procesos y actividades, captar las necesidades del cliente y de la sociedad, poner en marcha medidas de mejora que respondan a dicha demanda, fortalecer los procesos asistenciales y no asistenciales, y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente son entre otros algunos de los beneficios de trabajar con modelos de gestión basados en la mejora continua.

Obtener una certificación supone asegurar la imparcialidad y la objetividad en las evaluaciones externas periódicas a las que se someten dichos modelos, siendo la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001 la escogida prioritariamente en la mayoría de los centros Adeslas.

Apostar por trabajar con calidad supone incrementar la inversión en prevención y en herramientas de evaluación, para disminuir el número y magnitud de los fallos que repercuten en el cliente. Certificar los modelos aporta valor añadido en cuestiones de competitividad e imagen, pero sobre todo aporta beneficios internos al permitir mejorar la calidad de los servicios prestados. De ahí la evolución en la sistematización de procesos, desde los más administrativos, para homogeneizar y afianzar el crecimiento económico y consolidar el negocio, a los propiamente

asistenciales, que afectan directamente a los clientes y son la base de la actividad del cuidado de la salud.

Durante 2008 se han llevado a cabo las siguientes acciones en lo que respecta a la certificación según la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad.

En la compañía de seguros Adeslas se ha ampliado el certificado ISO 9001 al proceso de contratación de pólizas privadas y colectivas.

En el área hospitalaria, se ha obtenido dicha certificación en los siguientes centros:

- **Hospital San José:** Para la prestación de los servicios asistenciales de bloque quirúrgico, esterilización, hospitalización, urgencias y farmacia, y los servicios auxiliares (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).
- **Centro Médico Zamora:** Para el servicio de atención al cliente, la gestión administrativa para la prestación asistencial programada y no programada a pacientes, la administración de personal, la gestión de inversiones de equipamiento, las obras e instalaciones, el archivo de historias clínicas y el depósito de medicamentos.
- **Hospital Santa Catalina:** Para la prestación de los servicios asistenciales de consultas externas, bloque quirúrgico, esterilización, hospitalización, urgencias, farmacia, unidad de cuidados intensivos, diagnóstico por la imagen y los servicios auxiliares (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).

Se han renovado los certificados ISO 9001 en el resto de hospitales de Adeslas, ampliando el alcance en el Hospital Ntra. Sra. de Fátima al proceso de fisioterapia, y en el Hospital Universitario de La Ribera a los servicios de hospitalización, radiofísica y protección radiológica.

En las clínicas dentales también se ha obtenido la ISO 9001, aplicando el modelo *multi-site* a 10 clínicas, para la prestación integral de servicios de odontología a pacientes, incluyendo los procesos estratégicos, operativos y de soporte necesarios para garantizar la calidad del servicio al cliente.

Por otra parte, el Hospital Universitario de La Ribera trabaja desde hace años también con el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*), basado en los siguientes conceptos

El Hospital Perpetuo Socorro (Alicante) es el primero con la calificación de 'Excelente' según el modelo de acreditación de INACEPS

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, que sirven como referencia para estructurar un plan que lleve a la organización hacia la excelencia en la gestión.

Acreditaciones autonómicas

Además de la certificación bajo la norma ISO 9001, en algunos hospitales se dispone también de la acreditación en base a modelos autonómicos específicos, como son:

- **Modelo de acreditación de INACEPS (Instituto para la Acreditación y Evaluación de las Prácticas Sanitarias de la Generalitat Valenciana):** El servicio de hemodiálisis del Hospital Perpetuo Socorro (Alicante) comenzó en 2007 a trabajar en este modelo, siendo auditado y acreditado en 2008 con el rango de 'Excelente' al obtener 827,5 puntos sobre 1.000 posibles. En los próximos años abordará la acreditación del bloque quirúrgico.

También en 2008 se han llevado a cabo los trabajos para conseguir la acreditación en los centros de atención primaria de Benifaió y Carlet, y en el servicio de hemodiálisis del Hospital Universitario de La Ribera, cuya auditoría y acreditación se hará efectiva en 2009.

- **Sistema de Acreditación de Centros de Atención Hospitalaria Aguda de Cataluña:** Este modelo, inspirado al igual que el anterior en el modelo EFQM, se basa en un manual de estándares que, una vez implantados, se evalúan primero mediante una autoevaluación y después es sometida a una evaluación externa por parte de una entidad autorizada por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. El Hospital Montserrat (Lérida) consiguió en 2007 la acreditación y, al superar el 80% en dicha evaluación, no ha tenido que someterse en 2008 a una nueva, sino diseñar un plan de acción a tres años con el objetivo de mejorar algunos estándares y, en definitiva, la calidad del servicio a los clientes.

Con todo ello, al finalizar 2008, el 100% de la Aseguradora (central, delegaciones y zonas) para los procesos incluidos en el alcance, 11 del total de hospitales (diez propios más el Hospital Universitario de La Ribera) y diez de las clínicas dentales propias trabajan bajo el modelo de mejora continua amparado en la norma ISO 9001 de gestión de la calidad.

Innovación en la oferta (COMPROMISO C2)

La segmentación de clientes es uno de los aspectos sobre los que Adeslas trabaja con más empeño, pues es la mejor manera de detectar necesidades concretas a las que adaptar su oferta de productos.

NUEVOS PRODUCTOS

Durante 2008 se han lanzado los siguientes productos:

- Para el segmento formado por pequeñas y medianas empresas (pyme) se han creado *Adeslas Pyme Primera*, de asistencia de reembolso y dental; y *Adeslas Pyme Extra*, de asistencia ambulatoria y dental.

- Se ha creado *Adeslas Profesional*, un nuevo producto de incapacidad temporal con un capital de 10 euros diarios destinado a profesionales autónomos.
- Se crea *Adeslas Plus Ginecología y Pediatría*, un servicio que complementa los productos de asistencia sanitaria con cobertura de hospitalización y con cuadro médico concertado, permitiendo el acceso a pediatra y ginecólogo en cualquier lugar del mundo.

SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS

La inversión en la sistematización de procesos que impliquen agilizar tareas y ofrecer un mejor servicio a los clientes es una constante en la compañía. Entre los proyectos que están actualmente en desarrollo o bien en fase de diseño para desarrollar en los próximos años en el área hospitalaria, se encuentran:

- La implantación progresiva de la historia clínica electrónica en los centros hospitalarios: sistematizar informes, prescripciones, peticiones de pruebas en hospitalización, urgencias, etc. Todo ello permite aumentar la eficiencia de los procesos y revierte en una mejora considerable de la atención al paciente.
- Implantación de la teleradiología: el objetivo es la creación de una red entre todos los hospitales que permita compartir imágenes, efectuar informes, realizar ágilmente consultas de segunda opinión, etc.
- Intercambio electrónico de datos con los laboratorios de análisis: envío de solicitudes y recepción de resultados, lo que permitirá agilizar diagnósticos y tratamientos.
- Dentro del proyecto ACTIVA Mutuas de Accidente de Tráfico, la revisión de la gestión administrativa con estas compañías e implantación de un sistema de intercambio telemático de información respecto al tratamiento y facturación de sus pacientes. Prevista la finalización de una prueba piloto en el Hospital Ntra. Sra. de Fátima en 2008, su implantación supone una gran mejora en el plazo medio de cobro, en la reducción de incidencias de facturación e insolvencias, en la reducción del trabajo administrativo, en el ahorro de papel, en la mejora en la relación con las compañías y en un mayor control de los episodios realizados.
- El proyecto PLANIFICA, que busca la mejora de la eficiencia en la programación de la actividad quirúrgica y ambulatoria gracias a la sistematización del proceso de citas, incluye envíos de SMS recordatorios a los pacientes (prueba piloto llevada a cabo en el Hospital Ntra. Sra. de Fátima durante 2008) y la programación ajustada a cada prueba o trata-

Adeslas Pyme Primera, Adeslas Pyme Extra, Adeslas Profesional y Adeslas plus Ginecología y Pediatría han sido los cuatro nuevos productos lanzados por Adeslas en 2008

Para mejorar la comunicación, se ha reforzado la figura del Responsable de Atención al Paciente en los hospitales de Adeslas

miento (prueba piloto en el Hospital Montserrat).

- Sistematización del proceso de *triage* en los servicios de urgencias, lo que permite clasificar y priorizar los casos en función de su peligrosidad.
- Automatización en la identificación de historias clínicas de los pacientes y creación de una tarjeta exclusiva con un sistema de código de barras, con el objetivo de mejorar la rapidez y fiabilidad de la búsqueda, y fidelizar a los pacientes con el hospital.
- Plan de alta disponibilidad, que permite asegurar la disponibilidad de los sistemas informáticos.
- Desarrollo de planes de contingencia, en caso de no estar disponibles los sistemas por causa mayor.
- Mejora del proceso de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes, de tal forma que se garantice una adecuada utilización de los medicamentos, en dosis y tiempo de administración, y que se puedan prevenir y detectar con rapidez los problemas relacionados con ellos.

■ Progresos en la comunicación (COMPROMISO C3)

Facilitar el acceso a los servicios que los usuarios contratan y mejorar las vías de comunicación para que éstos sean más efectivos y eficaces es uno de los compromisos de Adeslas para con sus clientes.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Adeslas cuenta con 218 puntos de atención al público distribuidos por todo el territorio nacional, donde se ofrece la posibilidad al asegurado de acercarse a las oficinas a resolver sus dudas o realizar los trámites que necesite.

En los hospitales de Adeslas, se ha reforzado la figura del Responsable de Atención al Paciente, quién además de responder a las incidencias y quejas realizadas por pacientes o familiares, realiza una labor previa de entrevistas a los pacientes hospitalizados para recoger sus impresiones y sugerencias.

ATENCIÓN NO PRESENCIAL

La mejora de la atención no presencial al público es uno de los objetivos en los que Adeslas invierte más esfuerzo. Bajo el proyecto de nombre AEDEA, e incorporando la tecnología IVR (respuesta automática y reconocimiento de voz), que permite reconocer al cliente y el servicio requerido, y dirigir la llamada al

operador más cualificado, se desarrollan y ofrecen al cliente los siguientes servicios:

- **Centros de Clientes (Contact Center):** A través de un número 902, el cliente recibe asistencia vía multicanal (teléfono, correo electrónico y fax) durante las 24 horas todos los días del año. Bajo un esquema de cuatro plataformas y más de 300 operadores, se atienden en castellano, catalán, inglés y francés más de tres millones de llamadas al año. Éstas son canalizadas y distribuidas al operador más cualificado para atenderlas, mediante una estrategia de enrutamientos definida en función del perfil del cliente. Se accede también por esta vía a servicios de información asistencial, disponibles igualmente las 24 horas, atendidos por una plataforma de especialistas (que reciben una media de 4.000 llamadas al mes en toda España), incluyendo servicios de:
 - Orientación médica sobre problemas básicos, tanto de salud como administrativos.
 - Atención a embarazadas por parte de especialistas en obstetricia y ginecología para las dudas acerca del parto y posparto, hábitos saludables, pruebas diagnósticas, etc.
 - Orientación al viajero, con recomendaciones sobre medidas sanitarias previas al viaje, orientación sobre vacunación, uso de fármacos, enfermedades tropicales, etc.
 - Segunda opinión médica, para personas con enfermedad grave que quieran tener la seguridad de que su diagnóstico es el adecuado.

Se ha iniciado un servicio centralizado de urgencias domiciliarias con un 902 exclusivo, atendido desde el primer momento por médicos especialistas, que valorarán los síntomas, darán las primeras orientaciones médicas y orga-

Plus Ginecología y Pediatría
Súmale un plus a tu salud y al bienestar de tus hijos



adeslas 

nizarán la asistencia de un médico a domicilio, en caso de ser necesario. Servirá para solicitar los servicios de atención urgente en los domicilios de los asegurados, que de esta forma estarán centralizados y mejor coordinados. Este proyecto se ha desarrollado durante 2008 en Barcelona y se extenderá a toda España en los próximos años.

- **Operadora Automática (OPA):** Con el objetivo de evitar el solapamiento entre la atención presencial y la atención telefónica en las oficinas de Adeslas, la respuesta a las llamadas entrantes incluye un menú orientativo para el cliente, mejorado durante 2008 por sistemas de reconocimiento de voz, que permite una atención más rápida y eficiente de las demandas de los usuarios. Actualmente, se está implantado en la totalidad de las delegaciones de Adeslas.

OTROS CANALES

- **Página web:** Con una media de 6.000 visitantes diarios, www.adeslas.es ofrece una amplia gama de servicios, que van desde el catálogo de productos y la posibilidad de su contratación *online*, a la autorización de pruebas, cuadro médico detallado, servicios añadidos como el *ClubAdeslas* o servicios de orientación médica y de atención al cliente. Durante 2008 se han mejorado y actualizado las secciones de productos y, como consecuencia, se ha registrado una mayor consulta de estos apartados por parte de los visitantes de la página. Para los próximos años se tiene previsto introducir criterios de accesibilidad para favorecer el acceso a personas con discapacidad e incorporar un gestor de contenidos para agilizar la gestión de los mismos.
- **Buzón de Sugerencias y Sistema de Gestión de Incidencias:** Son vías a través de las cuales el cliente hace llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones. Durante el año 2008 se han recogido 179 sugerencias en las delegaciones, un número ligeramente superior a las 166 obtenidas en el año 2007. Las sugerencias se valoran y contestan, caso de estar identificadas, desde las oficinas receptoras.
- **Departamento de Atención al Cliente:** Adeslas dispone de este departamento para la presentación y tramitación de quejas y reclamaciones de sus asegurados, enmarcado en la política de protección de los derechos de los clientes y el cumplimiento de la Orden ECO/734/2004 sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Todos los compromisos y acciones de mejora tienen como objetivo último la satisfacción del cliente. Por eso, para Adeslas es muy importante conocer su opinión y valoración, si sus expectativas coinciden o no con los servicios recibidos y en qué medida.

Adeslas invierte muchos recursos en obtener esta información, principalmente a través de encuestas de satisfacción. También se realizan controles de servicio a través del diseño y la subcontratación de *Mystery Shopper* (representación de compra simulada) y así conocer de forma totalmente objetiva si el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados coinciden con los ofertados. Del estudio de los resultados se extraen la mayoría de las acciones y planes de mejora de las diferentes unidades de negocio, y gracias a ellos se comprueba la eficacia de los ya llevados a cabo, viendo la evolución de la percepción y opinión del cliente a lo largo del tiempo.

Encuestas de satisfacción

Las principales encuestas que Adeslas ha llevado a cabo durante 2008 son las siguientes:

- **Encuesta de satisfacción global para asegurados individuales:** Se ha llevado a cabo una encuesta telefónica asistida por ordenador a clientes, realizando un muestreo aleatorio estratificado con cuotas por delegación y canal de contacto. Los resultados 2008, así como la evolución respecto a años anteriores, es la siguiente:

	2006	2007	2008
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL PARA ASEGURADOS INDIVIDUALES			
Resultado global	8,1	8,1	8,0
Resultado <i>call center</i>	7,8	8,4	7,9
Resultados oficinas Adeslas	8,3	8,8	8,1

- **Encuesta de satisfacción a colectivos específicos:** Se realiza a petición del propio cliente, en función de lo establecido en el contrato o bien por iniciativa de Adeslas. Durante 2008 se han realizado encuestas de satisfacción al colectivo de empleados de "la Caixa" y Endesa.

	2006	2007	2008
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA A COLECTIVOS			
Banesto	NA	8,1	NA
"la Caixa"	7,5	NA	7,4
Endesa	NA	NA	7,5

En el estudio realizado durante 2008, la satisfacción de los empleados de "la Caixa" con Adeslas se mantiene alta, en 7,4 de media, pudiendo hablar de estabilidad en la satisfacción respecto al 2006. El 83% de empleados da una valoración entre 7 y 10, y el índice de recomendación es alto: el 86% recomendaría Adeslas.

En cuanto a Endesa, se ha encuestado telefónicamente a cerca del 10% de los asegurados con Adeslas en sus diferentes modalidades: abierto, cerrado y de reembolso, preguntado su opinión sobre productos y servicios, así como respecto a los procesos

Durante 2008 Adeslas ha iniciado un servicio de atención de urgencias domiciliarias en Barcelona, que se extenderá a toda España en los próximos años atendido directamente y desde el primer momento por médicos especialistas en un 902 específico

de contratación, documentación, atención al cliente y gestión administrativa. La valoración global de Adeslas obtenida se sitúa en 7,5 puntos y el grado de recomendación de la compañía es muy elevado, de media el 87,6% de los clientes que Adeslas tiene con Endesa recomendaría la compañía a terceros.

- **Encuesta de satisfacción en hospitales propios:** Realizada con periodicidad semestral, se lleva a cabo en cada uno de los hospitales de gestión propia, separando tres tipos de pacientes: ambulantes, urgencias e ingresados, lo que permite conocer la percepción de los pacientes sobre gran variedad de aspectos, que van desde la limpieza y comodidad de las instalaciones, la atención, el trato y la información recibidos por el personal, su satisfacción global, la medida en que se cumplieron sus expectativas, etc. La valoración y comparación de los datos obtenidos en ambos semestres y su evolución anual permite conocer la repercusión de los proyectos de mejora abordados y la identificación de prioridades a la hora de abordar otros nuevos.

Los datos de las encuestas realizadas en 2008 son:

	2006	2007	2008
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN HOSPITALES PROPIOS			
Ambulantes	8,5	8,4	8,4
Urgencias	7,6	7,5	7,6
Ingresados	8,5	8,3	8,3

- **Encuesta de satisfacción en el Hospital Universitario de La Ribera:** El Hospital Universitario de La Ribera, como el resto de hospitales públicos de la Comunidad Valenciana, es sometido a las encuestas que realiza la propia Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, a través de su Dirección General de Calidad y Atención al Paciente. En la encuesta realizada en 2008, se han valorado aspectos como el Informe del Paciente (información recibida por parte del personal asistencial y no asistencial, respeto a la intimidad del paciente, cuidados recibidos, entre otros); el cumplimiento de expectativas (amabilidad

y respeto recibido por parte del personal, rapidez en ser atendido, aspecto y conservación de las instalaciones, tratamiento médico y quirúrgico recibido, entre otros); la satisfacción global; los problemas que pueden haber surgido durante la atención al paciente; la valoración de la imagen y confianza en el centro; las condiciones ambientales/hosteleras para el paciente y el acompañante.

A partir de estas encuestas se establece una comparativa entre los hospitales de la Comunidad Valenciana y los objetivos de mejora de cada centro hospitalario.

- **Encuesta de satisfacción en las clínicas dentales:** Su objetivo general es conocer el grado de satisfacción de los pacientes de las clínicas dentales, así como la obtención de prioridades para la gestión, evolución de las percepciones y comparación con la satisfacción de otros centros. La encuesta se realizó telefónicamente a pacientes de ocho clínicas. El 86,4% de los encuestados afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido.

	Frecuencia	2006	2007	2008
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN CLÍNICAS DENTALES				
Clínicas dentales	Anual	7,8	7,8	7,9*

* El dato del 2008 no es comparable al haber modificado el modelo y agente de la encuesta

'Mystery Shopper'

Con el objetivo de auditar y conocer la calidad del servicio de atención presencial, telefónica y *online*, se ha llevado a cabo un estudio a finales de 2008, utilizando la tecnología de *Mystery Shopping*. Se han valorado aspectos como tiempos de espera de atención en oficinas y en *call center*, calidad y contenido de la información proporcionada y tiempo en que se recibe, seguimiento del usuario tras la fase de información, etc. Del resumen de conclusiones se han extraído oportunidades de mejora.

La voz del cliente

Se trata de un foro interdepartamental que se reúne periódicamente para analizar los distintos *inputs* del cliente: quejas y reclamaciones, encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, comparativas con el sector, evolución de la tasa de abandono de clientes y motivos de baja, así como el resultado de los controles de servicio (monitorizaciones *Contact Center* y *Mystery Shopper* en oficinas). A través del análisis de todos ellos y del grado de satisfacción con cada proceso se diseñan y priorizan acciones de mejora concretas, y se efectúa su seguimiento.

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008	ACTUACIONES 2008
<p>Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. COMPROMISO C1</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Renovar los Certificados ISO 9001 en hospitales, clínicas dentales y en la aseguradora. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han renovado todos los certificados, y ampliado el alcance de la certificación en el Hospital Ntra. Sra. de Fátima y en la aseguradora.
<ul style="list-style-type: none"> Obtener la certificación ISO 9001 en tres hospitales nuevos y en nuevas clínicas dentales. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han certificado los tres hospitales previstos: Santa Catalina, San José y Zamora. Han obtenido la certificación por primera vez diez nuevas clínicas dentales.
<ul style="list-style-type: none"> Continuar la expansión de centros médicos y dentales. 	<ul style="list-style-type: none"> Seis centros médicos han pasado a ser de gestión propia y se han abierto siete clínicas dentales propias.
<ul style="list-style-type: none"> Renovar los Certificados ISO 9001 y ampliar la certificación en los procesos de hospitalización, radiofísica y protección radiológica del Hospital Universitario de La Ribera. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han renovado los Certificados ISO 9001 y ampliado la certificación en el Hospital Universitario de La Ribera a los procesos de hospitalización, radiofísica y protección radiológica.
<ul style="list-style-type: none"> Consolidar la puntuación en la autoevaluación del Modelo EFQM en el Hospital Universitario de La Ribera prevista para el año 2008/9. 	
<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la puntuación en la acreditación por Cataluña Salud del Hospital Montserrat. 	<ul style="list-style-type: none"> Al obtener una puntuación por encima del 80%, no ha sido sometido a nueva evaluación, pero sí al diseño de un Plan de Mejora a tres años.
<ul style="list-style-type: none"> Continuar el desarrollo de Programas de Control y Prevención. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han mejorado y modernizado instalaciones y equipamiento de los hospitales.
<ul style="list-style-type: none"> Continuar el desarrollo de Programas de Control y Prevención. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha puesto en marcha un nuevo programa de gestión de patologías y cinco planes de prevención. Se han extendido los programas de diabetes e hipercolesterolemia. Programa de asma infantil: Se ha elaborado material informativo y educativo diverso. Se han realizado mailings a padres y divulgado la iniciativa en los medios de comunicación a través de un video con recomendaciones de un médico especialista para gestionar mejor esta enfermedad y mejorar la calidad de vida del niño asmático. Se han elaborado materiales de comunicación dirigidos a informar a los asegurados de los planes desarrollados por Adeslas en su compromiso con la prevención de enfermedades y fomento de hábitos de vida saludable. En cáncer de mama se ha realizado un plan más amplio que incluye el contacto directo con las aseguradas en edad de riesgo.
<ul style="list-style-type: none"> Incrementar el número de colaboradores del <i>ClubAdeslas</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha ampliado el número de colaboradores del <i>Club Adeslas</i>, que ya alcanza los 150, y se ha ampliado el número de destinatarios del boletín mensual del <i>Club</i>, que ya llega a más de 8.500 clientes.
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento de las expectativas de los clientes en los servicios relacionados con la hostelería de los centros hospitalarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha creado en 2008 un Comité de Hostelería, formado por los responsables de hostelería de todos los hospitales y que se reúne periódicamente para la búsqueda de la excelencia en la calidad percibida.
<p>Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. COMPROMISO C2</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Continuar innovando en la oferta de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento de Adeslas Pyme Primera, Adeslas Pyme Extra, Adeslas Profesional y Adeslas Plus Ginecología y pediatría.
	<ul style="list-style-type: none"> Se han iniciado o desarrollado proyectos de mejora en el área hospitalaria, como los proyectos ACTIVA Mutuas y PLANIFICA quirúrgico.

OBJETIVOS 2008

Estableces una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. **COMPROMISO C3**

- Continuar fomentando los canales de atención al cliente e incrementar la comunicación vía *mailing* y *online*.
- Desarrollar nuevas herramientas que permitan conocer la satisfacción de nuestros clientes (proyecto TRATO).

ACTUACIONES 2008

- En la web Adeslas se ha rediseñado la sección de productos y tarifas, y se ha migrado la arquitectura tecnológica para que pueda soportar a corto plazo un gestor de contenidos.
- Se ha desarrollado un programa específico para los responsables de atención al paciente en hospitales y creado un foro trimestral de análisis de mejores prácticas y gestión del conocimiento.

RETOS PARA 2011

Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. **COMPROMISO C1**

- Renovar las certificaciones obtenidas e implantar Sistemas de Gestión de Calidad en los nuevos hospitales y clínicas, ampliando el alcance de los ya certificados.
- Continuar el plan de expansión con la apertura de diez nuevos centros médicos y 24 clínicas dentales.
- Llevar a cabo la tercera autoevaluación del Modelo EFQM en el Hospital Universitario de La Ribera.
- Obtener o renovar las acreditaciones en modelos autonómicos. Mediante INACEPS:
 - Obtenerla en 2009 en el Hospital Universitario La Ribera.
 - Ampliar al bloque quirúrgico del Perpetuo Socorro.
- Continuar la inversión en instalaciones y equipamiento de los hospitales, en concreto en Virgen del Mar y Parque San Antonio
- Seguir desarrollando nuevos planes de prevención entre el 2009 y el 2011.
- Continuar con la difusión de este programa y de otros nuevos planes de gestión de patologías con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados.
- Dar soporte a los nuevos planes de prevención desarrollados por el área Asistencial con material informativo y acciones concretas de comunicación y difusión de los mismos.
- Ampliar el número de colaboradores del *ClubAdeslas* a 400 y los destinatarios del boletín mensual a 20.000 asegurados.

Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. **COMPROMISO C2**

- Realizar una segmentación más fina de clientes que permita encontrar nuevos nichos de mercado sobre los que poder adaptar ofertas concretas de productos.
- Llevar a cabo en el área hospitalaria mejoras en la sistematización de procesos, como el *triage* de urgencias, la teleradiología, etc.

Estableces una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. **COMPROMISO C3**

- En la web Adeslas, introducir criterios de accesibilidad para favorecer el acceso a personas con discapacidad e incorporar el gestor de contenidos para agilizar la gestión de los mismos.

03.3

Apuesta por los 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.

El crecimiento de la plantilla se debe a los procesos de aperturas y adquisiciones de nuevos centros médicos en el negocio dental y al incremento de las plantillas de enfermería en el área hospitalaria.

	2006		2007		2008	
	Total	%	Total	%	Total	%
PLANTILLA MEDIA SALUD						
Desglose por categoría profesional						
Directivos y titulados superiores	625	19%	532	14%	590	14%
Titulados de grado medio	727	22%	767	21%	896	22%
Cargos intermedios	156	5%	163	4%	218	5%
Oficiales administrativos	480	14%	605	16%	451	11%
Oficiales no administrativos	116	3%	381	10%	376	9%
Auxiliares, obreros y subalternos	1.265	38%	1.284	34%	1.604	39%
Desglose por modalidad de contrato						
Personal fijo	2.778	82%	2.899	78%	3.274	79%
Personal eventual	591	18%	833	22%	861	21%
TOTAL PLANTILLA	3.369	100%	3.723	100%	4.135	100%

	2006	2007	2008
CREACIÓN DE EMPLEO NETA			
Altas en el período	388	839	1.394
Tasa de creación de empleo	11,5	22,5	33,7

	2006	2007	2008
TASA DE ROTACIÓN			
%	10,2	15,3	15,3

	2006	2007	2008
NÚMERO DE BAJAS			
Desglose por género			
Mujeres	243	435	483
Hombres	101	134	148
Desglose por edad			
Menores de 30 años	177	318	266
Entre 30 y 50 años	139	214	292
Mayores de 50 años	28	37	73
TOTAL BAJAS	344	569	631



■ Adeslas se compromete a:

- Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional. **COMPROMISO E1**
- Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. **COMPROMISO E2**
- Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en éste ámbito. **COMPROMISO E3**
- Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas. **COMPROMISO E4**
- Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir. **COMPROMISO E5**

■ Impulso de la formación y el desarrollo personal y profesional (COMPROMISO E1)

Se ha trabajado durante 2008 en la definición y diseño del Programa NEXO, dirigido a motivar y retener a los mejores profesionales que trabajan en los hospitales. El objetivo es establecer un compromiso bidireccional, un nexo de unión entre los profesionales y el hospital: la empresa ofrece unas buenas condiciones de trabajo y de desarrollo profesional (estabilidad laboral, flexibilidad, criterios de compensación, formación, desarrollo profesional, vías de participación) y el empleado se implica en la consecución de los objetivos de la empresa y genera compromiso. El programa es modular, con un diseño adaptado a las características y necesidades del colectivo al que se dirige. Se pretende que la mayor parte de la formación impartida bajo este programa esté acreditada por organizaciones reconocidas.

En su interés por mantener contacto con el mundo universitario, Adeslas mantiene convenios de colaboración con multitud de centros de formación profesional, institutos y universidades. Entre ellos son reseñables los siguientes:

- Escuela Universitaria de Enfermería-Diputación de Málaga: acuerdo firmado para el curso 2008-09 dirigido a la realización de prácticas de los alumnos de segundo curso (DUE).
- Servicio Andaluz de Empleo de la Junta de Andalucía: acuerdo suscrito a través de la Consejería de Empleo y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación para la realización de prácticas profesionales del programa de experiencias profesionales.
- Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud de la Universidad de Málaga: acuerdo firmado para la realización de prácticas

clínicas de alumnos de las diplomaturas oficiales impartidas.

- Universidad Francisco de Vitoria: acuerdo suscrito para la realización de prácticas de enfermería en el Hospital Ntra. Señora de América.
- Universidad Europea de Madrid: acuerdo suscrito para la realización de prácticas para la formación de DUE.
- Universidad de Fernando Pessoa de Oporto: Acuerdo suscrito con el Hospital Ntra. Señora de Fátima.

En 2007, la Generalitat Valenciana otorgó al Hospital Universitario de La Ribera el grado de universitario. Alcanzar esta denominación significa que el Hospital cumple todos requisitos necesarios fijados por la Conselleria de Sanitat, entre otros, tener establecidos y en desarrollo acuerdos estables de colaboración con universidades e instituciones docentes. De hecho, el Hospital Universitario de La Ribera lleva varios años colaborando activamente con universidades valencianas en la formación de profesionales de varias licenciaturas y diplomaturas.

Además de establecer acuerdos con universidades para reclutar de manera estable a profesionales de enfermería, el interés de Adeslas por contribuir y participar activamente en la formación de profesionales se ha traducido en el diseño, durante 2008, del título propio de 'Experto Universitario en Enfermería Hospitalaria', de 650 horas, en colaboración con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, que comenzará a impartirse en 2009.

Asimismo se ha dado un nuevo enfoque al programa GEHOS (Gestión Hospitalaria) diseñando el 'Máster Adeslas en Gestión Hospitalaria' de 750 horas, en colaboración con la Universidad Camilo José Cela de Madrid, con el objetivo de formar a los mejores profesionales y que éstos puedan realizar sus prácticas en el área hospitalaria.

Por otro lado, el proyecto TRATO, basado en la excelencia del trato, la información y la respuesta al cliente para mejorar la calidad percibida del personal propio asistencial, ha continuado en 2008 con programas de refuerzo centrados en la gestión de situaciones conflictivas.

Además, y dada la preocupación que desde Adeslas se tiene por mantener el máximo nivel de exigencia en el trato al paciente, se han diseñado un manual y un programa de formación específicos para los Responsables de Atención al Paciente de los hospitales, creando un comité de responsables que se reúne trimestralmente, con el objetivo de coordinar en todos los centros las actuaciones de atención al paciente y crear un foro de análisis de mejores prácticas y gestión del conocimiento.

Respecto a la detección de talento en la empresa, se han desarrollado los programas AVANZO, que comprenden formación corporativa, habilidades técnicas y directivas, y un módulo adicional de *coaching*, dirigidos a directivos, titulados superiores y mandos intermedios. Se trata de unos programas formativos de 200 horas en materia corporativa interna y de habilidades directivas. Su desarrollo permite la creación de un mapa de talento. La formación se complementa con 20 horas de *coaching* individual. AVANZO I Servicios Centrales y AVANZO I Dirección Médica, de un año de duración, han contado con 14 y 11 participantes, respectivamente.

Por último, se están estudiando otras líneas de formación de acceso sencillo y rápido para el personal del área hospitalaria, basadas en herramientas *online*, con la creación en los hospitales de puntos FICO (Formación, Información y Comunicación *Online*).

Se ha producido un importante incremento de las horas de formación. Especial incidencia ha tenido el Plan de Formación de Hospitales que, por primera vez, ha contemplado una modalidad mixta, presencial y a distancia, en tanto que venía realizándose en modalidades exclusivamente presenciales. Esto ha determinado un crecimiento adicional de 45.155 horas de formación. Asimismo, las actuaciones de formación en hospitales incorporados han determinado un incremento del número total de horas realizadas.

HORAS DE FORMACIÓN	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	Por categoría profesional			Media horas/empleado		
Directivos y titulados superiores	ND	10.961	16.190	ND	20,6	27,4
Titulados de grado medio	ND	8.101	20.296	ND	10,6	22,7
Cargos intermedios	ND	716	11.381	ND	4,4	52,2
Oficiales administrativos	ND	2.632	9.663	ND	4,4	21,4
Oficiales no administrativos	ND	322	1.888	ND	0,8	5,0
Auxiliares, obreros y subalternos	ND	5.570	44.473	ND	4,3	27,7
TOTAL PLANTILLA	22.546	28.302	103.891	6,7	7,6	25,1

Adeslas ha diseñado el título propio de 'Experto Universitario en Enfermería Hospitalaria' y el 'Máster Adeslas en Gestión Hospitalaria'

■ En permanente comunicación con los trabajadores (COMPROMISO E2)

La Intranet corporativa RADIO permite la consulta de contenidos de gestión, de documentación y de información societaria. En el 2008, se ha potenciado su utilización instrumentando el acceso a la consulta de saldos de la tarjeta de compensación por comida a través de RADIO, lo que ha generalizado el acceso a la Intranet. El número de usuarios con acceso a RADIO es de 1.153 trabajadores.

A través de la Intranet se puede acceder a los siguientes contenidos:

- Tablón de últimas noticias referentes al sector.
- Tablón de noticias referidas a las actividades de Adeslas.
- Buzón de sugerencias.
- Acceso a ofertas para empleados.
- Biblioteca de acceso a la documentación, formularios, manuales y procedimientos de la compañía.

Una de las herramientas de comunicación con los empleados que posee el Hospital Universitario de La Ribera es la Junta Profesional, un foro de encuentro de los mandos intermedios y la dirección que se reúne entre dos y tres veces al año. También existen diferentes comités interhospitalarios (Comité de Gerentes, Direcciones Médicas, Enfermería, Administración, Atención al Paciente, Hostelería, Mantenimiento, Farmacia), que son foros de intercambio de conocimiento.

En el Hospital Universitario de La Ribera se ha llevado a cabo durante 2008 una encuesta de clima laboral que ha analizado básicamente cuatro grandes temáticas:

- Las diferentes facetas del clima organizacional o percepciones que los empleados tienen del Área 11 de Salud.
- La valoración de las principales competencias y habilidades en la dirección de personas por parte de toda la línea directiva (todas aquellas personas que tienen responsabilidad de dirigir a personas, como parte de su trabajo, desde el supervisor o el responsable de un proyecto hasta la dirección general).
- La satisfacción de los empleados con diferentes aspectos del trabajo y de la organización.
- La actitud de compromiso con el proyecto y objetivos, y la mayor o menor propensión a dejar la organización.

La encuesta de clima y satisfacción laboral se planteó como una invitación general a todos los empleados a expresar las opiniones y percepciones sobre la empresa acerca de las cuestiones planteadas. Esa invitación comportaba un carácter voluntario y garantizaba el anonimato de las respuestas. De hecho, los empleados que han respondido al cuestionario lo han entregado directamente a la Unidad de Investigación UIPOT de la Universitat de Valencia que se ha encargado de la realización del estudio.

Han respondido el cuestionario un total de 831 empleados, lo que representa una tasa de participación del 43%. Habida cuenta de que se trata del primer estudio de estas características en esta organización con la presente metodología, la tasa de participación es satisfactoria.

Todos los datos indican que el Hospital Universitario de La Ribera presenta unos niveles de clima de calidad de servicio

claramente positivos en opinión de sus propios empleados, mientras que la valoración que éstos hacen del apoyo de la organización a esa calidad del servicio se sitúa ligeramente por debajo del punto medio de la escala. Se constata que hay un clima orientado a objetivos.

■ La salud y seguridad de los empleados, una prioridad (COMPROMISO E3)

En el área hospitalaria el 100% de los trabajadores están representados por un comité de seguridad y salud. En la aseguradora hay constituidos dos comités que corresponden a los dos centros de trabajo con mayor número de empleados, Madrid y Barcelona. La dispersión y número de empleados del resto de centros dificulta la existencia de un mayor número de comités. En Adeslas Dental existe un comité de seguridad y salud que comprende los centros de trabajo de Madrid. Estos comités son órganos paritarios de asesoramiento, control y seguimiento de las cuestiones de seguridad y salud de sus respectivos centro de trabajo.

	2007	2008
% DE PLANTILLA AL AMPARO DE COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD		
Aseguradora	45%	41%
Área hospitalaria (incluye Hospital Universitario de La Ribera)	100%	100%
Clínicas dentales	83%	78%

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.

Por otra parte, se realizan habitualmente reconocimientos médicos generalizados conforme a la periodicidad establecida por las respectivas evaluaciones de riesgos. Además, en determinados periodos se efectúan campañas de vacunación y campañas de salud pública a los trabajadores.

El 100% de los empleados se encuentra cubierto por convenios colectivos, bien de ámbito estatal en el caso de la aseguradora, como de ámbito provincial en la actividad hospitalaria y propio de empresa en el caso del Hospital Universitario de La Ribera.

La Intranet corporativa RADIO permite a los empleados la disponibilidad común a contenidos de gestión, documentación e información societaria

	2006	2007	2008
DATOS SIGNIFICATIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD			
Índice de Incidencia (accidentes totales con baja / plantilla media trabajadores) * 100	0,9	3,7	3,4
Índice de frecuencia (Accidentes totales con baja / total horas trabajadas) * 1.000.000	5,2	19,5	21,0
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total horas trabajadas) * 1.000	0,2	0,4	0,4
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0
Número total de accidentes mortales	0	0	1
Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o <i>in itinere</i> con baja / días teóricos) * 100	4,4	2,8	3,7

■ Conciliación de la vida profesional y personal (COMPROMISO E4)

La actuación de Adeslas en materia de conciliación se orienta a la difusión de las previsiones legales contenidas en la Ley de Conciliación y los respectivos convenios colectivos, facilitando el acceso de los empleados a las diversas posibilidades que aquellos contemplan.

Entre las medidas de aplicación cabe destacar:

- La posibilidad de acumular los periodos de maternidad con los de vacaciones anuales.
- La acumulación de la licencia retribuida de lactancia en días completos.
- El disfrute de la reducción de jornada por cuidado de hijos hasta la edad de 10 años.
- La compensación de la pérdida de poder adquisitivo en los casos de baja por embarazo de riesgo mediante el pago mensual de 300 euros.
- Licencias retribuidas para acompañar a menores y al cónyuge a visitas médicas.

Durante 2008 se han empezado a adaptar los horarios y turnos de trabajo al cuidado de hijos y personas dependientes.

■ Fomento de la igualdad y la diversidad (COMPROMISO E5)

La composición de la plantilla, con una importante participación de mujeres sobre el total, determina que las actuaciones de fomento de igualdad se orienten a una mayor presencia de éstas en los segmentos de puestos de mayor responsabilidad. Los criterios de selección y dotación de puestos se basan exclusivamente en parámetros de capacidad.

Se ha producido un incremento de la presencia de mujeres en los segmentos de directivos, mostrando así una tendencia a una mayor presencia de mujeres en puestos de mayor nivel, que refleja la aplicación de criterios que atienden exclusivamente a la capacidad de las personas en los procesos de selección y dotación de puestos.

El incremento de la presencia femenina en el Comité de Dirección de Adeslas, que ha alcanzado el 25%, es un elemento de referencia para la cultura organizativa.

	2006	2007	2008
MUJERES EN PLANTILLA			
Desglose por categoría profesional			
Directivos y titulados superiores	ND	39,5%	41,9%
Titulados de grado medio	ND	80,6%	79,8%
Cargos intermedios	ND	54,1%	55,2%
Oficiales administrativos	ND	79,2%	74,5%
Oficiales no administrativos	ND	77,3%	79,0%
Auxiliares, obreros y subalternos	ND	83,1%	83,2%
TOTAL MUJERES EN PLANTILLA	71,9%	74,2%	73,7%

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional. **COMPROMISO E1**

- Extensión del sistema de evaluación del desempeño de cada empleado en su puesto de trabajo, gestionando de esta forma la carrera profesional y el desarrollo profesional en los puestos de trabajo, y optando cada trabajador a variar de grado si cumple con los parámetros establecidos.
- Programa Futura Dental: dotar de recursos y mejorar el nivel de desempeño en la posición de Coordinador de Centro Dental, mediante la ejecución de un programa de selección y formación de personas.

- Implantar la cultura de la mejora continua entre los profesionales y potenciar los planes de carrera para los trabajadores.

Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. **COMPROMISO E2**

- Consolidar la Intranet RADIO y extender su acceso.
- Mantener las actuaciones realizadas en el plan de acción para reducir el absentismo.
- Continuar potenciando el portal para los empleados en el que se puedan gestionar más aspectos.

Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y participación en este ámbito. **COMPROMISO E3**

- 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.

Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas. **COMPROMISO E4**

ACTUACIONES 2008

- Se está definiendo y diseñando el programa NEXO en el área hospitalaria.
- El sistema de evaluación de desempeño alcanza a un total de 1.841 empleados, lo que supone el 45% del total de la plantilla.
- Se han realizado programas de refuerzo centrados en la gestión de situaciones conflictivas en el proyecto TRATO.
- Creación de un Comité de Responsables de Atención al Paciente.
- Se ha realizado la selección y formación de los coordinadores de las nuevas clínicas dentales de Alicante, Castellón, Valencia, Tenerife, Sevilla, Valladolid y Pontevedra.

- Creación del título propio 'Experto Universitario en Enfermería Hospitalaria'.
- Creación del Máster Adeslas de Gestión Hospitalaria.
- Se ha impartido una media de 20 horas/año de formación al personal propio asistencial en el área hospitalaria.
- Desarrollo de AVANZO I Servicios Centrales y AVANZO I Dirección Médica.

- El acceso se ha generalizado a la totalidad de la plantilla.
- El índice de absentismo en 2008 se ha mantenido por debajo del 6%.
- Se ha implantado un acceso a consultas de consumos y movimientos de la tarjeta de compensación por comida, incorporando así una utilidad que implica un uso generalizado de la Intranet.
- Realización de una encuesta de clima laboral en el Hospital Universitario de La Ribera.

- Se ha implantado un procedimiento para la prevención de agresiones físicas y psicológicas a los profesionales por parte de los pacientes.

- Se ha introducido la posibilidad de acumular los periodos de descanso maternal con los periodos vacacionales del año en curso y el anterior.

RETOS PARA 2011

Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora tanto en el ámbito personal como profesional. **COMPROMISO E1**

- Desarrollo del programa NEXO en el área hospitalaria.
- Revisar la documentación (procedimientos y manual) del proyecto TRATO y centrarlo en temas de comunicación e información a pacientes y familiares.
- Implantación de una metodología que permita obtener itinerarios formativos ligados a los nuevos perfiles competenciales mediante los cuales el empleado tenga una ruta formativa que permita mejorar su eficiencia en las tareas que realiza.

RETOS PARA 2011

- Programa Futura Dental II: Orientado a la selección y formación de los coordinadores de clínicas dentales. Previsión de 30 aperturas de nuevos centros.
- Difusión y desarrollo de los primeros cursos de las titulaciones diseñadas en 2008.
- Conseguir que el 70% de la formación que se imparta al personal sanitario esté acreditada por alguna organización con reconocimiento profesional.
- Elevar a 35 horas/año el número de horas de formación impartidas al personal propio asistencial.
- Desarrollo de una nueva edición del programa AVANZO.

Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes. **COMPROMISO E2**

- Proyecto REC: Orientado a identificar las causas y riesgos de salidas de empleados y facilitar el crecimiento profesional del colectivo en riesgo.
- Difusión de los resultados de la encuesta de clima laboral realizada 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. **COMPROMISO E3**

- Creación de un procedimiento para la prevención y resolución de casos de acoso laboral.

Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas. **COMPROMISO E4**

- Facilitar entre los empleados el acceso a las distintas licencias y previsiones que los respectivos convenios colectivos establecen en materia de conciliación de la vida personal y familiar.

Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir. **COMPROMISO E5**

- Elaboración del Plan de Igualdad.

03.4

Alianza con las Administraciones Públicas



Adeslas mantiene unas óptimas relaciones con la Administración Pública, que actúa como cliente y regulador al mismo tiempo. Además de las mutualidades de funcionarios del Estado, MUFACE, ISFAS o MUGEJU, entre los clientes también está la Consejería de Sanidad de Valencia, cuyo Departamento de Salud 11 correspondiente a la zona de Alzira (Valencia) es gestionado por Adeslas como socio mayoritario de una Unión Temporal de Empresas.

Adeslas tiene la gran convicción de que el ámbito público y el privado pueden trabajar conjuntamente en el sector salud. Por ello, durante 2008 ha dedicado todo su empeño en cumplir los compromisos en esta área de actuación de una manera responsable.

Adeslas se compromete a:

- Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad. **COMPROMISO AP1**
- Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. **COMPROMISO AP2**

Calidad excelente en el servicio (COMPROMISO AP1)

El 'Modelo Alzira' ha permitido poner en marcha una fórmula de Atención Primaria y Especializada para las aproximadamente 250.000 personas que viven en el Departamento de Salud número 11 de la Comunidad Valenciana, con un pago capitolativo al concesionario. 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 y reduciendo las listas de espera. Todo ello con un coste un 25% inferior al coste medio de la provisión por gestión directa en el resto de Departamentos de Salud.
- 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.

El área hospitalaria también ha 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, intervenciones quirúrgicas, diagnóstico por imagen, consultas de especialidades y rehabilitación integral de niños.
- **Hospital Santa Catalina:** Medicina interna, lista de espera quirúrgica, diagnóstico por la imagen y consultas de especialidades.
- **Hospital Santa Cruz:** Medicina interna, procesos quirúrgicos y consultas de especialidades.
- **Hospital San José:** Medicina interna, procesos quirúrgicos y consultas de especialidades.
- **Centro Médico Zamora:** Lista de espera quirúrgica.

■ Máxima transparencia en la relación con las Administraciones Públicas (COMPROMISO AP2)

La transparencia con respecto a las mutualidades de funcionarios del Estado se garantiza a través de reuniones frecuentes entre las direcciones de ambas partes. Además, hay dos órganos que contribuyen a resolver las posibles incidencias, como

son las Comisiones Mixtas Provinciales, compuestas por representantes de Adeslas y de la mutualidad en la provincia; y la Comisión Mixta Nacional, que actúa cuando no se ha logrado un acuerdo en instancias inferiores.

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.

Para reforzar el modelo de las mutualidades, Adeslas ha participado activamente con UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), colaborando en la redacción de un documento de estudio realizado por un consultor independiente.

Adeslas forma parte del comité ejecutivo de UNESPA, donde la representa el consejero-director general de la compañía. Este es el órgano de gobierno principal del seguro español y en él se toman decisiones sobre aspectos como las relaciones con las administraciones públicas, los grupos políticos, los sindicatos y otros sectores. El secretario general de Adeslas es el presidente de la Comisión Técnica del Seguro de Salud, el órgano de UNESPA que aglutina a este ramo del seguro. Esta comisión mantiene una reflexión continuada de los operadores sobre los asuntos que afectan a dicho seguro, elaborando criterios para los órganos de gobierno de UNESPA sobre estas cuestiones.



El 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, canaliza 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 Asistencia y Subcomisión Económica: se dedican al análisis y debate de los temas de su competencia y actúan como comisiones de trabajo 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.
- Frecuentes y periódicas reuniones con los cargos de responsabilidad de la Conselleria para intercambiar opiniones y debatir temas de interés común.
- 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.

El 'Modelo Alzira' ha permitido poner en marcha una fórmula

de Atención Primaria y Especializada para las aproximadamente 250.000 personas que viven en el Departamento de Salud número 11

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad. **COMPROMISO AP1**

- Para el colectivo perteneciente a las mutualidades del Estado:
 - Incorporación de nuevas prestaciones, como actualización de la cobertura respectiva.
 - El aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información como instrumento para la mejora y agilización del servicio.

- Continuar estableciendo acuerdos con la Administración Pública y los distintos hospitales para la prestación de servicios sanitarios.

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. **COMPROMISO AP2**

- En el Hospital Universitario de La Ribera el compromiso es mantener el nivel de reuniones que facilite el diálogo entre las partes.

- 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 aprovechen sinergias y refuerzan los instrumentos para hacer del concierto una herramienta al servicio de los mutualistas.

ACTUACIONES 2008

- Adeslas ha seguido una línea de estrecha colaboración con las administraciones públicas.
- Se ha trabajado para ofrecer un servicio de calidad para nuestros clientes, siempre cumpliendo el marco contractual acordado.
- Para el colectivo perteneciente a las distintas mutualidades del estado, se han dado pasos para la progresiva implantación del proyecto de historia clínica.

- Se han establecido acuerdos o conciertos entre la Administración Pública y los distintos hospitales para la prestación de servicios sanitarios.

- 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 las administraciones públicas.

- En el Modelo MUFACE se ha evitado la tramitación de expedientes administrativos por vía ordinaria, agilizando de manera significativa la resolución de conflictos en beneficio del asegurado.
- Las comisiones realizadas en el presente ejercicio han servido de útil instrumento para asegurar la proximidad e intermediación para con las mutualidades.
- 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.

RETOS PARA 2011

Ofrecer un servicio de calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad. **COMPROMISO AP1**

- Mantener el nivel en las relaciones con la Administración Pública.
- Continuar trabajando para ofrecer un servicio de calidad.
- Para el colectivo perteneciente a las mutualidades del Estado:
 - Incorporación de nuevas prestaciones, como actualización de la cobertura respectiva.
 - El aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información como instrumento para la mejora y agilización del servicio.
- Continuar estableciendo acuerdos con la Administración Pública y los distintos hospitales para la prestación de servicios sanitarios.

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios. **COMPROMISO AP2**

- En el Hospital Universitario de La Ribera, el compromiso es mantener el nivel de reuniones que faciliten el diálogo entre las partes.
- 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 aprovechen sinergias y refuerzan los instrumentos para hacer del concierto una herramienta al servicio de los mutualistas.

03.5

Cuidado del medioambiente



Como organización que se dedica al cuidado de la salud, una de las premisas fundamentales de Adeslas es la presencia y el fomento de hábitos saludables que eviten la aparición de enfermedades y aseguren una mejor calidad de vida.

El aire que respiramos, la alimentación y, en definitiva, el entorno que nos rodea afecta de manera directa a nuestra salud, y ya no es sólo una sospecha sino una evidencia cada vez más constatada que el deterioro ambiental causa o aumenta el número de enfermedades que en condiciones óptimas no se darían.

Por ello, proteger la salud del medio que nos rodea implica proteger también la nuestra; alterar lo menos posible el equilibrio natural del lugar donde vivimos supone asegurar el bienestar futuro.

A través de sus compromisos, Adeslas manifiesta su voluntad de mejora del desempeño ambiental, identificando primero los aspectos que provocan mayor impacto sobre el entorno y asegurando después una correcta gestión de los mismos para conseguir reducirlos o minimizarlos.

Adeslas se compromete a:

- Asegurar un correcto desempeño ambiental gracias a la implantación y mejora de modelos de gestión de vida saludables. **COMPROMISO MA1**
- Minimizar y optimizar el consumo de recursos naturales y la peligrosidad y cantidad de los desechos generados. **COMPROMISO MA2**

Implantación y mejora de los modelos de gestión (COMPROMISO MA1)

Durante el año 2008, además de realizar un primer diagnóstico ambiental en los hospitales Santa Catalina (Las Palmas) y Santa Cruz (Tenerife), se han implantado Sistemas de Gestión Ambiental, obteniendo la certificación según la norma ISO 14001 en los siguientes centros:

- Hospital Nuestra Señora de Fátima (Vigo)
- Hospital Montserrat (Lérida)
- Hospital Universitario de La Ribera (Alzira)

Con ellos ya son ocho (además de los tres anteriores, los hospitales Perpetuo Socorro, Virgen del Mar, Ntra. Sra. de la Salud, Parque San Antonio y Ntra. Sra. de América) los hospitales que disponen de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, y han extendido su compromiso de mejora continua también al ámbito ambiental.

	2005	2006	2007	2008
EVOLUCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 EN LOS HOSPITALES				
Nº de hospitales certificados	0	1	5	8

La adopción de una cultura ambiental mediante el modelo ISO 14001 implica, entre otras, la realización de las siguientes actividades:

- Adopción de una política conjunta de calidad y medioambiente.
- Identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales de todas las actividades y servicios.
- Establecimiento de objetivos y metas para minimizar dichos impactos y herramientas para su seguimiento y medición.



- Revisión periódica del cumplimiento de la normativa vigente.
- Asegurar el control operacional de las principales actividades como la gestión de residuos, el consumo de recursos, el mantenimiento de instalaciones, etc.
- Fomento de la participación y colaboración del personal, interno y externo, mediante programas de formación, sensibilización e información.
- Compromiso de mejora continua y de transparencia en la comunicación en temas ambientales, tanto interna (entre los miembros de la organización) como externa (a clientes, proveedores, Administración Pública y otros grupos de interés).

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Durante 2008 se ha dado especial relevancia a los temas de sensibilización y formación ambiental, destacando la organización de los siguientes encuentros:

- Tres jornadas de formación para los gestores de calidad y medioambiente de los hospitales (los responsables de los respectivos sistemas de gestión en cada centro), donde se ha compartido información sobre los resultados de las auditorías del año anterior y la propuesta de objetivos, y se ha impartido formación sobre evaluación de proveedores, emergencias, análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), etc.
- Dos jornadas de formación para los coordinadores de las clínicas dentales, en las que se ha introducido la gestión ambiental y la de residuos, fundamentalmente.

■ Optimizar y minimizar el impacto ambiental (COMPROMISO MA2)

Observar desde un punto de vista ambiental la actividad de cualquier centro es detallar todos aquellos *inputs* (en forma de recursos naturales, productos utilizados, consumos de agua, energía, etc.) y todos los *outputs* (la contaminación generada como resultado de la propia actividad: residuos, vertidos, emisiones, ruido, etc.), con el objetivo de minimizar ambos, en cantidad y peligrosidad, sin que disminuya con ello la calidad de los productos desarrollados ni de los servicios prestados.

Para conseguirlo, el primer paso es cuantificar todos ellos en términos que permitan ver su evolución a lo largo del tiempo, no sólo en valores absolutos, sino en función del volumen de la actividad prestada. El segundo paso es hacer un seguimiento periódico para poder detectar con rapidez cualquier anomalía que revierta en un consumo excesivo o contaminación por encima de lo habitual, para solucionarla cuanto antes, y por último el planteamiento de objetivos concretos de reducción, con actuaciones específicas, y su seguimiento para verificar que realmente son efectivas.

La consecución de este tipo de objetivos sólo es posible si se cuenta con la participación y sensibilización del personal. Para ayudar a conseguirlo, durante 2008 se ha editado en cinco de los hospitales ya certificados una Guía de Medioambiente, destinada a empleados y personal de los respectivos centros, donde se recogen los puntos clave del Sistema de Gestión Ambiental implantado: fases del proceso de mejora continua, gestión de residuos, qué hacer para mejorar el desempeño ambiental y por qué, etc., y un apartado de buenas prácticas titulado

‘¿Medioambiente sólo en horario de trabajo?’, para ayudar a incrementar el grado de sensibilización y compromiso personal de los trabajadores en el día a día, con sencillas prácticas en el hospital y fuera de él.

Durante 2008 se ha comenzado a diseñar un Proyecto de Eficiencia Energética en el área hospitalaria, que se abordará

prácticamente en su totalidad a partir de 2009, encaminado a la reducción del consumo energético de los hospitales. Para ello se analizará en primer lugar el consumo actual: climatización, fontanería, alumbrado, equipos, etc., realizando auditorías energéticas exhaustivas con el objetivo de detectar puntos de mejora sobre los que trabajar mediante planes de acción espe-

	Total			Relativo	
	2006	2007	2008	2007	2008
CONSUMO DE MATERIALES (t)					
Aseguradora y centros médicos					
Papel (% de papel ecológico)	352 (53%)	331 (68%)	529 (50%)	318 kg/empleador	509 kg/empleador
Hospitales					
Papel (% de papel ecológico)	74 (22%)	83 (34%)	99 (38%)	NA	NA
Gases medicinales	998	1.942	1.757	NA	NA
Clínicas dentales					
Papel	2	2	2	NA	NA

	Total			Relativo	
	2006	2007	2008	2007	2008
CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)					
Centros médicos					
Agua de red	9.058*	4.523	5.906	4 l/acto médico	5 l/acto médico
Hospitales					
Agua de red	261.292	325.881	291.638	116 l/paciente	105 l/paciente
Agua freática no potable (utilizada para riego de jardines)	3.674	2.130	1.962	1 l/paciente	1 l/paciente
Clínicas dentales					
Agua de red	ND*	8.414	8.918	47 l/paciente	43 l/paciente
TOTAL AGUA CONSUMIDA	274.024	340.948	308.424	---	---

*En el año 2006 el consumo de agua de red de centros médicos y clínicas dentales se mostraba conjuntamente.

	Total			Relativo	
	2006	2007	2008	2007	2008
CONSUMO DE ENERGÍA					
Aseguradora y centros médicos					
Energía eléctrica (kWh)	5.502.023	4.450.181	4.525.691	4.267 kWh/empleador	4.356 kWh/empleador
Hospitales					
Energía eléctrica (kWh)	25.855.845	24.260.604	33.507.696	9 kWh/paciente	12 kWh/paciente
Gas natural (kWh)	12.231.186	14.391.266	15.999.057	5 kWh/paciente	6 kWh/paciente
Gas propano/butano (kg)	41.498	81.291	86.911	29 gr/paciente	31,4 gr/paciente
Gasoil (m³)	95	136	72	0,05 l/paciente	0,03 l/paciente
Clínicas dentales					
Energía eléctrica (kWh)	ND	661.063	694.116	4 kWh/paciente	3 kWh/paciente

cíficos, que incluya la formación y concienciación del personal. En general, se aprecia un aumento del consumo de recursos naturales respecto a 2007, salvo en las clínicas dentales. En la aseguradora está justificado dado que ha disminuido el número de empleados y sin embargo ha aumentado la actividad desempeñada (incremento en el número de asegurados Ades-

las), mientras que el empleo de tecnologías cada vez más modernas en los hospitales incrementa el consumo eléctrico. Sin embargo, la disminución del consumo de agua evidencia el esfuerzo realizado, acorde con la escasez experimentada en los últimos años.

	2006	2007	2008
EMISIONES DE NO_x Y SO_x POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (kg)			
Emisiones de NO _x	2.373	2.835	3.010
Emisiones de SO _x	493	702	381

	2006	2007	2008
EMISIONES DE CO₂ POR DESPLAZAMIENTOS (t CO₂)			
Por desplazamientos de la organización	488	518	638

	2006	2007	2008
EMISIONES DE CO₂ POR CONSUMO DE ENERGÍA (t CO₂)			
Energía eléctrica	10.598	10.072	11.127
Gas natural	2.466	2.901	3.225
Gasoil	250	358	189
Propano/butano	123	240	257

	Total			Por empleado	
	2006	2007	2008	2007	2008
DESPLAZAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN (km)					
Desplazamientos en avión	3.112.972	3.253.544	3.211.308	3.521,2	3.505,8
Desplazamientos en tren	586.871	654.620	1.294.135	708,5	1.412,8

	2006	2007	2008	Tratamiento /Destino
GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (kg)				
Hospitales				
Biosanitarios peligrosos	281.655	304.394	294.961	Desinfección-esterilización en autoclave o incineración
Químicos peligrosos	47.486	43.972	39.797	Dstrucción controlada y retirada de los metales/sustancias peligrosas
Citotóxicos	15.673	19.220	31.490	Incineración
Radioactivos				Se guardan en centros hasta ser desclasificados
TOTAL	344.814	367.586	366.248	
Centros médicos				
Biosanitarios peligrosos	2.995*	2.108	3.028	Desinfección-esterilización en autoclave o incineración
Químicos peligrosos	15.104*	8.489	7.767	Dstrucción controlada y retirada de los metales/sustancias peligrosas
Citotóxicos		No se generan		Incineración
Radioactivos				No se generan
TOTAL	18.099	10.597	10.795	
Clínicas dentales				
Biosanitarios peligrosos	ND*	487	507	Desinfección-esterilización en autoclave o incineración
Químicos peligrosos	ND*	4.990	5.189	Dstrucción controlada y retirada de los metales/sustancias peligrosas
Citotóxicos		No se generan		Incineración
Radioactivos				No se generan
TOTAL	ND*	5.477	5.696	

*En el año 2006 la generación de residuos peligrosos de centros médicos y clínicas dentales se mostraba conjuntamente.

Durante 2008 han obtenido la certificación ISO 14001 los hospitales Nuestra Señora de Fátima (Vigo), Montserrat (Lérida) y el Universitario de La Ribera (Alzira)

	2006	2007	2008
HOSPITALES			
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%	33%	33%
Revisión de los horarios de funcionamiento de la climatización	100%	75%	83%
Revisión de los horarios de encendido de la luz	100%	75%	92%
Uso de calderas de gas natural en sustitución de las de fuel	56%	58%	67%
Uso de bombillas de ahorro energético	89%	83%	83%
Instalación de balastos/células detectoras de presencia en zonas de paso o de uso poco frecuente	56%	50%	50%
Uso de temporizadores y/o sensores de control de temperatura, criterios de temperaturas máximas y mínimas, etc...	89%	92%	100%
Instalación de equipos de compensación de energía reactiva (baterías reactivas) para minimizar el consumo de energías reactiva y por tanto aprovechar al máximo la energía eléctrica recibida	78%	100%	92%
Adquisición de equipos de oficina que cumplan la normativa <i>Energy Star</i> o de ahorro de energía de la USEPA o similares	67%	58%	75%
Sustitución de pantallas tradicionales CRC por TFT	67%	92%	92%
Realización de diagnósticos/ inspecciones energéticas por entidades cualificadas/homologadas	44%	50%	42%
Aislamiento de edificios	67%	75%	75%
Revisiones periódicas de las tomas de gases para evitar fugas	ND	92%	100%
Instalación de equipos que permitan ajustar la producción frigorífica a demanda	ND	67%	75%

	2006	2007	2008
GASTOS TOTALES EN MATERIA DE MEDIOAMBIENTE (EUROS)			
Gestión de residuos biosanitarios peligrosos	403.905	489.171	427.455
Gestión de residuos químicos peligrosos	57.434	70.803	57.570
Gestión de residuos peligrosos: citotóxicos	19.801	24.415	20.990
Gestión de documentación confidencial	119.222	123.183	94.349
Segregación/valoración de otros residuos no peligrosos	109.649	197.339	232.746
Consultoría medioambiental	22.334	173.431	28.793
Con base en la legislación ambiental (gastos en adecuación de instalaciones, etc.)	29.906	152.026	294.251
Recepción, tratamiento y destrucción de los equipos eléctricos y electrónicos	4.840	819	1.731
Otro (analíticas, formación, máquinas, revelado digital...)	ND	384.778	240.508
GASTOS TOTALES	767.091	1.615.965	1.398.393

	Hospitales			Centros dentales		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
RECOGIDA SELECTIVA						
Papel "no confidencial"	11%	92%	92%	80%	100%	100%
Cartones	78%	78%	92%	0%	0%	0%
Pilas	67%	100%	100%	80%	100%	100%
Fluorescentes	44%	92%	92%	0%	0%	0%
Tóner	89%	100%	100%	100%	100%	100%
Placas RX	67%	83%	75%	NA	NA	NA
Aceites	56%	75%	83%	NA	NA	NA

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

ACTUACIONES 2008

Asegurar un correcto desempeño ambiental gracias a la implantación y mejora de modelos de gestión. **COMPROMISO MA1**

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Implantación y certificación de tres hospitales más según la norma 14001. | <ul style="list-style-type: none"> • Tres nuevos hospitales han implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y han obtenido su certificación según la norma ISO 14001. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formación específica sobre SGA en los hospitales inmersos en el proceso de certificación. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han impartido jornadas de formación a empleados en estos hospitales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un diagnóstico ambiental inicial del resto de hospitales. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha realizado un primer diagnóstico de los hospitales Santa Catalina (Las Palmas) y Santa Cruz (Tenerife). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el 7º Foro de Gestores de Calidad y Medioambiente de los hospitales de Adeslas. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado dos Foros (7º y 8º) de Gestores de Calidad y Medioambiente de los hospitales de Adeslas. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de formación a los coordinadores de las clínicas dentales. |

Minimizar y optimizar el consumo de recursos naturales y la peligrosidad y cantidad de los desechos generados. ámbitos económico, medioambiental y social. **COMPROMISO MA2**

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Buenas Prácticas que recoja los principios básicos de la gestión ambiental, específica para hospitales, clínicas dentales y centros médicos. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han editado Guías de Formación y Buenas Prácticas en cinco hospitales de Adeslas para todos los empleados y los de nueva incorporación. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Proyecto de Eficiencia Energética y realización de un curso inicial para responsables de mantenimiento. |

RETOS PARA 2011

Asegurar un correcto desempeño ambiental gracias a la implantación y mejora de modelos de gestión. **COMPROMISO MA1**

- Realizar un primer diagnóstico y posteriormente implantar en los hospitales un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001.
- Realizar anualmente jornadas de formación para los gestores de calidad y medioambiente de los hospitales y otros centros sanitarios.

Minimizar y optimizar el consumo de recursos naturales y la peligrosidad y cantidad de los desechos generados. ámbitos económico, medioambiental y social. **COMPROMISO MA2**

- Editar guías similares en otros centros hospitalarios.
- Fomentar el consumo responsable de recursos naturales también en oficinas.
- Desarrollo del Proyecto de Eficiencia Energética en Hospitales, incluyendo:
 - Auditorías energéticas de varios centros.
 - Obtención de la calificación energética en al menos uno de ellos, labores de formación y concienciación del personal.

03.6

Implicación en la comunidad local



Adeslas centra sus acciones en iniciativas que fomentan la prevención de enfermedades y promueven hábitos de vida saludables. En su apuesta por la Prevención Sanitaria Integral, que une las amplias coberturas enfocadas a curar, con la prevención de enfermedades y el fomento de hábitos de vida saludable, Adeslas desarrolla Planes de Prevención dirigidos a todas las etapas de la vida en los diferentes ámbitos médicos.

Adeslas se compromete a:

- **Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, ofreciendo la experiencia que se posee para fomentar hábitos de vida saludables. COMPROMISO CL 1**

Difusión de hábitos de vida saludable (COMPROMISO CL 1)

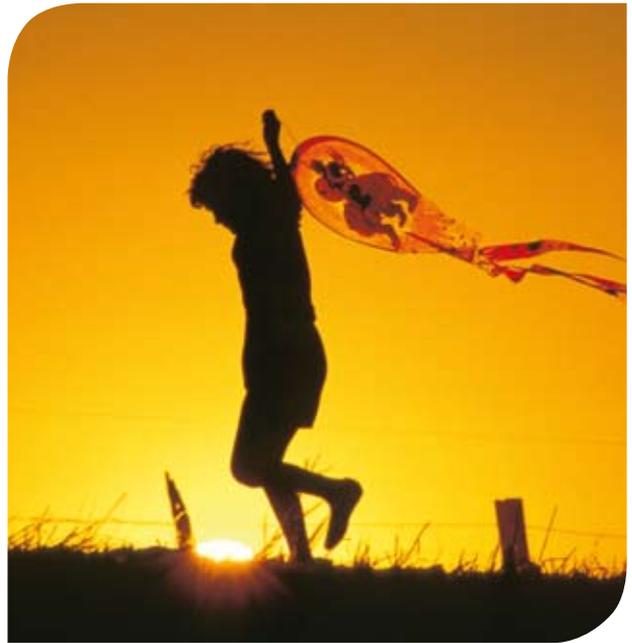
La labor divulgativa se realiza a través de las siguientes herramientas:

- La web www.prevencion.adeslas.es ofrece información general sobre diferentes planes de prevención:
 - Cáncer de mama.
 - Accidentes infantiles.
 - Cuidados del bebé.
 - Infecciones de transmisión sexual.
 - Trastornos de la conducta alimentaria.

En esta web se puede encontrar información sobre factores de riesgo y cómo prevenir las enfermedades y detectarlas precozmente, así como obtener acceso a completas guías de prevención, una enciclopedia de salud, un amplio cuadro de especialistas, enlaces de interés y hasta un recordatorio de citas para pruebas y consultas *online*.

- La web www.clikasalud.com es el programa de educación y promoción de la salud dirigido a jóvenes y adolescentes promovido por Adeslas. El programa se concreta en un portal web y se dirige a tres públicos diferentes: padres, profesores y jóvenes, adaptando los contenidos a las necesidades de cada grupo. Esta división permite a padres y profesores poder orientar a sus hijos/alumnos.

Durante 2008,
www.clikasalud.com
 ha tratado específicamente
 el tema del acoso escolar



Cada año se refuerzan diferentes contenidos relacionados con los hábitos de salud de los jóvenes y se introducen nuevos temas. Durante 2008, se ha tratado específicamente el tema del *bulling* (acoso escolar). La web ofrece recursos y herramientas de trabajo para poder afrontar el tema: pautas de comportamiento, guías, preguntas, etc. Incluso ha contado con un concurso escolar sobre propuestas para frenar este tipo de comportamientos.

www.clikasalud.com dispone de un amplio abanico de recursos en cuatro grandes ámbitos: sexualidad, drogas, salud mental y consejos para una buena salud. Dispone de 18 *Clikágoras* (boletines de información), 8 *webquests* (materiales de trabajo online para profesores), 16 actividades (para realizar con alumnos en 14 ámbitos temáticos distintos), 414 páginas de recursos educativos (65 de las cuales son tests), 445 entradas en el diccionario y 103 preguntas frecuentes. Además, este año se han atendido cerca de 150 preguntas planteadas en el consultorio. El portal recibe una media de dos millones de visitas cada mes y cuenta con acreditaciones HonCode (de la Fundación Health On the Net) y WMA (web médica acreditada por el Colegio de Médicos de Barcelona).

- La revista *Salut10* es la publicación sobre temas de promoción de la salud que edita periódicamente La Ribera Departamento 11 de Salud. *Salut10* trata siempre de acercar a los ciudadanos unos contenidos de carácter eminentemente divulgativos, dedicados a la prevención y promoción de la salud. Para ello, se acotan los contenidos y los mensajes a los diferentes públicos interesados. Desde esta perspectiva, *Salut10* cuenta con secciones claramente determinadas en cuanto a su contenido, como la salud de los mayores, la salud de la mujer, de los niños, información sobre enfermedades comunes y su prevención, etc.

Adeslas centra sus acciones en iniciativas que fomentan la prevención de enfermedades y promueven hábitos de vida saludables

En 2008, se han publicado cuatro números (32.000 ejemplares en total) con los siguientes temas principales:

- Enfermedades raras.
- Cambio climático.
- Alcoholismo.
- El paciente experto - Diez años del Hospital de La Ribera.

Durante este año, se han superado los 2.200 suscriptores de la revista, a los que se les envía directamente a su casa de manera gratuita.

- Cómic *Els Ribera*: La Ribera Departamento 11 de Salud creó hace unos años un cómic para acercar las acciones de promoción de la salud a los más pequeños. Se distribuye directamente en colegios e institutos y se encartan en las ediciones comarcales de los dos principales periódicos valencianos. En 2008, la familia *Els Ribera* ha consolidado su popularidad en la comarca. Se han editado dos números, con una tirada (cada uno) de 18.000 ejemplares: *Endometriosis* y *Conoce tu hospital* (en proceso de edición).
- Edición de la *Guía Sociosanitaria*: Durante 2008, La Ribera Departamento 11 de Salud ha reunido en una guía los

recursos sociales y sanitarios de todo el Departamento 11 de Salud. Esta guía está organizada en forma de catálogo integrado por fichas, donde se proporciona información sobre los recursos sociosanitarios existentes, como centros de atención y prevención de drogodependencias, asociaciones de discapacitados físicos y psíquicos, centros especiales de empleo, gabinetes psicopedagógicos, residencias de mayores, centros de información juvenil, asociaciones de amas de casa y asociaciones de enfermos y familiares.

Actualmente, la guía cuenta con 279 fichas de agentes públicos y privados de los que se recoge información como: domicilio y teléfono, persona de contacto, horario, actividades y ámbito de actuación. Está previsto que estas fichas se revisen periódicamente y se incluya información sobre futuros recursos.

Se han editado 1.000 ejemplares en papel de la guía, que se han distribuido entre los profesionales sociales y sanitarios del Departamento de Salud, aunque también está al alcance de la población general a través de la página web www.salut10.com, donde se actualiza periódicamente.

- Adeslas continúa su trayectoria de difusión de información útil sobre prevención de enfermedades y la difusión de hábitos de vida saludables, a través de su colaboración con *Revista Médica*, *Prevelia*, *La Verdad de Murcia*-(CANAL 6 TV) y la revista interna de Agbar, *Infoagbar*, además del programa 'El Gato al Agua' de Intereconomía Radio y TV. También se ha iniciado una campaña de información de consejos saludables dirigida a los casi cuatro millones de visitantes de Port Aventura.
- Charlas de promoción de la salud: La Ribera Departamento 11 de Salud promueve, en colaboración con ayuntamientos, la realización de charlas por parte de sus profesionales sanitarios en los diferentes municipios de la comarca con el fin de prevenir y promocionar la salud entre los ciudadanos, así como reducir la incidencia de las principales enfermedades y lesiones. En 2008, se han llevado a cabo un total de 23 charlas de promoción de la salud, de temas sanitarios de interés como: insomnio y consejos para la higiene del sueño, estrés y control de la ansiedad, uso racional del medicamento, gripe y consumo de antibióticos, etc.

Dentro de este apartado y mención aparte merecen las Jornadas de Fibromialgia de La Ribera que, en colaboración con la *Associació d'Afectats de Fibromiàlgia de La Ribera (Adafir)*, se organizan desde el año 2005.

En 2008, se ha celebrado la cuarta edición de estas jornadas, dirigidas tanto a pacientes como a personal sanitario. Por primera vez, este año se ha implicado en su organización a otras asociaciones de enfermos de fibromialgia de la comarca, como la Asociación de Fibromialgia de Sueca (AFIS). Se ha contado con la participación de cerca de 200 personas y se han abordado aspectos clínicos y terapéuticos de la fibromialgia, así como nuevas aportaciones e investigaciones desarrolladas en este ámbito.

- Celebración de días destacados: con el fin de acercar información sobre determinadas enfermedades y trastornos a la población general, La Ribera Departamento 11 de Salud se ha sumado en 2008 a la celebración de determinados días destacados, con la colocación de mesas informativas en

centros de salud y en el Hospital Universitario de La Ribera, y la elaboración de materiales.

Mención aparte merece la celebración de la Semana de la Movilidad Sostenible, a la que La Ribera Departamento 11 de Salud se ha sumado por primera vez este año. Para ello, ha colaborado con entidades como el Centro de Salud Pública de Alzira, la *Agència Energètica de La Ribera* y la Asociación de Técnicos y Especialistas en Educación y Seguridad Vial de la Comunidad Valenciana, con el fin de llevar a cabo toda una serie de actividades, entre los días 16 y 22 de septiembre, de fomento de la sustitución del vehículo privado por otros más respetuosos con el medioambiente y aumentar, de esta forma, la salud y la calidad de vida de los ciudadanos.

FECHA	DÍA
10 mayo	Día del Lupus
12 mayo	Día Mundial de la Fibromialgia
31 mayo	Semana Sin Humo
19 octubre	Día Mundial del Cáncer de Mama
14 noviembre	Día Internacional de la Diabetes
18 noviembre	Día Europeo del Uso Prudente de los Antibióticos

La Comisión 0,7% y + del Departamento 11 de Salud se dedica a temas de cooperación al desarrollo, así como a la ayuda de colectivos vulnerables

■ Comunidad local y cooperación al desarrollo (COMPROMISO CL1)

COMISIÓN 0,7 % Y +

La Ribera Departamento 11 de Salud cuenta desde sus inicios con la Comisión 0,7% y +, destinada a temas de cooperación al desarrollo, así como a la ayuda de colectivos vulnerables. La comisión está formada por un grupo de profesionales sensibles a estos temas y ha desarrollado diversas acciones desde su inicio. Algunas de ellas han sido solicitadas desde las ONG o desde las instituciones a la propia comisión, otras han sido trasladadas desde la dirección de La Ribera Departamento 11 de Salud para que la comisión resolviera el tipo de ayuda a realizar.

Los miembros de esta comisión pertenecen a todos los estamentos de la organización y otros trabajadores de la misma colaboran de forma puntual cuando son requeridos.

Durante 2008, la comisión ha llevado a cabo los siguientes proyectos de cooperación:

- Cooperación en Ruanda con Vita et Pax.
- Realización de un curso de nutrición en Guinea Ecuatorial, en colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional, con el fin de mejorar, con los alimentos disponibles y al alcance de las economías de la zona, las bases de una dieta equilibrada, incidiendo, al mismo tiempo, en normas básicas de higiene y saneamiento que puedan aplicarse al ámbito doméstico.
- Donaciones de medicamentos, material sanitario y equipamiento a diferentes entidades e instituciones.
- Actividades de integración de minorías y de personas excluidas: colaboración con Àmbit Associació, en la reinserción de personas en prisión, así como en el cuidado de su salud mientras se encuentran en cumplimiento.

Adeslas colabora con la Fundación Tierra de Hombres tratando a niños con problemas médicos de diferentes partes del mundo

COLABORACIONES CON ONG

En distintos hospitales se realizan colaboraciones con ONG, con el objetivo de:

- Fortalecer los vínculos de la empresa con la sociedad, clientes y empleados.
- Crear valor, reputación corporativa y motivación de empleados y colaboradores.
- Formalizar un compromiso con los más desfavorecidos de la sociedad.

Por ejemplo, en el Hospital Parque San Antonio (Málaga) se ha cedido un espacio para la colocación de mesas informativas del proyecto Aldeas Infantiles y de la Asociación Española Contra el Cáncer.

Además, desde 2007 este hospital colabora con la Fundación Tierra de Hombres, a través del programa 'Viaje hacia la Vida', que ayuda a niños desfavorecidos de distintas partes del mundo a llevar a cabo el diagnóstico, tratamiento y operaciones de sus patologías que, por su complejidad o costes, son de difícil tratamiento en sus países de origen.

La colaboración consiste en la coordinación y asesoramiento médico antes del traslado del niño, la realización de las pruebas diagnósticas necesarias, la cobertura de la estancia, de fármacos y de material sanitario, los servicios de cirugía y las pruebas y revisiones postoperatorias.

Otra de las iniciativas que ha llevado a cabo Adeslas conjuntamente con la Fundación Tierra de Hombres durante 2008 ha

sido la sustitución de regalos de Navidad por una colaboración con esta ONG.

Adeslas colabora con la Asociación Española Contra el Cáncer de Alzira, en su campaña de recogida de fondos contra el cáncer, con ONG como Xemogol y la Asociación de Dones amb Càncer de Mama d'Alzira (DACMA), y con la Asociación Valenciana de Enfermos de Lupus, colocándose en este último caso una mesa informativa sobre la enfermedad en el Hospital Universitario de La Ribera.

En 2008, Adeslas ha continuado la colaboración con la Fundación Atapuerca, tanto con la aportación de una cantidad en metálico como asumiendo las pólizas de seguro sanitario del personal investigador y de la propia Fundación.

COLABORACIONES CULTURALES Y PATROCINIOS

En 2008, La Ribera Departamento 11 de Salud ha colaborado con las siguientes asociaciones:

- VII edición de la Asociación Foro 21 Soria, celebrada en Valencia sobre innovación y desarrollo sostenible.
- XI Encuentro sobre la Sanidad Privada en España y su papel dentro del Sistema Nacional de Salud, en el que se trata de debatir y cerrar ideas con el objetivo de valorar qué hacer frente a la posible no sostenibilidad de este sistema en el tiempo.
- Fallas 2008, a través de las distintas Juntas Locales Falleras de la comarca.
- Circuito de carreras populares, prestando ambulancias y servicios sanitarios.
- Semana Santa de Sueca.
- Asociación de Amigos de los Cohetes para promover un uso adecuado de los petardos.



LA RSE DE ADESLAS

Adeslas ha patrocinado el XII Encuentro Especializado sobre Responsabilidad Sanitaria cuyo objetivo es acercar a los profesionales sanitarios, tanto de las Administraciones Públicas como de las empresas sanitarias, los conocimientos jurídicos necesarios para desarrollar la relación médico-paciente.

- Diferentes organizaciones deportivas como el Club de Natación Alzira y el Club de Atletismo de Carcaixent.
- El pasillo central del Hospital Perpetuo Socorro se ha consolidado como galería de arte, donde exponen y venden pintores locales.

Por otra parte, durante 2008, diferentes entidades sociales como la Agrupación de Peñas Valencianistas o los Trabajadores del Oceanogràfic de València, entre otros, se han acercado hasta el Hospital Universitario de La Ribera con el fin de conocer su funcionamiento o para colaborar con la organización de actos para hacer más agradable la estancia a los pequeños ingresados.

Adeslas ha patrocinado el XII Encuentro Especializado sobre Responsabilidad Sanitaria



En los hospitales y centros médicos de Adeslas se llevan a cabo diferentes actividades educativas para acercar los hábitos de vida saludable a todos los ámbitos de la comunidad local a la que pertenecen.

Resumen de objetivos y actuaciones

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, ofreciendo la experiencia que se posee para fomentar hábitos de vida saludables. **COMPROMISO CL1**

- En el portal Clikasalud:
 - Desarrollar tres nuevos ejes temáticos de interés adaptados a los tres públicos.
 - Ampliar el contenido de apoyo a padres de adolescentes.
 - Crear alianzas con asociaciones expertas de los temas del portal que refuercen la prevención para la salud adolescente.

- Comunicar el concepto de Prevención Sanitaria Integral y difundir los Planes de Prevención que está previsto poner en marcha.

- Mantener la colaboración con las ONG.
- Mantener las colaboraciones en eventos culturales.

- Incrementar la participación de Adeslas en foros y debates.

ACTUACIONES 2008

- Desarrollo del eje de acoso escolar con los contenidos: cómo actuar ante una situación de acoso en la escuela. El ciberacoso. Cómo pueden detectarlo los padres, cómo actuar.
- Ampliación de contenidos relativos en este eje con una guía para padres y capsulas interactivas para padres con casos prácticos.
- Creación de una *webquest* para trabajar el tema en las aulas y una acción de dinamización sobre "mis emociones".

- Se han desarrollado acciones de comunicación dirigidas a informar a los asegurados de los servicios 'Adeslas es más' (orientación médica, segunda opinión médica, protección de pagos, *ClubAdeslas*) y de los planes de prevención desarrollados en 2008: Plan de Prevención de Cáncer de Mama, Accidentes Infantiles y Cuidados del bebé. Para ello se ha desarrollado una campaña a grupos específicos de clientes con un incentivo y se ha realizado una pieza de comunicación específica que se ha difundido en las cartas de subida de primas 2009.
- Desarrollo de 23 charlas de promoción de la salud por profesionales del Hospital Universitario de La Ribera.

- Adeslas colabora con la Fundación Tierra de Hombres, a través del programa '*Viaje hacia la Vida*', proporcionando asistencia quirúrgica en España a niños del Tercer Mundo.
- Colaboración con la Fundación Atapuerca.
- La Comisión 0,7% y + ha llevado a cabo durante 2008 varios proyectos de colaboración: cooperación en Ruanda con Vita et Pax; realización de un curso de nutrición en Guinea Ecuatorial; donaciones de medicamentos, material sanitario y equipamiento a diferentes entidades e instituciones, etc.

- Patrocinio: XII Encuentro Especializado sobre Responsabilidad Sanitaria, cuyo objetivo es acercar tanto a los profesionales sanitarios de las administraciones públicas como de las empresas sanitarias los conocimientos jurídicos necesarios para desarrollar la relación médico paciente.
- XI Encuentro sobre la Sanidad Privada en España y su papel dentro del Sistema Nacional de Salud, en el que se trata de debatir y cerrar ideas con el objetivo de valorar que hacer frente a la posible no sostenibilidad de este sistema en el tiempo.

RETOS PARA 2011

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 se posee para fomentar hábitos de vida saludables. **COMPROMISO CL1**

- Asimilación de contenidos de Clikasalud en el portal de prevención de Adeslas (www.prevenccion.adeslas.es), que contará con planes relacionados con los mismos ejes tratados en Clikasalud.
- Mantenimiento del portal sin creación de nuevos contenidos.
- Continuar el desarrollo de acciones de comunicación a los asegurados, tanto de los servicios de valor añadido como de los planes de prevención que se desarrollen.
- Incrementar los servicios de valor añadido, dentro del programa 'Adeslas es más...'
- Mejorar la comunicación a los asegurados a través de la página web.
- Continuar con las acciones de promoción de la salud habituales del Departamento: revista *Salut10*, charlas de promoción de la salud, cómic *Els Ribera*, etc.
- Promocionar el portal de contenidos de salud (www.salut10.com), con contenidos específicamente pensados para los residentes del Departamento de Salud, ofreciéndoles servicios adicionales, como el envío de SMS a sus móviles para informarles sobre charlas y campañas.
- Mantener las colaboraciones con ONG y potenciar este medio de compromiso con los más desfavorecidos.
- Desarrollar patrocinios que generen notoriedad de marca y conseguir para Adeslas una presencia destacada en foros, ferias y debates de interés para sus públicos.

03.7

Proximidad con el colectivo médico



El colectivo médico es uno de los grupos de mayor interés para Adeslas. Todo esfuerzo por mantener una comunicación permanente y fluida (en su relación como empleado, proveedor o cliente) encaminada a incrementar su grado de satisfacción, ayudará a conseguir el objetivo común de ofrecer un servicio de calidad a los asegurados.

Cada año se incorporan nuevos profesionales al cuadro médico. En la actualidad, está constituido por cerca de 33.000 profesionales sanitarios y 1.100 clínicas con atención asistencial. Además, Adeslas cuenta con un área hospitalaria propia que va creciendo cada año.

La heterogeneidad de las relaciones que se establecen entre los profesionales médicos y 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.

■ Adeslas se compromete a:

- **Mejorar la relación y comunicación empresa-médico para ofrecer respuestas a sus inquietudes y fidelizar al profesional. COMPROMISO CM1**
- **Liderazgo para atraer al colectivo médico. COMPROMISO CM2**

■ **Fluidez en la comunicación empresa-médico (COMPROMISO CM1)**

Una de las principales herramientas de comunicación entre Adeslas y el colectivo médico es su Portal de Profesionales Sanitarios con el objetivo de acercar y facilitar la interlocución de la compañía con el profesional. Las actuaciones realizadas durante el año 2008 en el portal se han dirigido a incrementar sus funcionalidades y mejorar la información que se ofrece. En este sentido, se ha facilitado la inscripción de nuevos usuarios y el acceso a las sociedades médicas, se han abierto nuevos buzones de consulta con diferentes departamentos y se ha incorporado un capítulo de preguntas más frecuentes (FAQ). Para el 2009, el objetivo es comunicar y potenciar el uso de estas nuevas herramientas del portal por parte del profesional.

Para contribuir a la mejora de la calidad asistencial, en 2008 se ha puesto a disposición de los proveedores de análisis clínicos más destacados un curso de formación continuada en colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacia. En el área hospitalaria se diseñó durante 2007 un modelo asistencial común, con el objetivo de ofrecer una mejor calidad asistencial al paciente, garantizando la calidad científico-técnica, la rapidez en el diagnóstico y tratamiento, y el respeto a la intimidad.

Incluye entre otras, las siguientes actuaciones:

- Mejora e integración de los servicios internos: urgencias, unidad de cuidados intensivos y servicio de medicina interna.
- Elaboración durante 2008 de un Manual de Urgencias que define unas normas de comportamiento y actuación a realizar por todo el personal que trabaje en dicha área.
- Desarrollo e implementación de protocolos de actuación en las



patologías más prevalentes y sus respectivas guías clínicas.

- Continuación de la implementación de la historia clínica electrónica y la extensión de su uso.
- Desarrollo de un sistema de *triage* propio en urgencias, sistematizado.
- Integración de los profesionales que atienden urgencias, fomentando el sentimiento de pertenencia al hospital.

Este modelo es liderado por la Dirección de Hospitales de Adeslas y, a través de comités específicos de gerentes, de médicos y de protocolos de enfermería y asistencial, se trabaja en su desarrollo e implantación.

Además, durante 2008 también se ha llevado a cabo:

- La elaboración y seguimiento de los planes de acción derivados de las auditorías internas de historia clínica realizadas en 2007 en todos los hospitales.
- El desarrollo e implementación de dos nuevos protocolos de ambulatorización.

Adeslas elabora un Cuadro de Mando Asistencial exclusivo a partir de los datos CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos), en los que son codificados los procesos asistenciales hospitalarios de manera habitual. Disponer de un Cuadro de Mando Asistencial específico permite:

- Aportar información comparativa de los hospitales sobre indicadores asistenciales a nivel corporativo.
- Ofrecer un *benchmarking* detallado a los hospitales para la identificación de áreas de mejora.

En los próximos años se abordará un proyecto de mejora de este Cuadro de Mando, que permita automatizar la obtención de datos (gracias a la implementación de la historia clínica electrónica), disminuir los tiempos de actualización de los mismos y aportar indicadores clínicos relevantes para la mejora de la calidad y la eficiencia del proceso asistencial, de manera que

pueda ser analizado por el profesional sanitario como herramienta para conocer y evaluar su actividad, e identificar posibles áreas de mejora.

ACTUACIONES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA RIBERA

- Edición del *Boletín de Información de Medicamentos* (BIM): publicación de periodicidad trimestral, editada por La Ribera Departamento 11 de Salud desde enero del año 2000. Su finalidad es divulgar entre los profesionales sanitarios información farmacoterapéutica científica, veraz, relevante e independiente. En 2008, se han editado cuatro números con una tirada de 8.000 ejemplares cada uno.
- Tardes Terapéuticas-Taller del Medicamento: desde el año 2005 se organizan, anualmente, una serie de charlas con el fin de proporcionar a los profesionales sanitarios información científica, contrastada e independiente de la industria farmacéutica, que permita realizar un uso razonable de los medicamentos y promover su utilización en términos de eficacia y seguridad para mejorar la salud de la población. En 2008, por primera vez, las Tardes Terapéuticas han pasado a englobarse dentro del primer Taller del Medicamento. Los asistentes a las cuatro Tardes Terapéuticas reciben un certificado de asistencia al mismo.
- *Guía de Actuación ante Agresiones para los Profesionales de Ribera Salud II UTE*: editada en 2008, tiene como objetivo describir el procedimiento a seguir ante cualquier incidente violento (verbal y no verbal) que los profesionales de la organización puedan sufrir por personal ajeno a la misma. Se ha realizado una edición en papel, que se ha distribuido en la formación presencial impartida a varios grupos de profesionales y en la que se ha formado a 989 personas.

- Carrera Profesional Asistencial: durante 2008, se ha iniciado la implantación de la Carrera Profesional Asistencial para las categorías profesionales de médico, facultativo, DUE/ATS, fisioterapeuta, logopeda, matrona, optometrista y psicólogo. Su objetivo es servir de instrumento para posibilitar el derecho al desarrollo profesional de los trabajadores, conjuntamente con la mejora de la gestión de la organización. Para ello, se ha realizado una campaña de comunicación del Manual de Concreción de Objetivos de Carrera Profesional. Se ha editado en papel y publicado en el Portal del Empleado de la organización.
- En 2008, ha entrado en funcionamiento la Junta Profesional del Departamento 11 como un órgano formal de comunicación y debate que agrupa a todos los mandos intermedios de la organización en un mismo foro, con las Direcciones de Área y la Dirección Gerente. La Junta se reúne una vez cada cuatro meses y a sus reuniones se convoca a todos los mandos intermedios, asistenciales y no asistenciales, a efectos de conseguir una mejor comunicación y comprensión dentro de la organización. Se ha creado una web departamental dentro del Portal del Empleado de la organización, donde se recoge toda la documentación generada por la Junta Profesional.

En 2008 ha entrado en funcionamiento la Junta Profesional del Departamento 11 como un órgano formal de comunicación y debate

■ Liderazgo para atraer al colectivo médico (COMPROMISO CM2)

En las delegaciones se ha consolidado el puesto de director médico, cuyos objetivos están encaminados a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por los profesionales del cuadro médico, a través de una relación profesional motivadora y de confianza. Esta figura es el principal interlocutor entre los profesionales y la compañía, con objeto de conocer y gestionar de cerca sus necesidades e inquietudes.

Además, para fidelizar al profesional se han puesto en marcha dos nuevos proyectos en el año 2008: por un lado, el desarrollo de la política de incentivos de eficiencia y calidad a profesionales del cuadro médico, y por otro, apoyando la labor de los directores médicos, se ha iniciado un proyecto de sistematización de la mejora continua en los centros médicos de Adeslas, uno de cuyos objetivos es homogeneizar las mejores prácticas en beneficio de profesionales y pacientes.

En el área hospitalaria, dentro del proyecto 'ACTIVA Médicos',

El área hospitalaria ha puesto en marcha el proyecto 'PARTICIPA' para fidelizar a médicos colaboradores

se ha iniciado en 2008 el proyecto 'PARTICIPA', un plan de fidelización orientado a médicos colaboradores, que está previsto implantar como prueba piloto en un centro hospitalario durante 2009, para su posterior desarrollo en el resto de centros.

Respecto a la formación de profesionales, en 2008 el Hospital Universitario de La Ribera ha incorporado dos nuevas especialidades para la formación de Médicos Internos Residentes (MIR): microbiología y parasitología clínica, y cirugía general y del aparato digestivo, de las que recibirá nuevos residentes en 2009. Con la inclusión de éstas dos últimas, son ya 12 las especialidades en las que está acreditado el Departamento de Salud 11 para impartir la formación de postgrado (análisis clínicos, farmacia hospitalaria, radiodiagnóstico, medicina interna, medicina de familia y comunitaria, cirugía ortopédica y traumatología, pediatría y áreas específicas, medicina intensiva, psiquiatría, obstetricia y ginecología y las dos mencionadas).

También en 2008, han completado su periodo de formación los primeros residentes que la organización recibió en las especialidades de análisis clínicos, farmacia hospitalaria y radiodiagnóstico.

En la actualidad, La Ribera Departamento 11 de Salud cuenta con 43 residentes (14 incorporados en mayo de 2008) que están llevando a cabo su formación de postgrado tanto en el Hospital Universitario de La Ribera como en diversos centros de Atención Primaria del Departamento de Salud. Este año se ha incorporado el primer residente de obstetricia y ginecología.

El Hospital Universitario de La Ribera también está acreditado para la docencia de enfermería en las especialidades de obstétrico-ginecología matrona (de la que ofertará cinco plazas en el año 2009) y de salud mental (de la que ha incorporado un residente en 2008).



Adeslas ha puesto en marcha diversos mecanismos para fidelizar a su personal, como programas de incentivos y de mejora continua.

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

ACTUACIONES 2008

Mejorar la relación y comunicación empresa-médico para ofrecer respuestas a sus inquietudes y fidelizar al profesional. **COMPROMISO CM1**

- Ampliar y dotar de nuevas utilidades el contenido del Portal de Profesionales Sanitarios para simplificar y agilizar la gestión administrativa, así como poner a disposición del profesional formación médica continuada.

- Incremento de las funcionalidades del portal y mejora de la información ofrecida: inscripción de nuevos usuarios, nuevos buzones de consulta con diferentes departamentos, acceso a más información relacionada con prestaciones a las sociedades médicas...
- Desarrollo de un curso de formación continuada para los proveedores de análisis clínicos, en colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacia.
- Elaboración de un Manual de Urgencias con normas de comportamiento y actuación del personal que trabaja en el área.

- Ampliar los contenidos de los comités (médico y de protocolos de enfermería).

- Desarrollo por parte del Comité Médico de un plan de acción resultado de las auditorías internas de historia clínica.

- Desarrollo e implantación del modelo asistencial del área hospitalaria, el Programa de Ambulatorización del área hospitalaria, el Manual de Urgencias, guías clínicas y *triage* para los servicios de urgencias, a lo largo del periodo 2008-2010.

- Desarrollo del modelo asistencial del área hospitalaria: elaboración de las guías clínicas que forman parte del Manual de Urgencias.
- Elaboración de Cuadro de Mando Asistencial exclusivo de Adeslas, a partir de los datos CMBD en los que se codifican los procesos asistenciales.

- Puesta en marcha de la Junta Profesional, que incorpora a los principales cuadros médicos del Departamento 11 en el Hospital Universitario de La Ribera (Hospital y Primaria) para que sirva de foro de encuentro.

- En el Hospital Universitario de La Ribera:
 - Se ha puesto en marcha la Junta Profesional, órgano formal de comunicación y debate entre dirección y mandos intermedios.
 - Se ha creado una web departamental dentro del Portal del Empleado, donde se recoge la documentación generada por la Junta.
 - Se ha comenzado la implantación de la Carrera Profesional Asistencial para las categorías: médico, facultativo, DUE/ATS, fisioterapeuta, logopeda, matrona, optometrista y psicólogo.
 - Se ha editado una *Guía de Actuación ante Agresiones para los Profesionales*.
 - Se han editado cuatro números del *Boletín de Información de Medicamentos*.
 - Desarrollo de las Tardes Terapéuticas para profesionales sanitarios. En 2008 han pasado a englobarse dentro del primer Taller del Medicamento.

Liderazgo para atraer al colectivo médico. **COMPROMISO CM2**

- Seguir desarrollando fórmulas de fidelización del colectivo y creación de incentivos.

- Se ha llevado a cabo una política de incentivos de eficiencia y calidad al grupo de profesionales del cuadro médico. En el área hospitalaria se ha iniciado el proyecto 'PARTICIPA'.

- Mantener la acreditación y reforzar las actividades docentes y de investigación.

- En el Hospital Universitario de La Ribera:
 - Se han incorporado dos nuevas especialidades para la formación de Médicos Internos Residentes (MIR): microbiología y parasitología clínica y cirugía general y del aparato digestivo.

RETOS PARA 2011

Mejorar la relación y comunicación empresa-médico para ofrecer respuestas a sus inquietudes y fidelizar al profesional. **COMPROMISO CM1**

- Alcanzar un uso habitual del Portal de Profesionales Sanitarios por parte del 40% de los profesionales del cuadro médico.
- Creación de un comité de infecciones y de un comité de documentación clínica y archivo, con un reglamento de régimen interno común, en hospitales del grupo.
- Continuar la implantación del modelo asistencial en centros hospitalarios.
- Elaboración de una guía de servicios para los médicos, como parte del plan de acogida, que facilite el conocimiento y las herramientas que el hospital pone a su disposición.

RETOS PARA 2011

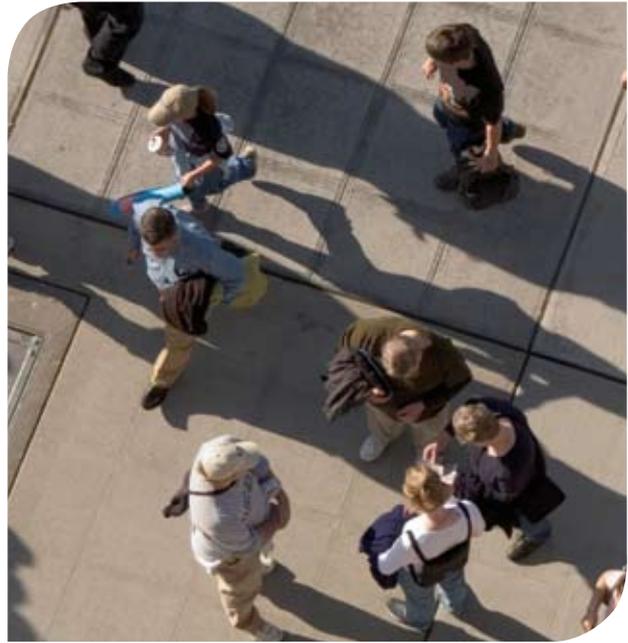
- En el Hospital Universitario de La Ribera:
 - Fomentar la utilización de la Junta Profesional del Departamento 11 como órgano de comunicación entre organización y trabajadores.
 - Completar al 100% el desarrollo del Portal del Empleado, como herramienta para la gestión de los flujos de comunicación interna en la organización.
 - Lograr la implantación de la carrera profesional en todas las categorías asistenciales y no asistenciales.
 - Puesta en funcionamiento y desarrollo de una *newsletter* mensual.
 - Implicación de todos los trabajadores (laborales y estatutarios) en las actividades de conmemoración del 10º aniversario del Hospital Universitario de La Ribera.

Liderazgo para atraer al colectivo médico. **COMPROMISO CM2**

- En el área hospitalaria, el proyecto 'PARTICIPA' se implantará primero como piloto en un centro y se extenderá posteriormente al resto de hospitales.
- Alcanzar las 13 especialidades acreditadas en formación MIR del Hospital Universitario de La Ribera.

03.8

De la mano de los mediadores



Los mediadores constituyen uno de los canales de venta más importantes a través de los cuales Adeslas ofrece su gama de productos al público. Por su relevancia y particularidad, son considerados como un grupo de interés diferenciado del resto de proveedores. Actualmente, el 33% de la cartera de asegurados lo son a través de mediadores.

Respecto al año anterior, la compañía de seguros Adeslas ha aumentado casi un 4,2% el número de agentes y corredores de seguros, alcanzando a finales de 2008 un total de 1.821 mediadores, distribuidos de la siguiente manera:

RED DE MEDIADORES	
Agentes exclusivos (red externa y propia)	990
Agentes vinculados	20
Corredores / corredurías	804
Operadores banca / seguros vinculados	7

Además de mejorar durante 2008 la actualización del 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, Adeslas ha reforzado y ampliado los acuerdos de comercialización de su gama de productos a través de importantes entidades financieras y otros grandes distribuidores, en diferentes regímenes: mediación, reaseguro y coaseguro.

Adeslas se compromete a:

- Facilitar los medios necesarios para que los mediadores consigan los mejores resultados. **COMPROMISO ME1**
- Establecimiento de una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes. **COMPROMISO ME2**



■ Medios y recursos para los mediadores (COMPROMISO ME1)

A lo largo del año 2008, se ha impulsado el modelo de profesionalización comercial de la red propia, llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Creación de un Equipo de Red Pymes: selección de agentes pyme, realización de cursos específicos de formación y puesta en marcha acompañada de una campaña de lanzamiento.
- Diseño de documentación específica que constituye la oferta de seguro ofrecida al cliente, para realizar la venta de particulares y pymes. Todos los documentos se encuentran actualmente en PDF y se está trabajando para poder grabarlos y enviarlos por *e-mail* directamente, e incluirlos en la página web.
- Desarrollo del proyecto E-mail, creando *e-mails* tipo con información sobre productos específicos para que los agentes puedan agilizar la preparación y envío de información a clientes.
- Desarrollo de un procedimiento de comisionamiento para mejorar las condiciones de los mediadores.
- Ventajas en la obtención de herramientas de apoyo co-

mercial: financiación a medida de ordenador portátil, conexión a Internet de banda ancha, tarifas telefónicas más económicas, subvenciones en función de la productividad, etc.

- Creación de un equipo centralizado de apoyo y seguimiento a la gestión comercial de las zonas y desarrollo de indicadores que permiten ejercer un control y seguimiento de objetivos, desde la central y las propias delegaciones.

FORMACIÓN PARA LOS MEDIADORES

En el área de redes directas se trabaja en detectar las necesidades de formación de la red, estando en continuo contacto con los agentes y evaluando conjuntamente las formas de mejora.

Durante el año 2008 se han realizado los cuatro cursos de formación para los agentes de red propia:

- Curso inicial: agentes de menos de seis meses de antigüedad (curso de técnicas de venta de los productos).
- Curso general: agentes entre seis y 18 meses de antigüedad (profundiza en los argumentos y simula entrevistas reales).
- Curso de perfeccionamiento: agentes de más de 18 meses de antigüedad (curso de especialización centrado en algún producto que se desea potenciar).
- Curso para agentes especializados en captación de funcionarios.

Además se han llevado a cabo cursos específicos:

- Para Agentes Pyme, impartiendo formación *ad hoc* para la especialización de estos agentes en argumentos de venta, metodología y fiscalidad.
- Planes de acogida para las incorporaciones de jefes de venta y jefes de red propia y externa, enfocados a dar un conocimiento inicial global de la compañía.

Adeslas ha creado en 2008 un Equipo de Red Pymes



Los mediadores podrán controlar todo el proceso de la venta, desde la fase previa hasta la gestión directa con los asegurados, a través del Portal de Mediadores.

Durante 2008,
Adeslas ha desarrollado
**planes de acogida para
las incorporaciones de
jefes de venta y jefes
de red propia y externa**

■ **Búsqueda de una comunicación efectiva (COMPROMISO ME2)**

Se ha comenzado a desarrollar el Portal de Mediadores, con el objetivo de proveer a los agentes comerciales tanto de la red propia como de la externa de una herramienta que soporte el ciclo comercial completo, desde la preventa hasta la ejecución de la misma, incluido el soporte posterior a los asegurados. Desde 2008 el portal dispone de los siguientes bloques funcionales:

- Información de la compañía.
- Información de productos.

En el futuro, el portal se ampliará con:

- Herramientas de gestión comercial.
- Informes de gestión comercial.
- Proyectos y solicitudes.
- Gestión de asegurados.
- Herramientas de postventa.

A lo largo de 2008 se han realizado seis convenciones de ventas, con el objetivo de motivar y reforzar la comunicación entre la compañía y la red de ventas, crear un foro de debate conjunto y trasladarles toda la información necesaria sobre el lanzamiento de nuevos productos y campañas, herramientas que tienen a su disposición, estrategia comercial, etc.

Se han realizado dos reuniones de jefes de ventas de formación e integración para informarlos de la actividad del área de Dirección de Red y recoger sus quejas, propuestas y sugerencias de mejora.

Se ha diseñado un plan de visitas por zonas, visitando en 2008 el 70% de todas las delegaciones de España, reforzando el seguimiento sobre la evolución comercial de cada una, recogiendo las incidencias existentes y realizando una labor de soporte.

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Facilitar los medios necesarios para que los mediadores consigan los mejores resultados. **COMPROMISO ME1**

- Implantar el Proyecto de Profesionalización Comercial de las redes propias en las delegaciones de mayor tamaño.

- Diseño de un Cuadro de Mando a nivel de agentes comerciales.

Establecimiento de una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes. **COMPROMISO ME2**

- Consolidación de la estructura organizativa soporte para la red de ventas.

ACTUACIONES 2008

- Creación de un Equipo de Red Pymes.
- Diseño de documentación específica de Oferta de Seguro.
- Desarrollo del proyecto E-mail.
- Creación de un equipo centralizado de Apoyo y Seguimiento, y desarrollo de indicadores a nivel de Agentes Comerciales.
- Realización de:
 - Cuatro cursos de formación para agentes de red propia.
 - Curso para Agentes Pyme.
 - Planes de Acogida para Jefes de Venta y de Red Propia.

- Creación del Portal de Mediadores, con información sobre la compañía y productos.
- Realización de visitas de apoyo y seguimiento al 70% de las delegaciones de toda España.

RETOS PARA 2011

Facilitar los medios necesarios para que los mediadores consigan los mejores resultados. **COMPROMISO ME1**

- Diseño de un Plan de Fidelización de los agentes de red propia, desarrollando acciones concretas de motivación, como beneficios sociales, condiciones especiales de seguro, herramientas de gestión, etc.
- Reforzar el Equipo de Red Pymes con incorporación de agentes y acciones formativas.
- Potenciar la captación y mejorar la eficiencia y productividad de los corredores, realizando una segmentación por tipologías, propuestas de valor (remuneración por objetivos) y mejorando la formación y el seguimiento de su actividad.
- Potenciar la formación de los agentes gracias a la creación de un curso inicial de producto para agentes nuevos y de cursos para agentes que llevan más de dos años sin recibir formación. Rediseño y actualización de los cursos actuales.
- Diseño de un plan de formación para jefes de equipo.

Establecimiento de una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación existentes. **COMPROMISO ME2**

- Finalización del Portal de Mediadores, ampliándolo con información sobre:
 - Herramientas e informes de gestión comercial.
 - Proyectos y solicitudes.
 - Gestión de asegurados.
 - Herramientas de postventa.
- Realización de convenciones anuales por zonas y reuniones de jefes de ventas, ampliando a jefes de red propia y externa.
- Continuar prestando soporte presencial a las delegaciones, llevando a cabo una planificación de visitas.

03.9

Vinculación con los proveedores



Constituyen un grupo heterogéneo que interviene en el resultado final de buena parte de los productos y servicios ofrecidos por Adeslas, por lo que es imprescindible que el nivel de exigencia y los valores que rigen su desempeño estén alineados con los principios establecidos en la compañía.

■ Adeslas se compromete a:

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISO P1**
- Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISO P2**
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo. **COMPROMISO P3**

■ Transparencia, integridad y honestidad (COMPROMISO P1)

Con el objetivo de mejorar procesos clave en la atención a los asegurados, se deposita la confianza en empresas externas para realizar ciertos servicios, consiguiendo, además de abaratar costes, una mayor especialización del producto (lo que permite ampliar las posibilidades y complejidad de los mismos) y un aumento de la flexibilidad (capacidad de adaptación a las variaciones de volumen demandadas).

Por ello:

- En el proceso de suscripción de pólizas, donde es fundamental la rapidez de respuesta a cada nueva solicitud, se subcontrata el montaje de la documentación (*Welcome Pack*) que se entrega al nuevo asegurado. Incluye la tarjeta sanitaria, cuya fabricación (más de 60 tipos diferentes y con capacidad para diseñarlas prácticamente 'a medida') también se ha subcontratado. Se está trabajando para conseguir en un futuro aumentar todavía más la rapidez del proceso total, automatizando e incluso enviando por correo electrónico dicha documentación de póliza y estableciendo servicios específicos de confirmación de entrega.
- En 2008 se ha externalizado el proceso de grabación de pólizas (digitalización y archivo), aumentando con ello la agilidad, la seguridad y el control en el proceso de búsqueda y custodia de la documentación.

En ambos casos la evaluación se realiza a través del seguimiento de indicadores relacionados con el tiempo de respuesta y la calidad del producto final. En un futuro serán sometidos a un proceso anual de auditoría como parte del proceso de auditoría interna de la aseguradora.

En cuanto a la atención no presencial a los asegurados, el servicio de *Contact Center* (centros de atención de clientes) está 100% externalizado mediante dos proveedores, cada uno de los cuales gestiona dos de las cuatro plataformas de atención multicanal (teléfono, fax, *e-mail*) ubicadas en Madrid, Barcelona y Sevilla (2), con un total de 315 operadores y una atención telefónica continuada de 24 horas los 365 días del año. Dada la importancia de este servicio de atención directa, Adeslas establece con los proveedores un Acuerdo de Nivel de Servicio donde fija las exigencias mínimas en cuanto a rapidez de respuesta y calidad del servicio, y los perfiles de competencias



Las compras de material sanitario y fármacos se arbitran a través de la central de compras específica de la sanidad privada

Plaza Salud 24

requeridos para los puestos. Los controles de calidad son especialmente rigurosos, entre ellos el seguimiento diario y mensual de indicadores de las más de tres millones de llamadas recibidas al año, y la realización de auditorías mensuales (por parte del proveedor, de una empresa externa especializada contratada para ello, y de un sistema automático de encuestas que utiliza la tecnología IVR-*Interactive Voice Response*).

En los centros de atención sanitaria, los principales grupos de proveedores son del ámbito del material sanitario y fármacos, tecnología sanitaria, obras y reformas, mobiliario, sistemas de información, limpieza, lavandería, restauración y mantenimiento. Las compras de material sanitario y fármacos se arbitran a través de una central de compras específica de la sanidad privada, Plaza Salud 24, que se encarga de:

- Agrupar la demanda de las necesidades de los centros adheridos en lo que respecta a material sanitario, fármacos y equipamiento.
- Aprovechar las ventajas de negociación conjunta para todos ellos (en 2008 el volumen de compras fue aproximadamente de 70 millones de euros sólo en material sanitario y fármacos).
- Ordenar y clasificar las tareas de compra, seleccionando los

proveedores con mejor relación calidad-precio, recibiendo y analizando ofertas, evaluando propuestas y probando los productos in situ en los propios centros, antes de homologarlos.

Salvo el equipamiento, las compras se realizan directamente a través de un portal en Internet: www.plazasalud24.es, que incorpora más de un centenar de proveedores y unos 6.000 productos. Actualmente trabaja como central de compras de todos los hospitales de Adeslas (además de otros siete privados más), proporciona la dotación y equipamiento de todos los centros médicos de Adeslas y en 2008 ha incorporado siete clínicas dentales más, llegando a un total de 16.

Además de las ventajas descritas, gracias a este sistema se dispone del pulso constante de evolución del mercado (productos, precios), se evalúa continuamente la calidad y el servicio de los proveedores (al centralizar experiencias se detectan y solucionan más fácilmente las no conformidades y se potencian las buenas prácticas) y a los proveedores les aporta mayor estabilidad en ventas y la posibilidad de ampliar el volumen de negocio sin apenas esfuerzo comercial añadido.

Por otra parte, Adeslas pertenece a la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias (AERCE), y se acoge a los principios éticos que establece para los profesionales de las compras, basados en lealtad con la empresa, equidad con aquellos a los que trata y fidelidad a la profesión.

Durante 2008 se han introducido cláusulas medioambientales a los proveedores en todos los nuevos contratos de obras y mantenimiento del área hospitalaria

■ En base a criterios objetivos de selección y evaluación (COMPROMISO P2)

Asegurar que los productos o servicios contratados externamente cumplan con los requisitos establecidos por la organización es el objetivo de los procesos de selección y de evaluación al que son sometidos los proveedores.

Extender la cultura de la mejora continua establecida en Adeslas a través de los sistemas de gestión implantados en la mayoría de sus unidades, supone:

- Exigir a la empresa subcontratada (o valorar muy positivamente) la obtención de certificados similares (Gestión de la Calidad y del Medioambiente) y específicos del desempeño de la actividad concreta, en concreto, la acreditación bajo la Norma 15.189 a los laboratorios de análisis clínicos.
- Definir unas Especificaciones Técnicas de Servicio que detallen los requisitos mínimos que deben tener los productos o servicios prestados.
- Establecer unas cláusulas de obligado cumplimiento en temas de confidencialidad, desempeño ambiental, requisitos legales, etc. Durante 2008 se han introducido cláusulas medioambientales a los proveedores en todos los nuevos contratos de obras y mantenimiento del área hospitalaria.
- Diseñar métodos de evaluación periódica específicos para cada proveedor considerado crítico, que permitan valorar su desempeño no sólo atendiendo a las incidencias producidas (se han desarrollado nuevos procedimientos en 2008).

Además, en el área hospitalaria se ha establecido en 2008 un sistema de retribución variable a ciertos proveedores en función de la calidad percibida por el paciente y reflejada en los resultados de las encuestas de satisfacción.

■ Estimular la sostenibilidad en los proveedores (COMPROMISO P3)

Adeslas tiene subcontratado 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* y de grabación de pólizas, con Fucoda.
- El servicio de lavandería en los centros hospitalarios, con Flisa.
- La actividad de atención telefónica del centro de clientes: dos de las cuatro plataformas están subcontratadas a Sertel, empresa perteneciente a la Fundación ONCE, donde más del 30% de sus trabajadores son personas con discapacidad. La empresa Sertel ha recibido en 2008, dentro de los Premios Call Center de Oro organizados por la AEECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes) conjuntamente con IFAES (empresa que organiza la feria del sector Salón Call Center) y la consultora IZO System, el 'Premio a la mejor operación externalizada en relación con clientes en la categoría Responsabilidad Social Corporativa'.

TELETRABAJO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde 2008 Adeslas participa en el proyecto DISCATEL, haciendo posible que personas con problemas de movilidad puedan trabajar en el *Contact Center* de Adeslas desde sus casas. Para ello se ha instalado una sofisticada tecnología que les permite prestar la misma atención telefónica que el resto de teletrabajadores, pero desde su domicilio. En 2008 se ha comenzado con dos personas y en 2009 se ampliará a otras dos.

Resumen de objetivos y actuaciones

OBJETIVOS 2008

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISO P1**

- Continuar con el riguroso cumplimiento de los procedimientos y principios de Adeslas para la contratación de nuevos proveedores.

Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISO P2**

- Seguimiento de las encuestas y su contrastación con los proveedores, a fin de arbitrar medidas que redunden en una mayor satisfacción de los clientes.

- Valoración de certificaciones medioambientales y de calidad en nuevos proveedores.

Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo. **COMPROMISO P3**

- Mantener la subcontratación de operaciones a proveedores intensivos en personal discapacitado.
- Iniciar nuevas vías de colaboración con empresas que cuenten con Centros Especiales de Empleo.

ACTUACIONES 2008

- Se ha definido una nueva metodología de evaluación de proveedores en el área hospitalaria, basada en evaluaciones proactivas de los proveedores críticos y la definición de Especificaciones Técnicas de Servicio que han de cumplir para su contratación.

- En el área hospitalaria se ha establecido un sistema de retribución variable a proveedores no asistenciales (limpieza, cocina) en función de los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.

- Se han introducido criterios de valoración positiva a los proveedores certificados en ISO 9001 y, en particular, a los laboratorios de análisis clínicos, la acreditación bajo la Norma 15189.

- Se ha contratado con Fucoda el servicio de grabación de pólizas.

- Se ha puesto en marcha el proyecto DISCATEL, posibilitando que dos personas con movilidad reducida trabajen desde sus casas en el *Contact Center* de Adeslas.

RETOS PARA 2011

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. **COMPROMISO P1**

- Incluir a los proveedores críticos como partes del proceso de auditoría interna del sistema de gestión de la aseguradora.
- Definir Especificaciones Técnicas de Servicio y metodologías específicas de evaluación para todos los proveedores críticos del área hospitalaria.

Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección. **COMPROMISO P2**

- Exigir a todos los proveedores críticos de la aseguradora la certificación en Calidad mediante la ISO 9001.
- En el área hospitalaria, se les exigirá además de la ISO 9001 la certificación en medioambiente a los proveedores de obras, mantenimiento, limpieza y restauración.
- Incluir las cláusulas ambientales en las renovaciones de los contratos con proveedores del área hospitalaria.
- Establecer vías de comunicación permanentes para unificar objetivos y metas que redunden en la satisfacción del cliente final.

Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo. **COMPROMISO P3**

- Mantener la subcontratación de operaciones con empresas que cuentan con Centros Especiales de Empleo y tenerlas en cuenta en futuras subcontrataciones.
- Continuar con el proyecto DISCATEL, ampliando a dos personas más la posibilidad de trabajar desde sus casas.

04.1

Carta de verificación



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

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de AGBAR según la Norma ISAE 3000

A la Dirección de AGBAR

Introducción

Hemos sido requeridos por AGBAR, para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2008, contenida en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 (en adelante el Informe), el cual está a disposición del público en general y cuyo alcance se describe en el apartado Perfil del Informe.

El contenido, la preparación, el mantenimiento de los sistemas de información que aportan los datos y la integridad del informe de AGBAR son responsabilidad de su Dirección.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por 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 (2003) 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 un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por 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 se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros.
- La aplicación de los criterios de la Norma AA1000 AS (2003) y de la Guía de GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya autodeclaración ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) y la Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Entre otras cuestiones, para el cumplimiento de estas normas:

- Hemos llevado a cabo el trabajo con un equipo de especialistas en verificación y desarrollo sostenible empresarial. Siguiendo con las normas antes mencionadas, este trabajo se realiza cumpliendo las políticas de independencia de KPMG basadas en el Código de Ética Profesional de la IFAC.
- Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

2

Asimismo hemos seguido los criterios de aplicación de los principios de la norma AA1000 AS (2003) y de la Guía de GRI G3 utilizados por parte de AGBAR según se describen en el apartado 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 de 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 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 de AGBAR en las diferentes sociedades del Grupo, se hallan descritos de manera general en el capítulo 04.2 Perfil del Informe y de manera particular en los diferentes capítulos dedicados a la presentación de la información no financiera.

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.



José Luis Blasco Vázquez
Socio

8 de mayo de 2009

04.2

Perfil del Informe



El presente Informe pretende mostrar una imagen fiel de la Responsabilidad Corporativa de Agbar y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. Se puede encontrar información complementaria en www.agbar.es, así como en el Informe Anual 2008. Tal y como se viene realizando desde su primera publicación (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 del Global Reporting Initiative (G3). 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, se ha verificado el informe siguiendo los criterios de la norma AA1000 AS 2003 (*AA1000 Assurance Standard*), en relación a la relevancia de la información, con la finalidad de asegurar que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran materiales. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en el apartado 'Compromiso con los grupos de interés', incluido en el capítulo "01.3 La Responsabilidad Corporativa en Agbar".

■ Alcance

Se indican a continuación los alcances de cada apartado.

APARTADO AGBAR

Los datos incluidos en este apartado corresponden al perímetro de consolidación de Agbar. En aquellos datos en que se realiza una segmentación por sectores, el *holding* corporativo se ha incluido en el sector 'Agua y Medioambiente'.

APARTADO SECTOR AGUA

En el sector Agua el alcance corresponde al consolidado y a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España. No se ha considerado en este alcance la empresa Jiangsu Water (China), dado que pasó a formar parte del consolidado a 31 de diciembre de 2008. 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 las 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. Este alcance varía respecto al mencionado en algunos apartados que se detallan a continuación:

- **'Conoce Agbar Agua y Agbar Medioambiente'**: En este capítulo, además de las sociedades internacionales que forman parte del consolidado (Chile y Reino Unido), se incluye también información de las empresas mixtas en el ámbito internacional, así como del contrato de gestión de la ciudad de Orán (Argelia).
- **'Apuesta por los empleados'**: Incluye únicamente aquellas empresas mixtas en España con más de 150 trabajadores, a excepción de los datos de prevención de riesgos laborales, que incorporan todas las empresas mixtas. En base a esta ampliación de alcance se han recalculado los datos referentes a 2007, en los cuales, según reportado en el IRC 2007, sólo se consideraban algunas de las empresas mixtas en España.

APARTADO SECTOR SALUD

En el sector Salud, el alcance corresponde al consolidado. Este alcance varía en los siguientes apartados:

- **'Cuidado del medioambiente'**, en el que se reportan:
 - Todos los hospitales propios excepto el Hospital



Coreysa (Ciudad Real).

- El Hospital Universitario de La Ribera (Hospital público de gestión privada).
- 28 centros médicos (25 en los datos referentes al consumo de agua).
- Ocho clínicas dentales.
- **‘Apuesta por los empleados’**, en el que únicamente se han considerado los empleados del Hospital Universitario de La Ribera que son gestionados por Adeslas.

objetivos la publicación del Informe y la generación de acciones que fomenten la Responsabilidad Corporativa en Agbar.

Para más información, se puede poner en contacto con el comité a través de los siguientes medios:

- Dirección postal: Torre Agbar. Avenida Diagonal, 211. 08018 Barcelona
- Teléfono: 933 422 238
- Email: responsabilidadcorporativa@agbar.es

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

Niveles de calificación

Agbar ha realizado este informe siguiendo las pautas del Global Reporting Initiative (G3). 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		
Optional	GRI Checked							

04.3

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	Carta del Presidente (pág. 4-7)
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente (pág. 4-7) y apartado 01.1 (pág. 8-9)
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización	Informe Anual 2008: apartado 02.1 (pág. 16)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Apartado 01.2 (pág. 10-11); apartado 02.1 (pág. 32); apartado 03.1 (pág. 106-107)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Apartado 01.2 (pág. 10-11); apartado 02.1 (pág. 32); apartado 03.1 (pág. 106-107)
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Informe Anual 2008: apartado 02.1 (pág. 16)
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	Apartado 02.1 (pág. 37) y apartado 04.2 (pág. 162-163)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Informe Anual 2008: apartado 02.1 (pág. 16)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Apartado 01.2 (pág. 10-11); apartado 02.1 (pág. 32); apartado 03.1 (pág. 106-109)
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 	Apartado 01.2 (pág. 11-13) y apartado 01.4 (pág. 27)
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 mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Apartado 01.4 (pág. 26)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Apartado 01.2 (pág. 16-17)



		PÁGINAS DEL INFORME
3 PARÁMETROS EN LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Informe de Responsabilidad Corporativa 2007
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	El Informe de Responsabilidad Corporativa tiene una periodicidad anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Apartado 04.2 (pág. 163)
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 	Apartado 01.3 (pág. 20-24)
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
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	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
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 incluya 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)	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Apartado 04.2 (pág. 162-163)
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Apartado 04.3 (pág. 164-172)
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	Apartado 04.1 (pág. 160-161)
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE 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	Apartado 01.2 (pág. 14-15)

		PÁGINAS DEL INFORME
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)	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 82-83)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 82-85)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Apartado 01.4 (pág. 30-31) e Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 117-118)
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).	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 88)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 91-93)
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	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 91-92)
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	Apartado 01.3 (pág. 18-21).
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 cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 106-109)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 106-110 y pág. 117)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 106-110)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Apartado 02.7 (pág. 90-99) y apartado 03.6 (pág. 140-145)
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 	Apartado 01.3 (pág. 24-25); apartado 02.5 (pág. 65-67); apartado 03.4 (pág. 131-132)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Apartado 01.3 (pág. 20-21)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Apartado 01.3 (pág. 20)
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	Apartado 01.3 (pág. 20-24)
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	Apartado 01.3 (pág. 20-24)

INDICADORES GRI G3

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Enfoque de gestión			Apartado 01.2 (pág. 10-17) e Informe Anual 2008	
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	Apartado 01.2 (pág. 13)	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	C	Apartado 02.6 (pág. 72-74)	No se tienen identificadas consecuencias financieras
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	C	Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 21-22 y pág. 48)	Existen planes de pensiones externalizados

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	C	El reconocimiento en Cuenta de Resultados del ejercicio 2008 es de 0,6 millones de euros en subvenciones a la explotación y 1,0 millones de euros en subvenciones de capital	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	A	España (14.308 vs. 8.736 EUR/año), Reino Unido (12.377 vs. 11.322 GBP/año) y Chile (224.510 vs. 159.000 CLP/mes)	España (11.196 vs. 8.736 EUR/año)
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	Apartado 02.8 (pág. 100-101)	Apartado 03.9 (pág. 156-157)
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	Es política de Agbar contratar siempre que sea posible empleados locales	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	Apartado 02.7 (pág. 90-98)	Apartado 03.6 (pág. 140-144)
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	A	Apartado 02.7 (pág. 90-98)	Apartado 03.6 (pág. 140-144)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Enfoque de gestión			Apartado 02.6 (pág. 72-86) y apartado 03.5 (pág. 134-138)	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	C	Apartado 02.6 (pág. 84-85)	Apartado 03.5 (pág. 136-138)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	C	No se han identificado consumos relevantes de materiales que son materiales valorizados.	Apartado 03.5 (pág. 136-138)
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	C	Apartado 02.6 (pág. 80 y 84-85)	Apartado 03.5 (pág. 136)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	C	Apartado 02.6 (pág. 80 y 84-85)	Apartado 03.5 (pág. 136)
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	A	Apartado 02.6 (pág. 79-81)	Apartado 03.5 (pág. 136-139)
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	Apartado 02.6 (pág. 79-81 y 84-85)	El impacto que el sector Salud pueda producir sobre el consumo energético de los productos o servicios es de limitada significancia.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	A	Apartado 02.6 (pág. 79-81 y 84-85)	Apartado 03.5 (pág. 136-139)
EN8	Captación total de agua por fuentes	C	Apartado 02.6 (pág. 75)	Apartado 03.5 (pág. 136)
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	A	Apartado 02.6 (pág. 75)	Dado el tipo de captaciones establecidas, no se ha afectado significativamente ninguna fuente de agua. Apartado 03.5 (pág. 136)
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	No se reutiliza directamente el agua en los procesos, pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos. Apartado 02.6 (pág. 86)	No se han identificado procesos en los que se reutilice o recicle agua
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	Apartado 02.6 (pág. 78)	No se han identificado ocupaciones de suelo en espacios naturales protegidos o de alta diversidad

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
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	Apartado 02.6 (pág. 78)	No se han identificado impactos significativos en este sentido
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A	Apartado 02.6 (pág. 78)	NA
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	A	Apartado 02.6 (pág. 78)	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	Apartado 02.6 (pág. 73)	Apartado 03.5 (pág. 137)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	C	Apartado 02.6 (pág. 73)	Apartado 03.5 (pág. 137)
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	A	Apartado 02.6 (pág. 73 y 79-80)	Apartado 03.5 (pág. 136-137)
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	C	No se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	C	Apartado 02.6 (pág. 74)	Apartado 03.5 (pág. 137)
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	C	Se incluyen datos de los vertidos de agua ya depurada, a la salida de las depuradoras gestionadas. Apartado 02.6 (pág. 86)	Todos los vertidos de aguas residuales son de naturaleza urbana y se realizan a las redes municipales de saneamiento
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	C	Apartado 02.6 (pág. 84 y 86)	Apartado 03.5 (pág. 137-138)
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	C	No se han producido derrames significativos	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII 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	Apartado 02.6 (pág. 73-82)	Apartado 03.5 (pág. 135-137)
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. No se producen bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
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	Apartado 02.6 (pág. 76)	Según el análisis de materialidad, los impactos derivados del transporte no son relevantes
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	A	Apartado 02.6 (pág. 82) e Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 58)	Apartado 03.5 (pág. 138)

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES				
Enfoque de gestión		Apartado 02.4 (pág. 52-60) y apartado 03.3 (pág. 122-126)		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	C	Apartado 02.4 (pág. 52-53)	Apartado 03.3 (pág. 122)
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	C	Apartado 02.4 (pág. 53 y 60)	Apartado 03.3 (pág. 122 y 126)
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	Apartado 02.4 (pág. 59)	Los trabajadores con contrato temporal tienen los mismos beneficios que los fijos
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	C	100% de los trabajadores que no son directivos	
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	C	Las comunicaciones de cambios organizativos se realizan según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los trabajadores (RD Legislativo 1/1995)	
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	100%	Apartado 03.3 (pág. 125)
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	C	Apartado 02.4 (pág. 58)	Apartado 03.3 (pág. 126)
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	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)	Apartado 03.6 (pág. 140-142)
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	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	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	C	Apartado 02.4 (pág. 55)	Apartado 03.3 (pág. 124)
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	Apartado 02.4 (pág. 54-56)	Apartado 03.3 (pág. 123-124)
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	A	Apartado 02.4 (pág. 54)	Apartado 03.3 (pág. 127)
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	Apartado 02.4 (pág. 52-53)	Apartado 03.3 (pág. 122 y 126)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	C	Los convenios de las empresas de Agbar establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del género de la persona, por lo que no existen diferencias y el ratio es de 1	
DERECHOS HUMANOS				
Informe de gestión		Apartado 01.3 (pág. 18-25)		
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	Apartado 01.3 (pág. 18-19)	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	Apartado 02.8 (pág. 104)	Apartado 03.9 (pág. 158)
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	El código ético se entrega a todos los empleados de Agbar de nuevo ingreso. Apartado 01.3 (pág. 18-19)	

		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD	
			AGUA	SALUD
DERECHOS HUMANOS				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	C	No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra las empresas de Agbar en España. 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	
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	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
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	En el ámbito de las empresas de seguridad en España, a quienes Agbar tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, dichas empresas están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	A	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
SOCIEDAD				
Enfoque de gestión			Apartado 01.3 (pág. 18-25); apartado 02.5 (pág. 64-70); apartado 02.7 (pág. 90-98); apartado 03.4 (pág. 130-132); apartado 03.6 (pág. 140-144)	
S01	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	Carta del presidente (pág. 4-7); apartado 01.1 (pág. 8-9), apartado 02.7 (pág. 90-98); apartado 03.6 (pág. 140-144); Informe anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	C	Apartado 01.3 (pág. 18-19)	
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	C	El Código Ético se entrega a todos los empleados de nuevo ingreso	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	C	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	
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	C	Apartado 02.5 (pág. 64-70)	Apartado 03.4 (pág. 130-132)
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	El Código Ético señala que "es política de 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"	
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	A	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47).	
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	C	Se ha recibido una multa de 57.851€ impuesta a Aguas Cordillera (Chile) por no ejecutar las obras de inversión que se había comprometido hacer antes del 31 de diciembre de 2003 en el sistema de distribución de agua potable y de saneamiento	

	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME POR TIPO DE ACTIVIDAD		
		AGUA	SALUD	
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO				
Enfoque de gestión		Apartado 02.3 (pág. 46-51) y apartado 03.2 (pág. 110-119)		
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 mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	C	Apartado 02.3 (pág. 46 y 47) 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	
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	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
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	Apartado 02.3 (pág. 47-49)	Apartado 03.2 (pág. 117-118)
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	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	Apartado 02.3 (pág. 50)	Apartado 03.2 (pág. 118-119)
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	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.)	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
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	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	A	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	
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	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe Anual 2008: apartado 02 (pág. 47)	

EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, LOS INDICADORES GRI Y LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

PRINCIPIOS	INDICADORES GRI	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO
Derechos humanos		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	EC5, LA4, LA6-9; LA13-14, HR1-9, S05, PR1-2, PR8	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria obligatoria Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-9, S05	Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil Objetivo 5: Mejorar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medioambiente Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
Trabajo		
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4-5, HR1-3, HR5, S05	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria obligatoria Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7, S05	
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6, S05	
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, S05	
Medioambiente		
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	EC2, EN18, EN26, EN30, S05	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medioambiente
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-30, S05, PR3-4	
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	EN2, EN5-7, EN 10, EN 18, EN 26-27, EN30, S05	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	S02-6	
Fuentes de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores de GRI: Borrador del informe <i>Making the Connection</i> de GRI y Pacto Mundial (www.globalreporting.com)		

04.4

Glosario



AGUA EN ALTA

Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta un depósito.

AGUA EN BAJA

Agua que proviene de un depósito y que es conducida hasta las viviendas.

'CASH-FLOW'

Indica la cantidad total de recursos que genera la empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado más las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

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.

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.

CRIBADO ('SCREENING')

El *screening* es una estrategia aplicada sobre una población para detectar una enfermedad en individuos sin signos o síntomas de esa enfermedad. Esto permite la rápida gestión e intervención con la esperanza de que se reduzcan los efectos (dolor, fallecimiento) provocados por la enfermedad.

CRIOCONDENSACIÓN

Método que consiste en la refrigeración controlada de una sustancia determinada en estado gaseoso, hasta alcanzar el punto de rocío de ésta, punto en el que se inicia su condensación. Es un método limpio y no destructivo, ya que recupera en estado líquido aquellas emisiones de vapor que iban a ser enviadas a la atmósfera.

CRIOPRESERVACIÓN DE CÉLULAS MADRE

La criopreservación de células madre consiste en recolectar y almacenar aquellas células que tienen la capacidad de autorrenovarse.

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.

DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO (DSU)

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.

EARNING BEFORE INTERESTS AND TAXES (EBIT)

Beneficio antes de intereses e impuestos.

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.

ESCARIFICADO

Operación que consiste en romper la parte superficial de un suelo para favorecer la aireación y la penetración del agua.

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.

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.

GWh

Gigavatios hora.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3, se presentó en 2006.

IMBORNAL

Boca o agujero por donde sale el agua de lluvia o de riego en tejados o en aceras.

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.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

INVERSIONES INMATERIALES

Gastos realizados en un ejercicio, no materializados en activos, susceptible de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

INVERSIONES MATERIALES

Activos materiales adquiridos que se esperan utilizar durante más de un ejercicio contable para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o con fines administrativos.

INVERSIONES FINANCIERAS

Activos adquiridos por una empresa y que no son utilizados de manera directa en el proceso productivo. Su objetivo es el de mantener el control sobre las filiales o una participación estable en otras empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc.

LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

LITOTRICA

Destrucción de los cálculos renales por procedimientos físicos, mediante ondas de choque, sin técnicas cruentas.

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

Resultado de deducir de la cifra neta de ventas el coste de la mercancía vendida y los demás gastos de explotación y las provisiones de tráfico, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

MARGEN DEL RESULTADO NETO

Resultado final de la actividad de la empresa calculado como diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos y expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

NOx

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

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.

ORTOPANTOMOGRAFIA

Radiografía para la exposición panorámica de los maxilares superior e inferior.

ÓSMOSIS INVERSA

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

RESIDUOS BIOSANITARIOS PELIGROSOS

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 CITOTÓXICOS PELIGROSOS

Los residuos citotóxicos son, principalmente, los restos de medicamentos citotóxicos y todo el material que ha estado en contacto con éstos. Los medicamentos citotóxicos son aquellos que inhiben la respuesta inmunitaria matando células en proceso de división. El riesgo asociado a los residuos citotóxicos se fundamenta en el hecho que presentan 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.

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.

RESULTADO NETO

Es el resultado final de la actividad de la empresa. Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.

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).

SALMUERAS

Agua con una alta concentración de sal disuelta (NaCl).

SO_x

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

'STAKEHOLDERS'

Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.

'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 FISCOQUÍMICO

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.

ULTRAFILTRACIÓN

Técnica de filtración por medio de membranas semipermeables que permiten el paso en un solo sentido de moléculas de 0,05 mm a 10 mm, aproximadamente, gracias a un gradiente de presión, utilizada especialmente en la filtración de sistemas coloidales macromoleculares.

WATIO PICO (WP)

Unidad de potencia que hace referencia al producto de la tensión por la intensidad (potencia pico) del panel fotovoltaico en unas condiciones estándares de medida (STC).

04.5

Cuestionario sobre el Informe



En 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 por e-mail a:

Dirección de Relaciones Institucionales y Reputación Corporativa
Agbar
Torre Agbar
Avda. Diagonal 211
Barcelona
FAX: 93 342 26 71
e-mail: responsabilidadcorporativa@agbar.es

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de Agbar: www.agbar.es

1 ¿A qué grupo de interés o *stakeholder* de 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 2008?

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 2008 respecto al Informe 2007?

- No he leído el Informe 2007.
- 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:

Nº APROXIMADO DE PERSONAS A LAS QUE REPRESENTA:

CARGO DENTRO DE LA EMPRESA/ COLECTIVO:

Gracias por su colaboración.



Agbar

Av. Diagonal, 211 _ 08018 Barcelona _ Tel. 93 342 20 00 _ Fax 93 342 26 62_ www.agbar.es
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA _ Tel. 93 342 22 38 _ responsabilidadcorporativa@agbar.es