

Castellano

---

# IRC '10

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

---





## 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](http://www.agbar.es), así como en el Informe Anual 2010.

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<sup>G</sup> (G3). En este sentido, se ha incluido un índice GRI<sup>G</sup>, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI<sup>G</sup> en el presente informe.

El informe ha sido verificado externamente, igual que en los años anteriores. Dicha verificación independiente se ha llevado a cabo en conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000. Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios, por parte de Agbar, de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relación con 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 relevantes. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en el cuadro de materialidad del apartado "Compromisos con los grupos de interés", incluido en el capítulo "La responsabilidad corporativa en Agbar"

### SIGLAS

Se han utilizado las siglas NA y ND para indicar aquella información que no aplica o que no está disponible. Se ha utilizado el superíndice G para indicar aquellas palabras cuya definición se encuentra en el glosario del Informe.

## ALCANCE

Los datos incluidos en el presente informe corresponden a las empresas del perímetro de consolidación de Agbar que se integran por el método de integración global y a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España. Este alcance varía en algunos apartados, según se detallan a continuación:

> **"Nuestras actividades".**

En el subapartado "Quiénes somos" se incluye también información de las empresas mixtas en el ámbito internacional, Aguas de Saltillo en México, Aguas de La Habana en Cuba, Aguas de Cartagena en Colombia, así como del contrato de gestión de la ciudad de Orán (Argelia) y del contrato de gestión del ciclo integral de las actividades comerciales de un área de Sedapal, la empresa pública de agua y saneamiento de Lima (Perú). En el subapartado "Principales magnitudes de Agbar" se considera todo perímetro de consolidación.

> **"Atención a las necesidades del cliente", "Cooperación con las administraciones públicas" y "Vinculación con la comunidad local"**

En estos apartados se incluyen las empresas mixtas internacionales Aguas de Saltillo (México) y Aguas de Cartagena (Colombia).

> **"Apuesta por el equipo humano".**

Respecto a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España, se incluye únicamente aquellas con más de 150 trabajadores. Los datos de prevención de riesgos laborales incorporan las sociedades españolas del perímetro de consolidación (Integración global y mixtas) así como las empresas Aguas Andinas (Chile) y Bristol Water (Reino Unido).

## NIVELES DE CALIFICACIÓN

Agbar ha realizado este Informe siguiendo las pautas del Global Reporting Initiative<sup>6</sup> (G3). El informe ha sido verificado por un tercero independiente.

## CONTACTO

La responsabilidad de la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa recae sobre el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS), un comité multisectorial y multifuncional que reporta sus actividades a la Dirección. El CDS promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en Agbar y coordina el seguimiento del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) para el período 2008-2011.

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:*

933 422 621

> *Email:*

responsabilidadcorporativa@agbar.es



100%



paper lliure de clor

---

03

Perfil del informe

07

Carta del  
presidente

09

01.  
Nuestras  
actividades

54

02.  
Agbar en 2010

---

62

03.  
Nuestro  
compromiso con  
la responsabilidad  
corporativa

81

04.  
Compromiso con  
los grupos de  
interés

82

04.1  
Atención a las  
necesidades del  
cliente

103

04.2  
Apuesta por el  
equipo humano

---

126

04.3  
Cooperación con las  
administraciones  
públicas

145

04.4  
Cuidado del  
medio ambiente

215

04.5  
Vinculación con la  
comunidad local

246

04.6  
Relación con los  
proveedores

---

263

05.  
Agbar y la  
innovación

278

06.  
Retos de futuro

288

07.  
Anexos

---

## CARTA DEL PRESIDENTE



### PRESENTACIÓN

El presente informe es un fiel reflejo de cómo la responsabilidad corporativa ha pasado a ser parte fundamental del modelo de gestión de Agbar.

La actividad de Agbar se centra en el ciclo sostenible del agua y el medio ambiente, realizando un esfuerzo constante por minimizar los impactos negativos y aumentar los positivos en los ámbitos económico, ambiental y social.

Agbar ha consolidado su Informe de Responsabilidad Corporativa como una de las herramientas de mayor alcance e impacto para el diálogo con los grupos de interés. De hecho, la compañía lleva más de cinco años profundizando en este diálogo con sus partes interesadas.

### EL MOMENTO DE AGBAR

En 2010, Suez Environnement ha pasado a ser el accionista mayoritario de Agbar. Si hasta hoy Agbar estaba presente en el mundo por su calidad, ahora también lo estará en cantidad, al formar parte de un grupo internacional más amplio. Por lo tanto, nuestra capacidad y nuestra potencia van a ser mucho mayores a las que teníamos hasta la fecha.

Al mismo tiempo, Agbar mantendrá su personalidad propia y seguirá definiendo un proyecto empresarial en evolución que ofrecerá nuevas posibilidades.

Seguiremos trabajando en nuestro compromiso con el medio ambiente, en la búsqueda de estándares de máxima calidad, en el progreso tecnológico y en la voluntad de servicio. Además, nos marcamos objetivos ambiciosos para mejorar nuestra cuota de mercado en el servicio del agua, así como en el negocio de la gestión ambiental. Queremos, asimismo, seguir avanzando en transformar la investigación en innovación para que sea aplicada en las empresas del grupo.

## GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

En el ámbito medioambiental, hemos incrementado nuestro esfuerzo en las áreas de eficiencia energética y su apuesta por las energías renovables. Respecto a los trabajadores, continuamos el camino de excelencia en los ámbitos de igualdad, conciliación, diversidad y formación, entre otros. También apostamos por las últimas tecnologías para facilitar la comunicación

con los clientes, como es el caso de las oficinas virtuales, y por la introducción de la responsabilidad corporativa en su interrelación con los proveedores.

Todo ello, se recoge en el Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) desarrollado en 2008 y revisado en años posteriores. Con él en vigor, Agbar sigue desarrollando los compromisos suscritos con sus diferentes grupos de interés.

**Angel Simón Grimaldos**  
Presidente Ejecutivo Agbar

# 01

## NUESTRAS ACTIVIDADES

# 01.1

## ¿QUIÉNES SOMOS?

La Sociedad General de Aguas de Barcelona nació en 1867 como empresa de suministro de agua potable en Barcelona y es hoy la cabecera de Agbar, un holding constituido por 152 empresas alrededor del mundo y cerca de 10.700 empleados.

Con el paso de los años, el grupo se ha convertido en un especialista en la gestión de todos los procesos vinculados al ciclo del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución, el control de las garantías sanitarias y el suministro de agua. Además, también se dedica al saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural.

La compañía presta sus servicios a través de marcas locales con una larga historia, como Aigües de Barcelona y Sorea (Cataluña), Emuasa (Murcia), Emasagra (Granada), Aguas de Alicante, Bristol Water (Reino Unido), Aguas Andinas (Chile), entre otras.

---

*Agbar es un holding  
constituido por 152 empresas  
alrededor del mundo y cerca  
de 10.700 empleados*

---

Además de trabajar directamente en el ciclo integral del agua, Agbar dispone de empresas que aportan un valor añadido muy especial a las actividades de dicho ciclo.

> **Tecnologías Ambientales:**

Agbar dispone de empresas con aplicaciones directas en el medio ambiente, cuya vocación es brindar soluciones que se adapten a las necesidades de sus clientes mediante el uso de tecnologías avanzadas: asistencia técnica y consultoría ambiental e hidrológica, diseño e implantación de instalaciones, explotación y mantenimiento de las mismas, laboratorios y valorización de residuos. Destacan, entre otras, Aqua Ambiente, Labaqua, Sedelam, STC y Aquagest Soluciones Industriales.

> **Agbar Solutions:**

Ofrece tecnología y conocimiento para el desarrollo de negocio en consultoría, soluciones tecnológicas y outsourcing de los procesos del ciclo comercial (gestión de clientes y telelectura), y procesos de soporte (tecnología de la información, cadena de suministro, tecnologías de seguridad, seguros de asistencia del hogar...).

> **ADN:**

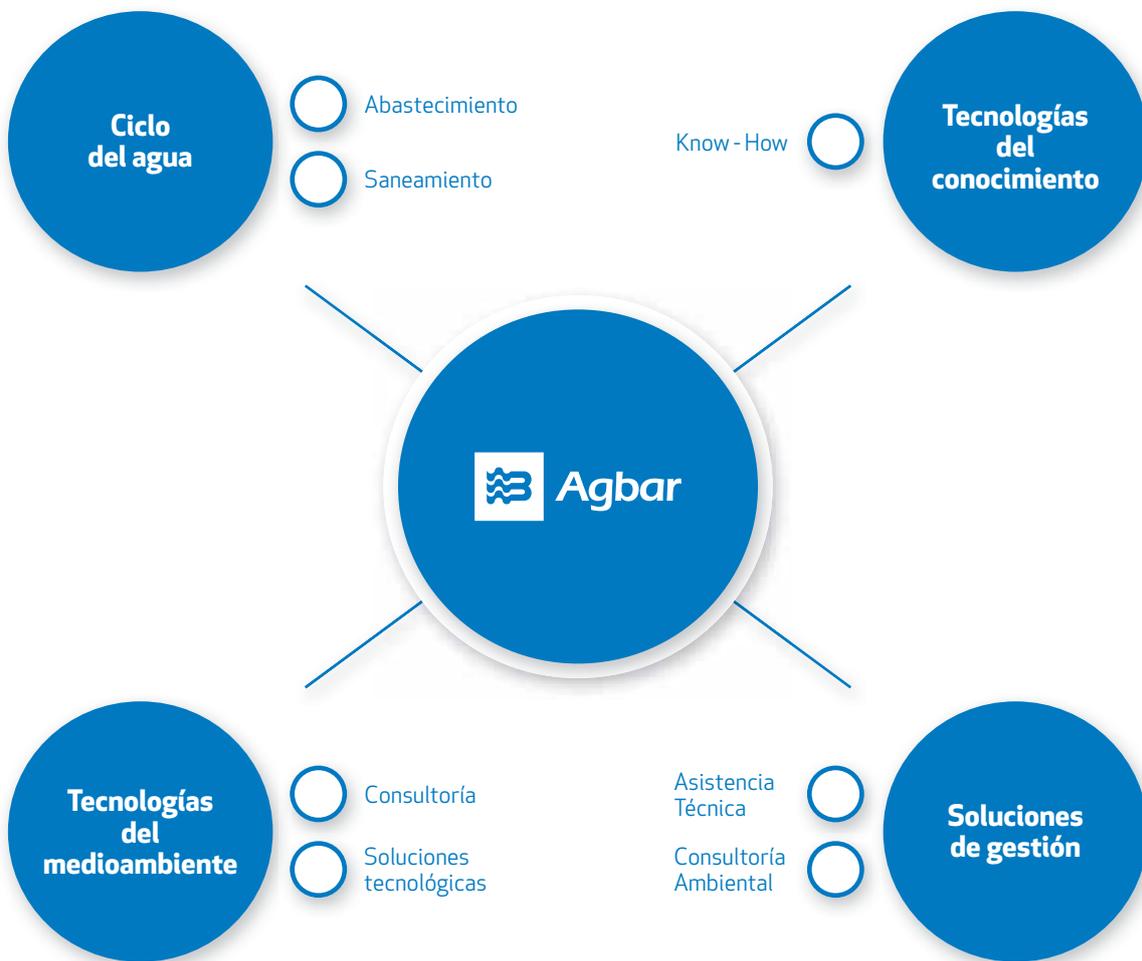
Aqua Development Network es una empresa centrada en la identificación, desarrollo y puesta a disposición del know-how de Agbar, ofreciendo servicios y soluciones a las empresas del mundo del agua. ADN se compone de cuatro áreas de negocios: I+D+i, Gestión del Conocimiento, Desarrollo de Personas y Dirección Técnica. Las cuatro áreas trabajan de forma coordinada para crear, capturar, empaquetar y comercializar el conocimiento y transformarlo en nuevos productos y servicios.

Se puede acceder a un listado detallado de las empresas de Agbar en su web [www.agbar.es](http://www.agbar.es)

---

*Agbar dispone de empresas especializadas que aportan valor añadido a las actividades del ciclo integral del agua*

---



# 01.2

## AGBAR EN EL MUNDO

Además de en España, la organización está presente en Chile, Reino Unido, Colombia, Argelia, Cuba, México y Perú, dando servicio a más de 25 millones de personas.

Asimismo, Agbar ha iniciado en 2010 estudios de mercado y prospecciones para detectar nuevas oportunidades de negocio en Brasil y Turquía mediante la constitución de empresas.

Esta exitosa expansión se debe a su capacidad de evolucionar adaptándose a las demandas y exigencias de un mercado cambiante, así como al enfoque de sus actividades que, desde una perspectiva de sostenibilidad, tiene en cuenta el crecimiento económico,

el respeto y la protección del medio ambiente, y una actitud social responsable.

Los servicios de Agbar se han adaptado a los distintos lugares mediante la implantación de diversos modelos de gestión. De esta manera, si en Úbeda (Jaén, España) una de las empresas de Agbar, Aquagest Andalucía, gestiona el ciclo integral mediante una concesión administrativa, en Orán (Argelia), se emplea una gestión delegada de agua potable y saneamiento mediante la empresa Seor. En otras ocasiones, se emplea la fórmula de la empresa mixta, participada por el ayuntamiento y Agbar. Saltillo, en México, es un ejemplo de este modelo, así como Albacete, Granada, Alicante o Murcia en España.

---

*"Nuestra estrategia en los próximos años se centra en seguir creciendo en polos estratégicos como España y Latinoamérica, en países como Reino Unido, y estudiar las posibilidades que se puedan producir en Oriente Medio, en el norte de África y en otros mercados como Turquía"*



Angel Simón,  
Presidente de Agbar

# ESPAÑA

—  
Torre Agbar,  
Barcelona, España  
—



A pesar de que España ha logrado colocarse entre las principales potencias económicas a escala mundial en los últimos años, la crisis financiera internacional, agravada especialmente por el pinchazo de la burbuja inmobiliaria, la ha castigado severamente. El PIB se contrajo un 3,7% en 2009, poniendo fin a una tendencia de crecimiento de 16 años,

y en 2010 otro 0,4%, convirtiendo a España en la última gran economía en salir de la recesión mundial. La rigidez del mercado laboral está provocando que la salida de la crisis se prevea más lenta que en otras economías tanto de Europa como del resto del mundo. El desempleo sigue siendo la preocupación más latente.

**Población<sup>1</sup>:**

46 millones de habitantes

**PIB<sup>2</sup>:**

PIB 2010: 1.375 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 29.887 USD

**Agua<sup>3</sup>:**

Acceso población a agua potable: 93%  
Tarifa media agua potable: 1,22 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: 80%  
Tarifa media saneamiento: 1,11 USD/m<sup>3</sup>

## Agbar en España: lo más destacado en 2010

Agbar es el primer operador del mercado privado y mixto del agua en España, con una gestión de aproximadamente el 50% del agua potable, de casi un 30% del saneamiento y de más de un 30% del alcantarillado.

En España, Agbar distribuye agua potable a más de 13 millones de habitantes en más de mil municipios de todas las comunidades autónomas, abarcando desde poblaciones con 300 habitantes hasta las grandes ciudades de casi tres millones.

En la actividad de agua en baja<sup>6</sup>, se ha adjudicado a Agbar 18 nuevos contratos que ofrecen servicio a 406.949 habitantes, entre los que destacan los de Huelva (148.806 habitantes), Palencia (82.651 habitantes) y Calvià en Baleares (50.777 habitantes). También se han renovado 23 contratos con servicio a 280.443 habitantes. Entre los más importantes se encuentran los de Ponferrada, en León (68.736 habitantes), Petrer, en Alicante (34.523 habitantes), y Carballo, en A Coruña (30.653 habitantes).

<sup>1</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>2</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>3</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

---

## *Agbar distribuye agua potable a más de 13 millones de habitantes en más de mil municipios de todas las comunidades autónomas de España.*

---

Agbar también ha resultado adjudicataria de ocho nuevos contratos en la actividad de agua en alta<sup>6</sup>, que ofrecen servicio a 172.807 habitantes, destacan los correspondientes a Palencia (82.651 habitantes), la Mancomunidad de Benavente en Zamora (40.000 habitantes) y Ribeira en A Coruña (27.430 habitantes). También se han renovado ocho contratos con servicio a 164.303 habitantes. Los más importantes corresponden a Ponferrada, en León (68.736 habitantes), Carballo, en A Coruña (30.653 habitantes), y Benicarló, en Castellón (26.381 habitantes).

Por lo que respecta a la actividad de alcantarillado, Agbar ha resultado adjudicataria de 21 contratos con servicio a 642.817 habitantes, entre los que cabe señalar los de Huelva (148.806 habitantes), León (134.305 habitantes) y Palencia (82.651 habitantes). También se han renovado

12 contratos con servicio a 195.040 habitantes. Los de mayor relevancia corresponden a Ponferrada, en León (68.736 habitantes), Carballo, en A Coruña (30.653 habitantes), y Sitges en Barcelona (27.668 habitantes). En la actividad de depuración, Agbar ha logrado 14 nuevos contratos de gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales, que suponen la gestión de una carga contaminante equivalente a 579.966 habitantes. En este apartado son dignas de mención las adjudicaciones de Terrassa, en Barcelona (206.245 habitantes), Huelva (148.806 habitantes) y Palencia (82.651 habitantes). Asimismo, se han renovado ocho contratos que suponen una carga contaminante equivalente a 132.732 habitantes, entre los que destacan Benidorm, en Alicante (71.034 habitantes), Carballo, en A Coruña (30.653 habitantes), y Malagón, en Ciudad Real (8.756 habitantes).

---

## Nueva sede en Madrid

---

Agbar ha inaugurado en 2010 una nueva sede corporativa en Madrid ubicada en la Torre de Cristal, una de las integrantes del complejo Cuatro Torres, en el paseo de la Castellana. La nueva sede corporativa ocupa 600 metros cuadrados en el piso 31 del edificio de oficinas más alto de España.

De esta manera, Agbar refuerza su presencia empresarial e institucional en Madrid.

—  
Torre de Cristal,  
Madrid, España  
—



# CHILE

Planta de tratamiento de agua potable  
de Vizcachas, Santiago de Chile, Chile



Chile tiene una economía de mercado caracterizada por un alto nivel de comercio exterior. La reputación de solidez de sus instituciones financieras le ha valido la mayor calificación de los bonos soberanos de América del Sur. En los últimos siete años, los flujos de inversión extranjera directa se han cuadruplicado llegando a unos 11 millones de euros 2010. En diciembre de 2009, la OCDE invitó a Chile a convertirse en un miembro de pleno derecho, después de un período de dos años de cumplimiento

de los mandatos de la organización. La economía comenzó a mostrar señales de un repunte en el cuarto trimestre de 2009 y el PIB ha crecido más del 5% en 2010.

El terremoto de magnitud 8,8 Richter que sacudió Chile en febrero de 2010 fue uno de los diez terremotos mundiales más fuertes registrados hasta la fecha. Causó daños considerables cerca del epicentro, ubicado a unos 70 kilómetros de Concepción y unos 200 kilómetros al suroeste de Santiago.

#### **Población<sup>4</sup>:**

16,9 millones de habitantes

#### **PIB<sup>5</sup>:**

PIB 2010: 199 billones de USD

PIB per cápita 2010: 11.587 USD

#### **Agua<sup>6</sup>:**

Acceso población a agua potable: 99,8%

Tarifa media agua potable: 0,60 USD/m<sup>3</sup>

Acceso población al saneamiento: 95,3%

Tarifa media saneamiento: 0,54 USD/m<sup>3</sup>

## *Agbar en Chile: lo más destacado en 2010*

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) ha llegado a un acuerdo con las compañías en los procesos tarifarios de los servicios públicos de agua potable y aguas servidas para el quinquenio 2010-2015. En el caso de Aguas Andinas, este acuerdo ha contemplado la estipulación de tarifas para los conceptos de Mapocho Urbano Limpio, obras necesarias para alcanzar el 100% de tratamiento de aguas servidas y obras de seguridad de producción de agua

potable en el Gran Santiago. Las fórmulas tarifarias han sido fijadas mediante el decreto N° 60 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, el 2 de febrero de 2010; y entraron en vigencia en marzo de 2010.

La filial Aguas Manquehue llegó a un acuerdo con la SISS en el mes de febrero de 2010 y sus tarifas entraron en vigor a partir de mayo de 2010. A su vez, la subsidiaria Aguas Cordillera terminó su proceso tarifario

<sup>4</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>5</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>6</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

---

en marzo de 2010 y las nuevas tarifas entraron en vigor el 30 de junio de 2010. Adicionalmente, se encuentra en curso el V Proceso Tarifario de Essal, para la fijación de tarifas del período 2011-2016.

En línea con el Plan de Saneamiento Hídrico de la cuenca de Santiago, durante el año 2010 se ha finalizado la construcción y ha comenzado la operación del proyecto Mapocho Urbano Limpio, iniciativa que ha permitido a la compañía alcanzar una cobertura de depuración de aguas residuales del 86%. Asimismo, se ha iniciado la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Mapocho, la cual se encontrará ubicada en el recinto El Trebal, con una capacidad de 2,2 m<sup>3</sup>/s, ampliable en

segunda fase a 4,4 m<sup>3</sup>/s, y en tercera fase a 6,6 m<sup>3</sup>/s. Con ello, se logrará el 100% de cobertura en tratamiento de aguas residuales en 2012, posicionando a Chile como un país de altos estándares de calidad en esta materia.

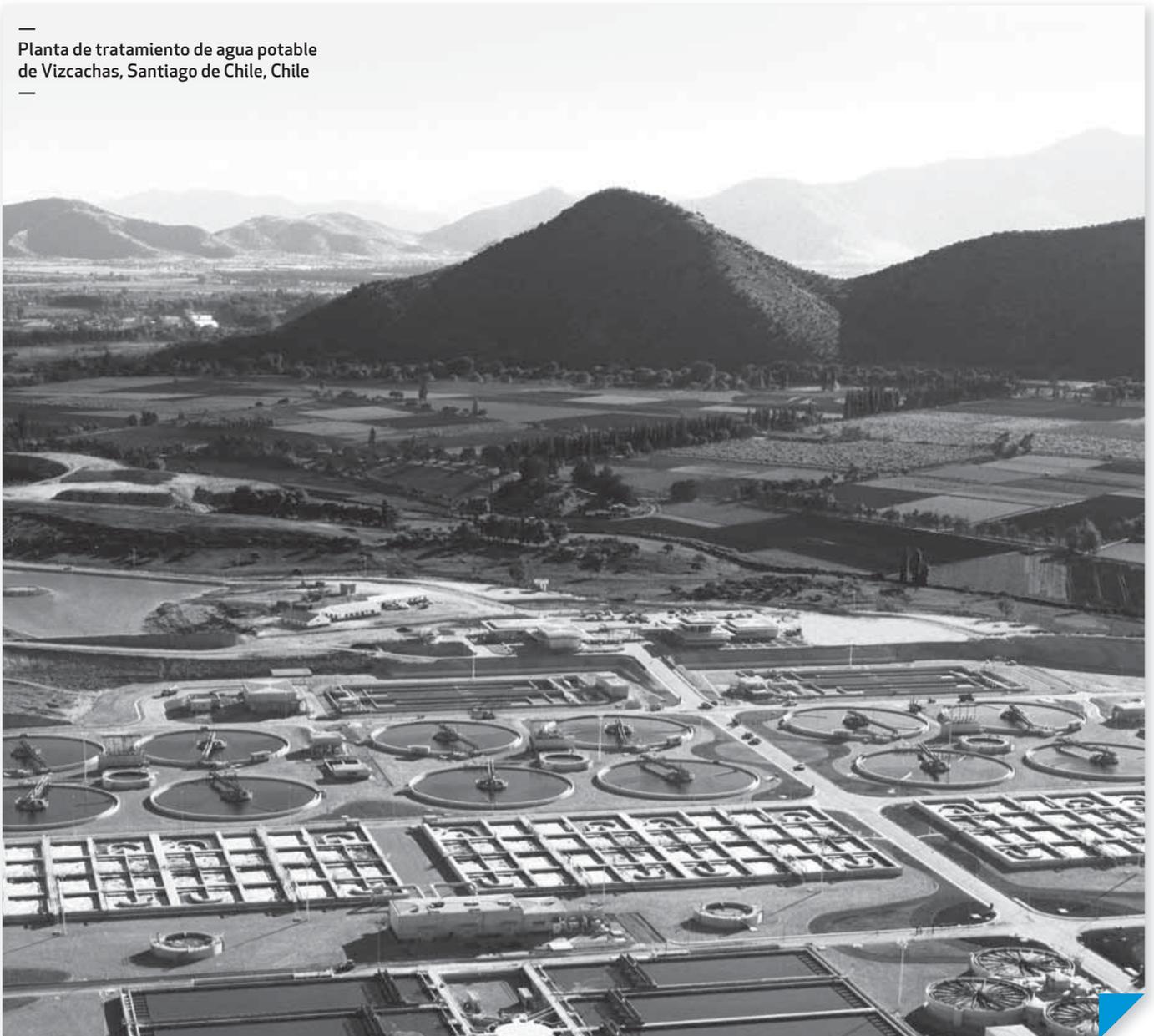
El 14 de abril de 2010, la compañía completó exitosamente una colocación de bonos en el mercado local por aproximadamente 95 millones de euros en dos series de bonos. Fueron colocados al menor *spread* de la historia para bonos corporativos no estatales sin garantía en Chile.

---

*Aguas Andinas, con el proyecto Mapocho Urbano Limpio, ha alcanzado una cobertura de depuración de aguas residuales del 86% en 2010*

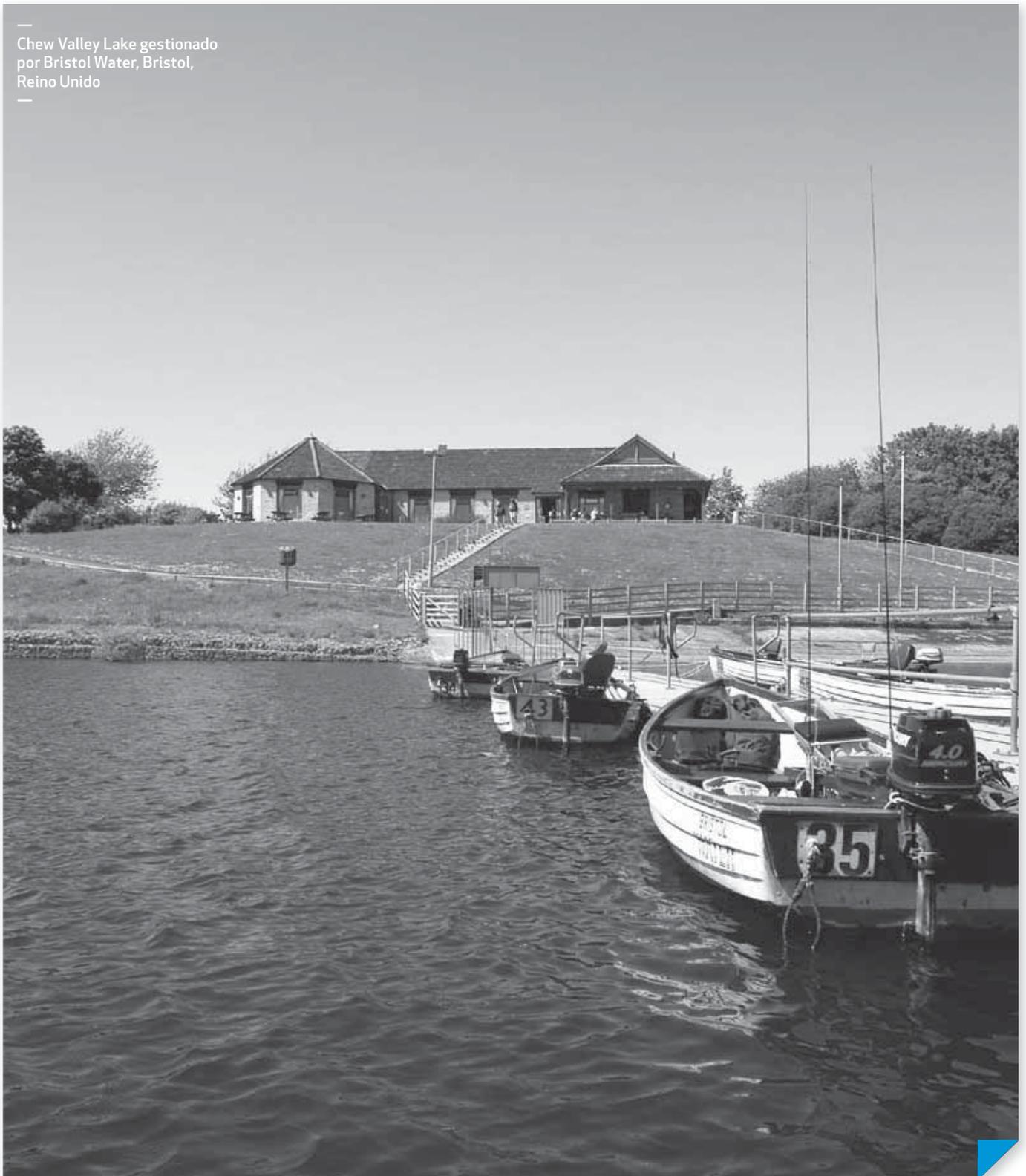
---

—  
Planta de tratamiento de agua potable  
de Vizcachas, Santiago de Chile, Chile  
—



# REINO UNIDO

—  
Chew Valley Lake gestionado  
por Bristol Water, Bristol,  
Reino Unido  
—



El Reino Unido, es la tercera economía más grande de Europa después de Alemania y Francia. En las últimas dos décadas, el Gobierno ha reducido en gran medida la propiedad pública y ha contenido el crecimiento de los programas de bienestar social.

Después de salir de la recesión en 1992, la economía británica ha disfrutado del período más largo de expansión durante el cual el crecimiento superó la mayor parte de

Europa Occidental. Sin embargo, en 2008 la crisis financiera global golpeó duramente a la economía, debido a la importancia de su sector financiero. Frente a crecientes déficits públicos y los niveles de deuda, el Gobierno Cameron ha iniciado en 2010 un programa de austeridad de cinco años, que tiene por objeto reducir el déficit del país de más del 11% del PIB en 2010 a casi el 1% en 2015.

**Población<sup>7</sup>:**

61,8 millones de habitantes

**PIB<sup>8</sup>:**

PIB 2010: 2.259 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 36.298 USD

**Agua<sup>9</sup>:**

Acceso población a agua potable: 99,7%  
Tarifa media agua potable: 2,03 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: 96,5 %  
Tarifa media saneamiento: 2,20 USD/m<sup>3</sup>

*Agbar en el Reino Unido: lo más destacado en 2010*

En enero 2010, el Consejo de Administración de Bristol Water decidió rechazar el incremento tarifario para el periodo 2010-2015 fijado por el regulador (Ofwat) y recurrirlo ante el organismo competente (Competition Commission). La revisión llevada a cabo por dicho organismo concluyó con un incremento para todo el periodo del 17,1%

en términos reales, frente al 9,1% propuesto inicialmente por el Ofwat. Este incremento tarifario permitirá acometer inversiones por valor de 300 millones de euros durante todo el quinquenio e incrementar así la calidad del servicio ofrecido a los habitantes de la zona de Bristol.

<sup>7</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>8</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>9</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

---

El pasado mes de mayo, Agbar Environment adquirió la compañía Marral Chemicals Ltd, ubicada en Leeds, y cuyas actividades principales son el tratamiento de agua, el control de legionela, la ingeniería, el suministro de productos químicos de desarrollo propio, el abastecimiento alternativo de agua y la mejora de la eficiencia en sistemas hidráulicos. Dicha adquisición se enmarca dentro de la voluntad de expansión de Agbar en el negocio no regulado en el Reino Unido. Adicionalmente a Marral Chemicals, Agbar desarrolla su actividad en el negocio del anteriormente no regulado a través de Agbar Environment Ltd y Agbar Solutions Ltd.

En octubre de 2010, Bristol Water alcanzó 281 puntos sobre 288 posibles en el OPA (Overall Performance Assessment), ranking cualitativo que elabora el organismo regulador Ofwat para las compañías del sector en Inglaterra y Gales, escalando una posición respecto al año anterior. Dicho ranking mide factores relativos a la calidad del servicio como las interrupciones en el suministro de agua, el servicio a los clientes o el impacto en el medio ambiente. Bristol Water ha conseguido la máxima puntuación en el apartado de servicio al cliente.

A inicios de 2010 Bristol Water fue galardonada con un Green Apple Environment Award por su proyecto de reintroducción del cangrejo de río europeo en el lago de Chew Valley, conjuntamente con el zoo de la ciudad.

---

---

*Agbar fue, según la patronal de España en el Reino Unido, la empresa española que mejor desempeñó su labor profesional y su proyecto empresarial en el Reino Unido durante 2009.*

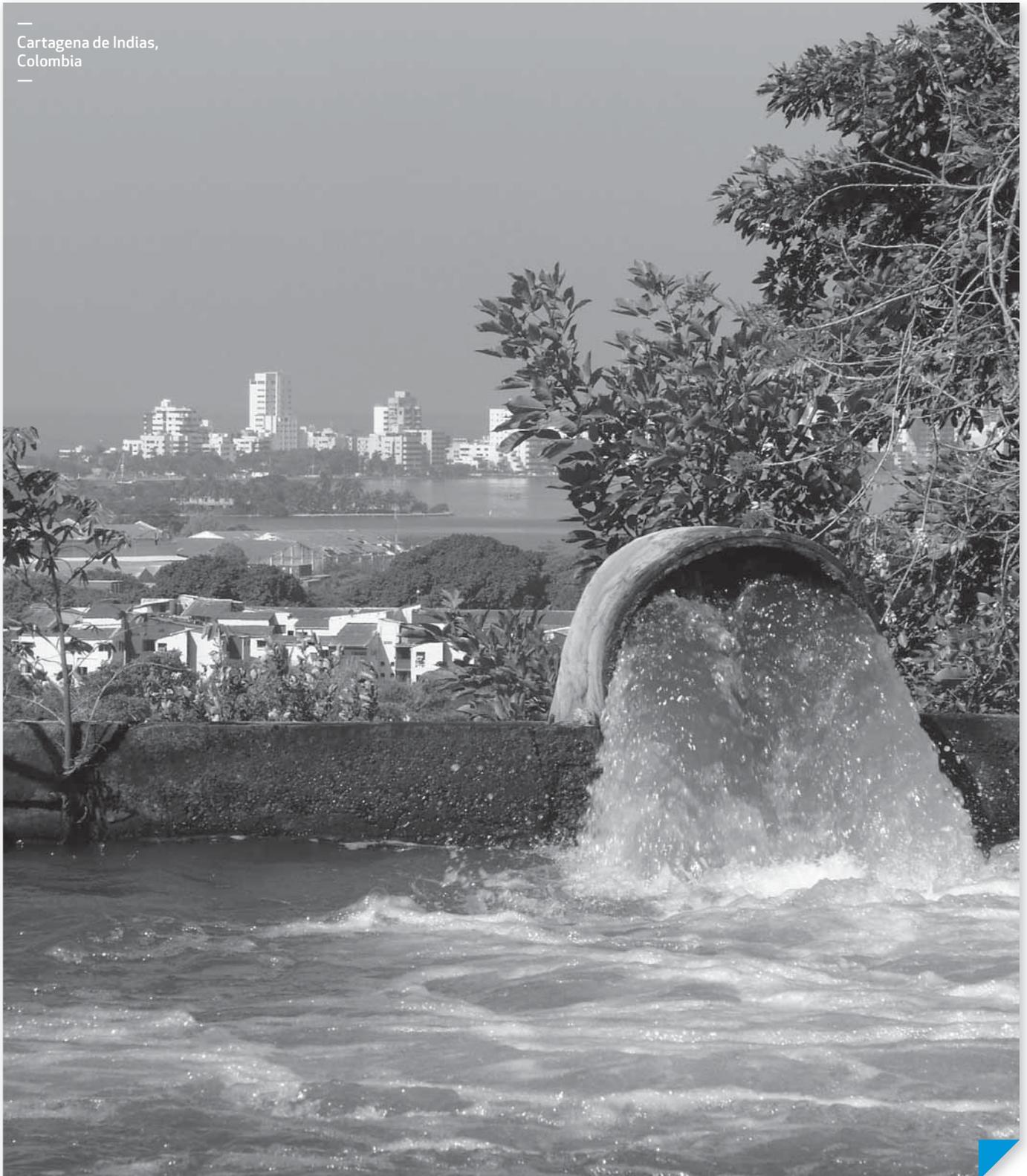
---

—  
Chew Valley Lake gestionado  
por Bristol Water, Bristol,  
Reino Unido  
—



# COLOMBIA

—  
Cartagena de Indias,  
Colombia  
—



Colombia experimentó un crecimiento acelerado entre 2002 y 2007, principalmente debido a las mejoras en la seguridad nacional, el aumento de los precios de los productos básicos y las políticas económicas promercado del presidente Uribe. La inversión extranjera directa alcanzó un récord 10.000 millones de dólares en 2008 y continúa este flujo, sobre todo en el sector petrolero.

La desigualdad, el subempleo y el narcotráfico siguen siendo retos importantes, así como la introducción de mejoras importantes en las infraestructuras de este país latinoamericano, necesarias para sostener la expansión económica.

Debido a la crisis financiera mundial y el debilitamiento de la demanda para las exportaciones de Colombia, su economía creció sólo un 2,7% en 2008 y un 0,8% en 2009, pero se recuperó con un aumento de cerca de un 4,5% en 2010.

**Población<sup>13</sup>:**

45,6 millones de habitantes

**PIB<sup>14</sup>:**

PIB 2010: 283 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 6.221 USD

**Agua<sup>15</sup>:**

Acceso población a agua potable: 86%  
Tarifa media agua potable: ND  
Acceso población al saneamiento: 82%  
Tarifa media saneamiento: ND

*Agbar en Colombia: lo más destacado en 2010*

Aguas de Cartagena ha mantenido una cobertura del 87% en el servicio de alcantarillado y de cerca del 100% en el servicio de agua, incrementando el número de clientes acorde al crecimiento de la ciudad.

Las certificaciones ISO 14001 de medio ambiente e ISO 9001 de calidad han sido renovadas siguiendo el compromiso de calidad y de mejora continua que tiene la empresa.

La compañía continúa con el programa de apadrinamiento de zonas verdes de la ciudad, lo cual ha permitido contribuir al embellecimiento de la ciudad.

Aguas de Cartagena ha recibido el Premio del Agua para América Latina y el Caribe de la Fundación FEMSA y el BID.

La calificación a la deuda corporativa otorgada por la empresa de rating Fitch Ratings es de AA+.

<sup>13</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>14</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>15</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

# ARGELIA



Sede SEOR en Orán,  
Argelia

La liberalización gradual desde mediados de la década de los noventa ha abierto más la economía argelina, pero en los últimos años este país magrebí ha impuesto nuevas restricciones a la participación extranjera en su economía y en gran parte se ha detenido la privatización de las industrias de propiedad

estatal. El sector de los hidrocarburos ha sido la columna vertebral de la economía, representando aproximadamente el 60% de los ingresos presupuestarios, el 30% del PIB y más del 95% de los ingresos de exportación.

**Población<sup>16</sup>:**

34,9 millones de habitantes

**PIB<sup>17</sup>:**

PIB 2010: 159 billones de USD

PIB per cápita 2010: 4.478 USD

**Agua<sup>18</sup>:**

Acceso población a agua potable: 94%

Tarifa media agua potable: 0,11 USD/m<sup>3</sup>

Acceso población al saneamiento: 85%

Tarifa media saneamiento: 0,00 USD/m<sup>3</sup>

## Agbar en Argelia: lo más destacado en 2010

La Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran (Seor), empresa pública argelina, inició su actividad en abril de 2008 gestionando el servicio de agua potable y saneamiento de la provincia de Orán, con 1,5 millones de habitantes. Agbar fue seleccionada para gestionar la empresa por un periodo de cinco años y medio, elevando el nivel de gestión a estándares internacionales y asegurando la adecuada transferencia de conocimiento.

Durante el ejercicio 2010 se ha seguido avanzando en el plan de inversiones (más de 35 millones de euros en 2010), mejorando la disponibilidad de agua (70% de la población dispone del servicio durante las 24 horas del día) gracias a la mejora de la red (9% de la red renovada en dos años) y a la entrada en funcionamiento de nuevas desaladoras (60% de agua desalada alcanzando una dotación de 175 litros/hab./día),

la limpieza del 50% de la red de saneamiento en dos años, el avance aproximado del 75% de los proyectos de Cartografía-GIS, Sectorización y Telecontrol y finalización de la implantación del sistema OCCAM/SD, y la adaptación de SAP FI/CO a las IFRS, consiguiéndose incrementos de la facturación del 18% y del cobro del 22%.

Durante 2010 han finalizado su misión en Orán una gran parte de los expertos de Agbar, quedando actualmente siete directores y dos técnicos. En 2011 los principales retos son continuar mejorando la eficiencia, acelerar el traspaso de la gestión al personal local y proseguir con el proceso de transferencia de conocimiento. Cabe señalar que Seor ha sido destacada en numerosas ocasiones como la Sociedad mejor valorada por las autoridades y el regulador a escala nacional.

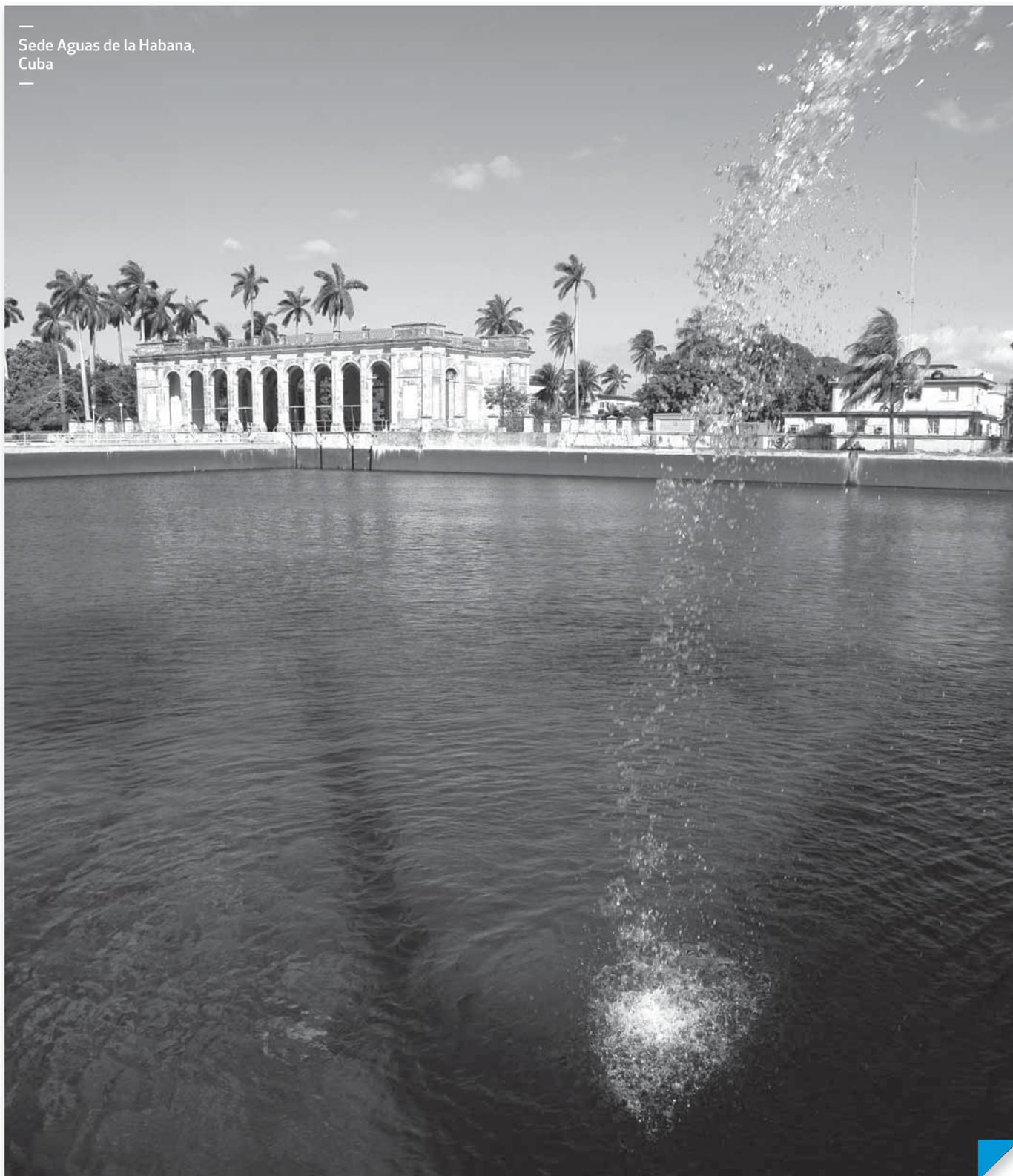
<sup>16</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>17</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>18</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

# CUBA

—  
Sede Aguas de la Habana,  
Cuba  
—



En el régimen económico cubano, la mayoría de los medios de producción están bajo el control directo del Gobierno y la inversión de capital privado necesita el visto bueno gubernamental.

Los productos y servicios que más divisas reportan al país son el níquel, el turismo, el tabaco y el azúcar.

El país caribeño está fuertemente marcado por el bloqueo comercial y financiero al que está sometido ininterrumpidamente desde 1962 por parte de los Estados Unidos.

#### **Población<sup>19</sup>:**

11,2 millones de habitantes

#### **PIB<sup>20</sup>:**

PIB 2010: 114 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 9.900 USD

#### **Agua<sup>21</sup>:**

Acceso población a agua potable: 74%  
Tarifa media agua potable: 0,05 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: ND  
Tarifa media saneamiento: ND

## **Agbar en Cuba: lo más destacado en 2010**

El año 2010 se ha caracterizado por la sequía más intensa de los últimos 50 años en la provincia Ciudad de La Habana. Dicho fenómeno meteorológico ha influido en las actividades de la empresa, pero el servicio prestado a la población ha sido reconocido por las distintas administraciones de la zona.

En abril de 2009 se empezaron a tomar medidas de redistribución de horarios, se han realizado mejoras en los equipos de producción y se han acelerado, en lo posible, las obras de mejora de las redes. Posteriormente, conforme se ha ido agravando el problema, las medidas han ido ampliándose, y por ello, a pesar del déficit existente, la distribución del agua a todos los municipios abastecidos se realiza de forma aceptable.

Adicionalmente, cabe destacar la labor de apoyo en la ciudad de Santiago de Cuba, con la rehabilitación de los sectores del Centro Histórico, siendo ampliamente reconocidas la eficiencia y la calidad en el servicio de los trabajadores de Aguas de la Habana.

Los temas a destacar durante el año 2010 en Aguas Varadero han sido la obtención del certificado de calidad (NC-ISO 9001:2008) y medio ambiente (ISO 14001:2004) en todo el ciclo integral del agua, la obtención del Permiso de Seguridad Biológica para depuración y laboratorio, el inicio por parte del laboratorio del ofrecimiento de toma de muestras y análisis a terceros, y la consolidación de 16 equipos de telelectura para grandes consumidores y tres para el control de los sectores en red.

<sup>19</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>20</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>21</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

# MÉXICO

—  
Sede Aguas del Saltillo,  
México  
—



México es la segunda economía más grande de Latinoamérica, solamente superada por Brasil. Además, es el tercer país del mundo en reservas de petróleo.

La crisis económica internacional desatada en Estados Unidos durante 2008 afectó especialmente a México. La caída de sus exportaciones a este país (un 80% aproximadamente) repercutió negativamente en su economía.

El gobierno aprobó una medida de reforma energética en 2008 y otra reforma fiscal en 2009. El PIB de México descendió un 6,5% en el 2009 debido a la caída de la demanda mundial de exportaciones. Sin embargo, el volumen de las exportaciones ha vuelto a subir en 2010 y el PIB ha registrado en este periodo un crecimiento positivo del 5%.

#### **Población<sup>22</sup>:**

107,4 millones de habitantes

#### **PIB<sup>23</sup>:**

PIB 2010: 1.004 billones de USD

PIB per cápita 2010: 9.243 USD

#### **Agua<sup>24</sup>:**

Acceso población a agua potable: 89,8%

Tarifa media agua potable: 0,48 USD/m<sup>3</sup>

Acceso población al saneamiento: 85,6%

Tarifa media saneamiento: 0,09 USD/m<sup>3</sup>

## **Agbar en México: lo más destacado en 2010**

Durante el año 2010, Aguas de Saltillo ha destinado más de 1,7 millones de euros a la realización de obras para la mejora de los servicios prestados, como la extensión de la red de abastecimiento, la incorporación de nueva infraestructura, telecontrol y equipamiento de pozos, la reposición de redes y tomas domiciliarias, y la renovación del parque de micromedición.

La empresa cuenta con una red de distribución de más de 2.350 kilómetros de longitud y su rendimiento se sitúa en un 74%. Además, la gestión de los diferentes comités como los de eficiencia, clientes y calidad permite a Aguas de Saltillo mejorar continuamente su desempeño.

Se sigue estableciendo como prioridad el cuidado del medio ambiente y la conservación del recurso, junto con las operaciones que se llevan a cabo para proveer de agua a la comunidad como la mejora de la red, la disminución de fugas, tomas, válvulas y telemetría.

Interagbar de México ha seguido gestionando el contrato de servicios comerciales 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.

<sup>22</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>23</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>24</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

# PERÚ

—  
Playa Miraflores,  
Lima (Perú)  
—



La economía peruana creció más del 4% anual durante el período 2002-2006, con una tasa de cambio estable y una baja inflación. El crecimiento aumentó a un 9% anual en 2007 y 2008 impulsado por los precios mundiales de minerales y metales, y las estrategias agresivas de liberalización del comercio por parte del Gobierno. Sin embargo, en 2009 cayó a menos del 1% debido a la recesión mundial y a la menor exportación de productos básicos precios. El crecimiento se ha reanudado en 2010 hasta cerca del 8%, debido en parte al aumento de las exportaciones.

La rápida expansión de Perú ha contribuido a reducir la tasa nacional de pobreza en un 15% desde 2002, aunque el subempleo sigue siendo alto. A pesar de los buenos resultados macroeconómicos, la desigualdad en la distribución de la riqueza es persistente. Desde 2006, Perú ha firmado acuerdos comerciales con los Estados Unidos, Canadá, Singapur y China, está en fase de negociación con la Unión Europea y han comenzado las negociaciones comerciales con Corea, Japón y otros países.

#### **Población<sup>25</sup>:**

29,2 millones de habitantes

#### **PIB<sup>26</sup>:**

PIB 2010: 153 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 5.196 USD

#### **Agua<sup>27</sup>:**

Acceso población a agua potable: 76%  
Tarifa media agua potable: 0,66 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: 75%  
Tarifa media saneamiento: 0,00 USD/m<sup>3</sup>

## **Agbar en Perú: lo más destacado en 2010**

En 2010, se ha adjudicado al Consorcio de Lima la gestión del ciclo integral de las actividades comerciales de un área de Sedapal, la empresa pública de agua y saneamiento de Lima, que da servicio a ocho millones de habitantes.

El acuerdo prevé la externalización de procesos comerciales que incluyen el aprovisionamiento, instalación y mantenimiento de contadores, la gestión de procesos de lectura, la atención presencial de clientes y la gestión de actividades de corte y reconexión, entre otros.

<sup>22</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>23</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>24</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

---

# BRASIL

Brasil, caracterizada por sus diversos sectores bien desarrollados de agricultura, minería, manufacturación y servicios, representa la economía más robusta de Sudamérica.

Su crecimiento estable, combinado con sus altas tasas de interés y exportación, hacen que el país carioca siga atrayendo a inversores internacionales en grandes cantidades, a pesar de este clima económico desfavorable.

---

**Población<sup>28</sup>:**

193,7 millones de habitantes

**PIB<sup>29</sup>:**

PIB 2010: 2.023 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 10.471 USD

**Agua<sup>30</sup>:**

Acceso población a agua potable: 81%  
Tarifa media agua potable: 0,88 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: 42%  
Tarifa media saneamiento: 0,43 USD/m<sup>3</sup>

---

# TURQUÍA

La economía de Turquía está dominada cada vez más por sus sectores de industria y servicios. Sin embargo, su sector tradicional de agricultura sigue creando el 30% del empleo. En los últimos años ha experimentado más dinamismo con la combinación de un fuerte programa

de privatización propuesto por el FMI y una clase media con un gran potencial emprendedor.

Reformas económicas y judiciales, junto con la posible entrada a la UE, esperan atraer inversión extranjera en los próximos años.

---

**Población<sup>28</sup>:**

75,8 millones

**PIB<sup>29</sup>:**

PIB 2010: 729 billones de USD  
PIB per cápita 2010: 10.207 USD

**Agua<sup>30</sup>:**

Acceso población a agua potable: 98%  
Tarifa media agua potable: 1,28 USD/m<sup>3</sup>  
Acceso población al saneamiento: 87%  
Tarifa media saneamiento: 0,77 USD/m<sup>3</sup>

---

<sup>28</sup> Datos procedentes del Banco Mundial: <http://data.worldbank.org>

<sup>29</sup> Datos procedentes del Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo>

<sup>30</sup> Datos procedentes del Global Water Intelligence

---



—  
Brasil  
—

*Agbar ha iniciado durante 2010 estudios de mercado y prospecciones para detectar nuevas oportunidades de negocio en Brasil y Turquía mediante la constitución de empresas*



—  
Turquía  
—

2010	ESPAÑA	CHILE	UK	CUBA	COLOMBIA	MÉXICO	ARGELIA
<b>ABASTECIMIENTO</b>							
Número total de municipios servidos	1.018	83	3	10	1	1	27
Población total servida	13.250.582	6.227.267	1.153.839	1.129.713	926.778	724.624	1.443.000
Número total de clientes	6.310.166	1.831.375	508.907	391.891	189.565	198.882	211.748
Volumen entregado a la red m <sup>3</sup> /año	1.234.787.407	744.051.980	102.759.700	303.735.021	71.335.849	44.772.042	89.570.596
Número de ETAP y EDAM en explotación	211	40	17	0	1	0	5
Capacidad total de tratamiento m <sup>3</sup> /día	2.769.651	2.778.411	552.500	81.817	270.000	0	45.500
Longitud total red de abastecimiento (km)	65.757	14.533	6.664	2.131	1.554	2.354	2.446
<b>SANEAMIENTO</b>							
<b>Alcantarillado</b>							
Nº total de municipios servidos alcantarillado(1)	380	83	0	10	1	1	27
Población total servida alcantarillado(2)	9.319.107	6.308.366	0	1.239.049	803.059	703.536	1.500.000
Longitud red alcantarillado y colectores (km)	26.432	11.993	0	1.220	1.033	1.761	1.300
<b>Depuración</b>							
Nº total de municipios servidos depuración (3)	441	63	0	3	0	1	0
Nº EDAR en explotación (3)	461	39	0	15	0	1	0
Carga contaminante equivalente (hab) (3)	9.494.935	5.160.020	0	227.543	0	25.920	0
Capacidad total de depuración m <sup>3</sup> /día (3)	2.741.265	1.339.600	0	81.817	0	4.320	0

(1) Únicamente el número de municipios de los servidos donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades.

(2) Únicamente los habitantes de los servidos donde se gestiona la red de alcantarillado en cualquiera de sus posibilidades.

(3) Municipios y distintos datos sobre la explotación de las EDAR.

# 01.3

## PRINCIPALES MAGNITUDES DE AGBAR

CUENTA DE RESULTADOS	MILLONES DE EUROS		
	DIC. 2009	DIC. 2010	VAR (%)
Ingresos de explotación (1)	1.899,4	1.956,0	3,0
Cash flow de explotación (2)	554,6	622,3	12,2
Resultado de explotación (3)	347,2	389,1	-10,7
% Margen de resultado de explotación (4)	18,3	19,9	-
Resultado neto (5)	324,9	441,0	35,7
% Margen resultado neto (6)	17,1	22,5	-
Resultado neto atribuido a la sociedad dominante	166,8	310,9	86,4

(1) Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

(2) Indica la cantidad total de recursos que genera una empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado y las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

(3) Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.

(4) Resultado de deducir 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.

(5) Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.

(6) Diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

ENDEUDAMIENTO	MILLONES DE EUROS		
	DIC. 2009	DIC. 2010	VAR (%)
Patrimonio total neto atribuible a la sociedad dominante	1.827,3	1.796,0	-1,7
Endeudamiento neto	1.402,2	1.673,1	19,3
Endeudamiento/Patrimonio neto	76,7	93,2	NA
Endeudamiento/(Patrimonio neto + endeudamiento)	43,4	48,2	NA

---

PLANTILLA  
MEDIA  
CONSOLIDADA\*  
2009

**10.425**

---

PLANTILLA  
MEDIA  
CONSOLIDADA\*  
2010

**10.684**

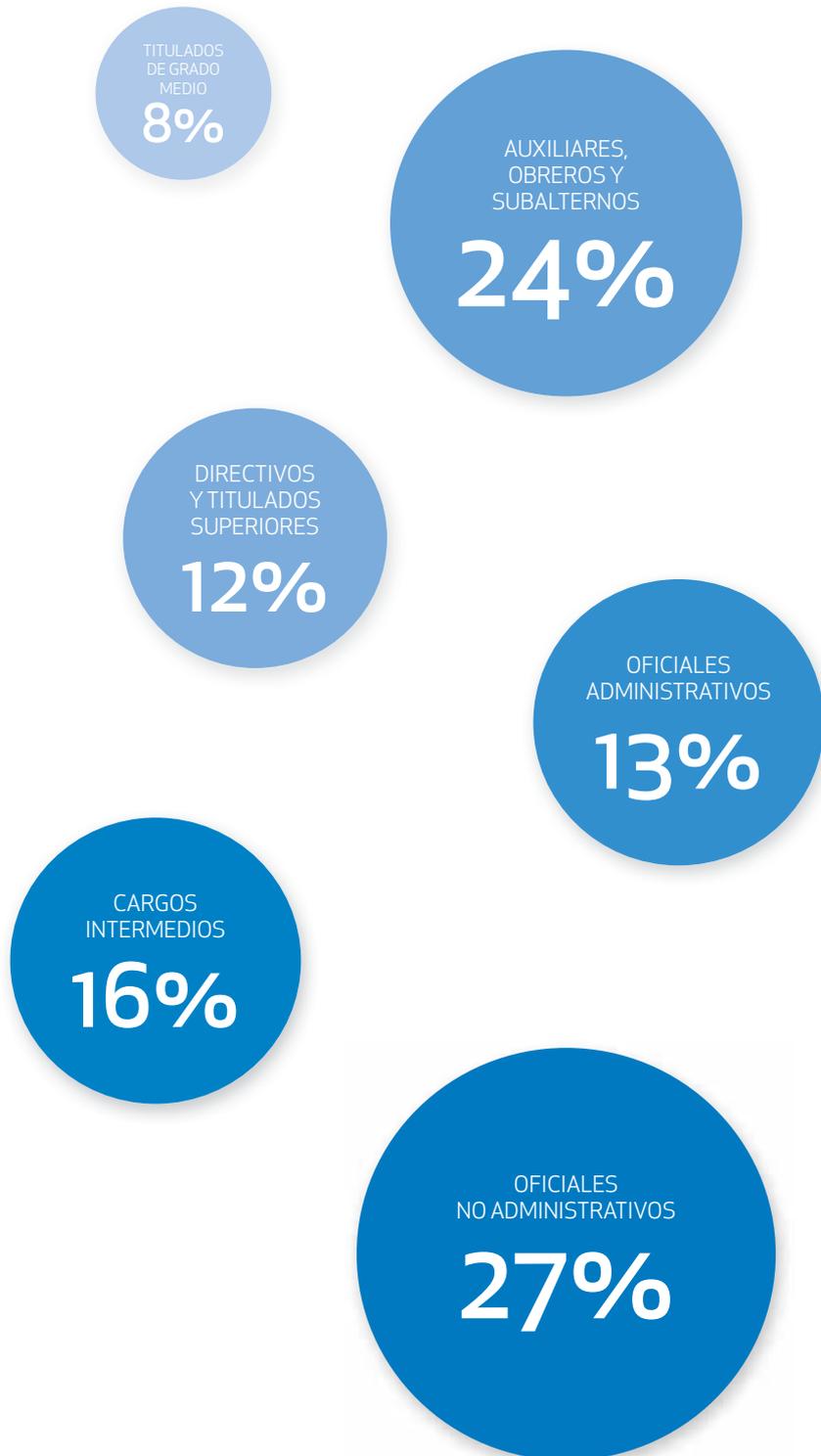
---

VARIACIÓN (%)

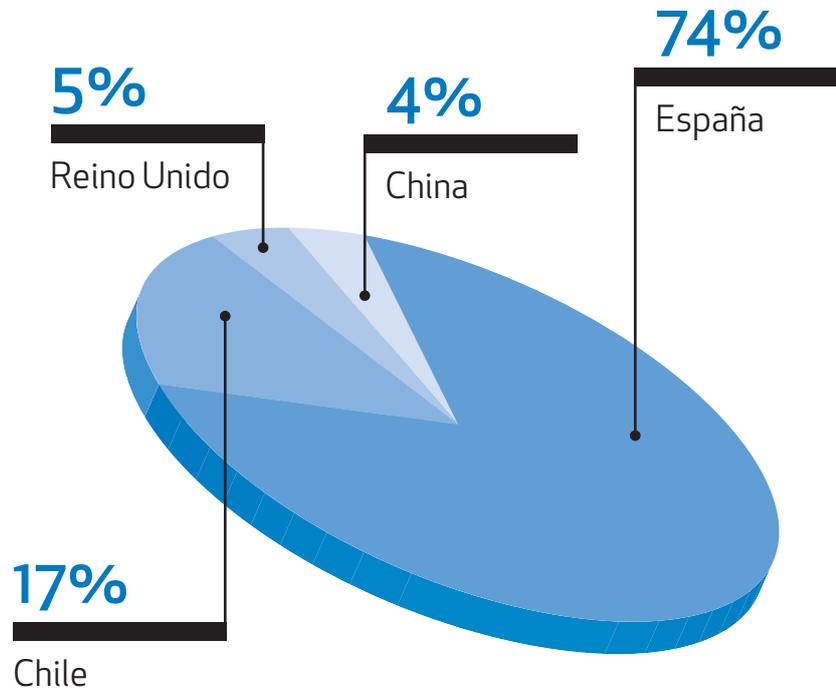
**2,4**

---

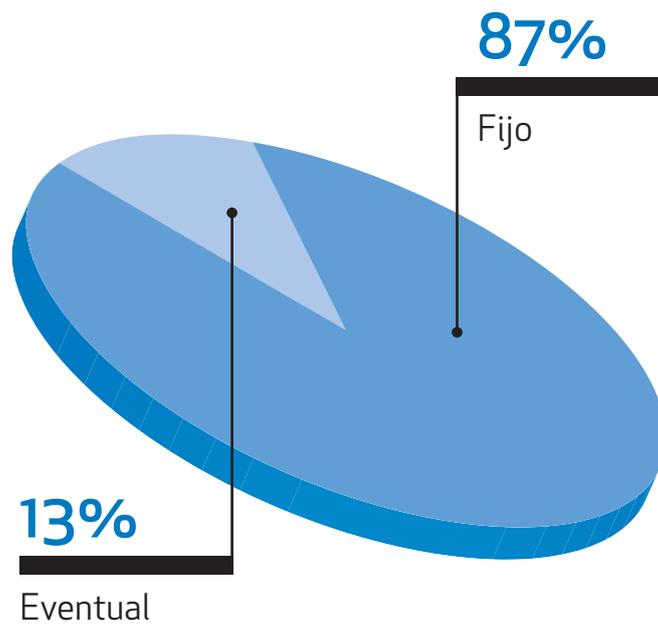
\*Perímetro de consolidación financiero.



### PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA POR PAÍS



### PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA POR CONTRATO 2010



## CREACIÓN DE RIQUEZA

A continuación, se presenta la creación de riqueza en 2010 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 emitido por el Global Reporting Initiative (GRI)<sup>6</sup>.

CREACIÓN DE RIQUEZA	MILES DE EUROS	
	2009	2010
<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (A)</b>	<b>1.969.249</b>	<b>2.519.357</b>
a) Ingresos (1) (2)	1.969.249	2.519.357
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)</b>	<b>2.001.377</b>	<b>1.887.438</b>
b) Costes operativos (3)	956.721	924.544
c) Salario y beneficios de los empleados (4)	326.551	418.648
d) Proveedores de capital (5)	555.785	340.996
<i>Accionistas (dividendos pagados)</i>	471.147	218.851
<i>Entidades financieras</i>	84.638	122.144
e) Impuestos	149.729	191.952
f) Recursos destinados a la sociedad	12.592	11.297
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO= (A)-(B)</b>	<b>-32.128</b>	<b>631.919</b>

(1) Los ingresos de 2009 son diferentes a los publicados el año pasado por aplicación de la IFRIC 12 (reclasificación TPI = 48.112,56 miles de euros).

(2) Los ingresos de 2010 incluyen la plusvalía por la venta de Adeslas (382.753 miles de euros atribuibles a Agbar).

(3) Los costes operativos de 2009 son diferentes a los publicados el año pasado, por aplicación de la IFRIC 12.

(4) Se incluye en 2010 el coste de los impactos por reestructuración (73.144 miles de euros).

(5) En 2009 se incluye la distribución de un dividendo extraordinario, con cargo a reservas, de 2 euros por acción por un total de 299.283 miles de euros que se pagaron el 23 de Junio 2009 y aprobado por el Consejo de Administración el 3 de Abril 2009.

## INVERSIONES

INVERSIONES CONSOLIDADAS	MILLONES DE EUROS	
	2009	2010
Inversiones inmateriales	190,0	202,9
Inversiones materiales	230,2	331,3
Inversiones financieras	94,4	100,5
<b>TOTAL</b>	<b>514,6</b>	<b>634,7</b>

Las inversiones realizadas durante el ejercicio 2010 ascienden a 634,7 millones de euros. De este montante total, 202,9 millones de euros corresponden a inmovilizado intangible<sup>G</sup>, 331,3 millones de euros a inmovilizado material<sup>G</sup> y 100,5 millones de euros a la adquisición de empresas y otros activos financieros. El 81,5% corresponde al ámbito nacional y el 18,5% restante a las participadas en el extranjero.

Las inversiones en inmovilizado intangible<sup>G</sup> corresponden, básicamente, al pago de cánones y renovaciones de contratos de agua en España.

Del volumen total de inversión en inmovilizado material<sup>G</sup>, destaca la adquisición de la Torre Agbar en marzo de 2010 por un importe de 165 millones de euros, mediante el pago de 35 millones de euros en efectivo y la subrogación en el contrato de arrendamiento financiero que Azurelau,

S.L.U. mantenía con La Caixa, con un principal pendiente de 130 millones de euros. Adicionalmente, también se han realizado inversiones por importe de 14,8 millones de euros en el Reino Unido y por importe de 95,6 millones de euros en Chile, de los que 33,9 millones de euros corresponden a la construcción de la planta de tratamiento Mapocho para la depuración de la totalidad de las aguas residuales generadas en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

Por lo que a inversión financiera<sup>G</sup> se refiere, cabe señalar que recoge, entre otras, las adquisiciones del 100% de grupo Elmasa, en Canarias, por un importe de 51,6 millones de euros, de un 45% adicional de Aguas y Saneamiento de Torremolinos, S.A. por 17,0 millones de euros y del 100% de Marral Chemicals, en el Reino Unido, por 2,7 millones de euros.

---

*Agbar ha adquirido la Torre Agbar por un importe de 165 millones de euros en 2010*

---

# 01.4

## ORGANIZACIÓN

La composición del Consejo de Administración de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. a 31 de diciembre de 2010 es:

<b>Presidente Ejecutivo</b>	Angel Simón
<b>Vicepresidente 1º</b>	Jean-Louis Chaussade (Persona física representante de Suez Environnement España, S.L.)
<b>Vicepresidente 2º</b>	Isidre Fainé
<b>Vicepresidente 3º</b>	Gérard Mestrallet
<b>Consejeros</b>	Gérard Lamarche Bernard Guirkinger Yves de Gaulle Manel Raventós
<b>Secretario</b>	Miquel Roca

### COMITÉ PERMANENTE AGBAR

<b>Presidente Ejecutivo</b>	Angel Simón
<b>Director de Concesiones</b>	Ciril Rozman
<b>Director de Soluciones y Tecnologías-Business Development</b>	Juan Antonio Guijarro
<b>Director de Organización y Recursos Humanos</b>	Arsenio Olmo
<b>Secretario General y CFO</b>	Josep Bagué

# 01.5

## PLAN A MEDIO PLAZO 2012-2017

Tras la venta de Adeslas, cabecera del negocio relativo a los servicios de salud colectivos, y de la toma de control por parte del grupo Suez Environnement, al alcanzar una participación indirecta del 75,01% en Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. durante el año 2010, Agbar está en proceso de confección de un nuevo Plan a Medio Plazo con el objetivo de desarrollar el conocimiento, las capacidades, la tecnología y el capital humano de la empresa en los diferentes mercados con perspectiva global, siendo Agua y Medio ambiente tanto en la actualidad como en el futuro, el *core business* de Agbar.

---

*Agbar está elaborando un Plan a Medio Plazo 2012-2017 con el objetivo de desarrollar el conocimiento, las capacidades, la tecnología y el capital humano de la empresa*

---

# 01.6

## TRANSPARENCIA CON ACCIONISTAS E INVERSORES

# 01.6.1

## EXCLUSIÓN DE BOLSA Y REORDENACIÓN ACCIONARIAL

Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. celebró el 12 de enero de 2010 una Junta General Extraordinaria de Accionistas, a raíz del acuerdo de principios alcanzado el 21 de octubre de 2009 entre los accionistas de control Critería CaixaCorp, S.A. y Suez Environnement Company S.A. En dicha Junta se aprobó la formulación de una oferta pública de adquisición de acciones por la propia compañía al precio de 20 euros por acción, así como la exclusión de negociación de sus acciones de los mercados secundarios oficiales españoles y la reducción de capital con cargo a reservas de libre disposición mediante la amortización de aquellas acciones que acudieran a la oferta en cuestión.



Asimismo, en la mencionada Junta también se aprobó la venta de la participación de Agbar en Adeslas (54,79% de su capital social) a Critería CaixaCorp por el precio de 687,1 millones de euros, suscribiéndose el correspondiente acuerdo definitivo el 14 de enero de 2010.

La oferta fue autorizada por la CNMV el 6 de mayo de 2010, estableciéndose como plazo de aceptación entre el 10 y el 24 de mayo de 2010. La oferta fue aceptada por un total de 13.657.294 acciones, representativas del 91,27% de las acciones a las que iba dirigida y del 9,13% del capital social de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

Con efectos a 25 de mayo de 2010, las acciones de Agbar quedaron suspendidas de negociación hasta 1 de junio de 2010, fecha en la que se produjo su exclusión definitiva de Bolsa, una vez efectuada la liquidación de la oferta. Asimismo, el 1 de junio de 2010 se otorgó escritura pública de reducción de capital social. Posteriormente se llevó a cabo la transmisión a Critería CaixaCorp, S.A. de la participación en la Compañía de Seguros Adeslas, S.A., finalizando el proceso con la reordenación de las participaciones de Suez Environnement, S.A.S., Suez Environnement España, S.L. y Critería CaixaCorp, S.A. La nueva composición accionarial de la compañía ha pasado a ser la siguiente:

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL 2010

**73,11%**

Hisusa Holding  
de infraestructuras  
y Servicios S.A.

**25,93%**

Suez  
Environnement  
España S.L.

**0,96%**

Otros

---

*La finalización de la OPA de exclusión ha supuesto la consecución del objetivo por parte de los accionistas de control de reorientar sus intereses estratégicos en el negocio de la gestión del agua y medio ambiente*

---



---

## **Suez Environnement**

*Grupo empresarial con presencia en todos los continentes, es una referencia mundial en actividades de carácter medioambiental. Con una facturación de 13.869 millones de euros en 2010, presta servicio de abastecimiento de agua potable a más de 90 millones*

*de habitantes, servicios de saneamiento a casi 60 millones de habitantes y cuenta con cerca de 10.000 plantas de tratamiento de agua distribuidas en 70 países. En materia de gestión de residuos sólidos sirve a alrededor de 45 millones de habitantes.*

---

INDICADORES BURSÁTILES Y FINANCIEROS	2009	2010
Número de acciones emitidas a cierre de ejercicio	149.641.707	135.984.413
Nominal de la acción (euros)	1,00	1,00
Último día de cotización	30-12-09	31-05-10
Número de acciones emitidas último día de cotización	149.641.707	149.641.707
Beneficio neto (miles de euros)	166.776	310.942
Dividendo por acción (euros) (*)	2,6006	0,6618

(\*) 2009: Incluye dividendo extraordinario de 2,00 euros/acción.

CALIFICACIONES CREDITICIAS	DEUDA A LARGO PLAZO	
	2009	2010
STANDARD & POOR'S	A	A-
MOODY'S	A 2	A 2

Dado que Agbar no cuenta con ninguna emisión de renta fija en el mercado internacional de capitales, la compañía solicitó una vez concluida la OPA de exclusión la última opinión y consiguiente cancelación de los servicios de las agencias de *rating* en cuestión.

DIVIDENDOS	2009	2010
Propuesta distribución dividendo (millones de euros)	90,0	90,0
Payout ordinario/Resultado recurrente (1)	53,3%	57,8%
BPA – Beneficio básico por acción (euros)	1,11	2,20
ROA (2)	10,5%	9,9%
ROE atribuible (%) (3)	8,7%	17,2%
Gearing (4)	50,5%	64,5%

(1) Porcentaje de los beneficios dedicado a dividendos ordinarios.

(2) Beneficio neto antes de impuestos (NOPAT)/Capitales empleados medios.

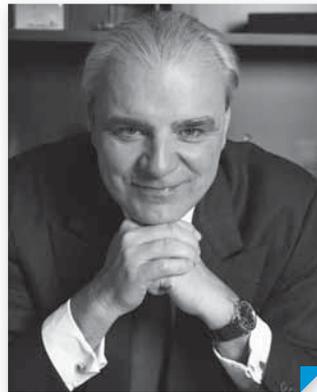
(3) Resultado neto/Fondos propios medios.

(4) Endeudamiento neto/Capitales empleados.

---

*"Con esta última reorganización de capital, Agbar podrá centrarse sólo en el negocio que ha sido su eje central durante más de 140 años y continuar desarrollándose. Pero ahora lo podrá hacer con la adición de las capacidades y las competencias de Suez Environnement, que permitirán acelerar su expansión en España*

*y en el mundo gracias a la coordinación de redes comerciales, de innovaciones en el ámbito de tratamiento de agua y la desalación, y de proyectos de desarrollo sostenible"*



*Jean-Louis Chaussade,  
Director General  
de Suez Environnement  
y Vicepresidente  
de Agbar*

---

*"Criterio seguirá teniendo un papel destacado en las decisiones más importantes que afecten a Agbar y velará por los intereses de la compañía y sus zonas de actuación"*



*Isidre Fainé,  
Presidente  
de La Caixa  
y Vicepresidente  
de Agbar*

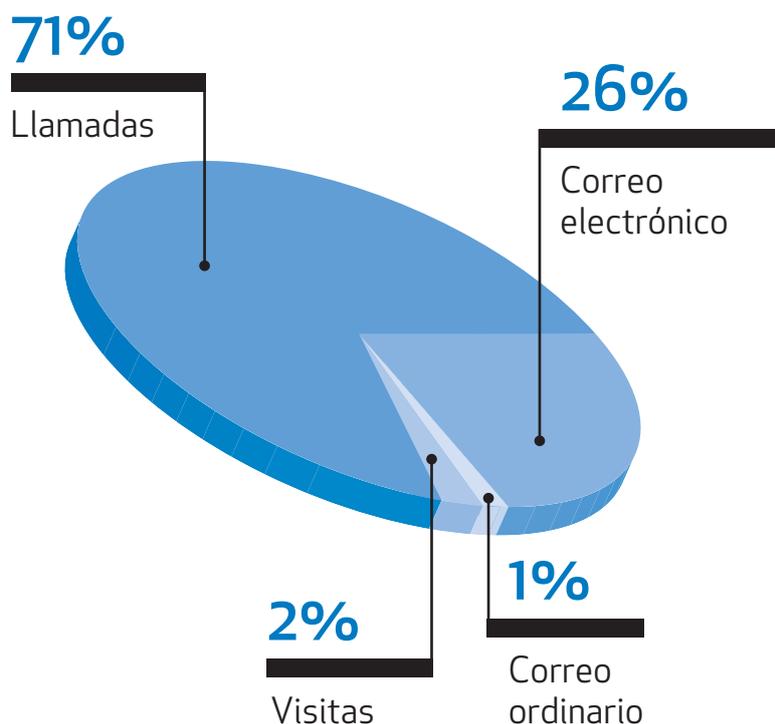
# 01.6.2

## COMUNICACIÓN CON EL ACCIONISTA

Con motivo de la OPA de exclusión, en el año 2010 Agbar ha multiplicado sus esfuerzos dedicados a proporcionar la mejor atención posible al accionista minoritario. Mediante los ya habituales canales de comunicación puestos a disposición de los accionistas e inversores (línea telefónica directa, dirección de correo electrónico, correo ordinario y atención presencial en la sede social), los accionistas se han puesto en contacto con Agbar en 455 ocasiones

durante 2010, cifra muy superior a los 189 contactos registrados en 2009. La línea telefónica de atención al accionista ha continuado siendo el medio de comunicación más utilizado (321 llamadas, un 108% más que en 2009), seguida del correo electrónico (116 correos, un 346% más que en 2009). Las visitas de accionistas minoritarios a la sede social de Agbar también han sido superiores a las recibidas en años anteriores.

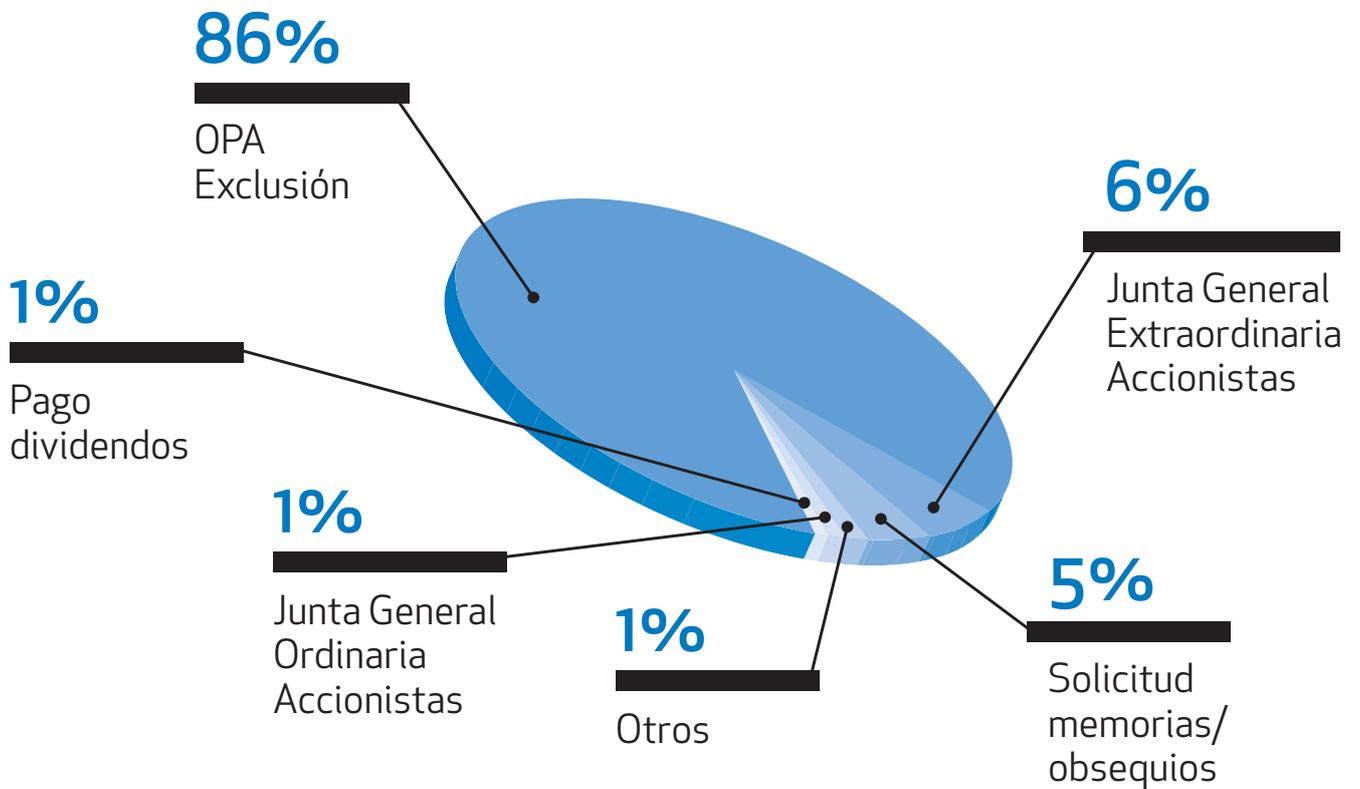
### CANALES DE CONSULTA DE LOS ACCIONISTAS 2010



### TEMÁTICA DE CONSULTA DE LOS ACCIONISTAS AÑO 2010

Como puede observarse en el gráfico, la OPA de exclusión ha concentrado la mayor parte de las consultas de accionistas, desplazando a un

segundo plano cuestiones tradicionalmente muy demandadas tales como los dividendos o la evolución de la cotización.



## SITIO WEB DE ACCIONISTAS E INVERSORES

Un año más, el apartado de Accionistas e Inversores de la web de Agbar ha resultado ser una de las fuentes de información de la compañía más utilizadas. El documento más consultado en 2010 ha sido el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 (155.245 visitas), seguido del Informe Financiero 2009 (104.349 visitas).

## JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

En 2010 se han celebrado dos juntas generales de accionistas: la primera, de carácter extraordinario y celebrada con fecha 12 de enero, estuvo dedicada en su práctica totalidad a la OPA de exclusión, mientras que la segunda fue de carácter ordinario y tuvo lugar el 28 de junio. En las jornadas previas a la celebración de las mismas, y en especial para la Junta General Extraordinaria de Accionistas debido a la elevada importancia de los temas a tratar, se registraron un destacable número de contactos por parte de accionistas minoritarios en forma de preguntas y sugerencias, solicitudes de delegación de representación y solicitudes de la documentación puesta a disposición del accionista. Como ya viene siendo habitual en este tipo de actos, se ofreció a todos aquellos accionistas que así lo desearan la posibilidad de visitar la Torre Agbar.

## SITIO WEB DE LA JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS

Con ocasión de la celebración de las Juntas de Accionistas anteriormente indicadas, los accionistas tuvieron a su disposición en la web de Agbar un apartado dedicado exclusivamente a contenidos relativos a este tipo de eventos.

---

*El documento más consultado del apartado de Accionistas e Inversores de la web de Agbar en 2010 ha sido el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009*

---

# 02

## AGBAR EN 2010

# 02.1

## LO MÁS DESTACADO

### AVANCE EN EL CAMINO DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante 2010, la Dirección de Eficiencia Energética (DEE) de Agbar ha finalizado y revisado un total de 125 auditorías. La aplicación de las actuaciones propuestas en las mismas supondría un ahorro energético de 6.970 MWh.

### APUESTA POR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Agbar ha creado en 2010 Aqua Development Network (ADN), una red formada por las direcciones de Desarrollo de Personas, de Gestión del Conocimiento, de I+D+i y de operaciones que trabajan de forma coordinada para crear, capturar, empaquetar y comercializar el conocimiento y transformarlo en nuevos productos y servicios.

### GOLD CLASS Y PREMIO MICHELETTI

Agbar ha sido galardonada por tercer año consecutivo con la calificación "Gold Class". Esta importante distinción reconoce la política corporativa de Agbar, enfocada a la creación de valor para todos sus grupos de interés y al crecimiento sostenible. Por su parte, El Museu Agbar de les Aigües ha recibido el premio Micheletti 2010 del European Museum Forum, considerado uno de los máximos galardones europeos de museología y que, por primera vez, ha recaído en un museo español.

### INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO ENTRE LOS EMPLEADOS

La intranet BITA es la principal plataforma tecnológica de Agbar para el intercambio de conocimiento. Cuenta con 52 wikis y siete blogs. A finales de 2010, esta base de datos contaba con 4.183 miembros registrados.

## NUEVAS OFICINAS VIRTUALES

Durante 2010, Canaragua, Teidagua y Aguas de Telde han habilitado nuevas oficinas virtuales. En total, el 72% de los clientes de Agbar en España tienen acceso a dichas oficinas virtuales.

## CONCLUSIÓN EXITOSA DE SOSTAQUA

Tras cuatro años de investigación, durante 2010 ha concluido el proyecto de I+D+i SOSTAQUA "Desarrollos tecnológicos hacia el ciclo urbano del agua autosostenible", liderado por Agbar en el marco del programa CENIT. El balance de esta iniciativa arroja la identificación de seis patentes, una marca y la puesta en marcha de 23 nuevos proyectos con importantes aportaciones técnicas orientadas a la mejora del medio ambiente.

## COMPRAS RESPONSABLES

El 56% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (Código Ético, Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 74% del volumen de facturación de los proveedores.

## ADJUDICACIÓN DEL CONCURSO MÁS IMPORTANTE EN NÚMERO DE HABITANTES DESDE 2006

En 2010, Agbar se ha adjudicado la gestión del ciclo integral del agua de Huelva, la ciudad más importante en número de habitantes de España que saca a concurso el servicio de aguas desde 2006. El contrato tiene una duración de 25 años.

# 02.2

## PRINCIPALES PREMIOS Y DISTINCIONES

### PRINCIPALES DISTINCIONES

Agbar busca la excelencia no sólo en sus productos y servicios sino en todos sus comportamientos. Prueba de ello es el amplio abanico de reconocimientos que ha recibido en 2010 en sus diferentes áreas de desempeño. El siguiente listado incluye las principales distinciones según el ámbito de actuación.

### PROYECCIÓN GLOBAL

- **Galardón de Honor a la Empresa Española del Año 2009**

La Cámara Oficial de Comercio de España en Gran Bretaña ha otorgado a Agbar el Galardón de Honor a la Empresa Española del Año 2009. En un acto celebrado en la Embajada española en Londres, Carles Casajuana, embajador de España en el Reino Unido, hizo entrega de un premio conmemorativo a Juan Antonio Guijarro, Country Manager de Agbar en Reino Unido.

"De este modo, la Cámara reconoce la exitosa trayectoria de Agbar en el Reino Unido y su decisiva aportación al fomento de las relaciones entre este país y España", señaló Silvia Estivill-Tarragó, Secretaria General de la Cámara.



### VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

- **Premio Micheletti 2010**

El Museu Agbar de les Aigües ha recibido el premio Micheletti 2010 del European Museum Forum, considerado uno de los máximos galardones europeos de museología y que, por primera vez, ha recaído en un museo español (*más información en el apartado "El Museu Agbar de les Aigües" en el capítulo "Vinculación con la comunidad"*).

- **CSR MarketPlace**

El proyecto Gotagotham de Agbar ha obtenido el primer premio en la categoría de Acción Social del MarketPlace 2010 de Forética, que reúne iniciativas empresariales innovadoras en el sector de la gestión ética y socialmente responsable (*más información en el apartado "Programas y campañas educativas" en el capítulo "Vinculación con la comunidad"*).



## RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD EN GENERAL

- **Premios Institucionales de Calidad en el Empleo y Responsabilidad Social Empresarial**

Aguas de Murcia ha sido galardonada por la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia en la segunda edición de los Premios Institucionales de Calidad en el Empleo y Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa de Agbar ha sido distinguida en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial por adoptar de manera voluntaria compromisos de orden económico, social y medioambiental que contribuyen al progreso de la Región desde un punto de vista sostenible.

- **Premio Empresa 5 Estrellas**

La Universidad Miguel Hernández de Elche ha otorgado el premio Empresa 5 Estrellas a Aquagest Levante. Este galardón reconoce la trayectoria ejemplar de la firma en responsabilidad social y la alta calidad de los servicios que presta.

- **Distinción Gold Class**

Gracias a la firme apuesta por la gestión corporativa sostenible llevada a cabo en 2010, Agbar ha sido galardonada por tercer año consecutivo con la calificación de compañía "Gold Class" en el Anuario de Sostenibilidad 2011 editado por la consultora PWC y por la agencia Sustainable Asset Management (SAM), compañía independiente encargada de realizar el análisis para el índice de sostenibilidad Dow Jones. Esta importante distinción reconoce la política corporativa de Agbar, enfocada a la creación de valor para todos sus grupos de interés y al crecimiento sostenible.

## GESTIÓN COMERCIAL

- **Premio de Agua y Saneamiento, América Latina y El Caribe**

Aguas de Cartagena (Colombia) ha obtenido una mención especial en el Premio de Agua y Saneamiento, América Latina y El Caribe, patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Fundación mexicana Femsas, por su eficaz estrategia de gestión comercial en los sectores de bajos recursos económicos.



## EQUIPO HUMANO

- **Distintivo "Igualdad en la Empresa"**

El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad ha concedido a Sorea el distintivo "Igualdad en la Empresa". En 2010, sólo 36 empresas de toda España han recibido este certificado (*más información en el apartado Igualdad, conciliación y diversidad en el capítulo Apuesta por el equipo humano*).

- **Agbar, Premio Occupational Risk Prevention**

Agbar ha recibido el Premio ORP 2010 (Occupational Risk Prevention), que se otorga a los profesionales y las organizaciones que acrediten su compromiso con la difusión y aplicación de los valores de la prevención de riesgos laborales (*más información en el apartado "La salud y seguridad de los empleados", una prioridad en el capítulo "Apuesta por el equipo humano"*).

- **Premio Óptima**

Aquagest y Aguas de Valladolid han recibido el Premio Óptima de Castilla y León, como reconocimiento a sus políticas de igualdad (*más información en el apartado "Igualdad, conciliación y diversidad" en el capítulo "Apuesta por el equipo humano"*).

- **Premios Institucionales de Calidad en el Empleo y Responsabilidad Social Empresarial**

Aquagest Región de Murcia ha sido galardonada por la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia en la segunda edición de los Premios Institucionales de Calidad en el Empleo y Responsabilidad Social Empresarial.

Esta empresa de Agbar ha sido distinguida con el galardón a las buenas prácticas en la gestión de los Recursos Humanos, por el importante número de medidas que han implantado, relacionadas con la formación de los trabajadores, la prevención de riesgos laborales y la conciliación de la vida laboral y familiar.

- **Medalla al Mérito Profesional**

Angel Simón, Presidente Ejecutivo de Agbar, ha recibido la Medalla al Mérito Profesional del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de España, una distinción que este organismo concede desde hace 26 años y con la que reconoce la trayectoria de sus colegiados.

Angel Simón, ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universitat Politècnica de Catalunya y MBA en Dirección de Empresas por ESADE, ha desarrollado la mayor parte de su trayectoria profesional en Agbar.

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- **Santa Pola, Premio Ciudad Sostenible**

La localidad alicantina de Santa Pola, gestionada por Aguagest Levante, ha recibido el Premio Ciudad Sostenible de la Fundación Fórum Ambiental por la calidad de su ciclo integral del agua (*más información en el apartado "Mejora del alcantarillado" en el capítulo "Cuidado del medio ambiente"*).

- **Premio Corresponsables**

Aguas de Murcia ha recibido uno de los I Premios Corresponsables por su proyecto de gestión sostenible del biogás en depuradoras (*más información en el apartado "Energías renovables" en el capítulo "Cuidado del medio ambiente"*).

- **Green Apple Environment Awards**

Bristol Water ha recibido el Gold Awards en los Green Apple Environment Awards por su proyecto de reintroducción del cangrejo de río europeo en el lago Chew Valley (*más información en el apartado "Preservación de la biodiversidad" en el capítulo "Cuidado del medio ambiente"*).

- **Natural England**

El organismo de control del medio natural del Reino Unido, Natural England, ha calificado a Bristol Water como la compañía del sector del agua que mejor gestiona sus bienes medioambientales (*más información en el apartado "Preservación de la biodiversidad" en el capítulo "Cuidado del medio ambiente"*).

- **Premio a la eficiencia energética**

Aguas de Murcia ha sido reconocida por la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, a través de la Agencia de Gestión de Energía de la Región de Murcia (ARGEM), con el premio en la categoría de eficiencia energética por su proyecto "Ahorro de energía en el transporte y la distribución del agua potable".

## INNOVACIÓN

### • **Project Innovation Awards**

La Asociación Internacional del Agua (IWA) ha premiado cuatro proyectos de innovación de Agbar, la empresa más premiada en los Project Innovation Awards.

En la categoría de investigación aplicada, el proyecto ganador ha sido Cryocore, y el premio de diseño ha recaído en Cowama (*más información en el apartado 5*).

En el ámbito de planificación han sido galardonados los proyectos Micro Metering District Area Enabler, con el primer premio, y Ice Pigging, que ha recibido el premio de honor (*más información en el apartado "Gestión eficiente de la red de distribución" en el capítulo "Cuidado del medio ambiente"*).

### • **Premio Laurel de Innovación y Tecnología**

El Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia ha concedido el "Laurel de Innovación y Tecnología"

Aguas de Murcia siempre ha sido un referente en cuanto a la promoción de la investigación y el desarrollo, prueba de ello son sus marcas y patentes registradas en los últimos años y los proyectos que se están llevando a cabo, siempre en virtud de aumentar la productividad de los recursos. Todo ello repercute en el aumento de los beneficios y la disminución del impacto ambiental.

# 03

## NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

---

Agbar es una organización responsable. Lo demuestra día a día en sus acciones de protección del entorno, en su apuesta por las tecnologías avanzadas y limpias, en su inversión en I+D+i, en su compromiso con las comunidades en las que opera,

---

en definitiva, en el diálogo con sus grupos de interés. Su vocación es la de satisfacer las expectativas de millones de ciudadanos en todo el mundo, día a día.

---

# 03.1

## EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN AGBAR

Según el Foro de Expertos de la RSE del Ministerio de Trabajo, "la Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones".

Esta responsabilidad corporativa (RC) es uno de los pilares estratégicos de Agbar junto con el talento y la innovación. Por ello, la RC forma parte del modelo de gestión del grupo, como reflejan su misión, visión y valores, que son la base sobre los que se asienta su actividad:

- **Misión:**  
la gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés.
- **Visión:**  
ser el grupo empresarial de referencia en nuestras áreas de actividad.
- **Valores:**
  - > Excelencia en la prestación de servicios.
  - > Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
  - > Promoción del diálogo y el compromiso con los grupos de interés.
  - > Desarrollo de negocio sostenible, basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

---

## La Responsabilidad Corporativa forma parte del modelo de gestión de Agbar.

---

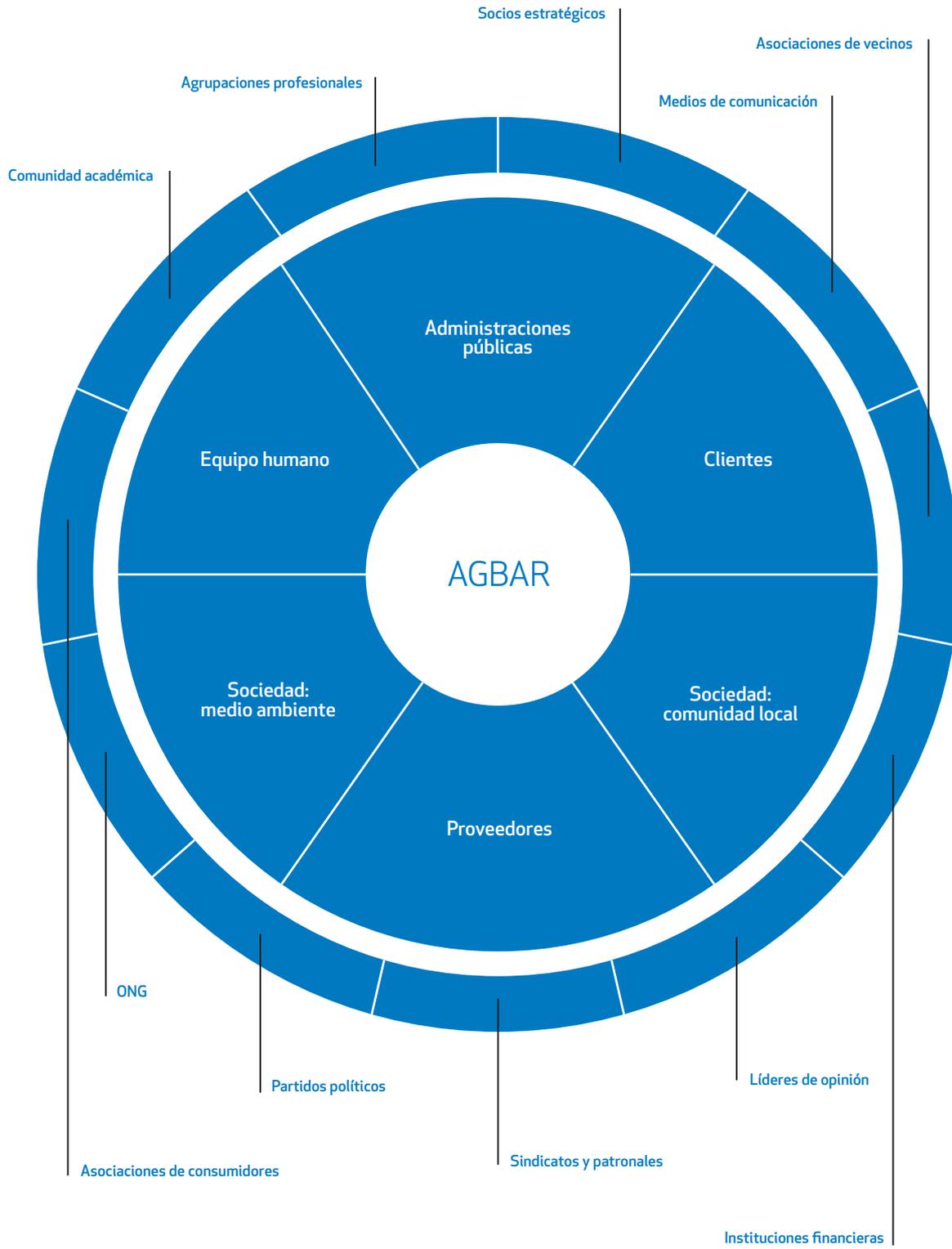
Agbar ha afianzado su RC en los conceptos más esenciales de la compañía, basando su modelo de actuación en la generación de valor para todos los grupos de interés (GI), garantizando así la sostenibilidad de la compañía a largo plazo. La RC de Agbar tiene claro su objetivo, tal y como marca la visión de la sociedad. Quiere ser una referencia en el mundo del agua, que todos los actores con los que se interrelaciona vean en Agbar un socio, un proveedor, una compañía que puede añadir valor en todas las actividades referentes al mundo del agua.

De hecho, 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 determinaron 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 RC) 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 establecer compromisos concretos con cada uno de los grupos de interés. Dichos compromisos obedecen a las expectativas detectadas y se encuadran en la estrategia de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de Agbar, estrategia que se implementa a través de una actividad desarrollada bajo el prisma del crecimiento económico, el respeto y la protección del medio ambiente y una actitud social responsable. Estos compromisos conforman la Política de Responsabilidad Corporativa de Agbar.

*Los stakeholders<sup>6</sup> prioritarios para la corporación son clientes, empleados, administraciones públicas, proveedores, sociedad en su doble vertiente medioambiental y de comunidad local.*



### 03.1.1 PLAN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

---

En plena coincidencia con los planes estratégicos puestos en marcha por Agbar, durante 2008 se estableció un Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC). La elaboración de este plan responde a la voluntad manifiesta de la Dirección General por potenciar la RC e incorporarla a la estrategia de negocio.

El proyecto se puso en marcha en septiembre de 2008, tras su propuesta y aprobación en el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS). En la elaboración del PMPRC participaron representantes del CDS conjuntamente con otros responsables de diversas áreas de la organización.

El plan, coordinado desde la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativa, se ha estructurado según los grupos de interés estratégicos e incluye una serie de compromisos por cada grupo de interés que constituyen las líneas de actuación de Agbar en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Finalmente, para cada uno de los compromisos se han definido las acciones a desarrollar en el periodo 2009-2011, incluyendo objetivos cuantitativos e indicadores que permiten medir la evolución de estas acciones.

Asimismo, se han indicado responsables y presupuesto asignado.

Anualmente se realiza un seguimiento del avance de los objetivos marcados. El Informe de Responsabilidad Corporativa recoge dicho avance, cumpliendo así la demanda de transparencia de nuestros grupos de interés.

La primera revisión del plan se llevó a cabo al inicio de 2010 y la segunda revisión, en 2011.

---

*El Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) de Agbar responde a la voluntad de la Dirección de incorporar la RC en la estrategia de negocio*

---

---

## De manera resumida los compromisos de Agbar con sus grupos de interés son:

---

- **Clientes:**
  - > Calidad
  - > Innovación
  - > Comunicación efectiva
- **Empleados:**
  - > Formación y desarrollo
  - > Comunicación
  - > Seguridad y salud laboral
  - > Conciliación
  - > Igualdad y diversidad
- **Administraciones públicas:**
  - > Transparencia
  - > Anticipación a la normativa
  - > Servicio de calidad
- **Medio ambiente:**
  - > Gestión sostenible
  - > Gestión ambiental
  - > Calidad y salud
  - > Biodiversidad
  - > Eficiencia energética
- **Comunidad local:**
  - > Mejora de la calidad de vida
  - > Comunicación
  - > Sensibilización
  - > Experiencia
- **Proveedores:**
  - > Integridad y honestidad
  - > Transparencia
  - > Prácticas sostenibles

# 03.2

## DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

El ejercicio de la sostenibilidad es una tarea común de corresponsabilidad, Agbar considera que es necesario mantener un diálogo abierto con sus grupos de interés sobre las necesidades informativas de éstos.

Como resultado al ejercicio de este diálogo, se pueden conocer las expectativas respecto a la propia evolución de las actividades de la compañía y orientar mejor dicha evolución.

### 03.2.1 INFORMES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

---

Una de las herramientas más transversales de diálogo con los grupos de interés es el Informe de Responsabilidad Corporativa de Agbar.

Al ser una organización que gestiona el ciclo integral del agua, la actividad de Agbar tiene un marcado carácter ambiental. Por ello, el primer informe voluntario que se realizó en 1998 fue sobre la actividad medioambiental, considerándose entonces relevante integrar en la política de comunicación de la organización dicha información.

A fecha de hoy, se ha ampliado el alcance de los aspectos ambientales y sociales reportados en el Informe. En los últimos años Agbar se ha basado en el Global Reporting

Initiative (GRI)<sup>G</sup>, guía referente a nivel internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En 2010 GRI<sup>G</sup> ha otorgado al Informe de RC de Agbar su máxima calificación A+ por cuarto año consecutivo.

El Informe de Responsabilidad Corporativa se entrega junto a la Memoria Anual, en la Junta General de Accionistas, desde su primera edición. También se distribuye entre empleados y se entrega a las visitas institucionales. En 2010, se han distribuido aproximadamente mil ejemplares en formato papel, en castellano, catalán e inglés, de acuerdo con la exigencia lingüística del público objetivo al que va dirigida la publicación. Además, se encuentra en la página web de la compañía y se envía un enlace a dicha página a todas las personas e instituciones del ámbito relacional de la empresa, con más de 150.000 visitas online.

En 2010 también se ha elaborado un folleto con las iniciativas más destacadas en Agbar. Se han distribuido más de mil ejemplares entre los grupos de interés.

---

## *GRI<sup>G</sup> ha otorgado al Informe de Responsabilidad Corporativa de Agbar su máxima calificación A+ por cuarto año consecutivo*

---

En los últimos tres años se han llevado a cabo varias sesiones de consulta directa a representantes de grupos de interés invitados por la organización, para que pudieran opinar sobre los temas tratados en el Informe, la legibilidad de la información y los compromisos recogidos en materia de responsabilidad corporativa.

El 10 de julio de 2010 se celebró la Jornada de Valoración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009. Este encuentro contó con la participación de la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Cataluña (CONFAVC) en representación de los clientes, la Dirección General de Calidad Ambiental del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya como representante del ámbito medioambiental y de las administraciones públicas, la empresa Kemira Ibérica por parte de los proveedores, UNESCOCAT y Cruz Roja representando a la comunidad local.

Agbar pidió a los invitados a esta jornada una valoración del informe, en términos absolutos y relativos (en comparación con la edición anterior), y una estimación del grado de cumplimiento en la aplicación de las sugerencias realizadas por las propias instituciones el año anterior.

En esta última edición del Informe de Responsabilidad Corporativa, Agbar ha querido dar un paso adelante en el diálogo con sus grupos de interés dándoles voz y opinión en el proceso de elaboración. Se ha compartido el borrador con representantes de grupos de interés.

Las aportaciones y apreciaciones realizadas en el marco de estos encuentros han sido tenidas en cuenta para la elaboración del presente Informe.

Además del Informe corporativo, cada vez son más las empresas del grupo que publican su propio Informe de RC, trasladando el compromiso de transparencia sobre el desempeño económico, social y ambiental al ámbito local de las mismas. Aguas de Alicante, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Murcia, Aquagest Andalucía, Emasagra (Granada), Aguas de Lorca, Aguas Andinas (Chile), Bristol Water (Reino Unido), y Aguas de Saltillo (México) son algunas de las empresas que han publicado su propio Informe de Responsabilidad Corporativa.

---

*Mejoras del IRC 2010 a propuesta de los grupos de interés:*

- *Textos explicativos en las tablas de datos para facilitar su lectura y comprensión.*
  - *Apartado completo dedicado a contextualizar e interpretar el cuadro de materialidad.*
  - *Referencias a colaboraciones entre Agbar y sus proveedores.*
  - *Citas de colaboradores internacionales ubicados donde Agbar opera.*
-

# 03.2.2

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Desde 2007 Agbar realiza el estudio de materialidad, identificando los aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético relevantes para su enfoque de responsabilidad corporativa. El objetivo es detectar los asuntos de RC que interesan a los grupos de interés y, por tanto, constituyen un riesgo para la reputación y la confianza social de la compañía.

Los distintos aspectos de RC son valorados en función de dos variables:

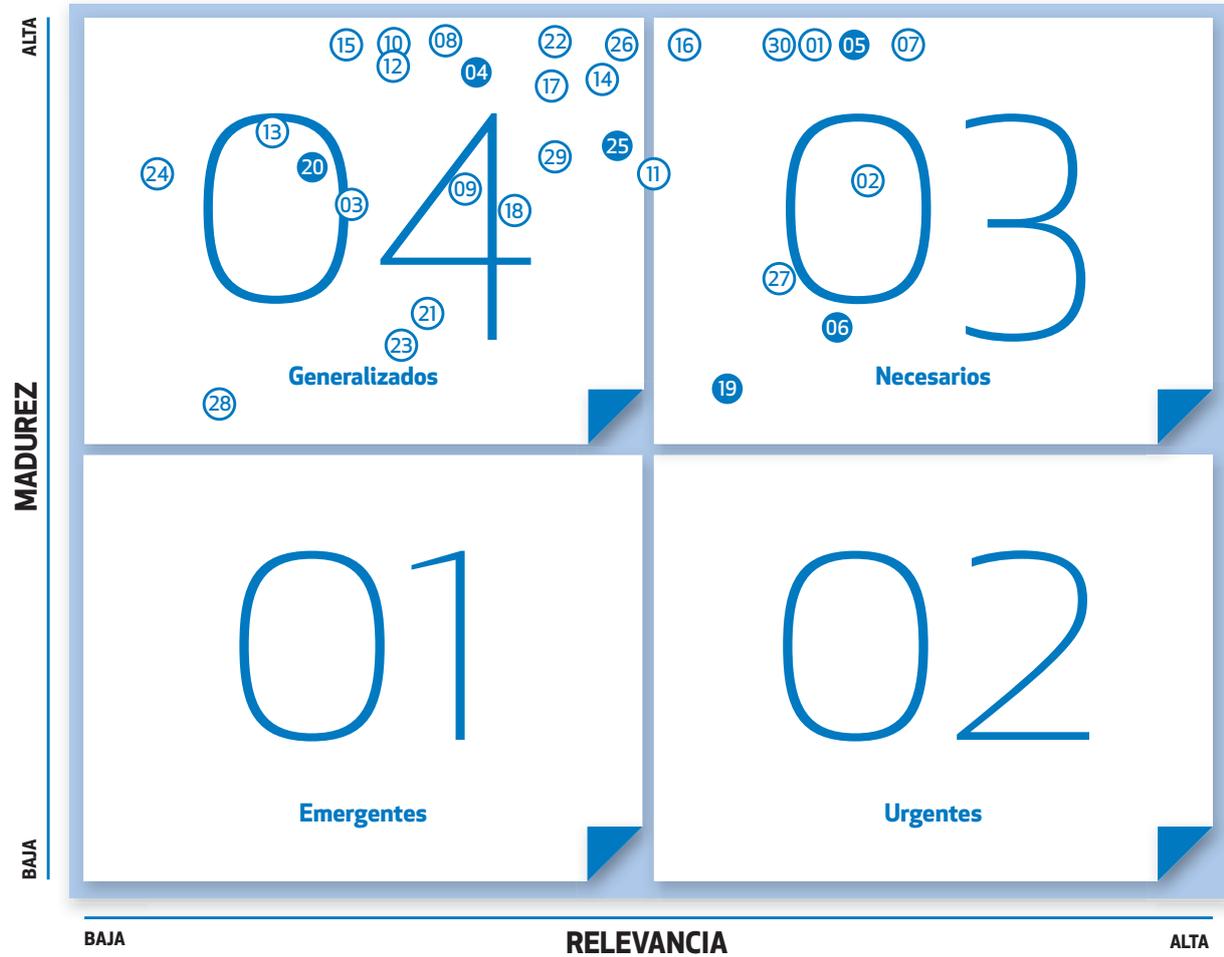
- **Madurez:** nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto.
- **Relevancia:** atención prestada por los prescriptores a los asuntos de responsabilidad corporativa.

Estas dos variables, madurez y relevancia, nos ofrecen una información valiosa a la hora de decidir cuáles son los asuntos relevantes. Sugieren también el enfoque que la empresa podría adoptar ante los mismos.

Entre estas dos variables se sitúan cuatro cuadrantes:

- 1/ Elementos emergentes, que precisan de la anticipación y la previsión de cambios como fuente de ventajas competitivas.
- 2/ Aspectos urgentes, que requieren de una actuación urgente y un seguimiento atento.
- 3/ Temas necesarios, que precisan especial atención, revisión y adecuación constante.
- 4/ Asuntos generalizados, que requieren mantener el comportamiento en la media del sector.

## CUADRO DE MATERIALIDAD 2010



- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Gobierno corporativo</li> <li>2. Gestión de riesgos; c. climático</li> <li>3. Código conducta/<br/>comportamiento ético</li> <li>4. Gestión de la relación con clientes</li> <li>5. Gestión y mant. de las redes</li> <li>6. Gestión de los recursos hídricos</li> <li>7. Rel. con las admin. públicas</li> <li>8. Inversión en I+D+i</li> <li>9. Gestión de la marca</li> <li>10. Cuadros de mando</li> <li>11. Política gestión recursos hídricos local</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>12. Desempeño ambiental</li> <li>13. Ecoeficiencia operacional</li> <li>14. Gestión ambiental</li> <li>15. Programas de biodiversidad</li> <li>16. Eficiencia energética-combustibles</li> <li>17. Empleo de energías alternativas</li> <li>18. Gestión de residuos y reciclaje</li> <li>19. Gestión de olores</li> <li>20. Estrategia cambio climático</li> <li>21. Identificación y diálogo con los grupos de interés</li> <li>22. Prácticas laborales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>23. Desarrollo del capital humano</li> <li>24. Atracción y retención del talento</li> <li>25. Salud y seguridad laboral</li> <li>26. Compromiso con la comunidad local</li> <li>27. Acciones para fomentar el acceso al agua</li> <li>28. Gestión de integridad con proveedores</li> <li>29. Inversiones en acción social/ ciudadanía corporativa</li> <li>30. Comunicación</li> </ul> |
|--|--|---|

Asuntos que podrían generar crisis reputacionales a nivel nacional y/o internacional

# 03.2.3

## LA COP DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### *La Comunidad de Prácticas de Responsabilidad Corporativa de Agbar celebró su primer encuentro en septiembre de 2010*

La Dirección de Gestión del Conocimiento de Agbar impulsa la creación de las Comunidades de Práctica (CoP), espacios de colaboración entre personas que comparten una preocupación, un conjunto de necesidades o un interés común sobre un tema y que profundizan en el conocimiento en esta área a través de una interacción continuada. La CoP trata de romper barreras para fomentar el conocimiento colectivo, mediante la adhesión libre de sus miembros y la ausencia de jerarquía en sus debates.

Estas plataformas combinan los encuentros virtuales con sesiones presenciales. El 30 de septiembre de 2010 la CoP de Responsabilidad Corporativa, que reúne a todos los profesionales de Agbar vinculados a los ámbitos de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, celebró su primer encuentro. En éste se debatió sobre el diálogo con dos grupos de interés: Clientes y Administración Pública, fijando un objetivo para cada uno de ellos de cara al 2011.



# 03.2.4

## OTRAS INICIATIVAS DE DIÁLOGO

Agbar lleva a cabo otras iniciativas de diálogo con los grupos de interés.

Una de ellas fue la celebración de una mesa de debate en el X Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), celebrado del 22 al 26 de noviembre de 2010 en Madrid. De hecho, Agbar es miembro del Comité Técnico del CONAMA.

Dicha mesa, titulada "Análisis de los riesgos y oportunidades relacionadas con el uso de la energía y el cambio climático. Tres visiones: social, ambiental y económica", formó parte de la Sesión Técnica 19, coordinada por el Col·legi d'Economistes de Catalunya.

La sesión nace al constatar una inquietud referente a la contribución de la empresa a los cambios convenientes para lograr una economía sostenible, requerimientos externos que la empresa precisa para mejorar su capacidad de contribución a la sostenibilidad económica social y ambiental. Este encuentro abordó cuestiones como la manera de lograr esta mejora y los instrumentos que necesita.

# 03.3

## LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN RED

Para Agbar, la responsabilidad corporativa no es sólo un compromiso interno sino que además se esfuerza por extender este nuevo paradigma empresarial al conjunto de la sociedad en colaboración con otras organizaciones.

Esta voluntad de trabajo en red le ha llevado a vincularse, entre otros, con el Foro de Reputación Corporativa (fRC), la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas, la Càtedra Ethos, a Fundación Carolina, el Global EcoForum o el 22@ Barcelona, entre otros.

# 03.3.1

## FORO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA (fRC)

Agbar fue uno de los socios fundadores del fRC en el 2002 junto con BBVA, Repsol YPF y Telefónica. Ahora también forman parte de esta organización Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone y Sol Meliá.

El fRC es un foro de 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 la iniciativa "2015. Un mundo mejor para Joana", que promueve la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas entre los grupos de interés de las compañías participantes en el fRC. Durante el 2010, Agbar ha extendido la divulgación de la iniciativa en las oficinas de atención al cliente de Sorea, Aquagest, Ansa y Aguas de Alicante. Además, ha continuado su difusión en las oficinas de atención al cliente de Aigües de Barcelona, en el espacio educativo de Sant Joan Despí y en la Fundación Agbar, entregando más de 20.000 dípticos y 400 pósteres explicativos del proyecto. De hecho, el Foro de Reputación Corporativa participó con este proyecto en la Cumbre de los Objetivos de Desarrollo del Milenio celebrada el 22 de septiembre de 2010 en Nueva York. Al encuentro asistieron 350 Jefes de Estado y de Gobierno, representantes de las Naciones Unidas y líderes empresariales y de la sociedad civil.

# 03.3.2

## RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

Agbar también está adherida desde el 2002 a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas. El objetivo de esta iniciativa es lograr un compromiso voluntario de las organizaciones en responsabilidad social a través del cumplimiento de 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Agbar 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.

---

*Aquagest Levante y Naciones Unidas han firmado un acuerdo por el que Alicante participará en "La Cumbre de las 100 Ciudades"*

---



Desde el año 2005, Agbar cumplimenta el Informe de Progreso, un documento elaborado anualmente por las entidades firmantes con el que se plasma el compromiso y los avances logrados en la implantación de los 10 Principios. La entrega del informe es uno de los requisitos para ser miembro de pleno derecho del Pacto Mundial.

Además de ser miembro del Pacto Mundial como grupo, algunas de las empresas de la corporación también son firmantes como es el caso de Aguas de Murcia, que en 2010 ha presentado su primer Informe de Progreso.

Agbar también está adherida al *CEO Water Mandate*, una iniciativa voluntaria del Pacto Mundial centrada en el medio ambiente y la sostenibilidad del agua, y apoya la iniciativa *Caring for Climate*, con la que se compromete a mejorar la eficiencia energética y reducir sus emisiones.

---

## Informe de progreso

---

Durante 2010, Agbar ha presentado el Informe de Progreso correspondiente al ejercicio 2009, en el que refleja sus avances en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial. A continuación destacamos algunos de los puntos más destacados de dicho informe:

- **Principio 1: apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos**

Se ha hecho un diagnóstico específico sobre el código ético de Agbar, el cual incluye aspectos relacionados con los derechos fundamentales.

- **Principio 2: no ser cómplice de la vulneración de los Derechos Humanos**

El 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa, lo que representa el 54% del volumen de facturación total de los proveedores.

- **Principio 3: libertad de afiliación y reconocimiento del derecho de negociación colectiva**

La práctica totalidad de los empleados se encuentran sujetos a convenios colectivos que mejoran las condiciones establecidas en el Estatuto de los Trabajadores.

- **Principio 4: eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción**

La actividad de Agbar está fundamentalmente ligada a servicios y administración pública con la correspondiente regulación que esto supone y un factor de riesgo mínimo.

- **Principio 5: apoyo a la erradicación del trabajo infantil**

El procedimiento de contratación de empleados de Agbar asegura que todos los trabajadores contratados son mayores de dieciséis años.

---

- **Principio 6: apoyo a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación**

Elaboración de un protocolo de actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo.

- **Principio 7: mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**

Durante el 2009, Agbar ha creado la Dirección de Eficiencia Energética con el objetivo de reducir el consumo energético y las emisiones de CO<sub>2</sub>.

- **Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental**

La Dirección de Eficiencia Energética de Agbar ha llevado a cabo en 2009 un plan de auditorías energéticas y ha determinado las actuaciones necesarias para conseguir ahorros energéticos y reducir la emisión de CO<sub>2</sub>.

- **Principio 9: favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

Durante 2009, Agbar ha continuado el proceso de transferencia de la calculadora de emisiones (CAFCA) creada por el Centro Tecnológico del Agua (CETaqua) en las empresas de Agbar.

- **Principio 10: trabajar contra la corrupción**

Durante 2009 se ha continuado con el proceso de identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos, reflejado en el mapa de riesgos de Agbar actualizado anualmente.

# 03.3.3

## OTRAS INICIATIVAS EN RED

Otra iniciativa de impulso de la responsabilidad corporativa en red llevada a cabo por Agbar es la participación como miembro en la Càtedra Ethos, cátedra de ética aplicada de la Universitat Ramon Llull de Barcelona, cuyas líneas de investigación se centran en la ética de las organizaciones y sus profesionales, la responsabilidad social corporativa y la divulgación de conocimiento ético.

Agbar participa en la Comisión de RSE de la Fundación Carolina, una institución público-privada que promueve las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones.

También forma parte del Comité Asesor del Global Eco Forum, un encuentro anual entre los distintos sectores económicos, sociales y políticos de la sociedad organizados por Eco-Unión con la colaboración de numerosas entidades colaboradoras.

Además, Agbar participa en diferentes comisiones de trabajo del proyecto 22@Network, consistente en la transformación de 200 hectáreas de suelo industrial de Poblenou en un distrito innovador que ofrece espacios modernos para la concentración estratégica de actividades intensivas en conocimiento. Esta iniciativa es a su vez un proyecto de renovación urbana y un nuevo modelo de ciudad que quiere dar respuesta a los retos de la sociedad del conocimiento.

A finales de 2010 Agbar se ha adherido a la comisión de RSE del Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña (CCJCC).

---

*Agbar es miembro del Foro de Reputación Corporativa, del Pacto Mundial y de la Càtedra Ethos, además de colaborar con otras instituciones e iniciativas*

---

# 03.4

## BUEN GOBIERNO

La política de buen gobierno forma parte de la identidad corporativa de Agbar. Es por ello por lo que el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y vela por la conducta ética de la corporación.

La ejecución de actuaciones que permitan alcanzar esta política está auspiciada por diferentes herramientas dentro de Agbar.

- El Comité ASCI tiene como principales funciones la minimización de los riesgos por lo que trabaja en su identificación, control y evaluación. La Dirección de Gestión de Riesgos identifica, evalúa y prioriza los riesgos con el objetivo de mitigarlos y adecuarlos a la política definida. Control interno identifica, implanta y mantiene actualizadas las actividades de control que permiten asegurar que los riesgos están siendo controlados. La Dirección de Auditoría Interna evalúa -de forma objetiva e independiente- los procesos de Gestión de Riesgos y Control Interno con el objetivo de validar su cumplimiento y proponer aspectos de mejora. Este Comité está participado por miembros del Comité de Dirección e informa regularmente de sus avances.

- En el ámbito de la responsabilidad corporativa, Agbar cuenta con el Comité de Desarrollo Sostenible. Este comité, multisectorial y multifuncional, coordina la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en Agbar y coordina el seguimiento del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC). La actividad del Comité es informada debidamente a la Dirección.

Agbar cuenta además con otras herramientas que ayudan a difundir los principios de buen gobierno en la organización. Los principios de ética y transparencia se plasman, entre otros documentos, en el Código Ético Corporativo y de Conducta de los Profesionales de las Empresas del grupo Agbar y en el Código Medioambiental Corporativo, todos ellos disponibles en la página web de Agbar y vigentes en el momento de redacción de este documento. Además se han elaborado otras normativas y políticas, como la de seguridad, viajes o movilidad, que ayudan a difundir estos conceptos y están disponibles en la intranet de Agbar.

Por último, el afán de transparencia del grupo se cristaliza en la difusión de sus actividades a través de informes anuales, como son el Informe Financiero Anual y el Informe de Responsabilidad Corporativa.

# 04

## COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

# 04.1

## ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

AGBAR SE COMPROMETE  
CON SUS CLIENTES 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

---

Agbar busca en la relación con sus clientes el compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación de sus productos y servicios, y una comunicación fluida que permita una respuesta rápida y eficaz.

La segmentación de clientes es una de las principales herramientas empleadas por la compañía para responder a las necesidades específicas de los mismos en cuanto a productos y servicios, canales de comunicación y procesos de ciclo comercial.

Los factores que inciden en la configuración de un determinado segmento de cliente son:

- > El consumo
- > El tipo de tarifa
- > La sensibilidad a la falta de suministro
- > La ubicación geográfica
- > El estatus socioeconómico

Además de estos factores, Agbar también tiene en cuenta las características nacionales para llevar a cabo las segmentaciones específicas.

A continuación, se destacan diferentes tipos de segmentaciones según la empresa:

- **Aigües de Barcelona (España):**

- > Grandes consumidores
- > Multicontrato
- > Clientes sensibles
- > Domésticos
- > Administración estatal, autonómica y local

- **Aguas de Cartagena (Colombia), según la Ley 142 de 1994:**

- > Domésticos
- > No domésticos

- **Aguas de Saltillo (México):**

- > Popular
- > Interés social
- > Residencial comercial
- > Industrial, público y ejidos

- **Aguas Andinas (Chile):**

- > Grandes consumidores
- > Consumo estacional
- > Buen comportamiento de pago
- > Mal comportamiento de pago
- > Cuentas sociales

---

*La segmentación de clientes es una de las principales herramientas de Agbar para conocer las necesidades de los mismos*

---

# 04.1.1

## MEJORA DE LA CALIDAD (COMPROMISO C1)

### 04.1.1.1 VELANDO POR LA SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE

Agbar realiza rigurosos análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable que suministra. En España, el Real Decreto 140/2003 regula los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, mientras que en Chile la norma de la legislación nacional NCH 409 (norma de calidad 409) es la que rige los análisis de calidad y seguridad del agua potable y en Bristol (Reino Unido) se aplica la legislación *The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000*.

### GRADO CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

	2008	2009	2010
<i>España</i>	99,89%	99,82%	99,79%
<i>Chile</i>	99,58%	99,52%	99,47%
<i>Reino Unido</i>	99,94%	99,97%	99,96%

*La Agència Catalana del Consum escoge el ejemplo de Aigües de Barcelona para explicar como las grandes empresas atienden a sus clientes*

## PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA EN EL GRIFO

Aquagest y los Ayuntamientos de Finestrat y l'Alfàs del Pi (Alicante), y, por otra parte, la empresa AGAMED de Torrevieja han llevado a cabo un Plan de Control del Agua en el Grifo destinado a analizar las aguas de consumo humano suministradas a través de la red de distribución pública o privada con el objetivo de determinar su calidad en el grifo del consumidor final.

En la selección de los puntos de muestreo de cada zona de abastecimiento, se han tenido en cuenta una serie de factores como los núcleos de población, las zonas de calidad del agua homogénea, las características del suministro (hoteles, centros escolares, etc.), el tipo de edificación, la antigüedad de los edificios y los posibles puntos conflictivos de la red de distribución. Los parámetros analizados son los establecidos en el Real Decreto 140/2003 para el control en grifo.

A los consumidores que han participado en este muestreo, Agbar les da una explicación individualizada, además de una serie de recomendaciones en caso de detectar problemas en las instalaciones interiores. A los establecimientos comerciales y hosteleros analizados se les distingue con un sello de calidad de agua junto a un adecuado mantenimiento de su instalación interior.

---

*Agbar realiza rigurosos análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable que suministra*

---

## AGUA SALUDABLE EN CARTAGENA (COLOMBIA)

Actualmente, los estándares de turbidez, color y materia orgánica del agua tratada en la planta de potabilización de Cartagena cumplen con creces los parámetros establecidos por la legislación vigente. Es decir, la calidad del agua distribuida en la ciudad colombiana es óptima, como demuestra que entre 1995 y 2010 haya alcanzando parámetros de 0,50 unidades de turbiedad y 5 unidades de color.

Ello ha sido posible gracias a los planes de mejora en el proceso de producción, como es el caso de la instalación de medidores de parámetros para ejercer un control continuo sobre la calidad del agua y la introducción de un sistema de lavado por aire de los filtros en las plantas.



### 04.1.1.2 PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL

#### AQUACIS, EL NUEVO PROGRAMA DE AGBAR PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CLIENTES

AquaCIS es una solución para la gestión comercial, diseñada y desarrollada íntegramente por Agbar que permite la homogeneización en casi todas las empresas del grupo de prácticas y criterios de gestión para mejorar la eficiencia de la función comercial.

En el ciclo de facturación, AquaCIS aporta capacidad de adaptación a cada abastecimiento, detección precoz de errores, trazabilidad de las operaciones, filtrado automático de incidencias y eliminación de pasos intermedios.

En el ciclo del cuadro de mando, genera un cuadro de indicadores para la toma de decisiones a diferentes niveles organizativos, permitiendo consolidar la información transaccional de los procesos comerciales en información de gestión, facilitar la supervisión de la actividad comercial y la visualización gráfica de la evolución de los indicadores de gestión.

En atención al cliente, AquaCIS permite convertir en un activo inestimable

el conocimiento y la gestión de las relaciones que se mantienen con los clientes, mejorando la accesibilidad de los agentes a toda la información, la captación de datos clave para la segmentación de clientes, la atención totalmente personalizada al cliente, el incremento de la posibilidad de venta cruzada de otros servicios y la mayor fidelización de clientes.

En el ciclo de la oficina virtual, esta solución permite realizar toda la gestión comercial a través de Internet, reducir las gestiones administrativas y optimizar los recursos de trabajos de campo.

Tras tres años de implantación de un programa piloto en Aguas de Alicante, AquaCIS ha entrado en la fase de implantación definitiva en la mayoría de explotaciones gestionadas por Agbar Agua.

En diciembre de 2010, el 33% de las explotaciones de Agbar en España (242 municipios) estaban operando completamente a través de AquaCIS.

Estos municipios se concentran en la Comunidad Valenciana, Castilla La Mancha, Castilla León, País Vasco,

Andalucía y Región de Murcia donde 1.883.401 clientes (42%), ya están siendo gestionados a través de AquaCIS.

Los próximos pasos a seguir abordan la implantación del sistema en el resto de las empresas y municipios (hasta un total de 681) gestionados por Agbar, estableciendo como horizonte final de implantación el mes de diciembre de 2011.

El nuevo sistema está permitiendo a Agbar continuar mejorando la eficiencia de la gestión interna, la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes y asumir los cambios que la sociedad vaya demandando.

---

*El 33% de las explotaciones de Agbar en España operaban a través de AquaCIS, solución de gestión comercial, en diciembre de 2010*

---

## DESARROLLO DE ALGOL, UN SISTEMA DE GESTIÓN ÚNICO PARA GRANDES EMPRESAS

Algol es una herramienta de servicio para el entorno comercial de las grandes empresas que facilita el desarrollo de un sistema único de gestión con cobertura a la atención al cliente, al ciclo de facturación y a la gestión técnica.

En noviembre del 2008, Aigües de Barcelona implantó un módulo de atención al cliente basado en la filosofía CRM (*Customer Relationship Management*)<sup>6</sup>. La herramienta permitió profundizar en el conocimiento de los diferentes tipos de clientes y de sus necesidades, en base a la información aportada por el CRM<sup>6</sup>.

También se han iniciado los procesos de análisis de los diferentes requerimientos (consultas, reclamaciones, solicitudes, etc.), para gestionarlos de manera más eficiente.

---

## *El desarrollo de herramientas como AquaCIS, Algol, el Plan Estratégico de Clientes de Aguas Andinas (Chile) y el Sistema de Información Comercial de Aguas de Cartagena (Colombia) están permitiendo a Agbar mejorar la gestión de sus clientes*

---

### PLAN ESTRATÉGICO DE CLIENTES DE AGUAS ANDINAS

Aguas Andinas (Chile) está aplicando un Plan Estratégico de Clientes (PEC) de acuerdo con las estrategias de negocio de Agbar. Se trata de un sistema único de gestión con cobertura a la atención al cliente, al ciclo de facturación y a la gestión técnica, basándose en la filosofía CRM<sup>6</sup>.

Durante el 2010 se ha continuado con el proceso iniciado en 2009 de reingeniería de procesos contemplado en el Plan Estratégico de Clientes. Se encuentran en la etapa de pruebas de aceptación de usuario de los módulos de atención al cliente y de gestión técnica, que deben concluir durante el primer trimestre del año 2011 con la implantación de dichos módulos.

### LA EVOLUCIÓN DEL SIC EN AGUAS DE CARTAGENA

Aguas de Cartagena (Colombia) cuenta con el Sistema de Información Comercial (SIC), que permite mejorar la eficiencia en la gestión de lecturas, facturación, contratación, recaudación, peticiones, quejas, reclamaciones, impagados y recuperación de cartera.

Este sistema permite además la utilización de estadísticas e indicadores comerciales. Durante el 2010 se ha puesto en marcha un nuevo módulo de PQRS (peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias), que mejora la trazabilidad de las reclamaciones, el proceso de generación de edictos de forma automática y las consultas e informes.

Para 2012, se ha proyectado la puesta en funcionamiento de AquaCIS, lo que permitirá fortalecer la gestión comercial y el control sobre los principales indicadores de gestión.

---

## Aguas de Cartagena, Mención Especial en el Premio Agua y Saneamiento

---

Aguas de Cartagena ha obtenido una Mención Especial en la segunda edición del Premio de Agua y Saneamiento, América Latina y El Caribe, patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la fundación mexicana Femsa. Se trata de un reconocimiento a su estrategia de gestión comercial en los sectores de bajos recursos económicos, considerada adecuada y eficaz.

De hecho, fruto de esta estrategia, Aguas de Cartagena cuenta con 14 Puntos de Atención y Recaudación en zonas con población de bajos recursos, y la eficiencia de la recaudación superó en 2009 el 96%.



— Premio del agua y saneamiento  
Aguas de Cartagena, Colombia  
—

---

## Agbar desarrollará un nuevo modelo de gestión comercial en Lima

---

Agbar se ha adjudicado el concurso del servicio integral de actividades comerciales de Sedapal, la empresa pública de agua y saneamiento de Lima (Perú), que sirve a ocho millones de personas. Con este contrato, Agbar se establece por primera vez en Perú.

### 04.1.1.3 CARTAS DE COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

---

Las grandes empresas de Agbar cuentan con las denominadas cartas de compromisos, que incluyen una serie de garantías de servicio para los clientes. Se trata de una herramienta a través de la cual la compañía refuerza su garantía de calidad del servicio.

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

En España, durante el 2010 se han mantenido las cartas de compromisos establecidas en el año anterior de las sociedades de Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Agamed, Emasgra y Emuasa.

En el Reino Unido, la carta de compromisos de Bristol Water contiene 35 compromisos de calidad relacionados con la calidad del agua, la continuidad y la calidad del suministro, el servicio de atención al cliente, las facturas y el cobro.

### LAS CARTAS DE COMPROMISOS EN LATINOAMÉRICA

Aguas de Saltillo (México) ha implementado la Carta de Compromisos con fecha 1 de abril. Dichos compromisos permiten, en caso de incumplimiento, bonificar a los clientes el equivalente a un consumo mínimo, de acuerdo a la tarifa de agua y/o drenaje vigente a la fecha del incumplimiento del compromiso y de acuerdo al tipo de tarifa aplicada al cliente.

Aguas de Cartagena se comprometerá con el cliente a cumplir con los plazos establecidos y a compensarlos en caso de incumplirlos para garantizar la calidad del servicio. La empresa establecerá las cartas de compromisos a principios de 2011. A continuación se detallan los datos de implantación de las cartas de compromisos en las seis empresas de Agbar que han contado con este documento durante todo el ejercicio de 2010.

*Cerca de 5,5 millones de habitantes de España y el Reino Unido están cubiertos por las cartas de compromisos de Agbar*

	NÚMERO DE INDEMNIZACIONES		HABITANTES CON CARTAS DE COMPROMISOS		MUNICIPIOS CON CARTAS DE COMPROMISOS	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Aigües de Barcelona	464	408	2.870.460	2.872.797	23	23
Amaem (Alicante)	33	36	478.222	479.825	7	6
Emuasa (Murcia)	3	0	444.868	441.345	1	1
Emasagra (Granada)	0	0	360.225	371.354	14	15
Agamed (Torrevieja)	3	1	101.381	104.137	1	1
Bristol Water (Reino Unido)	1.500	1.260	1.136.460	1.141.870	23	23
<b>TOTAL</b>	<b>2.003</b>	<b>1.705</b>	<b>5.391.620</b>	<b>5.411.328</b>	<b>69</b>	<b>69</b>

# 04.1.2

## INNOVACIÓN EN LA OFERTA (COMPROMISO C2)

### IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE TELELECTURA

La telelectura es la lectura remota de los contadores. Permite obtener el consumo de un cliente sin necesidad de que el operario lea, *in situ*, la cifra del contador. Esta técnica conlleva claras ventajas para el cliente, ya que permite la flexibilización del proceso de facturación y, en consecuencia, posibilita la aplicación de nuevos modelos tarifarios y servicios. Además, la empresa puede disponer de mayor información sobre los hábitos de consumo del cliente, respetando siempre la privacidad del mismo.

En España, Agbar ha finalizado los procesos necesarios para la puesta en marcha de soluciones de telelectura independientes de los fabricantes de contadores, lo cual garantiza su interoperabilidad. La solución se basa en equipo de campo que permite registrar por cable o por radio-frecuencia la información de los contadores electrónicos y/o mecánicos de distintas marcas y enviar esa información a través del sistema de comunicaciones móviles GPRS<sup>6</sup>.

Paralelamente, la compañía sigue trabajando en los planes de despliegue de esta solución en el territorio nacional.

Así, poblaciones como Tossa de Mar, La Bisbal del Empordà, La Jonquera, Begur o Calvià ya disponen de un plan aprobado por todas las partes para la implantación de la telelectura masiva en los próximos años.

Por otro lado, empresas como Emuasa, Aguas de Alicante o Aigües de Barcelona han empezado a dar servicio de telelectura de contadores a aquellos grandes clientes que quieren disfrutar de este servicio.

Adicionalmente cabe destacar que Aguas de Alicante ha decidido ampliar la actual prueba piloto a más de 1.000 contadores domésticos con el fin de refinar los procedimientos, costes y recursos necesarios para la valoración detallada de un plan de despliegue masivo para sus 300.000 clientes.

En España, un total de 500.000 contadores gestionados por Agbar cuentan con soluciones de telelectura.

Además, Aguas Andinas ha potenciado la obtención de lectura y efectividad del 100% de la facturación sobre consumos efectivos en su cartera de "Grandes Consumidores" y "Áreas Verdes", donde se ha priorizado su instalación, siendo todo un éxito el uso de la radiofrecuencia.

Reino Unido es otro país donde Agbar está introduciendo la telelectura. Concretamente, Bristol Water sigue desarrollando una prueba piloto con estas tecnologías que han permitido elaborar un documento con la estrategia de telelectura por tipología de cliente. Estas pruebas están siendo seguidas de cerca por otras empresas gestoras de agua en el Reino Unido que podrían beneficiarse de estas mismas soluciones dentro de marcos de colaboración a acordar.

---

*Agbar ha finalizado los procesos necesarios para la puesta en marcha de soluciones de telelectura en España. Herramienta que también se está implantando en Chile y Reino Unido.*

---

---

## Beneficios de la telelectura

---

### Ciente final:

- > Dispone de mayor información sobre sus consumos de agua en la web.
- > Puede detectar sobreconsumos o fugas en la red interior, que son notificadas por web, correo electrónico o SMS.
- > Conoce anticipadamente su facturación.
- > Controla el consumo en viviendas de alquiler y segundas residencias.

### Comunidad:

- > Asegura la disponibilidad del agua.
- > Aplica nuevas filosofías de desarrollo urbano como el concepto Smart City, una filosofía basada en el ahorro energético y la movilidad, el estilo de vida y las formas de trabajo sostenibles.

### Mayor valor en la relación con el cliente:

- > Se reducen las reclamaciones por lecturas erróneas.
- > Se potencia la comunicación vía web.
- > Se reducen los desplazamientos.
- > Facilita la detección de posibles fraudes.

### Eficiencia en la gestión de la red:

- > Verificación del correcto dimensionado de los contadores.
- > Identificación de averías en contador de forma anticipada.
- > Conocimiento del agua consumida con frecuencia horaria, diaria, etc.

### TECNOLOGÍA GPS EN LOS PDA<sup>G</sup> DE UNIDADES MÓVILES (AGUAS ANDINAS)

Aguas Andinas ha introducido tecnología GPS en los equipos portátiles PDA<sup>G</sup> empleados por las unidades móviles que trabajan sobre el terreno de cara a mejorar la asignación de tareas a los mismos. Gracias a un algoritmo que contempla la distancia, la urgencia y la disponibilidad, entre otros factores, la empresa asigna las diferentes tareas de manera más eficiente, haciendo un mejor uso de los recursos, disminuyendo los tiempos de respuesta y traslado, y mejorando la satisfacción de los clientes.

### CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA EN AGUAS DE CARTAGENA (COLOMBIA)

Se ha puesto en marcha un Sistema de Gestión Integral de Agua No Contabilizada, que permite llevar el control y seguimiento de las pérdidas técnicas de agua en la red.

---

*Aguas de Cartagena  
ha lanzado una web para la  
compra de bienes y servicios*

---

### PUBLICACIÓN DE LICITACIONES DE AGUAS DE CARTAGENA

Se ha diseñado y desarrollado un nuevo sitio web para la publicación de "Compra de Bienes y Servicios Aguas de Cartagena". El sistema cuenta con una aplicación interna a través de la cual opera personal de la compañía y una aplicación externa a través del cual las compañías o personas interesadas consultan lo solicitado. El sistema permite:

- > La publicación en la página web de la compañía de solicitudes (licitaciones) para la compra de bienes o contratación de servicios.
- > La inscripción de compañías o personas naturales para participar en las licitaciones.
- > El envío de los documentos y soportes al momento de participar en las licitaciones.
- > Administración y consulta de las diferentes cotizaciones (propuestas) por parte del personal interno de la compañía Acucar.

# 04.1.3

## PROGRESOS EN LA COMUNICACIÓN (COMPROMISO C3)

### 04.1.3.1 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El nuevo modelo de oficina de Agbar se ha implantado durante el 2010 en los municipios de Vila Joiosa y San Fulgencio de la Comunidad Valenciana, en Pontevedra (Galicia), Arucas (Gran Canaria), Astilleros (Asturias), Benhavis (Andalucía), Grao (Comunidad Valenciana), San Javier (Murcia) y Valladolid.

De los municipios gestionados por Sorea, se han reformado en mayor o menor medida las oficinas de Benicarló (Castellón), Castellar del Vallès, Torelló, Olot, Manlleu, Corbera, Collbató, Palafrugell, Centelles, La Garriga, Martorell y Dosrius. También se han reformado las oficinas de Consell de Cent de Aigües de Barcelona (Barcelona).

Una de las principales características de este nuevo modelo de oficina es la disposición de un espacio propio para cada una de las dos grandes funciones del servicio de atención al cliente, creando, por un lado, la oficina de atención al público y, por otro, la oficina técnica y almacén.

Por otra parte, en las oficinas de Aguas de Saltillo (México) se han habilitado ventanillas exclusivas para pensionados o jubilados y para los clientes con necesidades especiales, además de adaptar rampas y servicios para personas con discapacidad.

### *Agbar sigue extendiendo su nuevo modelo de oficina en España*



---

## El 72% de los clientes de Agbar en España tienen acceso a las oficinas virtuales

---

### 04.1.3.2 AMPLIACIÓN DEL ACCESO A CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

---

Agbar trabaja en el perfeccionamiento permanente de los canales de comunicación que emplean como base las tecnologías de la información, consciente de que dichos medios ofrecen mayor disponibilidad y accesibilidad a los usuarios. De esta manera, la compañía busca mejorar la atención al cliente.

Durante los últimos años el canal de atención telefónica ha ido ganando cuota de penetración. De hecho, durante 2010 la cobertura en el ámbito comercial se ha mantenido en un 86% de los clientes en España, aunque se han incrementado el número de municipios servidos. La cobertura telefónica en averías también se ha mantenido en alrededor del 81% de los clientes. El objetivo es conseguir una cobertura del 100%.

Además, Agbar está trabajando para garantizar a sus clientes la posibilidad de realizar a través de la web interactiva el pago de facturas pendientes, la consulta de información sobre suministros, la visualización de copias de facturas y la gestión de cambio de datos, entre otros servicios.

Durante 2010, se han habilitado nuevas oficinas virtuales en todo el territorio. El 72% de los clientes de Agbar en España tienen acceso a las oficinas virtuales.

Aigües de Barcelona lanzó en 2009 una nueva oficina virtual con una serie de mejoras tecnológicas propias del producto y un conjunto de ventajas funcionales como la mejora de la operatividad del portal, la incorporación de certificados digitales, la adaptación del cumplimiento de la Ley de Accesibilidad, el ahorro en el envío de facturas en papel y la mejora de la imagen corporativa. El logro de estos objetivos se dividió en tres fases.

- **Fase 1:**  
Se puso en marcha a finales del 2009.
- **Fase 2:**  
Cuenta con las siguientes mejoras aplicadas durante el 2010:
  - > Factura sin papel
  - > Nivel de accesibilidad doble AA
  - > Mejoras de la nueva plataforma
  - > Visualización de la nueva factura en una sola cara
  - > Acceso a la Oficina Virtual a través del DNI electrónico
- **Fase 3:**  
Se encuentra en fase de planificación.

## Factura Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona estrena novedades en la factura del agua. La compañía pone a disposición de sus clientes la nueva factura sin papel, a la que podrán acceder todos los usuarios que estén registrados en la Oficina Virtual y que activen el servicio. Esta modalidad de factura tiene ventajas respecto a la tradicional, como la rapidez, la comodidad o la seguridad. Asimismo, supondrá una reducción substancial de papel y, por lo tanto, también es más ecológica.

Otra novedad es el formato de la factura en papel, que contiene toda la información en una sola cara y presenta la información de una manera mucho más comprensible.

Passa't als avantatges de la factura sense paper

- **MÉS CÒMODA**  
La pots consultar sempre que vulguis i des d'on vulguis.
- **MÉS RÀPIDA**  
T'informarem quan s'emetti la factura.
- **MÉS ECOLÒGICA**  
Perquè redueixis l'ús de paper.
- **MÉS SEGURA**  
Perquè només tu pots rebre les teves dades personals i de consum al teu correu electrònic.

Apunta't ara a la factura sense paper i guanya un iPad!

[www.aiguesdebarcelona.cat/facturasensepaper](http://www.aiguesdebarcelona.cat/facturasensepaper)

Aigües de Barcelona QUAN TOT FL.

## Servialertas

Agamed en Torrevieja, Aigües d'Elx en Elche y Aquagest Levante en los municipios de Alicante han implantado las Servialertas, un servicio gratuito para los clientes que les informa a través del móvil o correo electrónico de las novedades del servicio o incidencias sobre su contrato.

Los usuarios pueden recibir a través de estos canales avisos de excesos de consumo, incidencias sobre el cobro de recibos, información sobre los cortes programados que le puedan afectar y avisos de cambio de contador, entre otras alertas. Actualmente, más de 630.000 clientes pueden recibir las Servialertas en la Comunidad Valenciana

La plataforma de ambos portales es muy avanzada y cumple con los requisitos de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) y con el reglamento de acceso de personas con discapacidad a las nuevas tecnologías. Las webs son, por tanto, accesibles a personas con limitaciones físicas, visuales, auditivas o de aprendizaje.

Por su parte, Aguas de Murcia ya habilitó en 2009 el acceso a la información personalizada de su portal de clientes, así como a las operaciones con factura electrónica, con el único requisito de disponer del nuevo DNI electrónico o un certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Con estos documentos, los clientes de Aguas de Murcia tienen acceso directo a sus datos y operaciones.

Durante el 2010 se ha puesto en marcha en Aguas de Cartagena (Colombia) un nuevo Sistema de Recaudación Electrónica (Sitio Web), que ha permitido la automatización del proceso de recaudación de las entidades recaudadoras externas.

Además se ha implementado el envío de la factura de consumo (copia) en formato pdf a través del correo electrónico. En una primera fase se ha implantado el servicio para los grandes clientes.

En México, Aguas de Saltillo cuenta con una oficina virtual, donde los clientes pueden realizar cualquier trámite como el pago de servicios.

Por su parte, Bristol Water continúa con la promoción del servicio de factura electrónica, además de la posibilidad de hacer llegar a la compañía la lectura del contador y de notificar el cambio de titular de la propiedad.

---

*Canaragua, Teidagua  
y Aguas de Telde han  
habilitado nuevas oficinas  
virtuales de atención  
al cliente*

---

### 04.1.3.3 CONTROL DE SATISFACCIÓN Y MEJORA DEL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

---

Agbar continúa con el seguimiento del servicio de canal telefónico en España mediante 800 encuestas anuales a clientes que establecieron contacto telefónico con la compañía a través de las dos plataformas que dan servicio actualmente a Aigües de Barcelona y en general a Agbar. En diciembre de 2010, la valoración que dieron los usuarios del *call center* fue de 8,20 sobre 10.

Durante el 2010 se han realizado encuestas telefónicas de valoración de la satisfacción a los clientes de las principales ciudades subministradas por las empresas de Agbar. Cabe destacar que dichas encuestas son diferentes en cada país, por lo tanto los resultados nacionales no son comparables.

En España, se han realizado encuestas en 33 explotaciones y se ha obtenido un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) del servicio básico del 6,92. En dichas encuestas se ha preguntado a los clientes por la satisfacción con su compañía suministradora, la valoración en los indicadores clave y los hábitos de consumo.

Aguas de Saltillo (México) realiza dos encuestas de satisfacción al año al 1% de sus clientes. Las preguntas incluidas en dichas

entrevistas son directamente seleccionadas por el Comité de Calidad de la empresa. En la última encuesta realizada sobre los servicios a finales de 2010, el 75% de los clientes encuestados calificaron a Aguas de Saltillo como la empresa de servicios que ofrecía mejor atención al cliente.

Por su parte, Aguas de Cartagena (Colombia) programa una encuesta anual de satisfacción de los clientes y una cada dos meses en las oficinas para dar seguimiento a los planes de atención al cliente que se establecen según los resultados de la encuesta anual.

La encuesta del 2010 no se ha realizado, como consecuencia directa de problemas derivados de la gestión del suministro que hubieran desvirtuado los resultados obtenidos.

Si se mira al Reino Unido, Bristol Water ocupa el número 6 de un total de 21 empresas de agua en Inglaterra y Gales. Así, en 2010 la media de satisfacción del cliente fue de un 88%.

---

*Los clientes de Agbar en España, México y Reino Unido dan a la compañía un notable como mínimo*

---

#### 04.1.3.4 IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN CON ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE LOS CLIENTES

---

Además de mantener unos elevados estándares de calidad en su relación individual con cada cliente, Agbar también mantiene una actitud totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a este colectivo. Es uno de los compromisos de la compañía como empresa socialmente responsable.

---

*Proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a los clientes*

---

Así, durante el año 2010 se han realizado varios contactos con las diferentes entidades que se detallan a continuación.

- Aguas de Murcia ha mantenido contacto con:
  - > La Unión de Consumidores de Murcia-UCE, con la que se está desarrollando la idea de establecer el "Teléfono del Agua", que sería operado por la referida institución, en funciones de información general de servicios, tarifas, seguimiento de quejas y reclamaciones, sugerencias de mejora, etc., abarcando no sólo a Aguas de Murcia, sino también a toda la Dirección Territorial.
  - > Colegio de Administradores de Fincas, entidad a la que se tiene permanentemente informada de los nuevos productos y servicios del ciclo integral del agua que la empresa está comercializando.
  - > Federación Regional de Empresarios del Metal, en especial con el Gremio de Fontanería, con el que desde el pasado año se mantienen contactos regulares para informales de asuntos del servicio de Aguas de Murcia que pueden ser de su interés al tiempo que ésta recibe sugerencias de diversa índole.

- Aguas de Alicante ha mantenido contacto periódico con las siguientes entidades:
  - > Concejalía de Consumo y Oficina Municipal de Atención al Consumidor
  - > Agencia Local de Desarrollo
  - > Concejalía de Cultura
  - > Concejalía de Trafico
  - > Claustro del IES Bahía Babel
  - > Universidad de Alicante
  - > Centro Ocupacional Terramar de APSA (Asociación Pro-discapacitados Psíquicos de Alicante)
  - > Asociaciones de Vecinos
  - > Departamento de Igualdad de la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante
  - > Acción Social del Ayuntamiento de Alicante
  - > Asociación de Familias Numerosas
  - > OMIC
- > Algunas empresas privadas (Hércules C.F., UCE, Coca cola, Cemex, Grupo Vocento).
- Aguas de Cartagena (Colombia): a través del área de comunidades, trabaja de forma directa con los vocales de control (asociación de clientes) en procesos de formación regulatoria, comité de estratificación, respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS) y presencia de la empresa en zonas marginales de la ciudad.
- Bristol Water ha mantenido contacto periódico con las siguientes entidades:
  - > 8 encuentros con la OFWAT, el organismo regulador de todas las empresas suministradoras de agua para Inglaterra y Gales.
  - > 18 encuentros con la CCWater, el organismo que regula las quejas de los usuarios de las suministradoras de agua.
  - > 21 reuniones con la CAB Citizens Advice Bureau, una organización que se dedica a dar asesoramiento gratuito a ciudadanos sobre diversos temas y que asesora a aquellos clientes que tienen dificultades de pago.

# 04.2

## APUESTA POR EL EQUIPO HUMANO

AGBAR SE COMPROMETE CON SU EQUIPO HUMANO 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 la salud laboral en las actividades, mediante el fomento de 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 otra que pudiera existir.

*Compromiso*

E5

Para Agbar, el desarrollo social y profesional de su equipo humano es un elemento sustancial del éxito empresarial y del futuro de la organización.

Por ello, trabaja los diferentes ámbitos de la gestión responsable de personas como la formación, la conciliación de la vida profesional y personal, la igualdad, la diversidad, la seguridad y la salud.

## DESGLOSE DE PLANTILLA MEDIA DE AGBAR

	2009		2010	
POR CATEGORÍA PROFESIONAL		%		%
Directivos y titulados superiores	1.421	12,9	1.305	12,0
Titulados de grado medio	914	8,3	828	7,6
Cargos intermedios	1.540	14,0	1.702	15,6
Oficiales administrativos	1.505	13,6	1.454	13,4
Oficiales no administrativos	3.125	28,4	2.991	27,5
Auxiliares, obreros y subalternos	2.513	22,8	2.601	23,9
<b>POR PAÍS</b>				
España	8.658	78,6	8.506	78,2
Reino Unido	506	4,6	488	4,5
Chile	1.833	16,6	1.863	17,1
Argelia	21	0,2	18	0,2
Brasil	0	0	6	0,0
<b>MODALIDADES DE CONTRATO</b>				
Personal fijo	9.684	87,9	9.465	87,0
Personal eventual	1.334	12,1	1.416	13,0
<b>TOTAL</b>	<b>11.018</b>	<b>100</b>	<b>10.881</b>	<b>100</b>

PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR EDAD	2009	2010
Menores de 30	13,4%	12,9%
Entre 30 y 50	64,0%	64,3%
Mayores de 50	22,6%	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## DESGLOSE DE PLANTILLA MEDIA DE AGBAR

DESGLOSE DE BAJAS	2009	2010
<b>POR GENERO</b>		
Mujeres	353	439
Hombres	1.063	1.329
<b>POR EDAD</b>		
Menores de 35 años	540	693
Entre 35 y 50	592	534
Mayores de 50	284	541
<b>POR PAÍSES</b>		
España	1.218	1.487
Reino Unido	45	48
Chile	149	221
Argelia	4	12
Brasil	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.416</b>	<b>1.768</b>

CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA	2009	2010
Altas en el periodo	2.127	1.932
Tasa de creación de ocupación*	19,3	17,7

\* (altas/plantilla media)x100

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2009	2010
Tasa de rotación (%)*	12,85	16,25

\* (bajas/plantilla media)x100

# 04.2.1

## DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL, E IMPULSO DE LA FORMACIÓN (COMPROMISO E1)

La Dirección de Recursos Humanos de Agbar ofrece a los empleados formación continua para adaptarse a un mundo en constante cambio y oportunidades de desarrollo de sus carreras profesionales.

### 04.2.1.1 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

---

Agbar trabaja para sistematizar de una manera cada vez más precisa los procesos de crecimiento y desarrollo profesional de su equipo de profesionales.

Uno de los procedimientos para tal fin es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), una herramienta que permite comparar las aptitudes y conocimientos del empleado en relación con las habilidades y competencias necesarias para ejercer su puesto de trabajo. Esta comparación permite detectar las necesidades formativas del trabajador, elaborar un plan de formación personalizado y definir los planes de carrera, fomentando así la promoción interna y la movilidad funcional y geográfica.

Durante el 2010, el número de profesionales de Agbar que han formado parte del SGD ha aumentado un 8,9% frente al año anterior hasta alcanzar los 3.771. Esta cifra de empleados representa el 34,7% del total

de la plantilla. En este periodo se ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) en Bristol Water, manteniéndose en España y Chile.

En España, durante 2010 se ha extendido el proceso de evaluación multidimensional 360º a todo el colectivo de directivos de la organización, pasando de 59 a 175 personas. Dicha evaluación ha servido para complementar la del Sistema de Gestión del Desempeño.

Esta entrevista tiene una periodicidad anual. Asimismo, a mitad de año se prevé una entrevista adicional para realizar un seguimiento del mencionado plan de acción establecido.

Otra de las plataformas para el desarrollo profesional es el Programa de Dirección Estratégica por Objetivos (DEO), mediante el que se alinean los objetivos específicos de cada departamento y profesional con los objetivos globales de la empresa. El DEO también permite establecer los objetivos del empleado vinculados a la retribución variable. Esta herramienta se ha desarrollado en España y Reino Unido.

## PROMOCIÓN INTERNA

Agbar impulsa la promoción interna. Prueba de ello es que en 2010 ha iniciado un proyecto para gestionar de una manera más eficiente el desarrollo de aquellas personas valoradas en el Sistema del Desempeño como de Alto Potencial.

Este plan consiste en la realización de planes de acción dirigidos a fomentar la consolidación de aquellas competencias clave e identificar el o los puestos estratégicos acordes al desarrollo profesional de la persona.

En el marco de este proyecto, se han evaluado y realizado itinerarios de desarrollo profesional para 330 personas de perfiles técnicos, mandos y directivos.

En Chile, Agbar está definiendo planes de carrera para aquellos empleados que sean identificados como potenciales sucesores en cargos críticos.

Además, el grupo impulsa la publicación de las vacantes que se generan en la Intranet Corporativa para dar la oportunidad a los empleados a optar a estos puestos. Desde que se puso en marcha esta iniciativa en 2009, se han publicado un importante número de ofertas que han sido cubiertas mediante promociones internas.

---

*El número de empleados de Agbar integrados en su Sistema de Gestión del Desempeño ha aumentado un 8,9% en 2010*

---



Clausura V edición del Máster en gestión Integral del Agua

SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DEL DESARROLLO PROFESIONAL	2009	%	2010	%
Número de empleados incluidos en el programa DEO (España y Reino Unido)	1.838	16,7	1.817	16,7
Número de empleados incluidos en un programa SGD (España, Chile y Reino Unido)	3.463	31,4	3.771	34,6

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD) POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2009	2010
Directivos y titulados superiores	707	699
Titulados de grado medio	463	554
Cargos intermedios	1.206	921
Oficiales administrativos	150	258
Oficiales no administrativos	912	1.194
Resto	25	145
<b>TOTAL</b>	<b>3.463</b>	<b>3.771</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD) POR PAÍS	2010
España	1.332
Chile	1.951
Reino Unido	488

PORCENTAJE DE REMUNERACIÓN VARIABLE (ESPAÑA)	2009	2010
Directivos	20%	20%
Titulados superiores	12%	14%
Titulados grado medio	12%	11%
Cargos intermedios	12%	16%
Oficiales administrativos	0%	0%
Oficiales no administrativos	0%	0%
Resto	0%	0%

---

## Agbar ha diseñado diferentes itinerarios formativos presenciales y on-line para desarrollar cada competencia

---

### 04.2.1.2 IMPULSO DE LA FORMACIÓN

---

Para Agbar, la misión de la formación es facilitar la transmisión de conocimientos y valores claves dentro de la organización, contribuyendo a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, con el fin de afrontar con garantías de éxito los objetivos estratégicos de Agbar.

Los principios operativos de la formación en Agbar son:

- > **Personas:**  
Apostando por la propia responsabilidad en el desarrollo profesional dentro de la organización, favoreciendo la máxima actualización de competencias profesionales y generando confianza para afrontar los nuevos desafíos organizativos.
- > **Conocimiento:**  
Mediante una oferta especializada de carácter técnico y competencial.

- > **Innovación y tecnología:**  
Mediante la búsqueda continua de metodologías y soluciones de aprendizaje, apoyándose en las nuevas tecnologías para todos sus modelos y procesos.
- > **Igualdad y conciliación:**  
Considerando a todos los colectivos dentro de Agbar mediante una oferta compatible con la situación personal de cada participante.

Agbar realiza además desde hace años un proceso de Evaluación del Desempeño basándose en el Diccionario de Competencias Agbar. Este proceso permite identificar potencialidades y áreas de mejora de los profesionales, y establecer un plan de formación y desarrollo.

Los programas formativos permiten de este modo mejorar las competencias de los profesionales, incrementando así su empleabilidad y desarrollo profesional siempre adaptados a los nuevos tiempos, fomentando la cooperación y gestión transversal. De este modo, se han diseñado diferentes itinerarios formativos presenciales y on-line para desarrollar cada competencia. Un itinerario comprende una serie de actividades además de los talleres de formación propiamente dichos.

## PROGRAMAS DESTACADOS DE FORMACIÓN PRESENCIAL

TALLER	OBJETIVO	DIRIGIDO A
Herramientas de Gestión	Dominar las herramientas 2.0 y fomentar la Gestión del Conocimiento.	Profesionales de Agbar
Workshop Liderazgo 2.0 y Valores	Sensibilizar acerca de la importancia de la gestión del conocimiento y el liderazgo en un entorno colaborativo.	Personal directivo de Agbar
Dirección de Equipos y Personas	Interiorizar comportamientos que ayuden a clarificar objetivos y expectativas y dar feedback de la consecución del trabajo.	Profesionales de Agbar que gestionen equipos
Coordinación Transversal de Equipos	Detectar habilidades que ayuden a la coordinación en un estructura organizacional sin jerarquías ni responsabilidades jerárquicas.	Profesionales Agbar que gestionen o lideren equipos
Comunicación Efectiva	Fomentar la escucha activa y facilitar herramientas de comunicación que ayuden a desarrollar habilidades de influencia y asertividad.	Profesionales Agbar
Gestión del Tiempo	Desarrollar herramientas y habilidades que mejoren el tiempo y las actividades con una total orientación a resultados.	Profesionales Agbar

## PROGRAMAS DESTACADOS DE FORMACIÓN ON LINE

TALLER	OBJETIVO	DIRIGIDO A
Motivar a sus colaboradores	Identificar situaciones de desmotivación de los colaboradores y crear estrategias de motivación en el entorno laboral como herramienta de mejora para el Liderazgo.	Personal directivo y mandos intermedios de Agbar
Desarrollar su inteligencia emocional	Desarrollar las relaciones a través del análisis y gestión de las emociones propias y ajenas.	Profesionales de Agbar
Ser directivo coach	Desarrollar las competencias de los colaboradores, identificando potencialidades y aprendiendo. Pretende mejorar la competencia y el desarrollo del talento.	Personal directivo y mandos intermedios de Agbar
Las claves de la gestión transversal	Gestión del conocimiento en base al fomento de la gestión transversal para el liderazgo sin jerarquía	Personal directivo y mandos intermedios de Agbar
Negociar con éxito	Orientación a resultados gracias al aprendizaje de las herramientas y estrategias básicas de negociación.	Profesionales Agbar
Vender grandes proyectos	Orientación comercial externa gracias a las técnicas comerciales más efectivas.	Profesionales Agbar

---

## *Agbar mantiene convenios de colaboración con instituciones de educación superior de reconocido prestigio y experiencia en la formación de profesionales*

---

### **04.2.1.2.1**

#### **COLABORACIONES EXTERNAS PARA LA EMPLEABILIDAD**

---

##### **CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

En 2010, Agbar ha realizado convenios de colaboración con instituciones de educación superior de reconocido prestigio y experiencia en la formación de profesionales.

Así, ha impartido junto con la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) el Master in Water Management, el Postgrado en Depuración y el Postgrado en Distribución; en colaboración con la Universitat de Barcelona (UB) el Postgrado de Gestión de Clientes y conjuntamente con la Universidad de Valladolid y la Universidad de Girona el Postgrado de Depuración.

Además, durante 2010 se ha iniciado un programa de formación en gestión del conocimiento en el cual ha colaborado la escuela de negocios EADA.

En Chile, Agbar mantiene una alianza estratégica con el instituto profesional Duoc UC, institución que depende de la Pontificia Universidad Católica de Chile, respecto a la certificación de contenidos para operadores de agua potable bajo el formato de diplomado.

Además, en 2010 ha impartido la primera versión del Diplomado en Depuración en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad Católica de Valparaíso.

##### **CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Los procesos de acreditación de competencias y conocimientos son una herramienta de doble valor para las organizaciones implicadas: garantizan una mayor calidad de servicio y suponen una mayor implicación y capacitación de los trabajadores.

Consciente de esta realidad, desde 2006 Agbar trabaja junto al Institut Català de Qualificacions (ICQ) en el proyecto de acreditación para poder certificar las cualificaciones profesionales de su personal operario.

Este proceso de certificación de las cualificaciones permite a la corporación definir planes de capacitación individual en función de las necesidades del colectivo y facilitar el proceso de selección interna y externa, entre otros beneficios.



### CUALIFICACIONES DEL SECTOR AGUA



## CON ASOCIACIONES Y FUNDACIONES

Agbar colabora activamente en la integración en el mercado laboral de jóvenes profesionales, patrocinando y participando en programas universitarios de carácter internacional.

Así, por ejemplo, colabora con Unitech Internacional, una organización sin ánimo de lucro formada por las principales universidades europeas y empresas multinacionales del ámbito de la ingeniería y cuyo objetivo es preparar a los mejores estudiantes de esta disciplina para su futuro profesional.

Agbar facilita el acceso a los estudiantes de este programa en las incorporaciones en plantilla de jóvenes titulados y proporciona prácticas para alumnos de intercambio de toda Europa.

También participa en Best Barcelona (Board of European Students of Technology), una asociación internacional de estudiantes de carreras técnicas con presencia en 81 universidades europeas y en un total de 30 países, formando parte del jurado de su competición anual de ingeniería.

Además, Agbar colabora con la Fundación Carolina, una institución para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España e Iberoamérica, facilitando prácticas profesionales a los estudiantes becados en España para conocer el mercado laboral español y el negocio de la corporación.

HORAS DE FORMACIÓN. DESGLOSE POR CATEGORÍAS	TOTAL		POR EMPLEADO	
	2009	2010	2009	2010
Directivos y titulados superiores	45.014	42.847	31,7	31
Titulados de grado medio	53.840	34.177	58,9	38,9
Mandos intermedios y encargados	19.488	46.410	12,6	26,9
Oficiales administrativos	32.929	19.412	21,9	13,3
Oficiales operarios	29.902	57.979	9,6	17,7
Resto plantilla	35.434	17.775	14,1	6,8
<b>TOTAL</b>	<b>216.607</b>	<b>218.600</b>	<b>19,7</b>	<b>19,3</b>

## HORAS DE FORMACIÓN E-LEARNING

TOTAL

12.878

### 04.2.1.3 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN AGBAR

---

En un momento de constante evolución como el que estamos viviendo, la globalización y el acceso a la información suponen un desafío constante para las empresas. Los procesos de innovación están superando las fronteras corporativas para aprovechar las redes de colaboración, los flujos de información y los modelos abiertos de creación de valor con los propios clientes y con otros agentes externos a los límites organizativos de las empresas. De éstas, las que sean conscientes de estos cambios dispondrán de una mayor capacidad de progreso basada en el talento de sus colaboradores internos y externos.

Agbar ha realizado en ese sentido una fuerte apuesta creando en mayo de 2009 la Dirección de Gestión del Conocimiento y Transferencia con un enfoque eminentemente práctico, que persigue institucionalizar la generación y diseminación del conocimiento.

Los objetivos de esta Dirección son:

- > Identificar el conocimiento para generar valor, fomentar la expansión, mejorar la eficiencia y agilizar la transferencia de innovación.
- > Armonizar el conocimiento con los objetivos del grupo.

- > Fomentar una cultura de intercambio y colaboración entre los empleados de AGBAR.
- > Facilitar el desarrollo de las capacidades de los empleados a partir de la interconexión de sus conocimientos.
- > Aplicar las TIC<sup>G</sup> de forma global para mejorar los flujos de información y colaboración de manera fácil y accesible.
- > Definir un marco que impulse y coordine otras iniciativas de gestión del conocimiento ya existentes en la organización.

Para transformar el conocimiento existente en un activo, se ha diseñado un modelo que engloba la organización, las operaciones y la cultura de la gestión a partir de tres unidades básicas: tecnología, personas y áreas de conocimiento. Nace una nueva cultura corporativa, centrada en las personas, favoreciendo la intercomunicación entre ellas y potenciando el intercambio de conocimientos con el objetivo de generar más y mejores oportunidades.

### LAS TIC<sup>G</sup> AL SERVICIO DEL CONOCIMIENTO

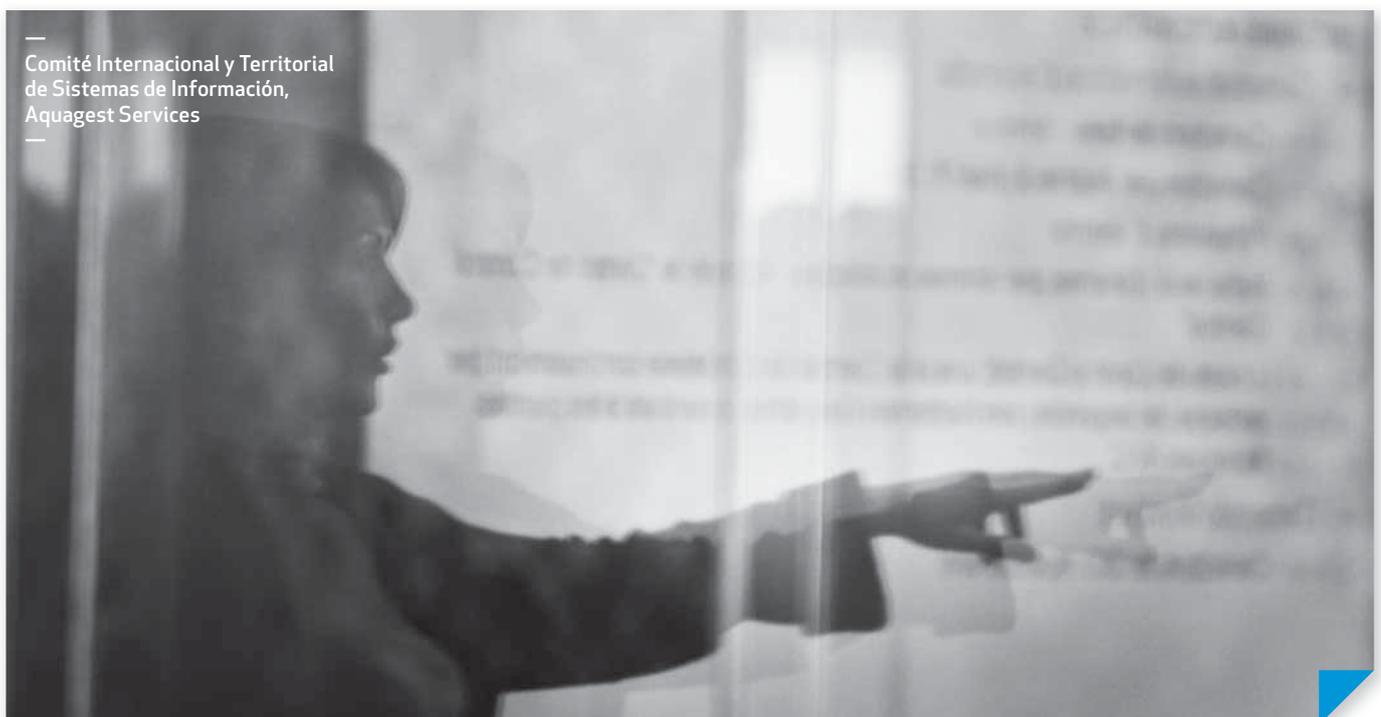
La intranet BITA es la principal plataforma tecnológica de Agbar para el intercambio de conocimiento. Es una intranet especializada en el sector del agua y el medio ambiente que ofrece a todo el equipo humano un conjunto de plataformas de trabajo colaborativo.

Desde BITA se potencian las tecnologías basadas en la web 2.0 que facilitan la gestión de conocimiento. Actualmente incluye siete blogs: comunidad internacional y uno por cada una de las seis líneas de investigación de CETaqua, centro tecnológico del agua

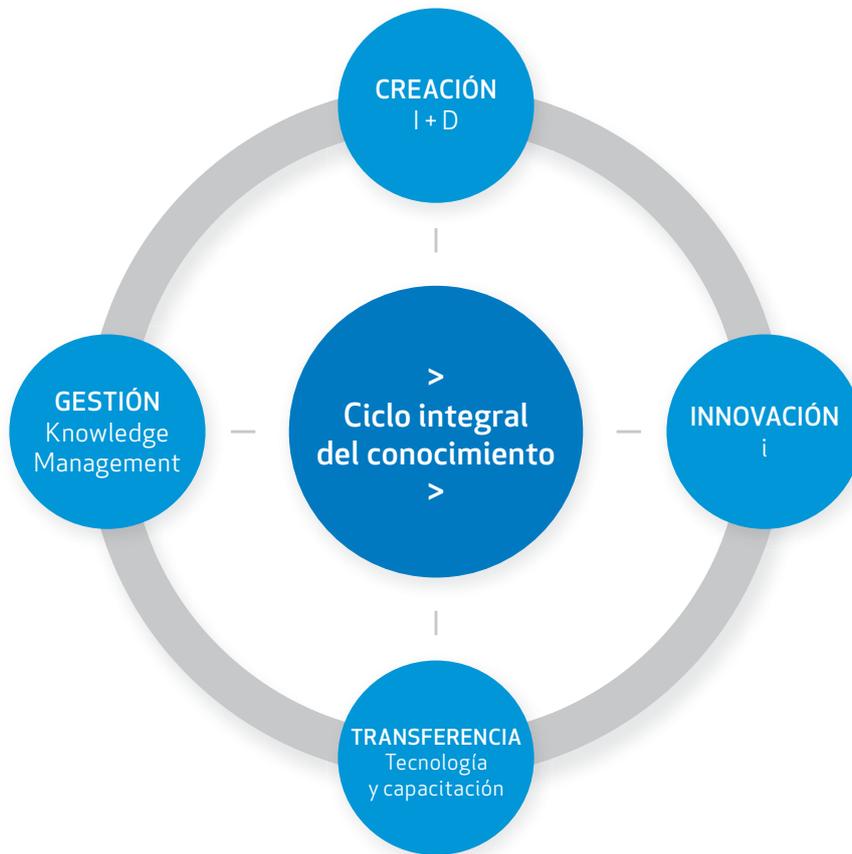
(recursos alternativos, impacto del cambio global, gestión eficiente de infraestructuras, medio ambiente y salud, energía y agua, y gestión de la demanda del agua).

También cuenta con un total de 52 wikis. Calidad del agua, Clientes, Depuración, PRL (prevención de riesgos laborales), Responsabilidad Corporativa y Dirección de Eficiencia Energética son algunas de ellas.

Además, en BITA se está confeccionando la red "Quién es quién", que identifica a profesionales de Agbar y sus funciones. A finales de 2010, esta base de datos contaba con 4.183 miembros registrados.



—  
Comité Internacional y Territorial  
de Sistemas de Información,  
AquaGest Services  
—



## Agbar apuesta por las tecnologías web 2.0: cuenta con 52 wikis y siete blogs

DOCUMENTOS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL	629.895
PERSONAL DE AGBAR IMPLICADO EN ALGUNA INICIATIVA DE COLABORACIÓN	1.913
NÚMERO DE ENTORNOS COLABORATIVOS	52
REDES DE PROFESIONALES DE AGBAR ESPECIALIZADAS EN DISTINTOS ÁMBITOS DE CONOCIMIENTO	Drenaje: 267 profesionales Recursos hídricos alternativos: 181 profesionales Energía: 214 profesionales Comercial: 254 profesionales Responsabilidad corporativa: 88 profesionales

# 04.2.2

## EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES (COMPROMISO E2)

Agbar mantiene una actitud de comunicación abierta y participativa con su equipo humano. Para ello, dispone de múltiples canales, como la intranet, la revista Infoagbar, correos electrónicos, encuestas de satisfacción, reuniones, etc.

La intranet es uno de los principales canales de comunicación interna en Agbar. Con un total de 4.177 usuarios, permite informarse sobre noticias de la empresa, consultar las vacantes profesionales que se han generado dentro de la compañía, visualizar documentos organizativos, etc. Además, ofrece acceso a varias aplicaciones y a las múltiples wikis y dominios especializados.

En 2010 se han publicado 272 noticias y nueve videos informativos que permiten tener una visión más dinámica de la empresa y sus respectivos departamentos.

También se han agregado nuevos apartados como la agenda de eventos, una presentación corporativa de Agbar para uso generalizado y acceso a los planes de igualdad de diversas empresas del grupo.

Otro canal de comunicación representativo de la compañía es la revista Infoagbar, a través de la cual se informa al equipo humano de las principales actuaciones de Agbar. Durante el 2010, se han publicado tres números, con una edición de 18.000 ejemplares. Infoagbar presenta un diseño visualmente atractivo, con abundantes recursos gráficos, y un lenguaje sencillo y accesible que facilita la lectura. Además se tiene la opción de acceder a la revista de manera digital



**Infoagbar 72**  
Junio 2010



**Infoagbar 73**  
Octubre 2010



**Infoagbar 74**  
Diciembre 2010

# 04.2.3

## LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS, UNA PRIORIDAD (COMPROMISO E3)

Las principales líneas estratégicas de la política de seguridad y salud de Agbar son la reducción continua de los índices de siniestralidad, la integración de la función de la prevención en las actividades de negocio y la minimización de los riesgos, incluyendo al personal subcontratado.

De hecho, la organización se ha marcado como objetivo con ámbito global de Agbar la disminución progresiva de la siniestralidad laboral, hasta situar el índice de incidencia en el 2,5 para el 2011.

Para finales del 2010, el objetivo era reducir el índice de incidencia (número de accidentes por cada 100 trabajadores) a 3,5. El valor real alcanzado ha sido de 2,71. Se evidencia, por lo tanto, un descenso de los accidentes laborales con baja, habiéndose reducido el índice de incidencia un 38% en el periodo 2008-2010.

La significativa reducción de la siniestralidad, ha llevado a la obtención en 2010 de informes por parte del Ministerio de Trabajo e Inmigración (ámbito nacional), favorables para la bonificación (Real Decreto 404/10 "Reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a empresas que hayan contribuido a la reducción de la siniestralidad laboral") por importe de más de 100.000€.

Durante 2010 el índice de absentismo se ha reducido del 3,1 al 2,9. En este periodo no se han producido accidentes mortales. Como ya hemos comentado, Agbar tiene como objetivo estratégico la prevención de riesgos laborales. Así, lleva a cabo numerosos reconocimientos médicos específicos por puesto de trabajo con la aplicación de protocolos médicos resultantes del análisis de las evaluaciones de riesgo (incluyendo vacunación específica según actividad), estudios ergonómicos de uso de Puesto de Visualización de Datos (PVD) y manejo de cargas, campañas de concienciación, protocolos específicos para trabajos con riesgos especiales (acceso a espacios confinados, trabajos en obra, manejo de productos químicos, etc.).

La dedicación de Agbar a la seguridad y salud de los empleados se demuestra también con la certificación según el estándar OHSAS 18000. Estas auditorías anuales reconocidas internacionalmente y realizadas por una entidad externa para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de PRL en España, ha llevado a la certificación de 69 sociedades en el periodo 2010.

Agbar trabaja la prevención a través de la formación y la sensibilización. En Chile el grupo desarrolla actividades de capacitación orientadas a dar a conocer los riesgos inherentes y específicos asociados a las actividades realizadas por el equipo humano y se imparten sesiones sobre uso y manejo de extintores, procedimientos de emergencia y evacuación, etc.

En el ámbito nacional, en el periodo 2010 se ha impartido en materia de Prevención de Riesgos Laborales más de 14.000 horas de formación específica por puesto de trabajo, conforme al Plan de Formación.

Fruto del Convenio de Cooperación Preventiva entre Agbar y la Asociación Chilena de Seguridad, se ha organizado en 2010 un taller sobre habilidades o competencias estratégicas para Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, el II Encuentro de Expertos de Prevención-Empresas Colaboradoras del Grupo Aguas, una campaña de autocuidado a través de una obra de teatro y otra campaña de prevención de lesiones músculo-esqueléticas. Además, se elabora un boletín de prevención de riesgos de frecuencia semestral y con una tirada de 1.500 ejemplares.

## Agbar, Premio Occupational Risk Prevention

En 2010, Agbar ha recibido el Premio ORP 2010 (*Occupational Risk Prevention*) que se otorga a los profesionales, las organizaciones, las empresas y las corporaciones, públicas o privadas, que acrediten su compromiso con la difusión y aplicación de los valores de la prevención de riesgos laborales, con el objetivo de mejorar la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Este galardón se entregó en el marco de la octava edición del Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales que se celebró en Valencia en mayo de 2010, donde Agbar además participó activamente en las jornadas presentando el tema "Innovación en gestión y control de riesgos en el ciclo integral del agua". Un total de 1.500 expertos en la prevención de riesgos laborales procedentes de más de 20 países se dieron cita en dicho congreso.



Premios ORP 2010,  
Valencia

DATOS SIGNIFICATIVOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Porcentaje de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100	100	100
Índice de incidencia (1)	3,8	3,6	2,8	3,0
Índice de frecuencia (2)	24,7	21,3	16,0	16,1
Índice de gravedad (3)	0,6	0,5	0,1	0,2
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0
Índice de absentismo (4)	3,6	3	3,1	2,5

(1) Índice de incidencia (accidentes totales con baja/plantilla media de trabajadores) x100

(2) Índice de frecuencia (accidentes totales con baja/total de horas trabajadas) x1.000.000

(3) Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja/total de horas trabajadas) x100

(4) Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o in itinere con baja/días teóricos) x100

# 04.2.4

## IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD (COMPROMISO E4 Y E5)

Agbar sigue firme en su avance hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, como principio rector de su actividad.

Durante el año 2010, se ha continuado impulsando la elaboración y aprobación de planes de igualdad en las empresas que conforman Agbar, constituyendo las herramientas indispensables para vertebrar y desplegar las acciones en materia de igualdad, teniendo como ejes claves para su configuración el diálogo y el consenso.

La participación ha representado un aspecto transversal a lo largo de todo el proceso de elaboración de los Planes de Igualdad, al igual que la comunicación, tanto interna como externa. De esta forma, Agbar, durante el presente año, ha realizado un importante esfuerzo en la difusión de sus políticas de igualdad, destacando como iniciativas singulares:

- > Habilitación en la intranet corporativa de un apartado específico para la publicación de los avances y logros conseguidos en materia de igualdad.
- > Participación en foros específicos para la difusión de las buenas prácticas iniciadas relativas a la aplicación de las políticas de igualdad. En el ámbito internacional, destaca especialmente la asistencia a la jornada "Principios para la potenciación de la mujer: La igualdad significa progreso", donde, conjuntamente con otras empresas y organizaciones de todo el mundo, se presentaron como ejemplo las buenas prácticas emprendidas por Agbar.

---

*Sorea es una de las 36 empresas españolas que recibe el distintivo "Igualdad en la Empresa" del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad*

---

---

## Distintivo "Igualdad en la Empresa" y Premio Óptima

---

Como reconocimiento al compromiso de Agbar en materia de igualdad, destaca la concesión a Sorea del distintivo "Igualdad en la Empresa" por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. En 2010, sólo 36 empresas de toda España han recibido este certificado, que distingue a las compañías que destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores.

Por otra parte, Aquagest y Aguas de Valladolid han recibido el Premio Óptima de Castilla y León, como reconocimiento a las iniciativas llevadas a cabo por estas empresas en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.



Para Agbar, la conciliación es una nueva forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.

Las principales medidas aplicadas en algunas de las empresas del grupo son la flexibilidad horaria, ayudas durante el permiso de maternidad o paternidad, ayudas a los profesionales con hijos en edad escolar, apoyo económico para ampliación de estudios y la aportación de un importe para trabajadores con hijos con discapacidad.

En lo que se refiere a beneficios salariales, algunas empresas de Agbar ofrecen a su plantilla seguros de vida y de accidentes, préstamos, gratificaciones por años de permanencia, asesoría jurídica y descuentos en diferentes productos y servicios.

La compañía también defiende el respeto a la diversidad en su más amplio sentido de la expresión: sexo, raza, edad, colectivos en riesgo de exclusión...

En este sentido, Agbar ha participado durante 2010 en el Proyecto Coach de la Fundación Exit, cuyo objetivo es la inserción de jóvenes en riesgo de exclusión social, a través de un modelo formativo propio, basado en el trabajo especializado en red con otras organizaciones, implicando al mundo empresarial. En la última edición, Agbar ha apadrinado a dos chicos y les ha mostrado aquellas áreas de negocio que mejor se ajustan a sus expectativas profesionales.

---

*Agbar presenta sus políticas de igualdad en una reunión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas dedicada al potencial de las mujeres para la economía*

---

**PORCENTAJE DE MUJERES EN LA PLANTILLA.  
 DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

	2009	2010
Directivos/as y titulados/as superiores	29,6%	31,0%
Titulados/as de grado medio	26,4%	26,6%
Cargos intermedios	22,9%	22,7%
Oficiales administrativos/as	61,3%	60,5%
Oficiales no administrativos/as	3,8%	3,3%
Auxiliares, obreros/as y subalternos	22,5%	21,2%
<b>TOTAL</b>	<b>23,8%</b>	<b>23,4%</b>

**DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO**

	2009	%	2010	%
Mujeres	2.622	23,8%	2.542	23,4%
Hombres	8.396	76,2%	8.339	76,6%
<b>TOTAL</b>	<b>11.018</b>	<b>100%</b>	<b>10.881</b>	<b>100%</b>

# 04.3

## COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

AGBAR SE COMPROMETE  
CON LAS ADMINISTRACIONES 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

---

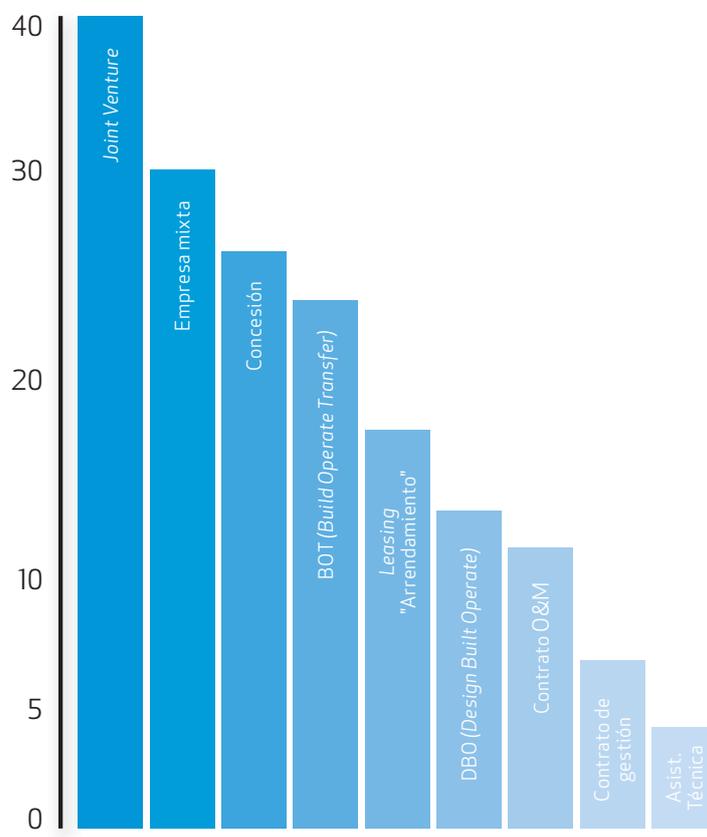
Las administraciones públicas son para Agbar uno de sus grupos de interés más importantes, debido a su triple faceta de principales clientes de la compañía, de reguladores y de socios en las empresas mixtas.

Agbar busca que todas sus iniciativas, proyectos y actuaciones con la Administración pública tengan como eje el espíritu de cooperación. En España la titularidad del agua

corresponde a las administraciones locales. Sin embargo, éstas pueden decidir que los servicios relativos a la gestión del ciclo urbano del agua se gestionen a través de empresas concesionarias o mediante otras formas de colaboración.

Algunas de las principales opciones de colaboración público-privada que se dan en el sector del agua son la empresa mixta, la concesión, el concierto y la gestión interesada.

### DURACIÓN DE LA COLABORACIÓN ENTRE EMPRESAS PÚBLICO/PRIVADAS EN FUNCIÓN DEL MODELO



\* Años de participación del sector privado

---

## Modelos de colaboración público-privada

---

- **Joint Venture:**

Acuerdo comercial de inversión conjunta a largo plazo entre dos o más personas (normalmente personas jurídicas o comerciantes).

- **Empresa mixta:**

Sociedad en la que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. La Administración participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce cierto control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

- **Concesión:**

Es el otorgamiento del derecho de explotación por un periodo determinado de bienes y servicios por parte de una empresa a otra.

- **BOT (Build Operate Transfer):**

Contrato en el cual una empresa construye un proyecto de infraestructura, que opera durante un tiempo para después transferir la propiedad a un ente público.

- **Leasing:**

Es un contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

---

---

- **DBO (*Design Build Operate*):**

Contrato mediante el cual una empresa diseña y construye una instalación. Una vez que la instalación se haya completado, el título de la nueva instalación se transfiere al sector público, mientras que el sector privado opera la planta durante un período determinado.

- **Contrato O & M (*Operación y mantenimiento*):**

Contrato en el que la empresa realiza la Operación y Mantenimiento del trabajo encomendado por un tercero.

- **Contrato de gestión:**

Contrato en cuya virtud una Administración pública encomienda a una persona, natural o jurídica, la gestión de un servicio cuya prestación ha sido asumida como propia de su competencia por la Administración.

- **Asistencia Técnica:**

Contrato por el cual una empresa acuerda con una o más empresas recibir apoyo en áreas en las que existe algún déficit en su desarrollo tecnológico.

## LA EMPRESA MIXTA

La empresa mixta es una fórmula de colaboración que Agbar considera coherente con el modelo de participación público-privada que defiende.

A continuación se destacan varios ejemplos de empresas mixtas en las que participa Agbar:

### Agbar en Huelva

En 2010, Agbar se ha adjudicado la gestión del ciclo integral del agua de Huelva, la ciudad más importante en número de habitantes de España que saca a concurso el servicio de aguas desde 2006.

La gestión se realizará a través de una empresa mixta, en la que el Ayuntamiento de Huelva controlará el 51% y Aquagest Andalucía, el 49%. El contrato tiene una duración de 25 años.

Aquagest Andalucía refuerza así su posición en el mercado andaluz, en el que ya gestiona el agua en ciudades como Granada, Marbella, San Fernando, Torremolinos o Roquetas.



*Agbar ha obtenido el concurso público de servicio de agua más importante de España desde 2006 en número de habitantes*

---

## Aguas de Murcia

---

Aguas de Murcia es una empresa mixta de servicios participada en un 51% por el Ayuntamiento de Murcia, titular de los servicios, y en un 49% por Aquagest Región de Murcia, empresa de Agbar, socio privado que aporta su experiencia, saber hacer y profesionalidad, ya que se trata del primer operador privado de la gestión del agua urbana en España y uno de los líderes mundiales del sector.

Aguas de Murcia gestiona el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia. Por ello, presta servicio a casi 439.033 ciudadanos repartidos entre el núcleo urbano, la huerta y pedanías en un área de más de 890 km<sup>2</sup>.

---

## Aguas de Alicante

---

Aguas de Alicante está participada en un 50% por el Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio, y en un 50% por Aquagest Levante (100% capital Agbar) como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua.

Aguas de Alicante es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta y volcada en una política de calidad integral unida a una gestión eficaz para la protección del medio ambiente, que tiene como objetivo ser referente a nivel nacional en la gestión del agua, esforzándose para ofrecer a sus usuarios una empresa cercana, ágil en su operativa y comprometida con el medio ambiente.



---

## Aguas de León

---

Aguas de León es una sociedad mixta constituida por el Ayuntamiento de León y Aquagest que se dedica a la captación, el transporte, la potabilización y la distribución de agua potable con el mínimo impacto ambiental.

Una gestión eficiente, fundamentada en la innovación tecnológica, que permita a la empresa ofrecer a sus clientes un servicio basado en la garantía de calidad y el respeto por el medio ambiente, es su principal compromiso.

El nuevo modelo de gestión de Aguas de León, incorpora un protocolo para la resolución de incidencias, emergencias o quejas, la implantación del ISO 9001, control sanitario según el Real Decreto 140/2003, el mantenimiento de las instalaciones y la mejora operativa con sistemas de telecontrol y la planificación técnica y especializada de la red.

---

## Aguas de Avilés

---

Aguas de Avilés gestiona el ciclo del agua de esta ciudad asturiana desde febrero de 2010, a través de una empresa mixta constituida por el Ayuntamiento y Aquagest. Su presidenta es la alcaldesa de la ciudad, Pilar Varela Díaz.

Aguas de Avilés presta servicio a 84.000 habitantes.



*Tengo muchas expectativas puestas en lo que va a significar el contrato firmado entre el Ayuntamiento y Aquagest, porque creo que realizaremos la gestión integral del agua de forma más eficiente. Aquagest, nuestro socio, aporta experiencia en la gestión".*



Pilar Varela Díaz,  
Alcaldesa de Avilés

## Aguas de Cartagena

Empresa mixta (45,91% Agbar) constituida en 1995 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación eficiente de los servicios de abastecimiento y alcantarillado.

Abastece a 971.000 habitantes y da cobertura de abastecimiento al 99% de la población.

Su reto es mantener la plena cobertura de abastecimiento asumiendo la inmigración del campo a la ciudad.



Aguas de Cartagena

## LA CONCESIÓN EN ESPAÑA

La concesión es otra de las fórmulas de colaboración con las administraciones públicas empleada por Agbar.

A continuación se destacan dos ejemplos de concesiones obtenidas por la compañía en España.

### Aquagest Levante en Santa Pola

Aquagest Levante es la empresa concesionaria del Servicio Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Santa Pola desde 1985. Abastece hasta 150.000 habitantes en verano y cuenta con una red de agua potable en zona urbana de 150 km. Se han sustituido 40 de estos kilómetros desde 2005.

Esta compañía ha logrado reducir un 15% el consumo gracias a la mejora de la eficiencia, a pesar de registrarse un crecimiento de la población del 10%; ha apostado por un nuevo sistema de saneamiento por vacío<sup>G</sup> que no se había utilizado en redes urbanas de gran tamaño y ha instalado una huerta solar que cubre las necesidades energéticas del ciclo integral del agua.

Todo ello ha contribuido de una manera decisiva en la obtención del Premio Ciudad Sostenible, en la categoría de Agua, otorgado a Santa Pola por la Fundación Fórum Ambiental.

*"El Premio Ciudad Sostenible significa la culminación de un proceso de mejora de nuestras infraestructuras de agua y saneamiento que habría sido imposible sin la colaboración de Aquagest"*



Miguel Zaragoza,  
Alcalde de Santa Pola

## Aquagest en Santiago de Compostela

Desde 1971, Aquagest gestiona en Santiago de Compostela el ciclo integral del agua. Abastece a 95.000 habitantes y cuenta con una red de agua potable de 511 km.

Dos de las principales instalaciones que gestiona son la estación de tratamiento de agua potable (ETAP<sup>6</sup>) Tambre-Santiago de Compostela, cuya capacidad de tratamiento de caudal es de 900 l/s, y la estación depuradora de aguas residuales (EDAR<sup>6</sup>) de Silvouta-Santiago de Compostela, que trata 32.000 m<sup>3</sup> al día.



*"La relación con Aquagest es muy buena; la empresa siempre ha dado una respuesta rápida y eficaz"*

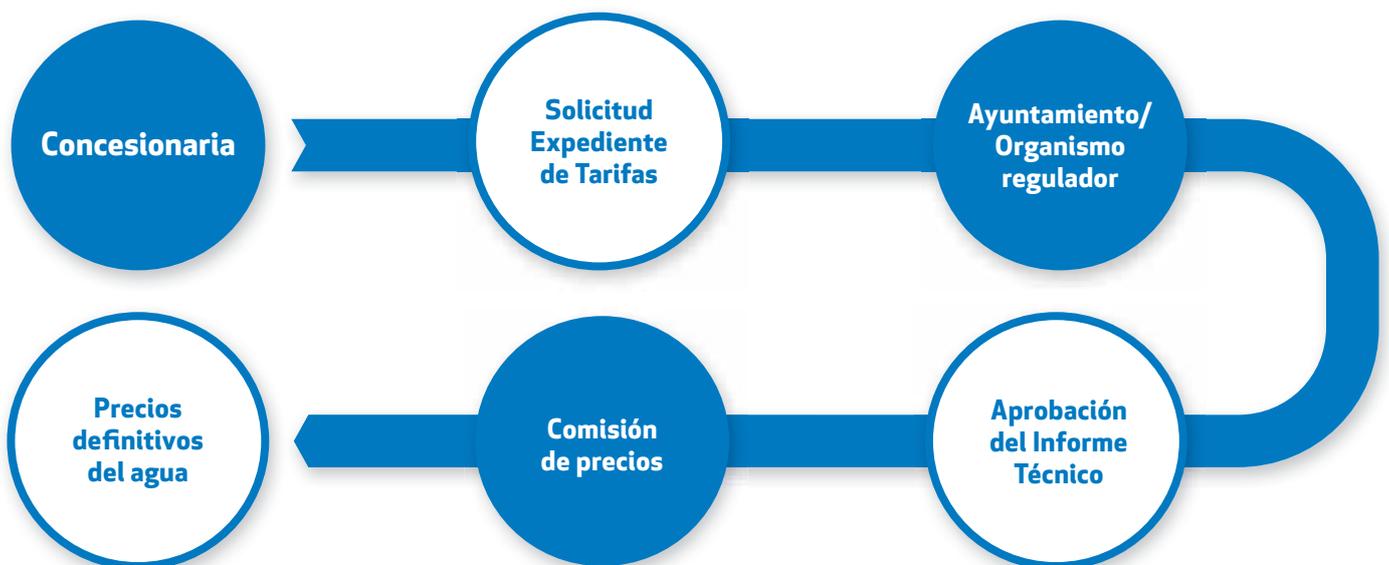


Xose Sánchez,  
Alcalde de Santiago de Compostela

### CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS DEL AGUA

Inicialmente, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. En el caso de España, el organismo regulador, que habitualmente es el ayuntamiento, examina la propuesta y elabora un informe técnico

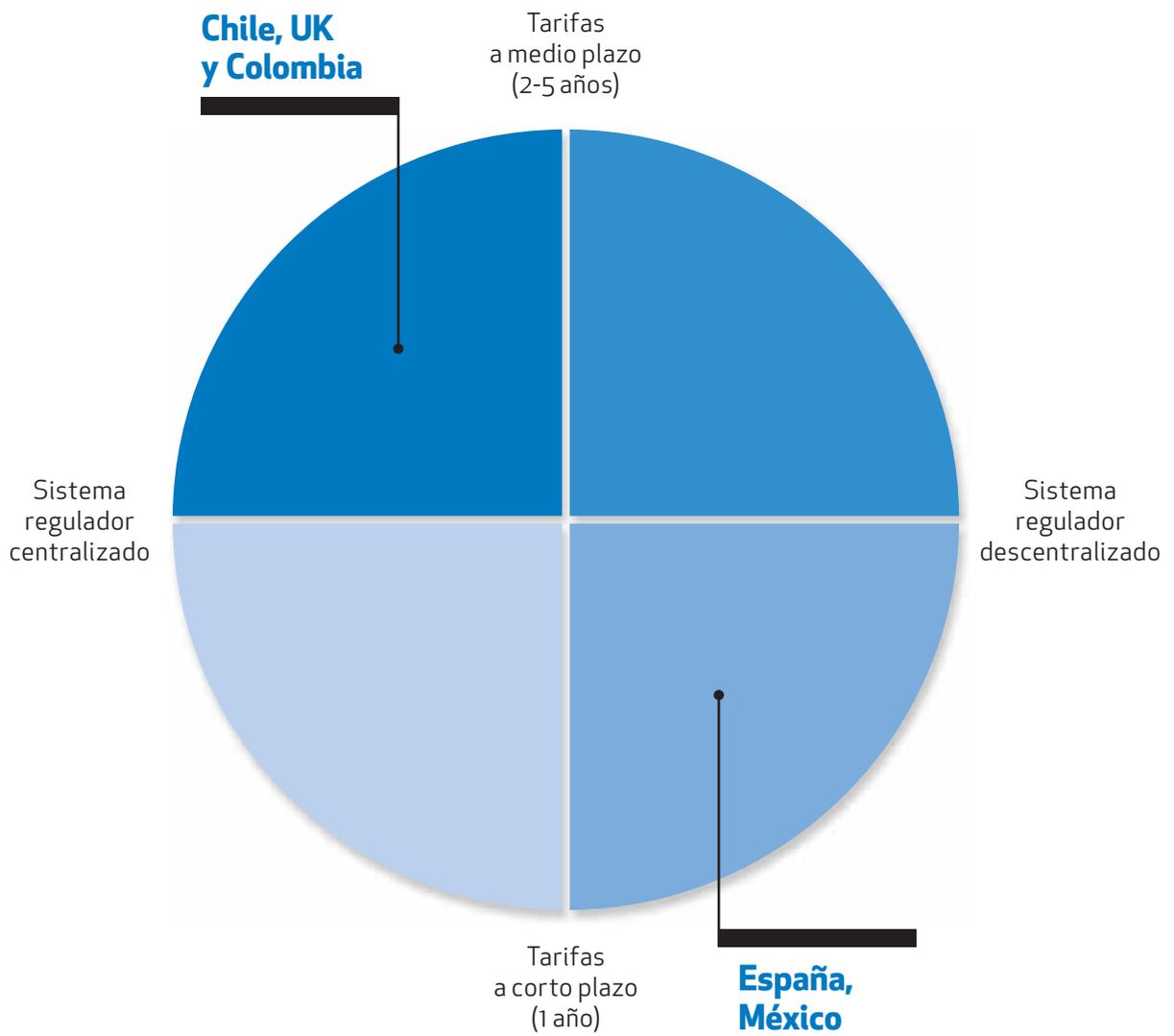
que remite a la comisión de precios. Dicha comisión, de ámbito autonómico y compuesta por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores y usuarios, es el órgano competente para autorizar los precios definitivos del agua.



## ROLES EN LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS

• REGULADOR:	• OPERADOR:
VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO	PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA
> Asegura el acceso universal	> Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
> Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.	> Aporta recursos: gestión eficiente, <i>know how</i> , tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación
> Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero	> Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio
> Define y viabiliza los mecanismos de financiación	> Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias
> Articula la participación ciudadana	> Es retribuido por la prestación

AGBAR SE ADAPTA A LAS DIFERENTES  
NECESIDADES Y MODELOS



# 04.3.1

## TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (COMPROMISO AP1)

### 04.3.1.1 FORO DEL AGUA

---

"El agua, fuente de creación" es el título de la primera jornada del "Foro del agua", impulsado por la Fundación Agbar como marco de reflexión multidisciplinar y de acuerdo con los Objetivos del Milenio de Naciones Unidas para potenciar el uso racional del agua y fomentar la conciencia sobre la importancia y el valor de este elemento básico.

El acto fue organizado en colaboración con la Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre (La Voz de Galicia). Se trata del primer encuentro de un ciclo de debates que, con actas similares en varios puntos de la geografía española, analizará diferentes dimensiones del agua, desde los aspectos sociales, artísticos y ambientales hasta los culturales, económicos.

La jornada coruñesa fue inaugurada por Xosé Luís Vilela, Director de La Voz de Galicia, a la cual siguió una ponencia de la escritora Marta Rivera de Cruz, titulada "Escribir al agua". A continuación, una mesa redonda puso en común los diferentes aspectos del agua. Participaron en ella María Álvarez Fernández (Kina Fernández), José Luis Antuña (Feiraco), José Manuel Iglesias (Galopín), Juan Vázquez Gancedo (Bodegas Martín Códax) y Juan Manuel Vieites (Anfaco).

# 04.3.2

## ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA (COMPROMISO AP2)

La colaboración activa con asociaciones profesionales en aquellos países donde opera permite a Agbar lograr una anticipación eficaz a los futuros requerimientos legales, además de estar al día de las estrategias y tendencias en el sector y estimular el intercambio de conocimientos con otros grupos de interés implicados en la gestión del agua.

### 04.3.2.1 AGBAR EN LAS ASOCIACIONES PROFESIONALES

---

Agbar está vinculada a asociaciones internacionales como la International Water Association (IWA), una red global formada por 10.000 profesionales del agua que abarca investigación y práctica en todas las facetas del ciclo del agua.

También forma parte de la International Federation of Private Water Operators (Aquafed), federación internacional de operadores privados de agua, creada en 2005, de la que Agbar es uno de los miembros fundadores. Aquafed, formada por más de 300 proveedores de servicio de agua que operan en 40 países, ofrece un canal de comunicación entre los operadores privados de agua y los actores principales de la escena internacional para poder contribuir a solucionar los retos del agua en el mundo, trabajando con la comunidad internacional y aportando la experiencia disponible del sector privado.

En España, destaca la pertenencia a la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), entidad dedicada a la promoción y el desarrollo de los aspectos científicos, técnicos, administrativos y legales de los servicios urbanos de abastecimiento de agua y saneamiento.

Esta entidad contribuye 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 forma parte de diferentes comisiones de trabajo de AEAS, como es el caso del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial, constituido durante 2006 en el seno de la Comisión de Economía y Estadística.

En el ámbito autonómico, Agbar está presente en la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC), la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA) y la Asociación de Empresas Valencianas de Agua (AVAS).

En el Reino Unido, Bristol Water participa en diferentes organismos como el Office of Water Services (Ofwat) y el Drinking Water Inspectorate (DWI), reguladores

---

## *Agbar participa en diversas asociaciones profesionales en todos los países en los que opera*

---

de las empresas del sector agua y saneamiento en Inglaterra y Gales. Estas entidades son responsables de que se ofrezca a los consumidores un servicio de buena calidad, eficiente y a un precio justo, monitorizando e inspeccionando la calidad del agua potable y el cumplimiento de los estándares vigentes.

Bristol Water también forma parte de Water UK, asociación que representa a los gestores de abastecimiento y saneamiento del Reino Unido a nivel nacional y europeo, Consumer Council for Water (CCW), organismo público creado para representar los intereses de los consumidores de agua en Inglaterra y Gales, Environment Agency (EA), organismo público encargado de proteger y mejorar el medio ambiente, y promover el desarrollo sostenible, y Natural England (NE), organismo público independiente cuya finalidad es proteger y mejorar el entorno natural de Inglaterra y animar a la gente a disfrutar y participar de su entorno.

En Chile, una de las colaboraciones más importantes es la participación de Aguas Andinas en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), asociación 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 aportes

y su rol medioambiental. También es destacable su vinculación con el Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS-Chile), que agrupa a profesionales relacionados con el subministro del agua potable, la disposición de aguas servidas, el manejo de residuos y la protección del medio ambiente.

En Colombia, Acuacar forma parte de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (Andesco), cuyo principal objetivo es servir de medio de cooperación, aspirando a alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En México, Aguas de Saltillo es miembro de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS), entidad que agrupa a los Organismos Operadores de Agua Potable y Alcantarillado del país, de la Asociación Nacional de Cultura del Agua (ANCA), cuyo fin principal es fomentar el cuidado y uso eficiente del recurso, y de la American Water Works Association (AWWA), una organización sin fines de lucro que promueve el suministro de agua potable a todo el mundo.

---

## *Agbar impulsa la Conferencia Internacional sobre la Reutilización del Agua, que se celebrará en Barcelona entre el 26 y 29 de septiembre de 2011*

---

### **04.3.2.2**

#### **COLABORACIONES DE LA FUNDACIÓN AGBAR CON LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA Y CON EL COLEGIO DE SECRETARIOS, INTERVENTORES Y TESOREROS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL (CSITAL)**

---

La Fundación Agbar y la Diputación de Barcelona impulsan un proyecto que consiste en redactar y aplicar una propuesta de adaptación de la Directiva Marco del Agua al tramo urbano del curso fluvial del Ter a su paso por Manlleu. El objetivo es la mejora de la calidad del agua de cara a convertir este espacio en un importante espacio natural.

Este proyecto forma parte de un convenio marco de colaboración entre la Fundación Agbar y la Diputación de Barcelona, a través del cual impulsan el uso sostenible del agua en los municipios de Barcelona.

La Fundación Agbar ha celebrado, junto con el Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local (CSITAL), la jornada "La directiva de servicios en clave local" dirigida a personal de las administraciones locales con el objetivo de analizar el impacto de la nueva Directiva de Servicios en el sector público.

También ha organizado junto a la (IWA) la Conferencia Nacional de Jóvenes Profesionales del Agua, donde profesionales e investigadores de postgrado han presentado investigaciones sobre el agua en sus áreas de conocimiento.

#### **WATERBCN 2011**

Ya está disponible el nuevo sitio web de la Conferencia Internacional sobre la Reutilización del Agua, un portal que ofrece información puntual sobre la conferencia que tendrá lugar en Barcelona del 26 al 29 de septiembre de 2011 y que está organizada conjuntamente por Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), el Consorcio Costa Brava y Suez ([www.waterbcn2011.org](http://www.waterbcn2011.org)).

La nueva web dispone de apartados que contienen información sobre los temas que se abordarán en dicho encuentro, los miembros del comité científico y las visitas técnicas, entre otros.

El objetivo de esta conferencia internacional es presentar y discutir las mejores prácticas, modelos y aplicaciones en la regeneración y reutilización del agua.

# 04.3.3

## CALIDAD EXCELENTE EN EL SERVICIO (COMPROMISO AP3)

Agbar busca una mejora permanente de la calidad de cara a lograr la excelencia para sus principales clientes, entre los que están las administraciones públicas. En este proceso, la compañía tiene en cuenta de una forma rigurosa la preservación de los recursos hídricos y del medio ambiente en general.

A continuación, se destacan algunos ejemplos referidos a la vinculación de Agbar con la comunidad, sus acciones de preservación ambiental y sus iniciativas de cooperación público-privada.

---

*Seis días después  
del terremoto de Chile, Aguas  
Andinas ya distribuía agua  
potable al 100%  
de la población de Santiago*

---

### AGBAR ACTÚA ANTE EL SEÍSMO EN CHILE

El 6 de marzo de 2010, los seis millones de habitantes a los que presta servicio Aguas Andinas recibían agua potable con total normalidad. Seis días antes, durante la madrugada del sábado 27 de febrero, un terremoto de magnitud 8,8 sacudió el país; era el quinto más violento de la historia mundial reciente. Tras los casi dos minutos que duró el seísmo, decenas de equipos trabajaron sobre el terreno para recuperar las estructuras dañadas y resiguieron los 13.000 kilómetros de la red de abastecimiento para restituir las roturas producidas por el terremoto. Los mecanismos de prevención y reacción permitieron que, desde el primer día, el 95% de la población de la capital dispusieran de agua potable y que, en menos de una semana, el sistema volviera a estar al 100%.

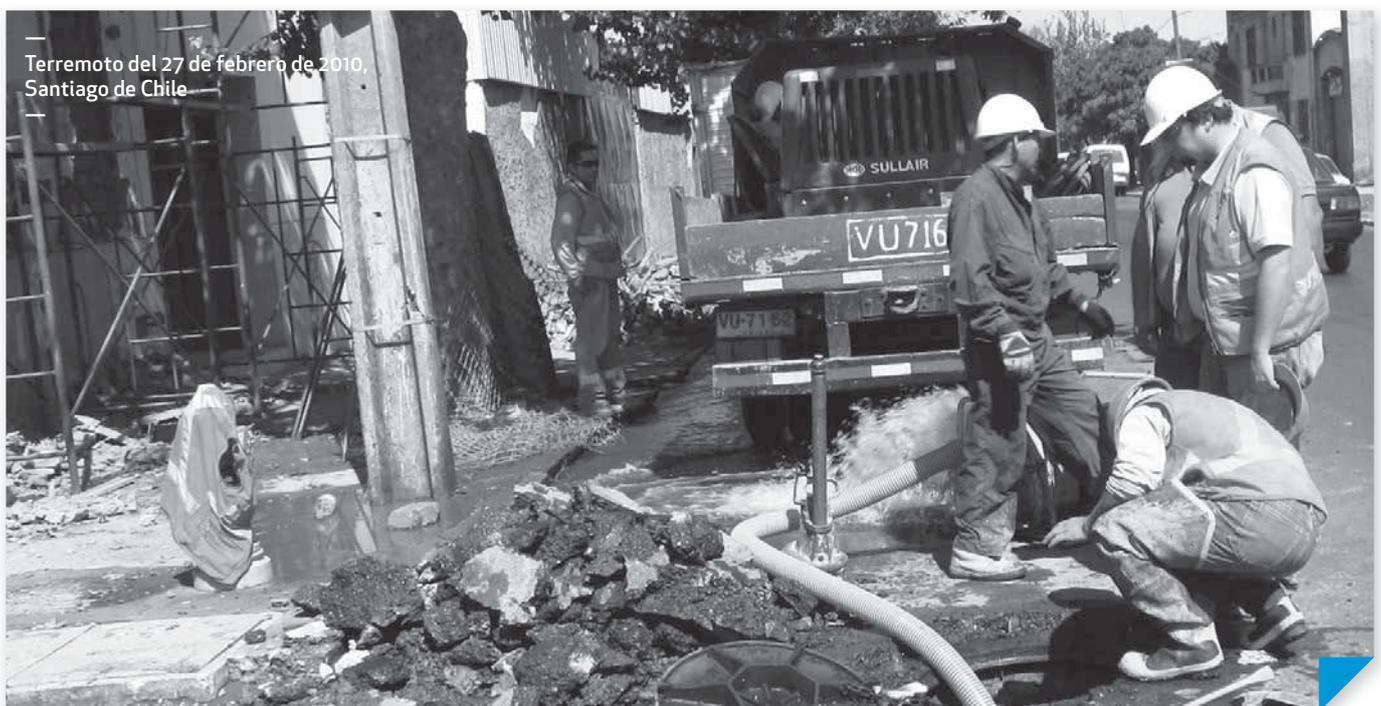
## El 95% de la población de Santiago de Chile tuvo desde el primer momento "la cantidad, la continuidad y la calidad del agua potable asegurada"

Enrique Cruzat,  
Gerente de producción y depuración de Aguas Andinas, en referencia a las actuaciones realizadas ante el sismo

### AGUAS DE VARADERO CELEBRA SU 15 ANIVERSARIO

El contrato internacional más antiguo de Agbar en vigor hoy en día, Aguas de Varadero, en Cuba, ha cumplido 15 años. A finales de noviembre de 1994, se constituyó la Asociación Económica Internacional Aguas de Varadero entre el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos cubano y Agbar, y el contrato, inicialmente de siete años, se renovó el 2001 por 23 años más. Durante estos 15 años, la compañía ha trabajado para incrementar la eficiencia y la calidad del

servicio de agua potable, el ahorro de energía eléctrica y la mejora de la atención al cliente. Así, desde el 1995 al 2009, el rendimiento hidráulico ha pasado del 31% al 72%, mientras que la ratio de energía consumida disminuía de 0,21 a 0,155 (kW/m<sup>3</sup>). Además, durante este periodo el agua facturada se ha triplicado, y ha pasado de los 4,7 hm<sup>3</sup>/año a los 12,7 hm<sup>3</sup>/año, y el agua residual reutilizada se ha multiplicado por cinco, hasta situarse en los 0,2 hm<sup>3</sup>/año.



# 04.4

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

AGBAR SE COMPROMETE  
CON EL MEDIO AMBIENTE A:

---

Gestionar de forma sostenible los  
recursos hídricos.

*Compromiso*

MA1

---

Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos  
sanitarios y ambientales.

*Compromiso*

MA2

---

Preservar la biodiversidad.

*Compromiso*

MA3

---

Gestionar de forma sostenible las aguas  
pluviales.

*Compromiso*

MA4

---

## COMPROMISOS DE AGBAR

---

Fomentar la eficiencia energética y la utilización de energías renovables.

*Compromiso* **MA5**

---

Optimizar la gestión de fangos<sup>G</sup>.

*Compromiso* **MA6**

---

Ejecutar una adecuada gestión ambiental.

*Compromiso* **MA7**

---

Llevar a cabo una apropiada gestión de olores.

*Compromiso* **MA8**

---

Según un estudio realizado por la Universidad de Oxford, el 78% de la población mundial manifiesta estar muy o bastante preocupada por el medio ambiente. Y es que el deterioro del entorno es cada vez más palpable.

Para Agbar, que trabaja con un recurso natural, la preocupación en este sentido es máxima. Es por ello que integra en su modelo de gestión un proceso constante de minimización de su impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural. Todo ello forma parte de sus políticas de mejora continua.

# 04.4.1

## AGBAR ANTE EL CAMBIO GLOBAL Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es seguramente el proceso de deterioro ambiental más conocido entre la población y el que centra la mayor parte de los esfuerzos de las organizaciones en materia de protección del entorno.

Sin embargo, este fenómeno se engloba dentro del concepto de cambio global, que incluye el resto de impactos de la actividad humana sobre el Planeta, como la evolución demográfica (superpoblación, fenómenos migratorios, etc.) y los cambios en el uso del suelo y la cubierta vegetal (deforestación, urbanización, industrialización, etc.). Así, el cambio global incluye todas las alteraciones que está provocando el ser humano en su entorno.

Precisamente, el agua es uno de los recursos naturales afectados por este cambio global. Así, según el 3er Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo, la fuerte demanda actual de agua no tiene precedentes y está inevitablemente llamada a aumentar debido al crecimiento y mayor movilidad de la población mundial, el aumento de los niveles de vida y la presión ejercida por las crecientes necesidades de energía.

En los últimos 50 años la población mundial se ha duplicado, lo que ha provocado que las extracciones de agua se hayan triplicado en el mismo periodo. A pesar de ello, el 18% de la humanidad carece de acceso al agua potable y el 38% no dispone de servicios de saneamiento básicos.

Y eso que el uso doméstico sólo representa el 10% del consumo de agua, mientras que la agricultura consume un 70% y la industria y la energía un 20%.

Todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando durante los próximos años —se estima que pasará de 6.000 a 9.000 millones de personas entre 2000 y 2050—. Ello implicará que hará falta más agua no sólo para cubrir las necesidades básicas individuales (beber e higiene) sino para incrementar la producción de alimentos a través de la agricultura y la industria, y para dar respuesta al incremento de la demanda energética.

El resultado es que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que en 2030 el suministro de agua no cubrirá el 40% de la demanda.

---

*En 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y en 2030 el suministro de agua no cubrirá el 40% de la demanda*

---

#### 04.4.1.1 LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE AGBAR

---

En su labor diaria, Agbar busca compatibilizar la defensa del acceso al agua potable y al saneamiento como derecho humano, y la sostenibilidad de este recurso escaso.

Por ello, su modelo de negocio está basado en el ciclo sostenible del agua, que busca la conservación del equilibrio ecológico del medio natural en todas y cada una de las fases del ciclo integral del agua.

Es un círculo virtuoso que se inicia con la recuperación y el cuidado de fuentes tradicionales y la búsqueda de fuentes alternativas, como la desalinización de agua de mar o la desalobración<sup>6</sup>; continúa con las mejoras en los procesos de captación, potabilización, distribución y depuración para minimizar el impacto en el entorno, y culmina con la reutilización del agua depurada para usos no potables o bien con su retorno al medio natural.

Además de formar parte del modelo de negocio, el compromiso de Agbar con el entorno se plasma en los diferentes requerimientos recogidos en su Código Ambiental Corporativo aprobado en el 2002. La implantación de sistemas de gestión ambiental, auditorías

y buenas prácticas ambientales, la correcta gestión de residuos, el rol de las personas trabajadoras como agentes de promoción del respeto por el medio ambiente y el mantenimiento de un diálogo abierto con la sociedad civil sobre el desempeño ambiental de la compañía.

La protección del medio natural ha adquirido en Agbar un carácter estratégico también en el ámbito del gobierno corporativo. Es por ello que en 2009 creó la Dirección de Eficiencia Energética para contribuir de manera activa a la reducción del consumo energético generado en las distintas explotaciones de la corporación en España y, de esta forma, fomentar la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

La Dirección de Eficiencia Energética ha llevado a cabo durante 2010 un plan de 125 auditorías energéticas en las instalaciones con mayores consumos de energía y con menores rendimientos en los equipos. Se anexa información relativa a esta cuestión en el apartado que versa sobre eficiencia energética.

*Además de formar parte del modelo de negocio, el compromiso de Agbar con el entorno se plasma en los diferentes requerimientos recogidos en su Código Ambiental Corporativo aprobado en el 2002*

GASTOS MEDIOAMBIENTALES	MILES DE EUROS			
	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Inversiones en activos destinados a la protección del medio ambiente	30.267	20.854	92.705	13.031
Gastos en auditorías y gestión medioambiental	36	45	11	21
Gastos en la gestión de residuos	18.565	19.227	135	ND
Gastos en relación con la legislación ambiental	5	4	10	14
Gastos en formación y sensibilización ambiental	93	141	1	ND
Otros gastos relevantes	542	4.951	0	272

### 04.4.1.2 I+D SOBRE CAMBIO GLOBAL

---

El Código Medioambiental Corporativo de Agbar de 2002 ya contemplaba el impulso de la I+D+i medioambiental.

Prueba de ello es que el Centro Tecnológico del Agua (CETaqua), un organismo creado por Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) para promover la innovación en la gestión del ciclo integral del agua, cuenta con una línea de investigación dedicada al cambio global.

Por un lado, desarrolla metodologías y herramientas de evaluación de la contribución de las actividades del ciclo del agua al cambio

climático, y, por otro, procedimientos para la modelación del impacto del cambio global en los recursos hídricos. De esta manera, se pueden establecer medidas de mitigación y compensación de emisiones, así como definir e implantar medidas de adaptación a medio y largo plazo.

El presupuesto dedicado a este ámbito de estudio ha alcanzado durante el 2010 los 0,9 millones de euros, manteniéndose el nivel de inversión del 2009.

# 04.4.2

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS (COMPROMISO MA1)

Agbar busca permanentemente la reducción de la fuerte presión que reciben las fuentes tradicionales, aguas superficiales (procedentes de ríos y lagos) y subterráneas, a través de nuevas instalaciones de gestión que incorporan las últimas tecnologías en materia de sostenibilidad y la mejora de los procesos de las plantas existentes bajo el mismo criterio de máximo aprovechamiento de un bien que es escaso. Todo ello se une a la conservación, recuperación y mejora ambiental de dichas fuentes.

Agbar también disminuye la presión hídrica sobre las fuentes tradicionales potenciando el aprovechamiento de otros recursos, como el agua del mar, cuya captación y tratamiento sigue estando guiada por el respeto al medio natural.

### Segunda convención sobre Cambio Climático y Sostenibilidad

Agbar ha patrocinado la II Convención sobre Cambio Climático y Sostenibilidad celebrada en Albacete. Esta segunda edición ha analizado el impacto de este fenómeno en el medio ambiente, la industria, la ciudad, las administraciones y las personas, y a la vez, ha tratado de identificar las oportunidades de actuación y de negocio que ofrece para estos sectores y entidades.



#### 04.4.2.1 NUEVAS INSTALACIONES DE GESTIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS

---

Gran parte de las nuevas instalaciones de Agbar que han entrado en funcionamiento durante 2010 son estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR)<sup>G</sup> y estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)<sup>G</sup>.

Así, una de las principales novedades ha sido la construcción durante 2010 de la depuradora de Tavertet (Barcelona). Se trata de la primera planta Rizhopur en España. El Rizhopur es un tratamiento biológico<sup>G</sup> de aguas residuales domésticas que asocia las tecnologías de lecho bacteriano<sup>G</sup> y de lecho de filtración plantado con juncos<sup>G</sup>. Esta nueva instalación de Tavertet abastece a 420 habitantes con un bajo consumo de energía (90 kWh/día).

Por su parte, Sorea ha instalado en el Masnou (Barcelona) una planta de ósmosis inversa<sup>G</sup> de única etapa para la eliminación de nitratos de la Mina de Sors. La capacidad máxima de recuperación de caudales de agua de captación propia prevista por esta nueva instalación es de 240 m<sup>3</sup>/día (12 m<sup>3</sup>/h y 20 horas de funcionamiento al día).

La Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera y la Segarra ha construido una depuradora de aguas residuales en Cervera (Lleida). Es una EDAR<sup>G</sup> del tipo contador biológico rotativo para una capacidad de tratamiento de 25 m<sup>3</sup>/día. Esta actuación contempla una primera fase de un proyecto que prevé la reutilización de aguas residuales para riegos y limpiezas urbanas.

También hay un gran número de instalaciones en proceso de ejecución, como las dos ETAP<sup>G</sup> que Aquagest está construyendo en Aragón: una para sustituir la captación de agua de pozo en Gallur por agua de Vesa y otra para abastecer a un polígono industrial.

---

*Agbar ha construido  
la primera planta Rizhopur  
en España, un tratamiento  
biológico<sup>G</sup> de aguas  
residuales domésticas*

---

## Una depuración natural en todos los sentidos

En muchas ocasiones, la mejor sostenibilidad es la que nos ofrece la naturaleza misma. Así, Aquagest ha iniciado la construcción de una planta piloto de depuración por medio de lombrices con el objetivo de analizar las ventajas de la utilización de este tratamiento biológico<sup>G</sup> como alternativa ecológica a la actual gestión de residuos de lodos urbanos de EDAR<sup>G</sup>, tratamiento de aguas residuales. La finalidad del proyecto es conocer un sistema rentable para tratamiento de aguas residuales sin generar lodos, obteniendo un producto de calidad, competitivo en el mercado y respetuoso con el medio ambiente, que represente una alternativa a la actual gestión de residuos de lodos urbanos de EDAR<sup>G</sup>.



*La potabilizadora de Benidorm ha aumentado su capacidad productiva de 300 a 600 litros por segundo*

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (hm <sup>3</sup> )	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Agua propia, no adquirida, subterránea	394,9	262,4	146,0	110,2
Agua propia, no adquirida, superficial	176,8	364,3	747,1	776,8
Agua propia, no adquirida, origen marino	17,7	19,2	0,0	0,0
Agua comprada subterránea *	124,3	80,9	0	0,0
Agua comprada superficial	566,3	571,9	7,3	0,0

RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS VOLUMEN TOTAL EXTRAÍDO DE ACUÍFEROS RECARGADOS Y VOLÚMENES DE RECARGA (hm <sup>3</sup> )	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Extracción total	15,7	18,2	0,0	0,0
Recarga en superficie de acuíferos (escarificado, balsas de recarga, etc.)	3,7	5,8	0,0	0,0
Recarga en profundidad de acuíferos	1,2	0,2	0,0	0,0

### 04.4.2.2 MEJORA DE LA SOSTENIBILIDAD EN LAS INSTALACIONES EXISTENTES

---

La introducción de mejoras en las instalaciones para la gestión de los recursos hídricos de Agbar siempre se realizan en clave de la sostenibilidad y buscando la minimización del impacto ambiental y la conservación del entorno.

Una de las líneas de trabajo es el aumento de la capacidad productiva de las plantas. Así, en 2010 la estación de tratamiento de agua potable (ETAP)<sup>G</sup> de Benidorm ha aumentado su capacidad productiva de 300 a 600 litros por segundo. Las mejoras han permitido tratar el 100% de los caudales que la ciudad necesita para abastecer a residentes y visitantes en los meses de mayor demanda. Con la ampliación se han podido alcanzar los 51.840 m<sup>3</sup>/día, una cifra que representa contar con un margen de producción superior al 25% respecto a la demanda media diaria de los meses de verano (40.400 m<sup>3</sup>).

Por otra parte, Agbar realiza un esfuerzo constante de integración de nuevas tecnologías, métodos y procedimientos para reducir el impacto ambiental.

Así, por ejemplo, durante 2010 Sorea ha instalado en su planta de Vila-Seca una torre de lavado ácida para eliminar el amoníaco (NH<sub>3</sub>) que se emite a la atmósfera.

Por su parte, Emasagra ha implantado un sistema de dosificación de cloruro férrico para minimizar la concentración de sulfuro de hidrógeno (SH<sub>2</sub>) en el biogás. Con esta iniciativa se ha reducido la concentración de SH<sub>2</sub> de 5.000 ppm a 800 ppm.

Hay otras actuaciones que están en proceso. Es el caso de Aguas de Telde (Las Palmas), que está introduciendo un proceso de recarbonatación<sup>G</sup> para sustituir el hidróxido cálcico por carbonato cálcico, un producto químico menos tóxico.

Por su parte, Aquagest, está realizando las obras necesarias para la puesta en marcha de la ósmosis inversa<sup>G</sup> de la ETAP<sup>G</sup> de Campo de Calatrava (Ciudad Real) y así aprovechar el agua del Embalse Vega del Jabalón. Esta empresa también trabaja permanentemente en la reducción de la concentración de fósforo en el agua tratada de la EDAR<sup>G</sup> de Plaza La Muela (Zaragoza).

En la EDAR<sup>G</sup> de Albacete se están introduciendo mejoras para reducir la entrada de contaminantes como la obra del tanque de homogeneización, los sensores de contaminación y la regulación de pH con productos químicos.

---

## *Agbar impulsa la reutilización de aguas residuales y pluviales tratadas para usos secundarios que no requieren la calidad del consumo humano como el riego agrícola*

---

### **04.4.2.3** **REUTILIZACIÓN DE AGUA DEPURADA**

---

Agbar apuesta por la reutilización de aguas residuales y pluviales tratadas para usos secundarios que no requieren la calidad del consumo humano como el riego agrícola, los procesos industriales y los usos urbanos no potables (riego de zonas verdes, limpieza vial o extinción y prevención de incendios).

Así, por ejemplo, Agamed ha sustituido durante 2010 las acometidas<sup>G</sup> de agua potable para riego de jardines municipales de Alicante por acometidas abastecidas de agua regenerada.

Por su parte, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de riego con agua regenerada en la urbanización Vistahermosa Oeste (Alicante) y está introduciendo el mismo sistema en los montes Benacantil y Tossal (Alicante).

Además del empleo de aguas depuradas para usos ajenos al consumo humano, también se pueden aprovechar otros recursos hídricos. Así, por ejemplo, Sorea está realizando la instalación de un equipamiento hidráulico en dos pozos para emplear esta agua en el riego de zonas verdes.

### **04.4.2.4** **GESTIÓN EFICIENTE DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN**

---

Agbar realiza un control exhaustivo y una mejora constante de la red de distribución para minimizar las posibles fugas y buscar un máximo aprovechamiento de este recurso escaso.

De hecho, la corporación está generalizando el telecontrol en sus redes de distribución, un sistema que permite el control remoto, en tiempo real y centralizado, de las mismas.

Así, se ha instalado un sistema de telecontrol en la mancomunidad Foixà-Rupià-Parlavà-Ultramort y en Bellcaire d'Empordà (Girona) que facilita la detección de fugas.

Por su parte, Aquagest Región de Murcia ha instalado estaciones telecontroladas de las tomas principales de agua en San Javier.

Una de las principales innovaciones que está impulsando Agbar en el ámbito del telecontrol es la instalación de prelocalizadores de fugas<sup>G</sup>, unos equipos electrónicos que graban el sonido del agua a su paso por la tubería. Los técnicos introducen las características de estos sonidos en un programa informático que les ayuda a detectar la presencia de fugas.

---

## Agbar apuesta por el telecontrol y la sectorización en la gestión de redes de distribución

---

De hecho, en 2010 Sorea ha comprado 94 prelocalizadores de fugas<sup>G</sup> y dos varas amplificadoras para la búsqueda de escapes en la red de distribución.

Agbar también apuesta claramente por la sectorización en el ámbito de la gestión de redes, un proceso consistente en la delimitación hidráulica de las redes para ejercer un mayor control operativo de la presión, la continuidad y la calidad del agua distribuida. De esta manera, se crean sectores aislados que facilitan la detección de fugas y la consecuente disminución de pérdidas.

Es el caso de Aquagest Región de Murcia, que ha desarrollado en Aguilar un diseño de sectorización en la red que incluye la instalación de 16 subsectores y está impulsando en Cehegín un plan de búsqueda de fugas adaptado a la sectorización y de control de agua no registrada<sup>G</sup> por km de red de distribución. En esta última localidad también se está diseñando un plan telegestionado para la vigilancia de distribución de agua potable. De momento, se ha mejorado un 8% el rendimiento técnico de la red.

Por su parte, Aquagest Levante ha sectorizado la red de agua potable de Crevillent (zona de Bajo Segura-Vinalopó, Alicante) y está sectorizando la red de abastecimiento de Santa Pola (Alicante). Este último proyecto permitirá mejorar el rendimiento técnico de la red hasta el 85%.

Otra área de actuación de Agbar en el campo de la mejora de la sostenibilidad de las redes de distribución es la introducción de sistemas de regulación de presión que permiten adaptar el caudal a la demanda, con el consiguiente ahorro de agua. Así, posibilita la reducción de la presión nocturna, un momento de menor consumo.

Así, Sorea ha instalado un sistema de regulación de presiones vía GSM<sup>G</sup> en Santa Coloma de Farners y en el barrio de Esclanyà de Begur (Girona). En este último caso, se han reducido un 20% los caudales nocturnos.

Sorea también ha introducido un sistema de regulación de presiones en el municipio de Regencós (Girona), reduciendo un 12% los caudales diarios.

*Aguas de Murcia ha sido reconocida por la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, a través de la Agencia de Gestión de Energía de la Región de Murcia (ARGEM), con el premio en la categoría de eficiencia energética por su proyecto "Ahorro de energía en el transporte y la distribución del agua potable"*

## Un laboratorio de análisis de tuberías

Agbar cuenta con un laboratorio de materiales en Valladolid donde se gestiona actualmente el diagnóstico de las tuberías de fibrocemento<sup>6</sup> de las redes de distribución.

Su objetivo es conocer el estado estructural y operativo de las redes de fibrocemento<sup>6</sup>, utilizando herramientas avanzadas de diagnóstico respaldadas por soportes tecnológicos e innovadores que permitan evaluar las tuberías.

Este diagnóstico estructural en redes de distribución, realizado con tecnología punta, pueden sustentar predicciones sobre inversiones en renovación de tuberías.



Mantenimiento de redes

## La gestión de redes de Agbar, premiada en los IWA

La solución de Agbar Ice Pigging y su proyecto Micro Metering District Area Enabler han recibido dos de los premios Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA).

Ice Pigging es un nuevo sistema para limpiar tuberías mediante la inyección de una solución de hielo en su interior que arrastra el material sedimentado. El proyecto fue desarrollado por Bristol Water junto a la Universidad de Bristol.

Micro Metering District Area Enabler es un sistema económico y fiable de actuador de válvulas de mariposa<sup>6</sup> creado para transformar la sectorización permanente de la red de distribución en una microsectorización<sup>6</sup> dinámica para el control diario de los caudales nocturnos.



Proyecto Ice Pigging para limpieza interior de las canalizaciones

EFICIENCIA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (hm³)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Agua de entrada en la red de distribución	1.250,7	1.234,8	865,8	846,8
Rendimiento técnico*	75,7%	75,2%	68,2%	69,0%

\*Rendimiento técnico =  $100 - ((\text{caudal suministrado} / \text{caudal registrado}) / \text{caudal suministrado})$  realizado el cálculo representativo con numerador y denominador siempre correlacionado. Hay muchos consumos que influyen en el rendimiento, como las fugas, los consumos no controlados, los contadores averiados, el subcontaje de contadores, etc.

EFICIENCIA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (km)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	635	452	48	62
Tuberías totales	61.960	65.757	19.276	21.198
Porcentaje de renovación	1,02%	0,69%	0,23%	0,29%

#### 04.4.2.5 CONTROL DE VERTIDOS

---

Los vertidos contaminantes en las aguas superficiales y en las redes de saneamiento comprometen el medio ambiente, representan un riesgo para las fuentes de abastecimiento de agua y entorpecen el funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua. Agbar es plenamente consciente de estos peligros en su actividad diaria, por lo que lleva a cabo un riguroso control de vertidos.

Para las redes de saneamiento de origen urbano e industrial, Agbar emplea Idroverter, un sistema de medición automática y de recopilación de datos desarrollado por Agbar que permite la detección y caracterización de vertidos. La red de laboratorios de Agbar, con capacidad para analizar hasta 1.500 parámetros, facilita la elaboración de informes especializados sobre la situación de las cuencas hídricas. Las últimas tecnologías en analíticas permiten hallar y cuantificar la presencia de elementos químicos que, hasta hace poco, eran indetectables.

De hecho, Agbar también aplica la I+D+i en este ámbito, como refleja el desarrollo del nuevo dispositivo *Continuous Flow Integrative Sampler* (CFIS), que toma muestras de agua en continuo para su posterior análisis en laboratorio. Se aplica en todo tipo de aguas y permite identificar fuentes de contaminación o evaluaciones del impacto ambiental en ecosistemas.

---

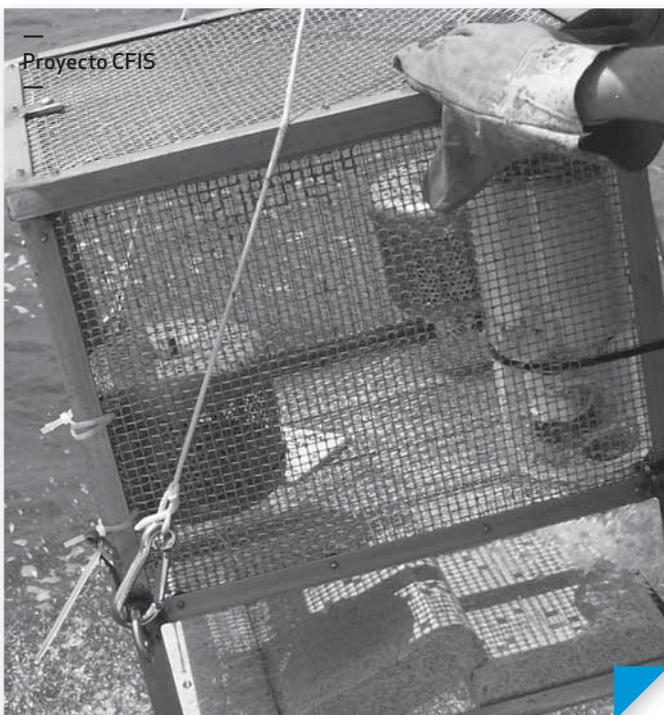
*Agbar emplea Idroverter, un sistema de medición automática y de recopilación de datos para la detección y caracterización de vertidos en las redes de saneamiento urbanas e industriales*

---

Un ejemplo del control de vertidos que lleva a cabo Agbar es la iniciativa de Aquagest Región de Murcia, que ha detectado las 25 empresas potencialmente más contaminantes en el término Municipal de Cartagena, ha llevado a cabo el control de carga contaminante en demanda química de oxígeno (DQO)<sup>G</sup> en las 10 zonas potencialmente más contaminantes identificadas en ejercicios anteriores, ha realizado un control de una media de ocho determinaciones al año de este parámetro por cada zona y ha llevado a cabo el control de los valores de conductividad en 11 zonas concretas de la red de alcantarillado.

En otras ocasiones se aplican medidas correctivas para evitar vertidos. Es el caso de Sorea, que ha variado los parámetros de dosificación de coagulante (PAX)<sup>G</sup> y los tiempos de lavado de filtros en la ETAP<sup>G</sup> de Puigcerdà (Girona) para evitar verter agua de lavado de filtros con exceso de aluminio por encima de normativa.

Los vertidos son unas de las muchas incidencias ambientales que se pueden evitar mediante un estudio de riesgos. Es lo que está haciendo la Dirección Técnica de Murcia, que está elaborando un Plan de Riesgos Operativos basado en el estudio de posibles riesgos para su minimización y control.



---

## Así funciona una red de alertas

---

> **Sensores:**

Instalados en las redes residenciales, comerciales e industriales, están diseñados para detectar y cuantificar más de una veintena de compuestos y variables como la materia orgánica, el caudal, el amonio o los metales pesados, entre otros.

> **Red:**

Los datos registrados se envían hasta el centro de control vía radio, cable o telefonía clásica

> **Centro de Control:**

Gestiona la información recibida y envía consignas de funcionamiento a la red.

> **Dispositivos portátiles:**

En situaciones de alerta, las estaciones de telecontrol envían alertas mediante SMS o por correo electrónico.

> **Sistema de información:**

Algunas redes de detección de vertidos permiten volcar la información a portales web.

#### 04.4.2.6 GESTIÓN DE RESIDUOS

---

Agbar se esfuerza por llevar a cabo una gestión de residuos responsable y sostenible.

Así, Aguas de Puertollano (Ciudad Real) ha implantado durante 2010 la sistematización de la gestión y retirada de residuos de su depuradora y estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)<sup>G</sup>. Aquagest Medioambiente se encarga de los lodos de deshidratación de la EDAR<sup>G</sup> y Castellano Manchega de Limpiezas, de los residuos de desbaste y arenas de la depuradora y las EBAR<sup>G</sup>.

En la misma línea, Aquagest está consolidando la gestión de los residuos de la EDAR<sup>G</sup> de Ciudad Real para alcanzar la certificación

medioambiental. Esta acción prevé la captación final de los residuos por parte de un gestor autorizado y la instalación de contenedores de residuos asimilables a residuos sólidos urbanos.

Además de planes globales, se desarrollan actuaciones concretas para residuos específicos, como el desarrollo de un protocolo de buenas prácticas en la gestión de fibrocemento que ha llevado a cabo Aigües de l'Horta. Así, se han impartido cursos dirigidos a los trabajadores con el fin de implementar estas buenas prácticas.

# 04.4.3

## CALIDAD DEL AGUA (COMPROMISO MA2)

Agbar gestiona en todo el mundo más de 200 plantas potabilizadoras. Aunque en cada país existe una normativa específica para las aguas de consumo urbano, la Organización Mundial de la Salud fija cerca de 100 parámetros que son la base de los requisitos mínimos que establecen luego las legislaciones en materia de calidad de agua potable. Entre estos parámetros se incluye desde la turbidez hasta todo tipo de compuestos. Las plantas de potabilización de Agbar aseguran el cumplimiento de estas garantías y, por ello, los laboratorios disponen de sistemas de análisis en continuo.

Así, por ejemplo, durante 2010 Aguas Andinas ha implementado tres estaciones de medición de caudales y calidad de aguas en la cuenca del río Mapocho (Chile) con el fin de disponer de información oportuna sobre alteraciones de la calidad de las aguas para poner a resguardo a la población y los sistemas de potabilización que pudieran verse afectados frente a eventos extremos.

Estas estaciones de medición también permiten obtener información sobre temperatura, pH, conductividad, turbiedad y oxígeno disuelto, junto al caudal instantáneo.

En España, Agbar analiza diariamente hasta 1.500 parámetros de agua potable a través de su red de laboratorios especializados y sus equipos de medición continua, que controlan no sólo la empleada para el consumo humano sino también la utilizada en otras aplicaciones.

Además de los análisis, Agbar también mejora la calidad del agua a través de la modernización de instalaciones y la introducción de innovaciones técnicas.

Es el caso de Agamed, que está sustituyendo acometidas<sup>G</sup> de plomo en Torrevieja (Alicante) para disminuir al máximo las concentraciones de plomo existentes en el agua de consumo humano de esta localidad.

En la misma línea, Aquagest Levante está renovando gran parte de las tuberías de distribución adecuándolas a las futuras necesidades y sustituyendo aquellos materiales recogidos en el Real Decreto 140/2003 con la finalidad de evitar el aporte al agua de sustancias que modifiquen su calidad y aumenten la concentración de iones de hierro, plomo, cloruro de vinilo, etc.

Por su parte, Sorea está instalando un sistema de filtro de arena y antracita para la eliminación del hierro, turbidez y, en caso de necesidad, de manganeso del pozo de la Vila para la adecuación al consumo humano en el municipio de Tagamanent (Barcelona). La capacidad máxima de recuperación de caudales de agua de captación propia será de 240 m<sup>3</sup>/h (20 horas de funcionamiento al día).

La reducción de trihalometanos<sup>6</sup> es otra de las acciones habituales de Agbar para mejorar la calidad del agua. Es el caso de Agamed, que está desarrollando un método efectivo para la reducción de los trihalometano en los sistemas de distribución mediante la instalación de un sistema de soplantes con insonorización en el Depósito de La Hoya (Almería).

---

*Agbar analiza diariamente hasta 1.500 parámetros de agua potable en España*

---

## Los catadores de Agbar

Desde 1987 Agbar cuenta con un laboratorio de análisis de gustos y olores. Lo compone un equipo de catadores de agua que se encargan de caracterizar el olor y el gusto del agua mediante diversas etiquetas, como hacen los catadores de vino, cerveza o aceite. En el caso de este laboratorio, se emplean expresiones como "olor a naturaleza fresca", "gusto picante", "olor a tierra" o "sabor áspero", hasta alcanzar los más de 50 descriptores que existen.

En todo el mundo sólo existen una decena de laboratorios de este tipo de análisis y todos ellos siguen un mismo patrón estandarizado. Las determinaciones de los catadores son tan precisas que, en alguna ocasión, han detectado compuestos muy particulares con mayor eficiencia que los mecanismos electrónicos.



—  
Equipo catadores  
de agua  
—

# 04.4.4

## PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD (COMPROMISO MA3)

Agbar se implica globalmente en la mejora del medio ambiente y la biodiversidad allí donde presta servicio. En todo el mundo, Agbar desarrolla proyectos de reintroducción de

especies amenazadas, de protección de la biodiversidad y de calidad integral de las cuencas que repercuten en la mejora generalizada del medio ambiente.

---

## El delta del Llobregat

---

**Localización:**

El Prat de Llobregat, Viladecans, Gavà y Sant Boi de Llobregat (Cataluña, España)

**Área:**

900 hectáreas

**Riqueza natural:**

Tiene registradas 360 especies de aves, 29 de mamíferos, 13 de reptiles, 4 de anfibios, 12 de peces autóctonos, más de 700 de plantas (de las cuales 22 son orquídeas) y más de 200 especies de hongos.

**Intervención de Agbar en el área:**

Aigües de Barcelona vela por la calidad de las áreas acuáticas del parque mediante análisis. Además, ha marcado varios recorridos visitables en el parque.

---

Los espacios naturales del delta del Llobregat se encuentran dentro del área metropolitana de Barcelona, una corona de una cuarentena de kilómetros de diámetro con centro en la capital catalana.

Ambientalmente hablando, esta zona protegida comprende lagunas y humedales, pinares litorales sobre dunas y playas vírgenes con la vegetación propia de la parte posterior de las dunas, que se hallan en la ruta migratoria de las aves del norte de Europa hacia África.

Anque la gestión corresponde al Consorcio para la Protección de los Espacios Naturales del Delta del Llobregat, la empresa de Agbar, Aigües de Barcelona firmó un convenio con este consorcio gestor en 2007 para hacerse cargo de los análisis de calidad ambiental del medio natural. Este convenio implica la realización de tests, controles e informes de las características físicas y químicas del medio acuático.

---

—  
Delta del Llobregat,  
Prat del llobregat, Catalunya  
—



---

## Lago artificial y reforestación en Alicante

---

**Localización:**

Alicante (Comunidad Valenciana, España)

**Área:**

5 hectáreas

**Riqueza natural:**

Lago creado a partir de aguas regeneradas en el cual se han introducido diversas especies.

**Intervención de Agbar en el área:**

Mediante la introducción de especies de peces larvivoros, se pretende controlar de forma sostenible la población de mosquitos.

---

En Alicante, la doble red urbana de reutilización de aguas la componen no sólo canalizaciones, también existen depósitos de regulación que almacenan el agua regenerada. Concretamente, uno de éstos está constituido por un pequeño lago artificial donde habitan varias aves acuáticas.

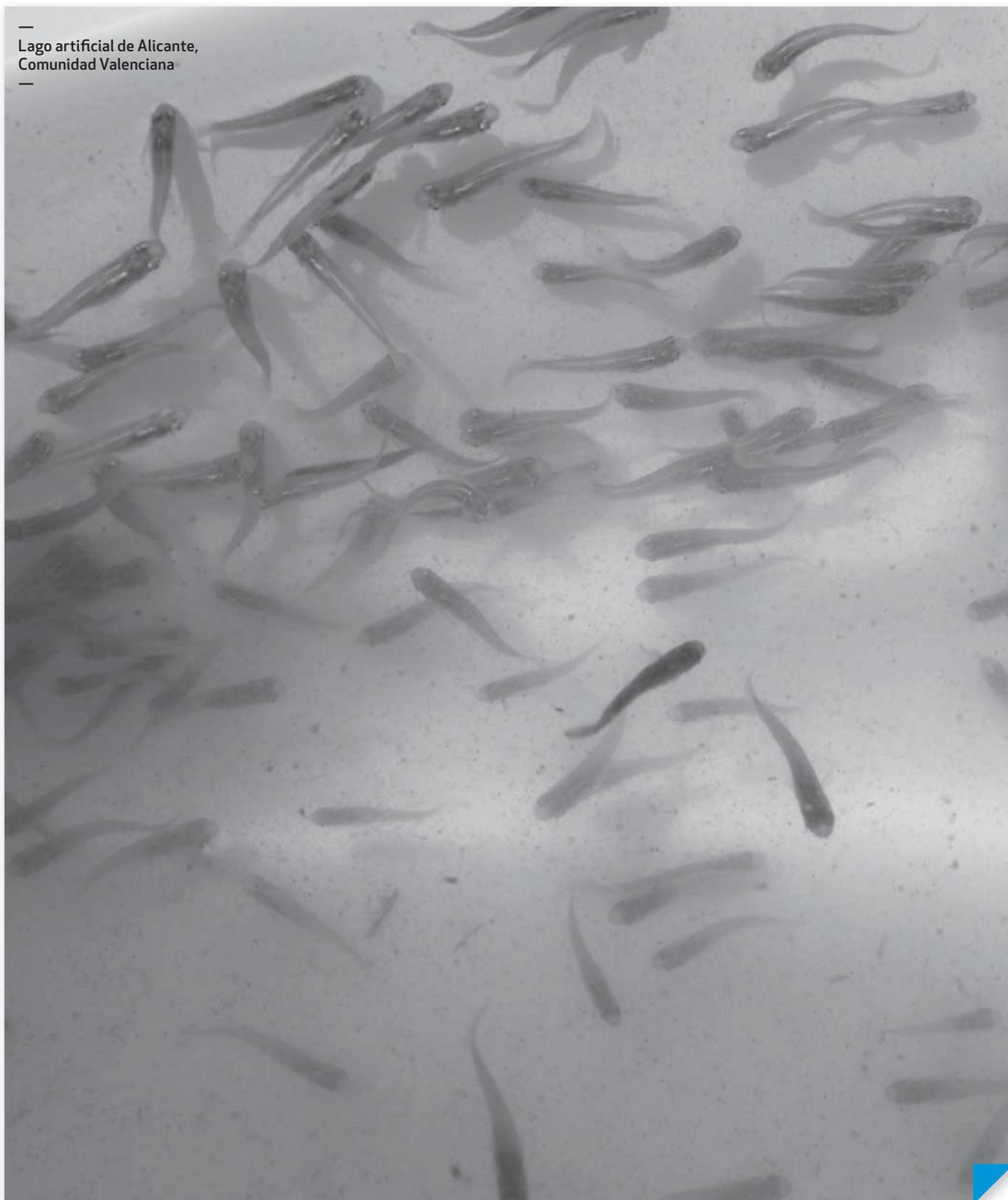
Además, en los últimos años, ha proliferado la población de mosquitos que requieren de aguas tranquilas para el desarrollo de larvas. Con el objetivo de controlar de forma natural estos picos puntuales en la población, Aguas de Alicante ha desarrollado una estrategia basada en la creación de un ecosistema más complejo: se han introducido peces larvivoros en el lago, que ejercen un control sobre las

larvas de los mosquitos y, a la vez, enriquecen el ecosistema. En esta línea de actuación Aguas de Alicante seguirá trabajando para extender la iniciativa a otros lugares.

Además, Aguas de Alicante ha llevado a cabo una plantación de más de mil árboles en la sierra de San Julián (Alicante), con motivo de la celebración del Día Mundial del Árbol. Concretamente, se ha reforestado una antigua escombrera de la ciudad, con el fin de convertirla en un nuevo pulmón verde para la zona.

---

—  
Lago artificial de Alicante,  
Comunidad Valenciana  
—



---

## Dos lagunas ambientales en Murcia

---

**Localización:**

Cartagena (Región de Murcia, España)

**Área:**

50 hectáreas

**Riqueza natural:**

Las lagunas son el hábitat de 44 especies de aves, entre las que destaca la malvasía cabeciblanca.

**Intervención de Agbar en el área:**

Aquagest Región de Murcia ha recuperado artificialmente las lagunas y contribuye a su conservación.

---

Las lagunas de agua tratada en la depuradora Cabezo Beaza de Cartagena se han convertido en una de las principales zonas húmedas para aves acuáticas de la región de Murcia. Según los censos realizados por la Asociación de Naturalistas del Sureste, en estas lagunas artificiales habitan 44 especies, entre las que destaca la malvasía cabeciblanca, que está catalogada como especie protegida y en peligro de extinción (a causa de la presencia de la malvasía canela, que se ha convertido en invasora).

Las medidas aplicadas para la recuperación de esta ave han permitido aumentar su población en la Región de Murcia hasta situarla en unas cifras que resultan significativas, incluso al analizarlas en comparación con regiones de todo el mundo.

Aquagest Región de Murcia contribuye a la conservación de las lagunas y las especies que habitan en ella. Entre las actuaciones llevadas a cabo destacan las mejoras de las condiciones de reproducción, la revegetación de taludes y el seguimiento de la población de aves acuáticas mediante censos periódicos, entre otras. Esta iniciativa forma parte del programa LIFE, una línea de financiación de la Unión Europea específica para proyectos dedicados al medio ambiente.

---

—  
Laguna de Cartagena,  
Región de Murcia  
—



---

## Restauración medioambiental en la Bahía de Cádiz

---

**Localización:**

San Fernando y Cádiz (Andalucía)

**Área:**

6 hectáreas

**Riqueza natural:**

Considerada una de las principales zonas húmedas del sur de Europa, constituye un auténtico laberinto de dunas, caños, marismas y playas.

**Intervención de Agbar en el área:**

Aquagest Andalucía ha mejorado la circulación del agua entre varios canales y salinas, y ha plantado más de un millar de arbustos y árboles autóctonos.

---

La construcción de canales para mejorar los flujos hídricos, la restauración de la vegetación o la reexcavación de balsas son algunas de las actuaciones que se han desarrollado dentro del plan de restauración hídrica y vegetal en el entorno de la depuradora Cádiz-San Fernando, que se encuentra situada en el Parque Natural Bahía de Cádiz, un entorno protegido de 59.900 m<sup>2</sup> comprende marismas, playas, pinares, arenales y zonas de matorral.

En el marco de este plan, Aquagest Andalucía plantó durante 2009 más de un millar de ejemplares de distintas especies vegetales entre las que se encuentran el taraje, la retama y el acebuche.

---

—  
Parque natural  
de Bahía de Cádiz, Andalucía  
—



---

## Laguna ambiental de La Farfana

---

**Localización:**

Santiago de Chile (Chile)

**Área:**

15 hectáreas

**Riqueza natural:**

Tiene registradas una veintena de aves acuáticas entre las que se encuentran ánades catalogados por los especialistas como "especies raras" o "inadecuadamente conocidas".

**Intervención de Agbar en el área:**

Aguas Andinas creó esta laguna como una intervención ambiental vinculada a la planta de La Farfana.

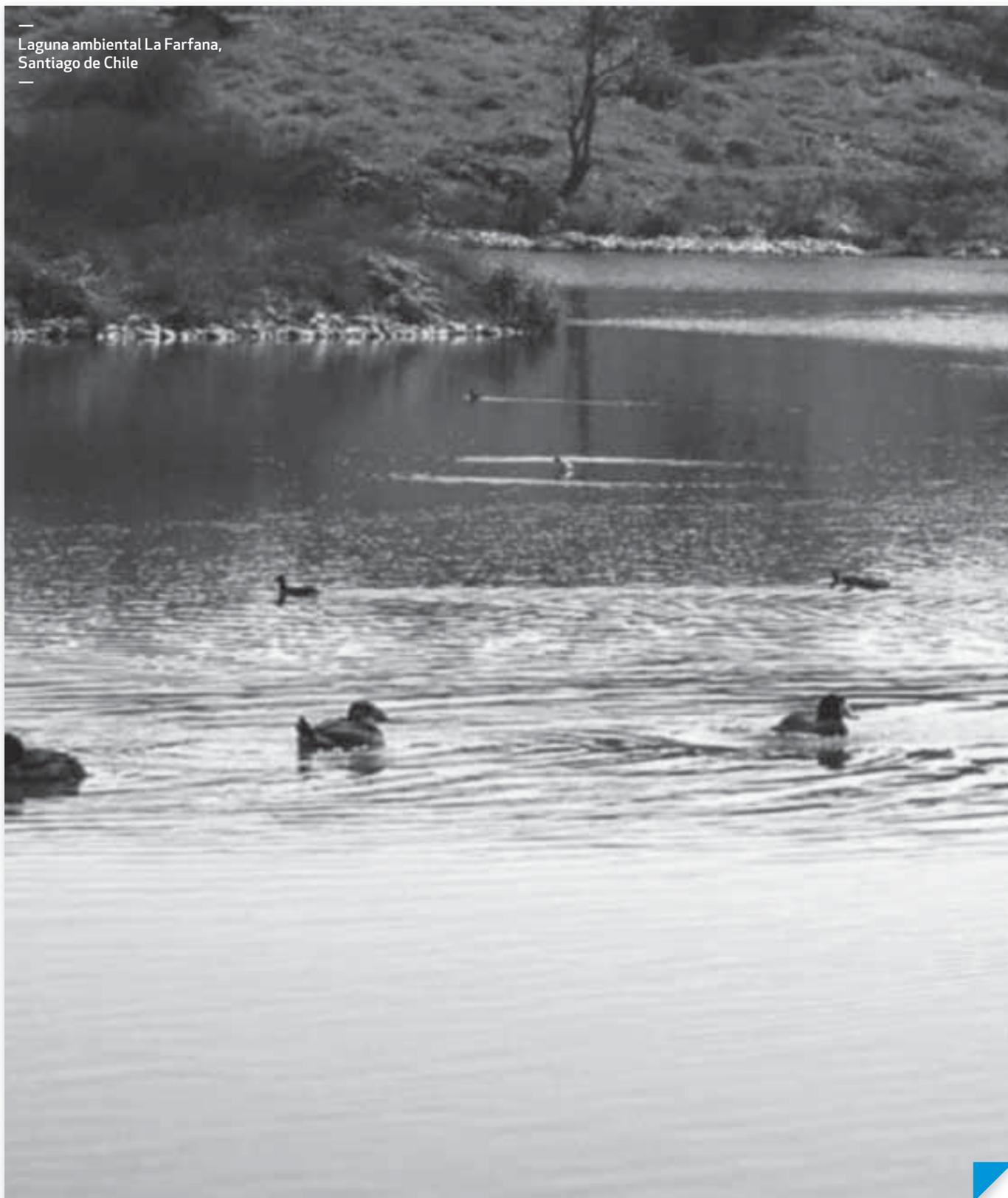
---

Uno de los proyectos más significativos del trabajo de preservación de la biodiversidad realizado por Aguas Andinas es la creación de la laguna ambiental de La Farfana. Con 50 hm<sup>3</sup> de capacidad, la laguna es una ciénaga creada artificialmente en la que se han introducido con éxito varias especies de aves.

El proyecto está dando sus frutos y, en los últimos años, los ornitólogos han podido observar, en monitoreos mensuales, algunos ejemplares de especies de ánade que estaban catalogadas por los especialistas como "especies raras" o "inadecuadamente conocidas".

---

—  
Laguna ambiental La Farfana,  
Santiago de Chile  
—



---

## El parque natural Aguas de Ramón

---

**Localización:**

Santiago de Chile (Chile)

**Área:**

3.300 hectáreas

**Riqueza natural:**

Tiene registradas más de 300 de las 398 especies de flora y fauna que son específicas de las áreas de menor altitud de la cordillera de los Andes.

**Intervención de Agbar en el área:**

Colabora en la gestión del parque, conjuntamente con la organización Parque Cordillera.

---

El Parque Natural Aguas de Ramón es un espacio protegido de más de 3.300 hectáreas habilitado como parque en 2005 por Aguas Andinas y la organización Protege (hoy llamada Parque Cordillera). Se trata de uno de los parques naturales más cercanos a Santiago de Chile y, por este motivo, recibe una gran cantidad de visitas. Convertido en una antesala de la cordillera de los Andes, el parque dispone de espacios pedagógicos y una red de senderos marcados que permiten descubrir más de 300 de las 398 especies de flora y fauna que son específicas de esta área.

Además de participar en el cuidado de este entorno, y puesto que la normativa chilena establece un régimen de concesión del ciclo integral del agua en el que se incluyen las cuencas hídricas, Aguas Andinas también gestiona los embalses y lagos que abastecen la capital. De estas cuencas destacan el embalse de El Yeso y la Laguna Negra, que suman una capacidad de 850 hm<sup>3</sup> y 16.000 hectáreas de superficie.

---

—  
Parque Natural Aguas de Ramón,  
Santiago de Chile  
—



---

## La vocación de Bristol Water por la biodiversidad

---

### **Localización:**

Bristol (Reino Unido)

### **Área:**

720 hectáreas de ecosistema lacustre

### **Riqueza natural:**

En esta área natural se concentran diversos hábitats y, además de los lagos, hay ciénagas, prados y zonas boscosas de ribera.

### **Intervención de Agbar en el área:**

Bristol Water es propietaria de los lagos y, por tanto, gestiona todos los aspectos de su biodiversidad.

---

Bristol Water gestiona el suministro de agua potable para más de un millón de personas en un área de 2.400 km<sup>2</sup>, donde la filial de Agbar también gestiona, en régimen de propiedad, distintas fuentes de suministro como los embalses de Chew Valley, Blagdon, Barrows y Litton, entre otros.

En esta área, uno de los proyectos de conservación y recuperación más importantes que ha llevado a cabo Bristol Water ha sido la reintroducción del cangrejo de río europeo, una especie muy amenazada en el Reino Unido sobre la cual se especula que podría extinguirse en los próximos 20 años, si no se toman medidas para evitarlo.

El proyecto desarrollado por Bristol Water ha conllevado la cría en cautividad y la liberación en el medio de ejemplares adultos. Este proyecto, desarrollado conjuntamente con la Environment Agency y la organización The Wildlife Trusts, le ha valido a esta filial de Agbar uno de los galardones de los Green Apple Environment Awards.

Además de la reintroducción del cangrejo de río europeo, Bristol Water está trabajando para preservar una especie de ratón de agua que habita en la zona de Cheddar.

En los últimos años, Bristol Water también ha desarrollado iniciativas de protección de los prados (un ecosistema propio del Reino Unido que en los últimos 60 años ha retrocedido un 97%) y ha recuperado la ciénaga de Woodford, aplicando la reintroducción de especies endémicas.

No es de extrañar que el organismo de control del medio natural del Reino Unido, Natural England, dependiente de la Secretaría de Estado para el Medio Ambiente, haya calificado a Bristol Water como la compañía del sector del agua que mejor gestiona sus bienes medioambientales. Este organismo ha estimado que el 100% de las áreas naturales gestionadas por dicha empresa se encuentran en una situación "favorable", la catalogación más elevada que concede.

Además, la corporación británica cuenta con el Biodiversity Benchmark, la máxima acreditación de gestión de la diversidad en el Reino Unido, por su trabajo en el área protegida Chew Valley Lake.

---

—  
La vocación de Bristol Water  
por la biodiversidad



---

*Bristol Water ha recibido el premio Green Apple Environment Awards por su proyecto de reintroducción del cangrejo de río europeo en el lago Chew Valley*

---



—  
Iniciativas para mejorar la eficiencia  
hídrica, Bristol Water, Reino Unido  
—

---

*El organismo de control del medio natural del Reino Unido, Natural England, ha calificado a Bristol Water como la compañía del sector del agua que mejor gestiona sus bienes medioambientales*

---

---

## Reforestación en Colombia

---

Aguas de Cartagena ha llevado a cabo durante 2010 un programa de reforestación en 10 hectáreas de las riberas de los arroyos Quita Calzón, Quirón y Cabrita situados en la cuenca del sistema lagunar Juan Gómez-Dolores (Colombia). En total, se han plantado 8.800 árboles de especies propias del ambiente de la zona.

Por otra parte, Aguas de Cartagena ha introducido en las ciénagas del río Magdalena (Colombia) una especie de pez denominada bocachico para regenerar zonas donde la producción pesquera se ha visto diezmada.

---

*Agbar desarrolla proyectos de reintroducción de especies amenazadas, de protección de la biodiversidad y de calidad integral de las cuencas*

---

# 04.4.5

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE AGUAS PLUVIALES (COMPROMISO MA4)

El agua de lluvia y las inundaciones provocan una gran contaminación del agua costera, los ríos y lagos, con el consecuente deterioro ambiental. Es por ello que para Agbar es esencial la gestión de las aguas pluviales en la gestión del ciclo del agua. De esta manera, lleva a cabo distintas actuaciones para evitar, en la medida de lo posible, estos impactos.

### 04.4.5.1 MEJORA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

---

Una parte importante de la gestión sostenible de las aguas pluviales corresponde a la mejora de la prevención de eventos.

En este ámbito de actuación destaca Cowama (Coastal Water Management), un sistema de información integral de previsión de la calidad de las aguas costeras que permite predecir en tiempo real su evolución, alertar a las entidades públicas e informar a los usuarios del estado de las mismas. Esta solución ha sido desarrollada por la empresa de Agbar Clabsa y financiada por la plataforma de innovación R+I Alliance de la que también forma parte Agbar.

Cowama ha recibido uno de los premios de los Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA).

---

*Cowama es un sistema de información integral de previsión de la calidad de las aguas costeras desarrollado por Agbar que permite predecir en tiempo real su evolución y alertar a la población*

---

Precisamente, Aguas de Alicante, tras la implantación del Cowama vía web, está desarrollando la fase II del sistema en las playas de Alicante a través de la calibración del modelo de calidad del agua en el medio receptor mediante la ubicación de una boya marítima toma muestras y análisis de resultados, la instalación de una estación meteorológica para el ajuste de las previsiones del Instituto Nacional de Meteorología, de cámaras de televigilancia con información visual de diferentes puntos de alivio pluvial y la difusión de la información de calidad de las aguas mediante paneles informativos en las playas.

Cowama también está en fase de desarrollo en Cullera (Valencia), donde se están instalando sensores para determinar la calidad de las aguas de baño.

Amaem también está estableciendo un Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas al medio receptor (SIPAID). Así, se ha realizado un esfuerzo muy importante para dotar a la ciudad de Alicante de una red de limnímetros<sup>G</sup>, pluviómetros<sup>G</sup> y un radar meteorológico<sup>G</sup> para tener un conocimiento lo más cercano a la realidad de lo que ocurre en las redes de drenaje urbano en tiempo de lluvia.

El objetivo del SIPAID es gestionar de manera eficientemente toda la información pluviométrica, de radar, de niveles de inundación en colectores<sup>G</sup> en tiempo real e indicar niveles de alerta visuales en zonas de Alicante y periferia. De esta manera, se pueden tomar decisiones en materia de avisos a las brigadas de mantenimiento, ayuntamiento, bomberos y policía local.

### 04.4.5.2 MEJORA DEL ALCANTARILLADO

Agbar sabe que la gestión del ciclo integral del agua implica el correcto funcionamiento de todas sus fases. El alcantarillado es una fase poco reconocida pero que tiene un papel fundamental en la satisfacción del usuario (olores, desperdicios, etc.).

Aquagest Levante está ejecutando las obras del Plan Director de Alcantarillado del Municipio de Santa Pola (Alicante), que contempla la sustitución de la red de alcantarillado de gravedad<sup>G</sup> de la zona oeste del municipio por una red de saneamiento por vacío<sup>G</sup>. Con esta actuación se da respuesta al problema de las infiltraciones de agua marina procedente del nivel freático. Ello provoca que las aguas residuales que llegan a la

depuradora estén compuestas por mezcla de aguas residuales domiciliarias e infiltraciones de agua freática<sup>G</sup>, impidiendo la activación del proceso biológico de depuración e influyendo de forma negativa en la reutilización de las aguas tras su paso por la depuradora.

También está renovando la red de alcantarillado Aguas de Lucena (Córdoba), con el objetivo de eliminar el impacto ambiental de la red antigua.

## Santa Pola, Premio Ciudad Sostenible

La localidad alicantina de Santa Pola, gestionada por Aguagest Levante, ha recibido el Premio Ciudad Sostenible de la Fundación Fórum Ambiental por la calidad de su ciclo del agua.

La renovación y sectorización de la red de agua potable de la localidad ha permitido una importante disminución de fugas y la sustitución de la red de alcantarillado por una red de saneamiento por vacío<sup>G</sup>, pionera en España, está eliminando las filtraciones y los problemas de salinidad.



# 04.4.6

## BÚSQUEDA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y UTILIZACIÓN DE ENERGÍA (COMPROMISO MA5)

Agbar, consciente de que el cambio climático es uno de los principales problemas ambientales de nuestro planeta, lucha contra este fenómeno a través de medidas de eficiencia energética y el impulso de energías renovables.

Prueba de este compromiso es la creación en 2009 de la Dirección de Eficiencia Energética (DEE) para contribuir a la reducción de los consumos de energía y fomentar la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

La DEE lleva a cabo un plan de auditorías energéticas en captaciones de agua y sondeos, estaciones de bombeo de agua potable y residuales EBAP<sup>G</sup>, EBAR<sup>G</sup>, EDAR<sup>G</sup>, ETAP<sup>G</sup> y EDAM<sup>G</sup>, así como en edificios de oficinas. Concretamente, durante 2010 se han finalizado y revisado un total de 125 auditorías. La aplicación de las actuaciones propuestas en las mismas supondría un ahorro energético de 6.970 MW/h.

La mayor parte de medidas propuestas (55%) corresponden a mejoras en los equipos, seguidas del análisis en las tarifas eléctricas (28%) y las modificaciones en el régimen de explotación (17%).

---

## Durante 2010, la Dirección de Eficiencia Energética ha realizado 125 auditorías cuya aplicación supondría un ahorro energético de 6.970 MWh

---

La Dirección de Eficiencia Energética fija como criterios de selección de las instalaciones a auditar las instalaciones con mayores consumos de energía y con menores rendimientos en los equipos.

En el caso de las EDAR<sup>G</sup>, la DEE analiza la eficiencia de las soplantes (posibilidad de soplantes de levitación magnética y turbo compresores), de los difusores y el establecimiento de telecontrol en grandes bombeos.

En las Estaciones de Bombeo de Agua Potable (EBAP)<sup>G</sup> y EBAR<sup>G</sup> de Agbar, esta dirección estudia si se puede mejorar la productividad de los equipos de bombeo o si sale más a cuenta instalar nuevos equipos más eficientes, la eficiencia de los consumos de energía (instalación de variadores de frecuencia<sup>G</sup> y condensadores) y la colocación de telecontrol en grandes bombeos.

La DEE analiza la conveniencia de la introducción de las siguientes innovaciones tecnológicas en las estaciones de bombeo de Agbar:

- > **Optipump:** es un sistema para la optimización del régimen de explotación en bombeos de agua potable minimizando el número de bombeos al día, maximizando el nivel del depósito al finalizar las horas valle<sup>G</sup>, evitando la acumulación innecesaria de agua en el depósito y bombeando siempre en horas valle.
- > **Técnicas de análisis vibratorio:** se trata de una tecnología para la detección de anomalías en equipos de bombeo, localización de averías y análisis del comportamiento del fluido dinámico. Proporciona un ahorro de costes de reparación, una mejora de la disponibilidad de las máquinas evitando roturas graves y mejoras de rendimiento, con el consecuente ahorro económico y medioambiental.
- > **Método termodinámico:** se trata de una técnica para la mejora de la eficiencia de la bomba mediante la medición de su caudal, de cara a detectar desgastes progresivos y anomalías. Cuenta con la ventaja de la implantación de medidas en continuo.
- > **Proyecto QL5:** Calcula el caudal de entrada y caudal de bombeo de las estaciones de bombeo de agua residual, permitiendo obtener la eficiencia de las bombas.

## RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2010

	TOMA DE DATOS DE CAMPO	AUDITORÍAS REDACTADAS	AUDITORÍAS REVISADAS	AHORROS CAPTURABLES EN AUDITORÍAS REVISADAS				REDUCCIÓN t CO <sub>2</sub> *
				kWh	%	EUROS	%	
DN Norte	37	33	28	3.522.746	17%	683.780	32%	1.627
DN Centro	38	35	31	902.912	4%	292.995	13%	406
Andalucía	33	24	25	767.405	30%	198.869	42%	450
Murcia + Canarias	30	18	13	581.198	15%	140.957	43%	262
Cataluña + Baleares	54	33	28	1.196.213	8%	221.346	9%	538
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>6.970.474</b>	<b>15%</b>	<b>1.537.946</b>	<b>28%</b>	<b>3.284</b>

\*Factor de emisión eléctrico (kg CO<sub>2</sub>/kWh) proporcionado por la Secretaría General de Energía

#### 04.4.6.1 EFICIENCIA EN EL USO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

---

Los procesos relacionados con el abastecimiento de agua potable, como la potabilización y el transporte de caudales, son intensivos en el consumo de energía eléctrica. Por este motivo y a fin de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, durante el año 2010 la Sociedad General de Aguas de Barcelona ha iniciado el proceso para la implantación de un sistema de mejora de la eficiencia energética, basado en la metodología UNE 16001 (una norma europea de sistemas de gestión energética) que sistematizará más exhaustivamente la regulación del consumo eficiente de la energía.

Además, a nivel nacional y global, la instalación de variadores de frecuencia<sup>G</sup>, unos dispositivos que permiten controlar la velocidad de rotación del motor, es una de las actuaciones más generalizadas por parte de Agbar para mejorar la eficiencia en el uso de la energía eléctrica.

Así, durante 2010 Aquagest Levante ha instalado variadores de frecuencia<sup>G</sup> por bomba en la nueva impulsión del depósito Cautivador y en el grupo de presión del depósito nuevo Cautivador 2. Además tiene previsto instalar estos dispositivos en la nueva EBAP del Polígono Faima en Crevillent

(Alicante) y en el pozo Senija del Consorcio de aguas Teulada Benitachell (Alicante).

Por su parte, Sorea también ha instalado un variador de velocidad en el pozo de Prats i Sansor para evitar la sobreexplotación de acuífero, reduciendo el caudal de extracción de la bomba y mejorando el rendimiento eléctrico del mismo.

Las sondas son otros dispositivos que permiten el ahorro de electricidad. Precisamente, Aquagest ha instalado en cada una de las 61 EDAR<sup>G</sup> de la provincia de Ourense una sonda óptica de regulación<sup>G</sup> en el reactor biológico y un variador de frecuencia<sup>G</sup>. Esta sonda mide el oxígeno y transmite su valor al variador de frecuencia<sup>G</sup> que hace que la soplante pueda adaptar su velocidad de funcionamiento a la demanda real de oxígeno de la planta. Esta medida ha supuesto un ahorro global de 502.274 kWh/año.

Aquagest también ha adquirido un tercer grupo de bombeo para la ETAP<sup>G</sup> de Vilarbetote (Lugo). Su instalación supondrá un ahorro de 97.035 kWh/año.

Aquagest Levante ha instalado dos redes separadas, una pluvial y otra de alcantarillado, lo cual supondrá un ahorro energético en la EBAR<sup>G</sup> existente, puesto que no recibirá las aguas pluviales que en la actualidad sí recogía.

Por su parte, Sorea ha instalado una nueva calderería de aspiración de las bombas a

filtros en la ETAP<sup>G</sup> de Sallent que ha permitido una mejora de la eficiencia eléctrica. Los colectores<sup>G</sup> de aspiración pequeños hacían cavitación las bombas, acortando su vida útil y provocando un elevado consumo eléctrico.

---

## Estudio de energías hidráulicas

---

La Dirección de Eficiencia Energética estudia el aprovechamiento de nuevas fuentes de energía como los saltos de agua, puntos de regulación de presión de redes de agua en alta<sup>G</sup>. Su viabilidad suele consumarse con la instalación de centrales de recuperación de energía eléctrica por saltos de agua y válvulas reductoras de presión, mediante el acoplamiento de turbinas adaptadas a cada caso.

### 04.4.6.1 SUSTITUCIÓN DE EQUIPAMIENTO

---

En ocasiones, sale más a cuenta la instalación de nuevos equipos que la introducción de mejoras en los existentes porque resulta mucho más rentable y eficiente a medio y largo plazo.

La mayoría de sustituciones que lleva a cabo Agbar corresponde a bombas.

De hecho, Aguas Andinas se planteó aumentar la eficiencia eléctrica en las operaciones de bombas de pozos profundos. En 2008 se invirtió el 0,7% del gasto total anual en energía en el reemplazo de las bombas de los pozos El Trébol 1 y 2 y Pomaire 1. La inversión se recuperó en el plazo de tres meses y en febrero de 2009 se había obtenido un ahorro del 1,5% del total anual de energía.

Los ahorros materializados y acreditados mediante el plan piloto confirmaron las proyecciones, y en marzo de 2009 se desarrolló una propuesta para la compra de 9 equipos de bombeo para reemplazo con una inversión del 2,5% del gasto total anual en energía que se proyecta recuperar en 10 meses.

En la misma línea, Aquagest ha instalado una nueva bomba sumergible en la EDAR<sup>G</sup> de Sada

(A Coruña). La anterior era muy grande y con la nueva se ha ajustado el consumo eléctrico al caudal del tratamiento de la planta. Ello ha supuesto un ahorro energético anual de 384.405 kWh.

En la RDAB (Red de Abastecimiento) de Ourense, se ha sustituido un motor y bomba con un rendimiento total de 65,70% por otro motor y bomba con un rendimiento total de 79,49%. La potencia consumida disminuye de 215 kW a 180 kW. También se ha colocado un grupo motobomba (30 kW) en línea a través del cual 1.500 y 2.000 m<sup>3</sup>/día de agua son bombeadas a la red de forma directa, sin pasar por el depósito de distribución. Todo ello supone un ahorro de media de alrededor de 360.000 kWh/año.

Sorea también ha actuado en la misma dirección: ha instalado dos bombas de sobre elevación nuevas en la estación del Parc Nou de Olot (Girona), ahorrando alrededor de 50.000 kWh/año (un 5%), y una nueva bomba de sobre elevación en la estación de Montolivet de Olot, ahorrando unos 10.000 kWh/año (un 10%).

---

## Agbar trabaja en la eficiencia energética de la iluminación y climatización de sus edificios

---

En los abastecimientos de Lerma (Burgos) y Dueñas (Palencia) se han instalado motobombas con mayor eficiencia y en Los Ángeles de San Rafael (Segovia), una bomba de impulsión nueva.

La sustitución de la bomba en la captación de Épila (Zaragoza) de Aquagest PTFA ha supuesto una reducción del consumo del 11%.

### 04.4.6.1.2 OTRAS FORMAS DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO

---

La Dirección de Eficiencia Energética de Agbar también busca la eficiencia energética en edificios, estudiando el cambio de luminarias y la instalación de sensores de presencia y luminosidad, la mejora de la calefacción y aire acondicionado y el aislamiento térmico.

En el ámbito de la iluminación, Agamed ha instalado luminarias de bajo consumo en los depósitos de agua potable, lo que supondrá un ahorro del 60% del consumo eléctrico.

De la misma manera, se han instalado focos halógenos de bajo consumo en la zona de atención al público de la oficina de Aquagest Levante en Teulada (Alicante).

Respecto a la climatización, Aquagest Levante ha sustituido el equipo de aire acondicionado

también en la zona de atención al público de la oficina de Teulada dotado con el sistema invertir, produciendo un importante ahorro energético.

### 04.4.6.1.3 EFICIENCIA EN EL USO DE OTROS RECURSOS

---

#### AGUA

Agbar no sólo pone todo su empeño en aprovechar al máximo el agua en la gestión de su ciclo integral sino que también ayuda a los consumidores finales a ahorrar en el consumo de este recurso tan escaso.

Así, Bristol Water, junto con EON y la cadena de tiendas Save Water Money, ha llevado a cabo una iniciativa consistente en proporcionar gratuitamente a los clientes un equipo doméstico de ahorro de agua. El kit incluye un medidor del consumo de agua, un dispositivo de ahorro de agua para la cisterna, además de perlizadores<sup>G</sup> para grifos y duchas.

Aquagest Región de Murcia también ha iniciado la instalación de dispositivos de ahorro de agua en dependencias municipales de Águilas, lo que permitirá una reducción de consumo de un 2%.

## PAPEL

Desde hace años Agbar pretende promover el uso de papel reciclado en sus oficinas, en línea con el compromiso de respeto al medio ambiente que mantiene. La iniciativa ha tenido una muy buena acogida. Desde el año 2009 el 52% del papel comprado por Agbar es reciclado.

Cabe destacar la apuesta por la utilización de papel reciclado en Aquagest Andalucía como demuestra la sustitución del 90% del papel blanco por papel reciclado y/o ecológico, así como el 71% en Aigües de Barcelona.

*La Dirección de Eficiencia Energética de Agbar está impulsando la renovación de la flota por vehículos con motor a gas*

## COMBUSTIBLES PARA DESPLAZAMIENTOS

Durante 2010, Agbar ha intensificado sus esfuerzos para reducir el consumo de los carburantes habituales de los vehículos, que tienen un elevado impacto en el medio ambiente.

Así, la Dirección de Eficiencia Energética está impulsando la renovación de la flota por vehículos con motor a gas. El autogás reduce las emisiones de NOx<sup>G</sup> hasta un 68% respecto al diesel y un 10% las de CO<sub>2</sub> en escape respecto a la gasolina, además de reducir los niveles de ruido en un 50% respecto al diesel.

Por su parte, Aguas Andinas ha implementado en todas sus filiales la solución Teseo Pack, que permite optimizar rutas y tiempos de desplazamiento de la flota de vehículos. Ello conlleva una reducción del consumo de carburante y una disminución de las emisiones de dichos vehículos.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR DESPLAZAMIENTOS EN COCHE DE LA ORGANIZACIÓN (M <sup>3</sup> )	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Gasolina	324	282	234	217
Diesel	6.038	5.676	435	748

#### 04.4.6.1.4 ENERGÍAS RENOVABLES

---

Otra de las actividades de la DEE es la promoción e instalación de sistemas de aprovechamientos energéticos renovables, como la energía solar fotovoltaica.

##### SOLAR FOTOVOLTAICA

La Dirección de Eficiencia Energética impulsa la ejecución de instalaciones de energía solar fotovoltaica sobre cubiertas, aprovechando las edificaciones aptas para acogerse a las primas retributivas establecidas por el Real Decreto 1578/2008.

Las infraestructuras empleadas para la instalación son cubiertas de naves, depósitos de agua o cualquier otra edificación dentro de las explotaciones que el grupo tiene encomendadas, y que cumplan los requisitos necesarios de superficie, plazo de concesión, etc. Algunos de estos requisitos son que la superficie mínima para construir estas instalaciones debe ser de 900 m<sup>2</sup>, como mínimo, y que el plazo de concesión de servicio debe ser, al menos, de 24 años.

Durante 2009, Aguas Andinas inició la evaluación de la posible instalación de paneles solares en el recinto de Lira Pintor Cicarelli (Chile) donde se encuentra gran parte del personal operativo de la empresa. Concretamente, se estudia la ubicación de paneles para el calentamiento del agua usada en las duchas. Esto permitirá un ahorro de energía eléctrica y gas licuado<sup>G</sup> cercano al 65% anual, además de contribuir a la disminución de emisiones de CO<sub>2</sub>. En 2010, se ha continuado con el proceso de análisis.

Por su parte, Sorea ha instalado placas fotovoltaicas<sup>G</sup> en la estación de telecontrol de Palafrugell (Girona) y de Aigua Gelida II (Barcelona).

Destacar el programa efectuado por Murcia en el ámbito de la energía fotovoltaica:

## PROGRAMA DE ENERGÍA FOTOVOLTÁICA MURCIA

INSTALACIÓN	METROS DE CUBIERTA	POTENCIA PICO (kWh)	PRODUCCIÓN ANUAL (kWh/AÑO)	EMISIONES CO <sub>2</sub> (t)
Almacén	720	63	73.080	33
Rincón de Beniscornia	700	43	71.050	32
EDAR Murcia Este	5.980	520	754.000	339
Cabezo Cortao	621	30	43.500	20
Mosa Trajectum	1.427	98	144.888	65
Nueva Condomina	1.937	175	253.750	114
La Paloma	4.223	340	428.627	193
El Valle	2.822	198	286.473	129
<b>TOTAL</b>	<b>27.850</b>	<b>1.467</b>	<b>2.055.368</b>	<b>925</b>



## BIOGÁS

Agbar aprovecha el biogás que genera en determinados procesos industriales, además de utilizarlo en la producción mediante cogeneración<sup>6</sup>.

Una de las referencias en este ámbito es la planta de biogás de Aguas Andinas. Este centro abastece de biogás a la fábrica de gas ciudad de Metrogas, la que permite abastecer a más de 35.000 de habitantes de la Región Metropolitana de Santiago, convirtiéndola en uno de los principales referentes en el uso de energías renovables en este país de Latinoamérica.

La planta ha aportado más de 26 millones de m<sup>3</sup> de biogás desde su puesta en marcha en octubre de 2008 a las redes de distribución de Metrogas y ha sorteado con éxito la contingencia derivada del terremoto del 27 de febrero de 2010 que afectó el centro y sur de Chile.

Durante el mes de marzo del 2010 se da inicio a la operación del Mapocho Urbano Limpio (MUL), aumentando en cerca de un 20% la producción de biogás de la planta de tratamiento de aguas servidas La Farfana, alcanzando la operación de la planta de biogás su mayor capacidad histórica.

Los beneficios de la planta de biogás son múltiples y se comienzan a evidenciar, ya que el biogás que antes se quemaba en las antorchas es utilizado para satisfacer parte de las necesidades energéticas de Santiago, reduciendo las emisiones asociadas, tanto a nivel local como en gases de efecto invernadero<sup>6</sup>. Las estimaciones de ésta reducción de emisiones son en torno a 20.000 toneladas de CO<sub>2</sub> por año. También se reemplaza la utilización de un combustible de origen fósil, en una proporción equivalente al volumen de biogás suministrado, el cual es un recurso local y renovable, permitiendo la reducción de la dependencia de proveedores extranjeros.

De hecho, esta planta de biogás recibió en 2009 el Premio Nacional de Eficiencia Energética entregado por la Comisión Nacional de Energía.

---

*La planta de biogás de Aguas Andinas permite abastecer de gas a más de 35.000 habitantes de la Región Metropolitana de Santiago de Chile*

---

## "Este año se empezará a construir la planta de Mapocho y, en 2012 depuraremos toda el agua residual de Santiago de Chile",

Presidente de Aguas Andinas.

Aguas Andinas ha proyectado una tercera Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Mapocho, que permitirá el saneamiento del 100% de las aguas servidas del Gran Santiago. Se implementará un cambio de tecnología en la línea de lodos, consistente en la hidrólisis térmica<sup>G</sup>. Con esta tecnología se incrementa el biogás generado en la digestión, que se utilizará para cogenerar energía eléctrica y térmica reutilizada en los procesos de la planta, entre ellos la propia hidrólisis. En consecuencia, se requerirá un menor aprovisionamiento energético del exterior.

En España, la cogeneración<sup>G</sup> mediante biogás se eleva a 1.425.947 kWh. Concretamente, este sistema se utiliza en la EDAR<sup>G</sup> de Valladolid, la de Sur Chirriana (Granada), la de Rincón de León (Alicante), la de Sur Oriental (Madrid), la de Cabezo Beaza (Cartagena), la de Algorós-Elx (Elx), la de Benidorm (Alicante), la de Palencia y la de La Hoya (Lorca).

En la EDAR<sup>G</sup> de Albacete se ha iniciado la instalación de un sistema de cogeneración<sup>G</sup> mediante la utilización de parte del biogás generado como combustible para un motor de generación.

## Premio Corresponsables para Aguas de Murcia

Aguas de Murcia ha recibido uno de los premios Corresponsables por su proyecto de gestión sostenible del biogás en depuradoras. Esta iniciativa, denominada AMEB, permite el aprovechamiento sostenible del biogás generado en las EDAR<sup>G</sup> urbanas que tienen instalados procesos de eliminación selectiva de contaminantes.

AMEB es una solución innovadora que minimiza el consumo de recursos naturales, reduce las emisiones de CO<sub>2</sub>, además de evitar la emisión de dióxido de azufre y otros productos secundarios nocivos.



---

## Agbar está distribuyendo su calculadora de la huella de carbono<sup>G</sup> denominada CAFCA entre sus empresas

---

### 04.4.6.1.5

#### EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

---

Todos estos esfuerzos de Agbar por mejorar la eficiencia energética y potenciar las energías renovables buscan, además del ahorro de costes, la minimización del impacto ambiental, especialmente la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)<sup>G</sup>.

De hecho, durante 2008 el centro de investigación CETaqua desarrolló una calculadora de la huella de carbono<sup>G</sup> denominada CAFCA, que contabiliza el total de emisiones de GEI<sup>G</sup> producidas a lo largo del ciclo integral del agua.

Agbar está distribuyendo esta herramienta entre sus empresas, como es el caso de Aguas Andinas. La compañía chilena la empleó por primera vez en 2009 sobre las emisiones directas e indirecta, si bien el período asociado al cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> corresponde al año 2008. Este primer cálculo de la huella de carbono<sup>G</sup> es aproximado, ya que no considera el total de fuentes de emisión de la compañía.

El valor obtenido alcanzó las 172.000 toneladas de CO<sub>2</sub> al año. La emisión neta de gases de efecto invernadero por megalitro de agua potable producida y distribuida es de 104 kg de CO<sub>2</sub> anuales y la emisión neta de gases de GEI<sup>G</sup> por megalitro de agua servida recolectada y depurada es de 293 kg de CO<sub>2</sub> anuales.

En España, CAFCA ya se utiliza en Canagua, Teide Agua, Aguas del Telde y en las depuradoras de la Dirección Técnica de Andalucía, entre otras empresas de Agbar.

ENERGÍA PRODUCIDA (GJ)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
De origen fotovoltaico	6.120*	6.638,9*	0	0
Cogeneración	132.267,6	108.771,1	0	0

\* Instalaciones solares fotovoltaicas de Santa Pola (Alicante), Rincón de León (Alicante) y Telde (Gran Canaria)

CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Consumo total de energía eléctrica <sup>1</sup>	2.915.724,80	3.024.723,10	1.212.969,50	1.335.842,50
Consumo total de gas natural	22.884	158.356	0	0
Consumo de gasoil	13.152.973	1.544.245 <sup>2</sup>	3.857	4.037

<sup>1</sup> Incluye el consumo de energía eléctrica en ETAP<sup>6</sup>, EDAR<sup>6</sup>, otras instalaciones de carácter técnico y oficinas.

<sup>2</sup> Disminución de consumo de gasoil en España debido a que se han dejado de gestionar las depuradoras de Andorra que en 2009 consumieron un total de 364.339 m<sup>3</sup>.

EMISIONES DE CO <sub>2</sub> (t)* DERIVADAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Energía eléctrica	218.679	226.854	150.651	161.470
Gas natural	12.528	8.873	47	0
Gasoil	987.855	115.965	501	303
Por desplazamientos en coche de la organización				
Emisiones por desplazamientos	17.113	16.033	1.733	3.839

\* Nota: El cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub> se ha realizado mediante CAFCA, herramienta desarrollada por Agbar para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero<sup>6</sup> del ciclo del agua. Las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del consumo de energía eléctrica se han calculado utilizando el factor de emisión en kg CO<sub>2</sub>/kWh proporcionado por la CNE (Comisión Nacional de la Energía) para España, y por la IEA (International Energy Agency) para Chile y Reino Unido. Asimismo, se han recalculado con estos valores las emisiones correspondientes a 2009.

EMISIONES DE NO <sub>x</sub> Y SO <sub>x</sub> POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (KG)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
NO <sub>x</sub>	668.837	85.146	376	202
SO <sub>x</sub>	1.841.388	216.201	933	565

El consumo de gasoil en España en 2010 es muy inferior al de 2009. Esto hace que las emisiones de CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub><sup>6</sup> y SO<sub>x</sub><sup>6</sup> de 2010 sean muy inferiores a las de 2009. Lo mismo sucede con el consumo de gasoil en Reino Unido, que se ha reducido considerablemente en 2010. El consumo de gas natural ha pasado a ser cero en 2010 en Reino Unido, mientras que en 2009 era de 21.983 m<sup>3</sup>. Esto hace que las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de gas natural sean cero en 2010 cuando no lo eran en 2009, y también reduce las emisiones de NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub>. El consumo de diesel por desplazamientos ha aumentado significativamente en 2010 en Chile + Reino Unido, provocando un aumento de las emisiones de CO<sub>2</sub> por desplazamientos.

# 04.4.7

## OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE FANGOS (COMPROMISO MA6)

Los fangos<sup>G</sup> son un subproducto generado en las depuradoras y potabilizadoras. Agbar busca nuevas soluciones, tanto para reducir la cantidad producida como para que su eliminación sea cada vez más sostenible.

De hecho, en las EDAR<sup>G</sup> Agbar apuesta por el secado de lodos a baja temperatura frente a la incineración o el secado a alta temperatura, puesto que es más sostenible medioambientalmente. Lo demuestra la empresa STC, especializada en la instalación de plantas de secado de lodos a baja temperatura. STC ya ha aplicado su solución tecnológica en instalaciones de Barcelona, Ibi (Alicante), Lorca (Murcia), Motril (Granada), Málaga, Baiña (Pontevedra), Mieres (Asturias), Guillarei (Pontevedra), Burdeos y Dublín.

La baja temperatura del proceso permite ahorrar unas 15.000 t/año de CO<sub>2</sub>. Al final del proceso, los fangos<sup>G</sup> tratados ha reducido su contenido de agua hasta un 10% y ha perdido su potencial contaminante. Estos lodos secados se emplean en la construcción y el compostaje<sup>G</sup>.

Durante 2010, ha habido importantes avances en el tratamiento de fangos<sup>G</sup> por parte de Agbar.

Aquagest Levante ha instalado una línea de tratamiento de fangos<sup>G</sup> en la ETAP<sup>G</sup> de Benidorm que supone la minimización del residuo más abundante generado en el tratamiento de potabilización.

Aquagest también ha iniciado la instalación de una planta de tratamiento de lodos en la ETAP<sup>G</sup> de Ciudad Real, evitando su vertido al medio ambiente.

Se incorporan mejoras técnicas en los procesos de tratamiento de este subproducto. Emasagra (Granada) ha sustituido la centrífuga con el objetivo de incrementar la capacidad de tratamiento de deshidratación de fangos<sup>G</sup>. Ello ha aumentado 1% la sequedad del biosólido<sup>G</sup> y se ha reducido en un 15% el volumen de biosólidos<sup>G</sup> producidos.

---

*El secado de lodos a baja temperatura permite ahorrar unas 15.000 t/año de CO<sub>2</sub>*

---

## La planta de secado de lodos de Alicante

Aquagest Levante y Cemex cuentan con una planta de secado de lodos en Alicante. Este centro de secado permite conseguir un importante ahorro de energía, ya que se aprovecha el calor sobrante del horno de cemento y no es preciso consumir otros combustibles para producir la energía necesaria para el secado de los lodos. Ello genera una disminución en la cantidad de CO<sub>2</sub> producido.

El secado térmico permite eliminar el agua contenida en los lodos, transformando su consistencia húmeda-pastosa en un producto peletizado (pequeñas bolas de lodo seco).

Esta instalación está constituida por dos túneles de secado térmico, un intercambiador aire-agua para aprovechar el calor residual del horno de cemento, y las instalaciones de descarga y almacenamiento de lodos húmedos y los depósitos de lodos secos. Cada túnel de secado tiene una capacidad para tratar unas 30.000 toneladas de lodos al año.

### CONVERSIÓN DE FANGO EN ABONO

La reutilización del fangos<sup>G</sup> como abono o compost es una de las vías en las que trabaja Agbar.

Durante 2010, la Unión Temporal de Empresas (UTE) Servicio de Aguas de Montehermoso (Cáceres) ha solicitado a la Junta de Extremadura la reutilización de los lodos generados en la depuradora de dicha localidad como abono para uso agrícola.

Finalmente, la Dirección General de Evaluación y Calidad Ambiental ha autorizado a esta UTE la valorización de residuos no peligrosos mediante una resolución firme.

De la misma manera: Aquagest ha llevado a cabo un proyecto de I+D+i sobre la reutilización de lodos como abonos orgánicos para campos de golf.

El proyecto ha consistido en obtener la técnica más óptima para conseguir un abono orgánico de bajo coste y alto rendimiento, mediante técnicas naturales, que proporcionen una impecable alfombra de césped en los campos de golf y un bajo consumo de agua. El proyecto se lleva a cabo en el campo de golf Villa de Cuéllar.

Los lodos de EDAR<sup>G</sup>, así como los fertilizantes orgánicos obtenidos a partir de ellos, han demostrado ser buenos fertilizantes para su aplicación en los distintos tipos de césped de un campo de golf, pudiendo sustituir a la fertilización mineral convencional.

Estos productos cumplen los requisitos para ser considerados composts de calidad, en su caso, y lodo aplicable al terreno sin riesgo medioambiental, mientras que el abono químico aplicado presenta cierto riesgo de contaminar aguas subsuperficiales o incluso superficiales.

# 04.4.8

## GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD

Desde la Dirección de Calidad y Gestión Ambiental de Agbar se implantan y mantienen sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008 y sistemas de gestión ambiental ISO 14001:2004. Actualmente Agbar dispone de un modelo de gestión adaptado a las distintas realidades del territorio. De hecho, esta Dirección actúa en la Península Ibérica, Cono Sur, América del Norte, Centroamérica, Asia, Oriente Medio, Norte de África y Reino Unido. La implantación de estos sistemas de gestión permite una mejora global del negocio.

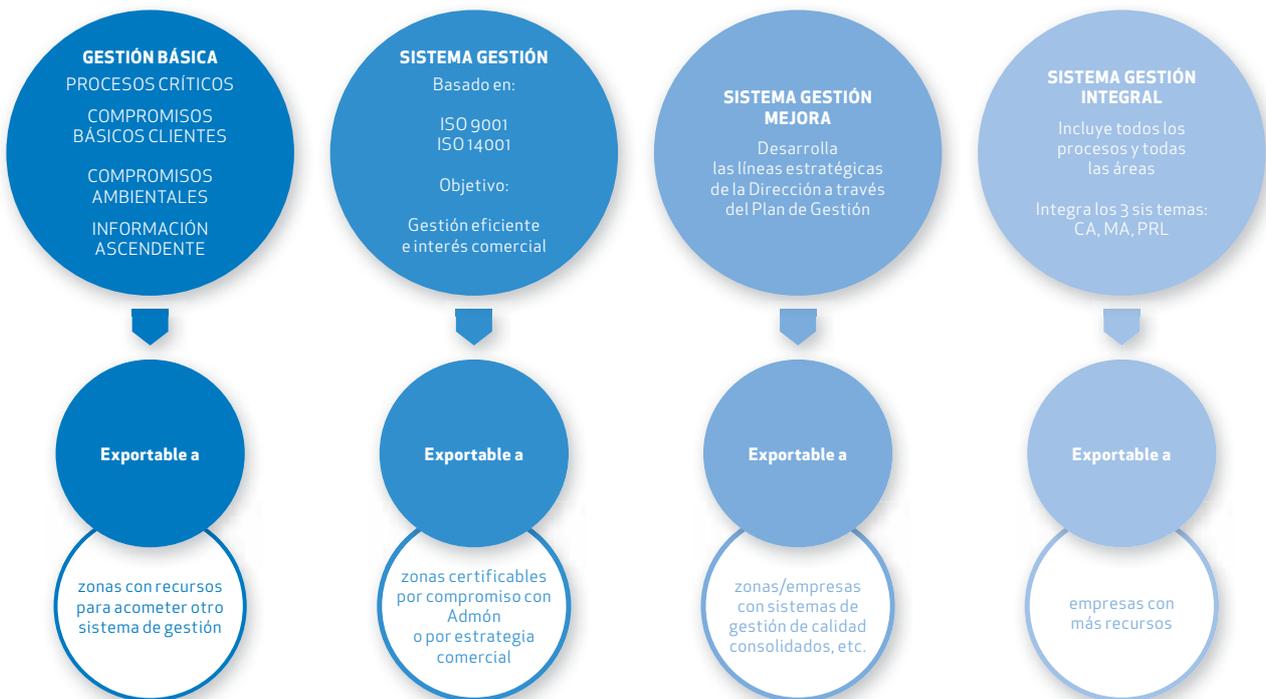
La inmensa mayoría de indicadores relacionados con la ISO 14001 han experimentado una mejora durante 2010. Así, en España el porcentaje de ingresos certificados ha aumentado dos puntos porcentuales hasta el 43,6% y la población gestionada en agua potable cubierta por la 14001 ha aumentado un 6,4% hasta alcanzar el 30,3%.

En nuestro país, la proporción de municipios certificados en agua potable ha pasado del 5,4 al 7,5% y el porcentaje de localidades con la 14001 en alcantarillado ha ascendido un 4,4% hasta el 12,7%.

Para el seguimiento de los planes de gestión de las unidades certificadas, se utilizan en algunos casos herramientas de desarrollo propio. Así, se ha desarrollado un Portal de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental, donde se recogen las herramientas de evaluación de aspectos ambientales (Evam).

Asimismo, se ha desarrollado la aplicación Reporte a Dirección (RD), como herramienta de reporte a la Alta Dirección, constituyendo la base de un Cuadro de Mando Integral que integre y despliegue la estrategia de la Dirección.

## MEJORA CONTÍNUA



Además de los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental, Agbar cuenta con otros sistemas de gestión implantados o en vías de implantación como la ISO 17025 de acreditación de laboratorios, obtenida por Labaqua, el laboratorio de Aigües de Barcelona, el de Aguas de Valladolid y el de Emasagra, y la ISO 22000 de Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, siendo pioneros en la aplicación de este sistema al sector del agua y del que ya disponen la Sociedad General de Aguas de Barcelona (SGAB) y la Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (EMATSA).

---

*La inmensa mayoría de indicadores de Agbar relacionados con la ISO 14001 han experimentado una mejora durante 2010*

---

Algunos casos de implantación de la ISO 14001 durante 2010 han sido el proceso de producción de Agua potable de Aguas Andinas, las explotaciones de Sant Cugat del Vallès, Rubí, Reus, Granollers, la ETAP<sup>G</sup> de Palafolls y el sistema de abastecimiento de Olot (Sorea), el Departamento de Obras de Aquagest y las instalaciones de esta última empresa en Zamora y Pontferrada, el Servicio de Obras y Mantenimiento del Municipio de La Orotava y el Servicio Municipal de Arucas (Canagua).

También está en proceso de implantación en muchas otras instalaciones de Agbar de la Zona Cáceres y Badajoz (Aquagest Extremadura).

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Ingresos certificados ISO 14001 (%)	43%	44%	11%	30%
ETAP certificadas ISO 14001 (%)	5%	13%	27%	28%
Municipios certificados ISO 14001 en agua potable (%)	5%	7%	0%	0%
Población gestionada en agua potable cubierta por ISO 14001 (%)	24%	30%	0%	0%
Municipios certificados ISO 14001 en alcantarillado (%)	9%	13%	0%	0%
Población gestionada en alcantarillado cubierta por ISO 14001 (%)	46%	49%	0%	0%
EDAR certificadas ISO 14001 (%)	29%	31%	34%	33%

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
ETAP certificadas ISO 9001 (%)	86%	86%	58%	58%
Municipios certificados ISO 9001 en agua potable (%)	90%	86%	64%	64%
Población gestionada en Agua Potable cubierta por ISO 9001 (%)	93%	92%	92%	91%
Municipios certificados ISO 9001 en alcantarillado (%)	60%	75%	0%	0%
Población gestionada en alcantarillado cubierta por ISO 9001 (%)	88%	84%	0%	0%
EDAR certificadas ISO 9001 (%)	63%	63%	34%	33%

# 04.4.9

## GESTIÓN DE OLORES

En el ciclo integral del agua, el control de olores es un aspecto fundamental para garantizar unas buenas relaciones con las comunidades próximas a las plantas.

Es por ello que Agbar lleva a cabo proyectos en este campo para mejorar el conocimiento del impacto de la producción de olores y ayudar a mitigarlos.

Precisamente, la olfatometría dinámica y el Cryocore, soluciones desarrolladas por Labaqua, empresa de Agbar con laboratorios especializados en el análisis de agua; permiten hacer frente a los olores procedentes de plantas depuradoras.

La olfatometría dinámica es un método de análisis sensorial en el que se emplea el olfato humano para distinguir las fuentes, conocer la magnitud de las emisiones, evaluar el impacto y establecer medidas correctoras.

Por su parte, el sistema Cryocore supone un paso más allá en la toma de muestras de aire. Las técnicas tradicionales de muestreo del aire presentan limitaciones que obligan a realizar campañas de muestreo puntuales y que no garantizan la representatividad de la muestra. El sistema Cryocore, que ha recibido uno de los premios Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA), está basado en procedimientos de aspiración, condensación, crió generación que permiten tomar muestras durante cinco o siete días ininterrumpidamente. En el laboratorio, las muestras tomadas por el Cryocore permiten cuantificar los compuestos olorosos.

Una de las acciones habituales que lleva a cabo Agbar para minimizar el impacto olfativo es la instalación de desodorizadores<sup>G</sup>. Agamed ha iniciado la instalación de estos dispositivos en un colector<sup>G</sup> de Torrevieja.

El biofiltro<sup>G</sup> es un equipo diseñado para la depuración biológica del aire de salida de forma natural mediante microorganismos. El equipo contiene un ventilador para absorber el aire procedente de las redes de alcantarillado, pozos de bombeo, etc. y lo hace pasar por un lecho biológico (turba) que se encuentra permanentemente saturado de humedad, donde se desarrolla la absorción y desintegración microbiana de sustancias contenidas en el aire, siendo capaz de eliminar sustancias como el sulfhídrico<sup>G</sup> causante de malos olores procedentes de las redes de alcantarillado.

Otra opción frecuente de Agbar para combatir los malos olores es la aplicación de nitrato cálcico. Agamed ha iniciado la dosificación de este compuesto en la red de alcantarillado para evitar los posibles olores que en ocasiones puntuales pueden aparecer en la red de alcantarillado, como consecuencia del aumento de caudales en los meses estivales. En el mes de julio se ha instalado un sistema

de dosificación de nitrato cálcico en la red de alcantarillado, con el cual se pretende conseguir la disminución de sulfuros en la entrada a la EBAR<sup>G</sup> Hombre del Mar (ubicada aguas abajo del punto de dosificación), y por tanto minimizar posibles olores en la red que recoge las aguas residuales que llegan a la EBAR<sup>G</sup>, así como en el propio bombeo.

Por su parte, Aquagest Andalucía está desarrollando un mapa de olores de la depuradora de Roquetas de Mar (Almería).

---

*La olfatometría dinámica  
y el Cryocore permiten  
hacer frente a los olores  
procedentes de plantas  
depuradoras*

---



# 04.4.10

## PRODUCCIÓN Y DEPURACIÓN DE AGUA

### 04.4.10.1 PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

---

El agua captada en ríos y lagos, el agua subterránea o el agua marina es tratada para obtener el agua potable que se distribuye a los hogares. Las ETAP<sup>G</sup>, las estaciones desalinizadoras y las desalobradoras son las plantas que realizan esta función.

La mayoría de plantas gestionadas por Agbar son ETAP<sup>G</sup>, que someten el agua captada a determinados procesos que la convierten en apta para el consumo humano. Estos procesos están constituidos por 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, a fin de 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<sup>G</sup> 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 agua (habitualmente cloro), que garantiza la desinfección de ésta.

DATOS DE AGUA EN LAS ETAP Y EDAM (hm <sup>3</sup> )	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	18,1	21,9	24,6	24,5
Total agua a salida de ETAP y EDAM	428,6	475,9	722,9	736,3

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS ETAP Y EDAM (t)	2009	2010	2009	2010
Reactivos línea de agua. Tratamiento convencional	20.393	21.229	12.333	11.749
Reactivos línea de agua. Tecnologías avanzadas	3.200	10.617	1.997	1.804
Reactivos línea de fangos	797	921	6	5

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAP Y EDAM	2009	2010	2009	2010
Consumo de energía eléctrica (kWh)	166.836.725	198.281.448	76.279.156	94.346.596
Consumo de gas natural (m <sup>3</sup> )	430.716	503.808	0	0
Consumo de gasoil (m <sup>3</sup> )	1	1	10	10

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (t)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Arena de desarenado vertedero	423	715	0	0
Fango deshidratado vertedero	1.181	1.617	0	0
Fango deshidratado agrícola	0,3	0,15	1.230	825
Fango secado vertedero	272	249	0	0
Fango secado valorización	4.423	4.467	0	0
Basuras vertedero	202	163	0	0
Basuras otros	1,6	1,9	0	0

### 04.4.10.2 DEPURACIÓN DE AGUA RESIDUAL

---

La EDAR<sup>G</sup> es una instalación destinada a la purificación de las aguas residuales y pluviales cuya finalidad es 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 fisicoquímicos<sup>G</sup>, en ocasiones, dejando simplemente las aguas residuales un tiempo en grandes tanques.
- > **Tratamiento secundario o biológico<sup>G</sup>:**  
tanques en los que actúan bacterias descomponedoras<sup>G</sup>.
- > **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<sup>G</sup>:**  
las depuradoras generan un subproducto principal que es el fango<sup>G</sup>, que debe ser tratado.

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDAR (t)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Línea de agua	11.453	10.922	1.642	1.830
Reactivos línea de fangos	4.587	5.031	3.630	4.833

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDAR	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Consumo de energía eléctrica (kWh)	341.436.442	335.802.103	105.376.182	122.212.083
Consumo de gas natural (m <sup>3</sup> )	5.400.638	3.626.498	0	0
Consumo de gasoil (m <sup>3</sup> )	364.885	42.839	97	102

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (t)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Arenas - Vertedero	15.537	16.379	1.667	5.070
Arenas - Valorización material	0	32	0	0
Basuras - Vertedero	19.206	18.876	12.796	10.359
Basuras - Valorización	459	24	0	0
Grasas - Tratamiento	4.359	10.181	0	0
Grasas - Gestor autorizado	1.475	2.226	0	1.461
Grasas - Valorización agrícola	82	10	262	0
Fangos - Vertedero	41.130	40.164	213.169	255.271
Fangos - Agricultura	296.442	292.220	27.180	62.710
Fangos - Compostaje	150.389	143.629	0	0
Fangos - Depuradora	32.406	34.383	3.231	0
Fangos - Recuperación de espacios	4.007	13.775	0	0
Fangos - Secado térmico directo	36.150	34.426	0	0
Fangos - Valorización térmica directa	5.877	1.889	0	0

ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR (ppm)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	344,45	298,22	255,27	272,72
DBO5 de agua de salida de EDAR (ppm)	18,25	14,24	6,95	8,73
Porcentaje reducción DBO5	95%	95%	97%	97%
Demanda química de oxígeno (DQO) del agua de entrada a EDAR (ppm)	822,12	577,29	544,77	613,88
DQO del agua de salida de EDAR (ppm)	80,57	60,62	40,13	38,77
Porcentaje de reducción DQO	90%	89%	93%	94%
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR (ppm)	463,01	286,82	277,64	312,49
SS del agua de salida de EDAR (ppm)	35,86	24,14	12,75	16,61
Porcentaje de reducción de SS	92%	92%	95%	95%
Nitrógeno del agua de entrada a EDAR (ppm)	43,29	40,63	52,37	53,81
Nitrógeno del agua de salida de EDAR (ppm)	18,33	18,13	31,36	34,96
Nitrógeno retirado (ppm)	24,96	22,50	21,01	18,86
Fósforo del agua de entrada a EDAR (ppm)	5,61	5,48	10,34	10,02
Fósforo del agua de salida de EDAR (ppm)	1,87	1,69	6,52	3,16
Fósforo retirado (ppm)	3,74	3,79	3,82	3,87

REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE SALIDA DE LAS EDAR (hm3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2009	2010	2009	2010
Cantidad total de agua tratada en EDAR	633,5	685,3	384,8	446,8
Cantidad de agua reutilizada	139,3	139,7	220,2	414,0
Cantidad de agua reutilizada por usos:				
Agricultura	88,8	83,1	209,4	0
Industria	0,0	21,0	0,0	0,0
Uso interno	3,6	4,2	10,8	0,5
Medio ambiente	35,2	38,9	0,0	413,4
Deporte	2,1	3,9	0,0	0,0
Otros	9,7	9,4	0,0	0,0

# 04.5

## VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

### AGBAR SE COMPROMETE CON LA COMUNIDAD LOCAL 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

---

Los beneficios sociales generados por Agbar no se limitan a la distribución de agua potable y saneamiento, ya que la corporación se implica por transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y especialmente de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas, y de sensibilización.

Además, Agbar lleva a cabo actuaciones solidarias en las comunidades donde opera y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. Otra demostración de esta implicación es

que la corporación emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG)<sup>6</sup>, un referente a escala mundial para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. De hecho, Agbar fue una de las empresas fundadoras del LBG<sup>6</sup> en España, en 2007.

Según este sistema de medición, el valor de la inversión de Agbar en la comunidad ha ascendido a más de 8,7 millones de euros en 2010, frente a los 8,6 del año pasado.



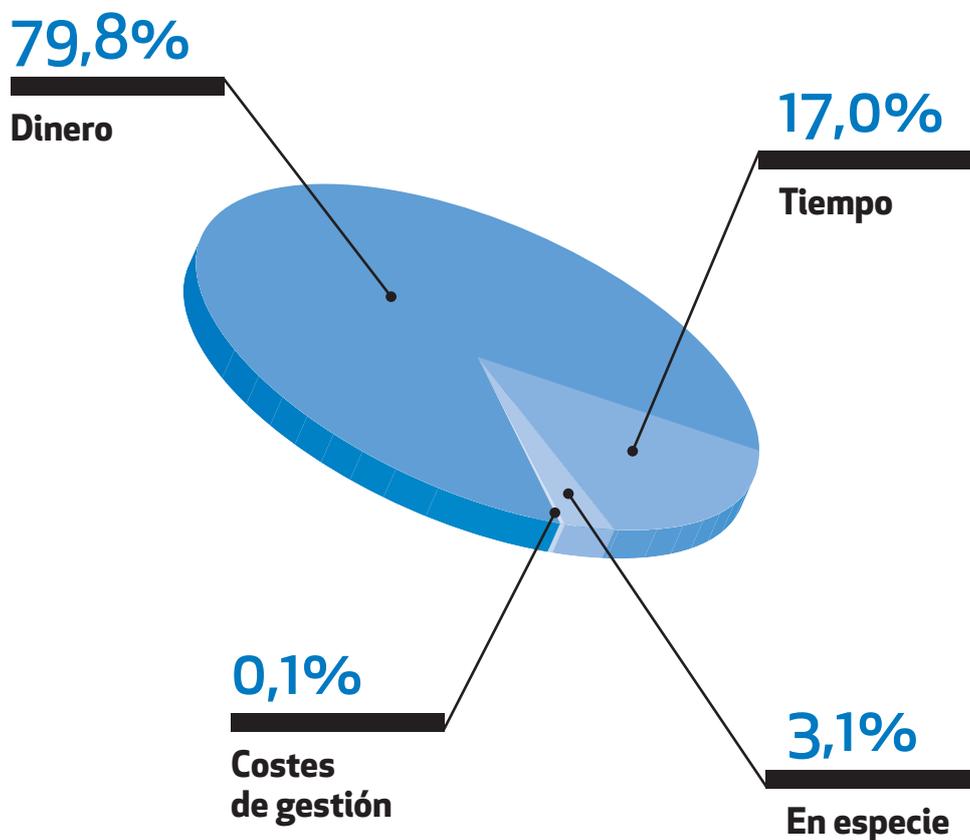
---

*La contribución de Agbar a la comunidad ha ascendido a más de 7,8 millones de euros en 2010*

---

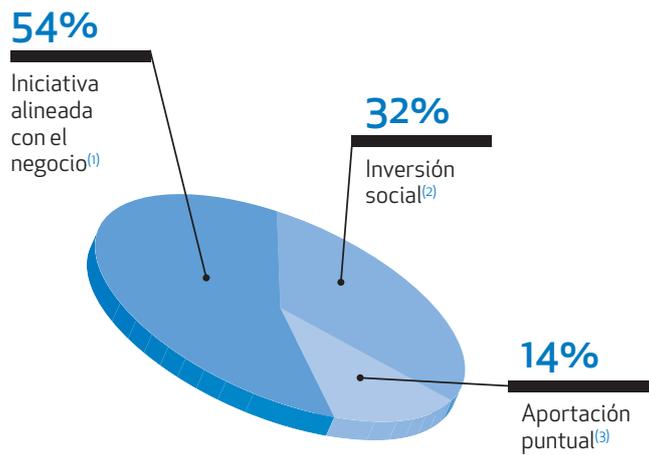
VALOR ESTIMADO DE LAS CONTRIBUCIONES  
A LA COMUNIDAD EN EL 2010

TIPO DE CONTRIBUCIÓN



## VALOR ESTIMADO DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2010

### MOTIVACIÓN



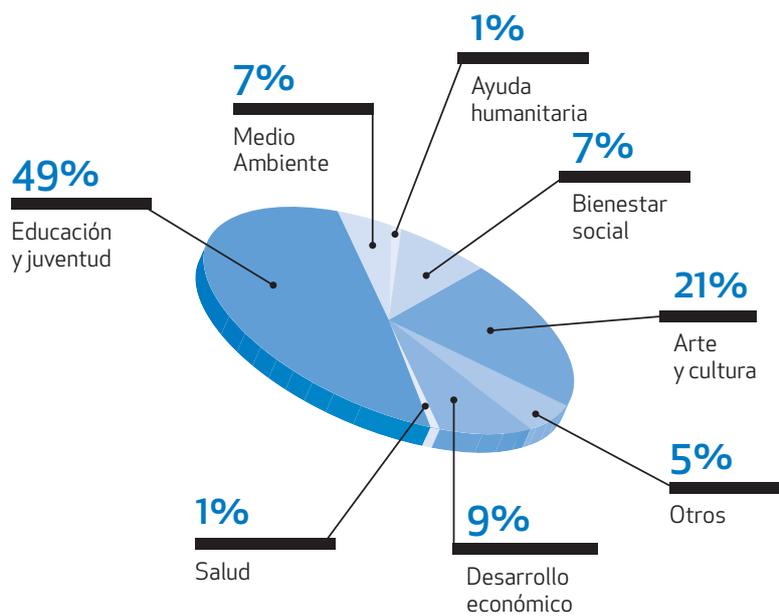
<sup>(1)</sup> Contribución a la comunidad que al mismo tiempo promueve el interés de negocio de la empresa

<sup>(2)</sup> Contribución ajena al negocio con compromiso a largo plazo

<sup>(3)</sup> Contribución singular ajena al negocio

## VALOR ESTIMADO DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2010

### TEMÁTICA



# 04.5.1

## FUNDACIÓN AGBAR (COMPROMISO CL1)

La Fundación Agbar, creada en 1998 a partir del Centro de Estudios de Investigación y Aplicaciones del Agua, se enmarca dentro de la responsabilidad corporativa de Agbar.

Es una fundación privada de carácter científico, cultural, benéfico y docente que busca generar, promover y difundir el conocimiento sobre el agua y el medio ambiente basándose en la experiencia del pasado, las oportunidades del presente y los retos del futuro.

Sus principales objetivos y líneas de actuación son:

- > Fomentar la difusión del conocimiento, la reflexión y la sensibilización social a través de diversas publicaciones como documentos, artículos de profesionales y académicos de primera línea, audiovisuales y materiales de sensibilización, y mediante la coordinación y dirección de actividades socioculturales y educativas en torno al agua y el medio ambiente.



- > Ser una plataforma de comunicación y diálogo entre la sociedad y los grupos de interés clave del mundo del agua. Para ello genera espacios de encuentro y reflexión relativos al agua y al medio ambiente entre el sector público y privado, las organizaciones internacionales, las ONG, los centros de investigación, las universidades y el conjunto de la sociedad.
- > Trabajar para la preservación de la memoria histórica de Agbar. Así, la Fundación gestiona el fondo histórico y los espacios patrimoniales históricos y adquiere conocimiento a partir de fuentes documentales y orales.

---

*Los principales objetivos de la Fundación Agbar son la difusión del conocimiento, la sensibilización social y la preservación de la memoria histórica en torno al agua*

---



### 04.5.1.1 EL MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

---

Inaugurado en el año 2004, el Museu Agbar de les Aigües se ha convertido en una plataforma de proyección de la Fundación Agbar hacia la sociedad.

Su principal objetivo es divulgar el conocimiento del agua y de sus valores ambientales y culturales mediante una experiencia vital, de aprendizaje y lúdica.

Está situado en el recinto de la Central Cornellà (Barcelona), donde se conservan el edificio modernista de tres naves proyectado por el arquitecto Josep Amargós i Samaranch en 1905. En su interior convive esta herencia fabril con la maquinaria moderna de esta planta de extracción de agua del acuífero del Llobregat, actualmente en funcionamiento, desde donde se bombea agua a Barcelona y su área metropolitana.

El Museu conserva, estudia y pone en valor este legado industrial y arquitectónico de la empresa para que el visitante conozca, entienda y experimente la historia del abastecimiento de agua de una gran ciudad.

Desde su inauguración en el año 2004, este centro ha recibido más de 250.000 visitantes, y alrededor de 100.000 escolares han participado en sus talleres. Durante el año 2010, el número de visitantes ascendió a cerca de 35.000.

Entre sus principales líneas de actuación están la actividad educativa, destinada principalmente a escolares pero también a otros públicos específicos, y la actividad sociocultural con vocación divulgativa.

En total, las acciones culturales y educativas del Museu sumaron más de 25.000 visitas durante 2010.

El museo también ha sido nominado a mejor museo europeo del año en el certamen European Museum of the Year Award. Otros reconocimientos que ha recibido el Museu Agbar de les Aigües son el Premio Bonaplata 2009 de la Associació de la Ciència i la Arqueologia Industrial de Catalunya por su proyecto de puesta en movimiento de una máquina de vapor, el Diploma Turístico de Catalunya 2008 otorgado por el organismo Turisme de Catalunya y el Premio Bonaplata 2006 por la difusión del proyecto educativo.

## El primer museo español en recibir el premio Micheletti

El Museu Agbar de les Aigües ha recibido el Premio Micheletti 2010, considerado uno de los máximos galardones europeos de museología y que, por primera vez, ha recaído en un museo español. Este premio que otorga la European Museum Forum tiene como objetivo reconocer y premiar la excelencia en el ámbito de los museos de patrimonio industrial.

El jurado ha destacado el valor del patrimonio industrial conservado y expuesto en paralelo con la maquinaria actual en funcionamiento, la dinamización cultural y expositiva del patrimonio, la fuerte vocación educativa que desarrolla y la mirada caleidoscópica y rigurosa alrededor del agua desde el punto de vista científico, medioambiental, histórico, social, ético y humanista.



—  
Entrega del Premio  
Micheletti al Museu Agbar  
de les Aigües  
—

# 04.5.2

## ACCIONES EDUCATIVAS DE AGBAR (COMPROMISO CL1)

### 04.5.2.1 PROGRAMAS Y CAMPAÑAS

---

La vocación educativa de Agbar queda recogida en el amplio abanico de programas y campañas educativas, centradas principalmente en la sostenibilidad y en la protección del medio ambiente de los recursos hídricos.

#### MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

Uno de los mayores exponentes de esta vocación educativa es el Museu Agbar de les Aigües, que cuenta con los siguientes programas:

- > Programa escolar dirigido a educación infantil, primaria, secundaria obligatoria y postobligatoria. En 2010, las visitas escolares ascendieron a más de 18.000. El peso del público escolar, superior al 50%, muestra el interés que el Museu tiene por la educación y consolida los centros educativos como sus principales usuarios.
- > Programa universitario y para profesionales de la educación, como las Jornadas de Educadores de Museos y Centros de Ciencia, que en su cuarta edición, en 2010, reunió a 65 participantes procedentes de 27 instituciones.

- > Programa infantil para niños en periodo vacacional.
- > Programa específico dirigido a personas mayores.
- > Programas educativos asociados a las exposiciones temporales.
- > Programa de actividades familiares.

Durante 2010, el Museu ha puesto en marcha el Proyecto Piloto Agua Virtual, que implica a los alumnos participantes con su comunidad a partir de estrategias de sensibilización respecto al concepto de agua virtual<sup>G</sup> derivada de la producción de alimentos y bienes industriales, y del impacto hídrico relacionado con los hábitos de vida. En esta primera edición, han participado centros de Sant Joan Despí y Sant Adrià de Besòs (Barcelona).

Otro proyecto educativo singular llevado a cabo por el Museu Agbar de les Aigües en 2010 es Oceans of Plastic, basado en la colaboración con la artista norteamericana Dianna Cohen, impulsora de la Plastic Pollution Coalition, y la Benjamin Franklin International School de Barcelona. Ello ha permitido la exposición en el Museu de la obra mural realizada por alumnos de este centro educativo y la misma Cohen.

El mural, expuesto con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, ha sido elaborado a partir de bolsas recogidas en casa de los propios niños, y es producto de un proceso creativo que supone también una reflexión en torno al efecto que la producción y el vertido de plásticos al mar tiene sobre la vida acuática.

## OTROS PROGRAMAS

En el mismo marco de educación sostenible, Aguas de Cartagena (Colombia) sigue impulsando los Clubes Defensores del Agua, formados por grupos de 15 a 20 estudiantes con edades entre los 8 y 17 años. Su finalidad es promover el desarrollo y cuidado del medio ambiente en las instituciones educativas públicas y privadas de Cartagena de Indias (Colombia), ejecutando actividades educativas, didácticas y recreativas que permitan mejorar las condiciones ambientales de la institución y su entorno.

## Programa Uso Eficiente del Agua en Cartagena de Indias (Colombia)

Aguas de Cartagena lleva a cabo el programa Uso Racional y Eficiente del Agua, que pretende sensibilizar a la población cartagenera sobre el uso racional del recurso hídrico con una perspectiva de sostenibilidad, utilizando estrategias lúdico-pedagógicas.

Para los niños entre 5 y 7 años se organiza el Taller Cultura del Agua animado con títeres, en el cual tres personajes (Purita, Clarita y Beto) intercambian conocimientos con los niños acerca de la importancia del agua y establecen compromisos para la conservación de este recurso.

Para los niños a partir de ocho años y adultos, este programa contempla la organización de un Taller Cultura del Agua donde se socializan temas como el ciclo hidrológico, la distribución del agua en el mundo, el proceso de potabilización, los efectos de cambio climático y consejos prácticos para el buen uso del agua.

En 2010, se han realizado en el marco de este programa cerca de 16.200 visitas domiciliarias de sensibilización y se han llevado a cabo 214 actividades educativas destinadas a más de 7.500 personas.



Uso eficiente del agua,  
Cartagena de Indias,  
Colombia

---

## *La campaña Gotagotham ha llegado a más de 100.000 alumnos de toda España desde su implantación en el curso 2008-2009*

---

### GOTAGOTHAM

Una de las actividades pedagógicas de amplia difusión corporativa es Gotagotham, que acerca a los alumnos españoles de primaria los ciclos natural y urbano del agua, y fomenta hábitos de consumo responsable de este recurso. Desde su implantación en el curso 2008-2009, han participado más de 100.000 alumnos de toda España.

Concretamente, consiste en una jornada lúdica y educativa, de 90 minutos de duración, en la que especialistas en educación medioambiental transportan a los alumnos a un mundo imaginario llamado Gotagotham a través del visionado de un DVD y de una serie de talleres y juegos en los cuales conocen el ciclo natural y urbano del agua. Se incluye dentro de la asignatura Conocimiento del medio natural, social y cultural de educación primaria.

Durante 2010, este programa se ha implantado en diversos puntos de la geografía española.

Así, Aguas de Alicante ha incorporado como novedades la reserva on-line de las actividades a través de la elección de la fecha y la cumplimentación de un sencillo cuestionario y la creación de los nuevos talleres "Tarjetas animadas", "El mejor consejo" y "Experimentando con el Agua". Desde que Aguas de Alicante introdujo Aligotham (germen de Gotagotham) en 2007, han participado más de 160 centros y 15.000 escolares.

Por su parte, Aguas de Murcia sigue adelante con esta campaña en el municipio de Murcia, logrando hacerla llegar a más de 20.000 escolares.

Durante 2010, Aquagest también ha llevado Gotagotham a 17 colegios de Pontevedra, beneficiándose 400 niños, y Aquagest Levante, en los colegios de Teulda y Benitatxel (Alicante).

## Gotagotham, premiada en el *MarketPlace 2010*

El proyecto Gotagotham de Agbar ha obtenido el primer premio en la categoría de Acción Social del *MarketPlace 2010* de Forética, que reúne iniciativas empresariales innovadoras en el sector de la gestión ética y socialmente responsable. El programa de Agbar se ha impuesto a otras 12 iniciativas preseleccionadas, al ser la más votada por el público asistente, más de 400 profesionales.



## OTRAS CAMPAÑAS

Entre las campañas educativas de Agbar también se encuentra Aligotham, una ciudad imaginaria donde se representa el ciclo integral y urbano del agua. Su objetivo es concienciar a los alumnos acerca de la importancia de hacer un uso responsable del agua. Concretamente, durante 2010 el programa se ha desarrollado en el colegio de Alfaz del Pi (Alicante).

Por su parte, Sorea organiza desde hace 10 años, con los ayuntamientos de Salou y de Vila-seca (Tarragona), *A raig d'aixeta*, un programa educativo que permite a los estudiantes de primaria aprender cómo llega el agua a sus hogares

y dónde va después de emplearla. Desde el inicio de este programa, 3.500 alumnos de 5º y 6º de Primaria de estas dos localidades han podido entender el funcionamiento de una depuradora de agua o del servicio de mantenimiento de la red de alcantarillado.

Otro ejemplo es Aguas de Saltillo que realiza charlas en las escuelas de Saltillo (México) sobre el buen uso y cuidado del agua. Cada año reciben estas sesiones cerca de 9.600 alumnos.

### 04.5.2.2 VISITAS

---

Agbar fomenta la realización de visitas en las instalaciones de gestión del ciclo integral del agua al considerarlas una herramienta educativa única para que los ciudadanos puedan conocer todo el proceso de gestión del agua antes de su llegada al grifo y después de ser utilizada.

Así, por ejemplo, Aguas Andinas (Chile) cuenta con un Programa de Visitas Guiadas dirigido a la comunidad escolar, a las juntas de vecinos y organizaciones comunitarias de su área de influencia. En los ocho años de funcionamiento del programa, la potabilizadora La Florida y la depuradora La Farfana han recibido un total de 87.249 visitas.

Por su parte, Aquagest ha organizado durante 2010 unas jornadas medioambientales consistentes en la visita a las plantas potabilizadoras del Tambre y a la de aguas residuales de Silvouta, en Santiago de Compostela. En total, han participado 1.500 alumnos de diferentes centros educativos, facultades y escuelas técnicas.

Aguas de Alicante también organiza visitas a su sala de telemando y a sus depuradoras de Monte Orgegia y Rincón de León (Alicante). Están destinadas a alumnos de secundaria, bachillerato y ciclos formativos.

De la misma manera, la EDAR<sup>G</sup> y la ETAP<sup>G</sup> de Puertollano (Ciudad Real) que gestiona Aquagest han recibido en 2010 la visita de los alumnos de primaria y secundaria de la misma localidad mientras que los estudiantes de la Escuela de Ingenieros de Caminos Universidad de Castilla La Mancha (UCLM) han visitado la ETAP<sup>G</sup> de Campo de Calatrava (Ciudad Real). Al igual que Aigües de Barcelona, con su programa Aula del Agua, que también realiza visitas a las instalaciones para dar a conocer a los alumnos el funcionamiento de una estación de tratamiento de agua potable y la complejidad del proceso de potabilización.

Pero las visitas no se limitan a potabilizadoras y depuradoras. Así, el laboratorio Labaqua recibe a alumnos de secundaria, bachillerato, ciclos formativos, estudiantes de químicas, ciencias, etc. Éstos pueden conocer *in situ* los controles y analíticas que se le realizan diariamente en dichas instalaciones para determinar la calidad y salubridad del agua.

### 04.5.2.3 COLABORACIONES EDUCATIVAS

---

Agbar colabora con múltiples organizaciones para impulsar proyectos educativos.

Así, por ejemplo, la Fundación Agbar otorga becas a licenciados universitarios y profesionales de América Latina junto a la Fundación Carolina. También colabora con la Fundación Astoreca para financiarles la carrera de ingeniería civil en universidades chilenas a alumnos de recursos escasos.

Desde 1999 la Fundación Agbar y Kemira Ibérica, promocionan el Stockholm Junior Water Prize. El premio está abierto a estudiantes con edades que no superen los 21 años y que a título individual o colectivo, presenten un proyecto práctico sobre el agua y el medio ambiente. Un comité nacional selecciona al candidato español para optar al premio internacional.

Por su parte, el Museu Agbar de les Aigües colabora con diferentes universidades como la Universitat de Barcelona (UB) y la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) participando en programas de másteres profesionalizadores (gestión cultural), de investigación (didáctica de las ciencias) y en seminarios y grupos de trabajo especializados (educación en museos y centros de ciencia).

A esta lista se ha sumado la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha incluido la visita al Museu en el Campus Científico de Verano, en el marco de los programas desarrollados como Campus de Excelencia.

---

*Agbar financia la carrera a alumnos chilenos de escasos recursos a través de la Fundación Astoreca*

---

# 04.5.3

## ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN (COMPROMISO CL1)

Además de las iniciativas dirigidas a colectivos de escolares y estudiantes, Agbar realiza actuaciones de divulgación y sensibilización sobre el agua y otros aspectos ambientales y sociales, destinadas a otros grupos de interés y al público en general.

### 04.5.3.1 CAMPAÑAS Y ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN

---

Durante 2010 Agbar ha impulsado multitud de campañas, talleres y jornadas de concienciación destinadas a la comunidad local.

Así, por ejemplo, Aguas de Alicante participó junto con el Ayuntamiento de Alicante en las actividades del Día del Consumidor celebradas en esta localidad. Su taller estrella fue el denominado "Los deseos de agua": en unos globos inflados con helio se colocaron unas pegatinas donde los participantes escribían su deseo para el Día mundial del Agua y se realizaron dos sueltas de globos al aire.

Por su parte, en el marco de las actividades programadas por el Ayuntamiento de Torrent (Valencia) en el "Mes del Medi Ambient", la Empresa Mixta Aigües de l'Horta organizó una jornada de sensibilización medioambiental en torno al ciclo del agua destinada a alumnos de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

Aquagest Levante llevó a cabo talleres sobre buenas prácticas en el consumo de agua, destinados al público familiar, en el marco de las X Jornadas Socioambientales de L'Elia organizadas por el ayuntamiento de esta localidad valenciana.

En 2010 Aguas Andinas (Chile) ha continuado con su Programa Aguas Andinas en mi Barrio, cuyo objetivo es educar a la comunidad en el correcto uso del agua y en el cuidado de sus instalaciones sanitarias.

Está dirigido a villas (agrupaciones de clientes) de sectores de escasos recursos y en sus nueve años de aplicación ha beneficiado a 88.116 habitantes.

Bristol Water ha iniciado una campaña para ampliar el nivel de compromiso de la ciudadanía con su servicio de agua. Una muestra itinerante sobre los servicios y las inversiones que realiza Bristol Water recorre los principales recintos comerciales y las estaciones de tren que hay en los 2.400 kilómetros cuadrados donde presta el servicio de abastecimiento de agua. La muestra quiere hacer reflexionar a la ciudadanía sobre la importancia de aumentar las inversiones de la compañía para mejorar la eficiencia de la red.

En la campaña aparece el lema "Trabajamos para ti" en lo alto de diversos plafones dedicados a temas como la importancia de invertir en el mantenimiento de infraestructuras, los objetivos en la reducción de incidencias en la red o la necesidad de anticiparse a los requerimientos futuros que surgen de las proyecciones de crecimiento de la población a 20 años vista.

Aguas de Cartagena (Colombia) también sigue implementando su Programa de Buen Uso del Alcantarillado, que pretende sensibilizar a la población sobre el uso adecuado del sistema de alcantarillado para lograr la mejora

de la calidad de vida en materia de saneamiento básico y promover la conexión de las aguas residuales domiciliarias al sistema de alcantarillado. Se organizan talleres donde se dan consejos para el buen uso del servicio y se advierte de las consecuencias derivadas de la conexión de las aguas residuales a los caños y canales, y se llevan a cabo visitas domiciliarias para informar sobre los beneficios de la conexión y el buen uso del alcantarillado.

A través de este programa, Aguas de Cartagena ha capacitado a 2.901 personas.

---

## *La Torre Agbar se iluminó de azul para aumentar la sensibilización sobre el autismo en el Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo, celebrado el 2 de abril*



Torre Agbar

## PUBLICACIONES

### E-FACTURA

Una de las campañas de sensibilización en la que más está insistiendo Agbar es en el empleo de la factura electrónica.

Así, por ejemplo, durante 2010 Aguas de Alicante ha lanzado la campaña "Nuestro papel es eliminarlo" con el objetivo de incrementar el uso de la E-factura y difundir sus ventajas añadidas, como la posibilidad de controlar cualquier posible fuga, además de los consabidos beneficios medioambientales.

La compañía ha empleado varios canales para difundir esta campaña: mensajes en las facturas, vallas publicitarias, cuñas de radio, prensa escrita, etc.

Por su parte, Aguas de Murcia también ha impulsado durante 2010 una campaña de promoción de la factura electrónica.

---

*Aguas de Murcia impulsó una campaña de factura electrónica. Por cada alta, la empresa se comprometió a plantar un árbol en el municipio de Murcia*

---

---

## Campañas informativas

---

Agbar promueve acciones de sensibilización entre sus usuarios. Prueba de ello son las diferentes campañas informativas que ha llevado a cabo durante 2010.

Es el caso de Aguas de Saltillo (México), que ha lanzado la campaña de concienciación "Al agua, quiérela, cuidala", con el objetivo de crear un sentimiento de conservación hacia este recurso. Se ha dirigido a tres segmentos:

> **Niños:**

se ha creado un personaje y seis gotas que representan los diferentes tipos de agua. Este mensaje se ha difundido a través de trípticos, cuadernos de dibujo y peluches.

> **Jóvenes:**

se han lanzado los concursos "Ideas Simples" y se ha difundido la campaña a través de las redes sociales.

> **Adultos:**

se han creado los denominados "Momentos de agua" mediante los cuales se difunden mensajes con información poco conocida sobre el agua. Se ha publicitado en prensa, televisión, radio y vallas.

Aguas de Alicante ha llevado a cabo una campaña de sensibilización con el objetivo de concienciar a los clientes de la necesidad del agua en nuestras vidas haciendo un uso responsable de la misma. Así, recuerda que un baño equivale a cuatro duchas y aconseja beber dos litros al día, reparar los grifos y regar en horas de menos calor.

---

## Bristol Water invita a los ciudadanos a hacer una sencilla auditoría para determinar su nivel de eficiencia en el uso del agua

---

### 04.5.3.2

#### DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTOS

---

Agbar tiene la firme voluntad de hacer llegar a la ciudadanía sus conocimientos sobre el mundo del agua, fruto de una experiencia de más de 140 años en el sector, haciendo especial hincapié en que toda esta información sea claramente inteligible para todos los públicos.

### 04.5.3.2.1

#### PUBLICACIONES Y JORNADAS

---

##### PUBLICACIONES

La Fundación Agbar ha establecido diferentes líneas de publicaciones con el propósito de contribuir y participar de manera activa en el debate global sobre el agua y el medio ambiente.

Es el caso de la publicación del libro *Globalización del Agua*. Escrito por Arjen Y. Hoekstra, director científico de la Red de la Huella Hídrica, y Ashok K. Chapagain, de la Asociación para la Defensa de la Naturaleza (WWF) del Reino Unido, examina la estrecha relación que existe entre la gestión del agua y el comercio internacional, proponiendo un análisis del uso del agua de cada país a partir de la huella hídrica<sup>6</sup>.

La Fundación Agbar también ha impulsado las *Notes d'Aigua*, un monográfico digital que incluye un amplio artículo de un reconocido experto en materia de agua y medio ambiente. Mediante un lenguaje sencillo y con un importante componente gráfico, pretende ser la puerta de entrada al gran público a temas que en muchas ocasiones parecen destinados en exclusiva a especialistas en la materia y que, sin embargo, tienen una gran repercusión en la sociedad actual.

Durante 2010 se han publicado los artículos *La gestión de la calidad del agua, la regeneración y reutilización del agua*, de Rafael Mujeriego, catedrático de Ingeniería Ambiental de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC); y *La invisible diversidad microbiana. Protección de ambientes acuáticos por su interés microbiológico*, de José Eduardo González Pastor, investigador del Centro de Astrobiología de Madrid (INTA-CSIC). Actualmente hay ocho *Notes d'Aigua* publicadas.

---

## La Fundación Agbar ha organizado conjuntamente con la International Water Association la conferencia "Oportunidades estratégicas para retos del futuro en los servicios del agua"

---

El Centro de Información Ambiental CIM de la empresa Aigües de l'Horta ha publicado y difundido durante 2010 una Guía de Buenas Prácticas Ambientales domésticas orientadas a la ciudadanía del municipio de Torrent (Valencia).

En la misma línea, Bristol Water (Reino Unido) ha editado un folleto a través del cual los ciudadanos pueden hacer una sencilla auditoría para determinar su nivel de eficiencia en el uso del agua. Así establece un promedio de litros de agua gastados en cada una de las acciones domésticas más habituales (ducha, baño, lavavajillas, lavadora, etc.) e invita a calcular el total de litros empleados en nuestro hogar al día en base al número de veces que llevamos a cabo cada una de estas acciones. Al final, estima que el consumo medio diario en el hogar es de 130 litros por persona y da una serie de consejos para los que exceden esta cifra.

### JORNADAS

A través de la organización y gestión de seminarios, congresos y jornadas, la Fundación Agbar también contribuye a la difusión y reflexión del conocimiento sobre temas relacionados con el agua y el medio ambiente.

Así, durante 2010 ha llevado a cabo la conferencia "Oportunidades estratégicas para retos del futuro en los servicios del agua"

junto con la International Water Association (IWA). Se trata de la única conferencia organizada por y para empresas de agua en Europa, en la que se han abordado los retos estratégicos y las oportunidades que se presentan ante los servicios de agua y saneamiento.

Además, la Fundación Agbar ha celebrado, junto con el Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local (CSITAL), la jornada "La directiva de servicios en clave local" dirigida a personal de las administraciones locales con el objetivo de analizar el impacto de la nueva Directiva de Servicios en el sector público.

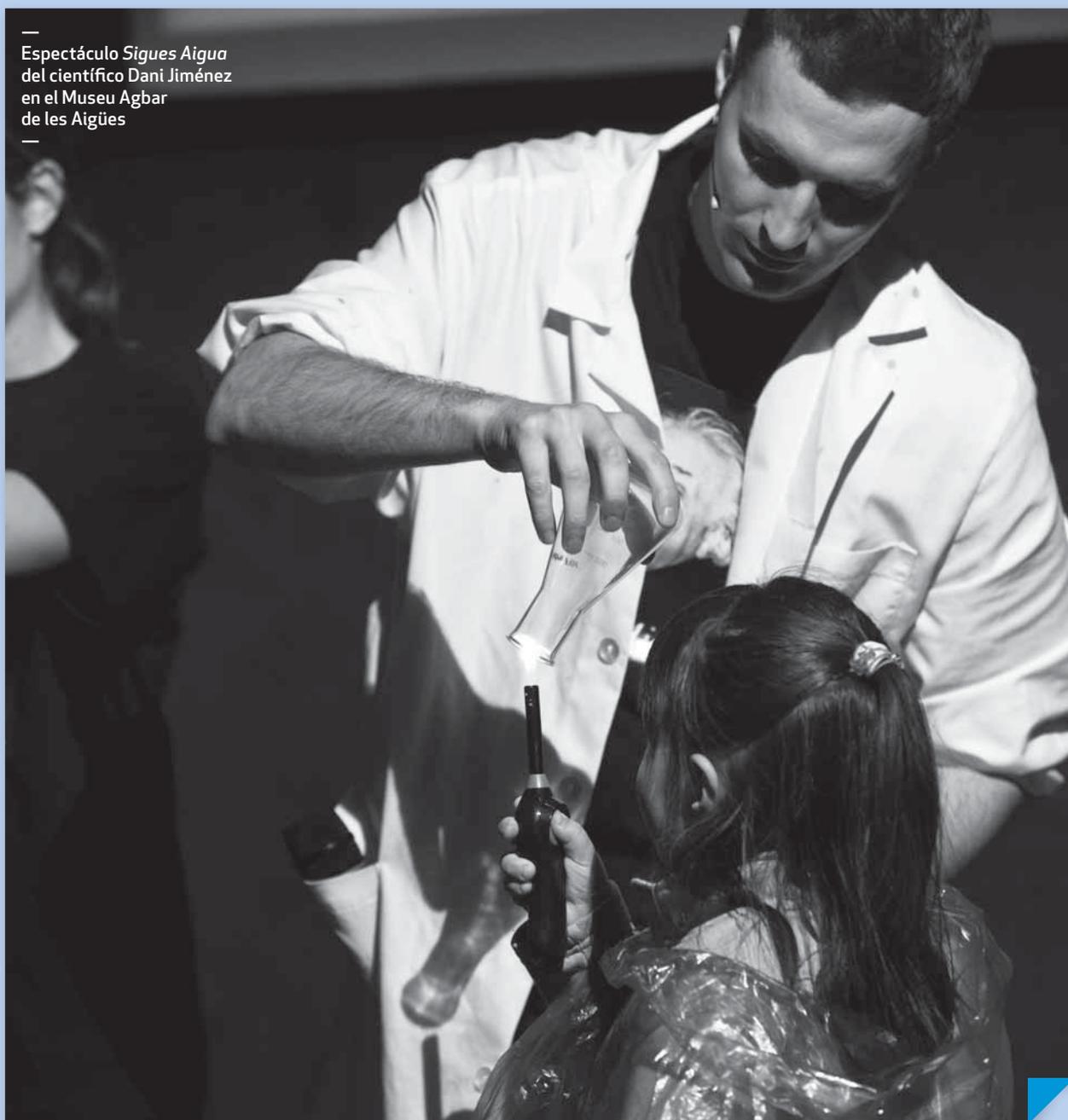
También ha organizado junto a la IWA la Conferencia Nacional de Jóvenes Profesionales del Agua, donde profesionales e investigadores de postgrado han presentado investigaciones sobre el agua en sus áreas de conocimiento.

No sólo impulsa encuentros propios, la Fundación Agbar también colabora en diversas jornadas. Es el caso de la II Convención sobre Cambio Climático y Sostenibilidad en España. Bajo el lema "Es más rentable y barato luchar contra el cambio climático que no hacerlo", se ha planteado como punto de encuentro e intercambio para exponer ideas, experiencias y propuestas acerca del cambio climático y la sostenibilidad.

## Convertirse en agua

El Museu Agbar de les Aigües organizó el espectáculo científico *Sigues Aigua!* El científico Dani Jiménez dirigió esta sesión "convirtiendo" los asistentes en moléculas de agua en sus diferentes estados.

—  
Espectáculo *Sigues Aigua*  
del científico Dani Jiménez  
en el Museu Agbar  
de les Aigües  
—



#### 04.5.3.2.2 MUSEOS Y EXPOSICIONES

---

Durante 2010 la exposición "El Mar, la Gran Fuente" ha acercado al gran público la desalinización del agua de mar a través de recursos audiovisuales, piezas originales procedentes de colecciones particulares y museos, así como de objetos cedidos por varias plantas desalinizadoras y fabricantes. Desde su apertura en julio de 2009, esta muestra situada en el vestíbulo de la Torre Agbar ha recibido la visita de cerca de 75.000 personas.

Por su parte, Aguas de Alicante ha estrenado durante 2010 un recorrido con el objetivo de que los estudiantes conozcan en primera persona el pasado, presente y futuro del abastecimiento del agua en la ciudad. Este recorrido está dirigido por monitores para alumnos a partir del segundo ciclo de primaria por diversas fuentes históricas de la ciudad de Alicante hasta llegar al Museo de Aguas de Alicante (M2A), con su posterior visita.

El Museu Agbar de les Aigües, además de su exposición permanente del conjunto industrial de Cornellà (Barcelona), ha organizado una exposición temporal bajo el título "Eigua" del pintor Jacint Todó.

Además, Agbar apoya diversas actividades museísticas llevadas a cabo por otras organizaciones. Es el caso de Aquagest Levante, que colabora con el Museo del Calzado de Elda (Alicante).

# 04.5.4

## ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL (COMPROMISO CL1)

Agbar impulsa el desarrollo social más allá de la prestación de servicios de agua. Así, lleva a cabo actuaciones solidarias y tiene una vocación muy arraigada de diálogo con los grupos de interés en aras del progreso y el bienestar de la comunidad.

### 04.5.4.1 ACTUACIONES SOLIDARIAS

---

Agbar apoya e impulsa proyectos de cooperación al desarrollo.

Uno de los máximos cuales es el Concurso Aguas de Murcia Solidaria. Pueden participar ONG y entidades sociales a través de proyectos de cooperación para facilitar el acceso al agua potable y a un servicio de saneamiento en países no desarrollados. El ganador recibe 10.000 euros para financiar la iniciativa galardonada.

En 2010, el premio ha recaído en la ONG Ingeniería sin Fronteras por su proyecto 'Programa Hidrosanitario del Distrito de Same: refuerzo de la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en las comunidades de Njora, Vumaria e Ishinde, en Tanzania'. Ingeniería sin Fronteras pretende con este proyecto garantizar y posibilitar el acceso equitativo a los sistemas de abastecimiento de agua y de saneamiento de la población más vulnerable de estas tres comunidades. Para llevarlo a

cabo se mejorarán las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento con el fin de solventar los problemas de gestión y falta de mantenimiento, dando servicio a más de 26.900 habitantes.

Agbar también promueve la involucración de algunos de sus grupos de interés como empleados y clientes.

La Dirección Técnica de Murcia anima a sus empleados a donar un euro de su nómina cada mes a una ONG o asociación elegida entre todo el equipo mediante votación.

Aguas de Saltillo (México) ha realizado una campaña entre sus clientes para destinar el redondeo de centavos de sus facturas al Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) del Gobierno mexicano, cuyo objetivo es ofrecer asistencia social a los sectores más desfavorecidos y grupos vulnerables. De hecho, esta empresa brinda una aportación económica mensual con la cual se cubre gastos de alimentación para los niños que habitan un albergue gestionado por DIF.

---

## *El Concurso Aguas de Murcia Solidaria financia proyectos de cooperación para facilitar el acceso al agua potable y al saneamiento en países no desarrollados*

---

### AYUDA A COLECTIVOS VULNERABLES

Agbar desarrolla numerosas actuaciones de ayuda a colectivos vulnerables.

Así, la Fundación Agbar colabora con el Banco de Alimentos, institución que tiene como objetivo la lucha contra el hambre local evitando que los alimentos consumibles pero no comercializables sean destruidos. El Banco los hace llegar a personas necesitadas de nuestro entorno más inmediato y con Femarec en sus diferentes proyectos de integración social y laboral de personas en situación o riesgo de marginación.

En este mismo ámbito, Aquagest Levante y la Asociación Pro-Discapacitados Psíquicos de Alicante (APSA) han firmado en 2010 un convenio para la integración laboral de personas con discapacidad intelectual. A través de sus centros especiales de empleo, APSA pone a disposición de Aquagest Levante la realización de servicios de limpieza, desinfección y desinfectación, reprografía y encuadernación, manipulados y conserjería. Gracias a este acuerdo, dos personas con discapacidad intelectual prestarán sus servicios en tareas de conserjería y desinfección en Aquagest Levante.

Esta empresa también organiza desde el año 2008 el Concurso de Dibujo Aquagest Levante con el doble objetivo de fomentar las actividades creativas y potenciar la conciencia medioambiental entre las personas con discapacidad intelectual. Pueden presentarse los miembros de todas las asociaciones de la Comunidad Valenciana que conforman la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual FEAPS.

Por su parte, Aguas de Murcia y la Asociación Pupaclown, Payasos de Hospital, han suscrito en 2010 un convenio de colaboración gracias al cual se ayuda al desarrollo de los diferentes proyectos que la entidad lleva a cabo en el Hospital Virgen de la Arrixaca de Murcia.

---

*Aquagest Levante ha firmado un convenio para la integración laboral de personas con discapacidad intelectual*

---

## Bristol Water realiza en 2010 una donación a WaterAid

Bristol Water ha realizado una donación a WaterAid, una organización no gubernamental dedicada a mejorar el acceso al agua potable, la higiene y el saneamiento en los países más pobres del mundo.

El dinero recaudado procede de las ventas del libro infantil Basil's School Antics (Las travesuras de Basil en la escuela), basado en un personaje creado en una de las escuelas de Bristol.



Donación a WaterAid

## El Museu Agbar de les Aigües, accessible para personas con discapacidad auditiva

En respuesta a su voluntad de llegar a todos los públicos, el Museu Agbar de les Aigües ha realizado una serie de mejoras para lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad o disminución sensorial.

Los puntos de recepción, de venta de entradas y la tienda se han adaptado con bucle magnético, un amplificador de sonido que se conecta a una salida de audio y manda una señal directamente al audífono.

En cuanto a la atención de visitas al Museu, las audioguías disponen de la opción de bucle magnético individual, se ofrecen servicios de interpretación en lengua de signos, de lectura labial y autodescripción en directo para las visitas guiadas, mediante una petición previa, y se subtitulan los audiovisuales que contienen información.

Asimismo todo el personal del Museu ha recibido formación específica para la atención de personas con distintas afectaciones sensoriales.



—  
Museu Agbar de les Aigües,  
Cornellá de Llobregat,  
Barcelona  
—

---

## *Aguas de Murcia cubrirá el pago de la cuota fija del agua durante 2010 a personas desempleadas sin prestación de desempleo.*

---

### AYUDA A CLIENTES CON DIFICULTADES

A raíz de la crisis, Agbar ha fomentado acciones de ayuda a los clientes con dificultades.

Una de ellas es la impulsada por la Empresa Mixta Aigües de l'Horta (Valencia), que en 2010 se ha dotado un fondo destinado a ayudar al pago del coste del servicio del ciclo del agua a personas con dificultades económicas. El fondo equivale al 0,8% de los beneficios a distribuir entre los socios (Ayuntamiento de Torrent y Aquagest Levante). Además dispone de tarifas especiales para familias numerosas y para pensionistas. En 2010 se han beneficiado 569 familias numerosas y 696 pensionistas.

Agbar también ofrece bonificaciones a entidades sin ánimo de lucro con carácter asistencial. Así, Aigües de Barcelona ha realizado una bonificación a la Fundación Auxilia en el coste de la instalación de dos acometidas<sup>G</sup> y otra a la Fundació Hospital de la Mare de Déu de Lourdes por la realización de una acometida<sup>G</sup> contra incendios.

En Aguas de Saltillo (México) en coordinación con el ayuntamiento ha creado una tarifa popular junto para ofrecer un 10% de descuento en el coste total de contratación para uso doméstico en colonias o sectores en situación vulnerable, sólo en el año 2010 se han beneficiado 3.337 clientes y sus familias.

#### 04.5.4.2 INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

---

Agbar tiene un papel activo en el diálogo con sus grupos de interés. A continuación, nos centramos en la relación con aquellos relacionados con la comunidad local.

Una de las iniciativas de mayor impacto es el Programa Mesas de Trabajo de Aguas Andinas (Chile). Consiste en la implementación con carácter permanente de mesas de trabajo integradas por las asociaciones de vecinos próximas a sus depuradoras y personal de la empresa, con la colaboración de la Fundación Casa de la Paz.

En estas mesas se busca establecer y mantener relaciones de confianza y diálogo permanente con las comunidades vecinas, detectar de manera temprana problemas, dificultades y molestias, y promover el mutuo conocimiento entre las comunidades y la empresa.

Por su parte, Aguas de Saltillo (México) ha implementado un plan anual de visitas a colonias con la finalidad de mantener una relación permanente y un acercamiento ininterrumpido con diversos representantes de colonias. Cada mes se visitan 20 colonias, haciendo constar tanto la problemática como la solución ofrecida por la empresa.

Aguas de Alicante, antes de empezar una obra de envergadura en alguna de las zonas

de la ciudad levantina, cita a las asociaciones vecinales, de comerciantes, etc. que pueden verse afectadas por la intervención. El director del proyecto les explica las actuaciones que se van a acometer, pudiendo conocer sus preocupaciones y resolver sus dudas.

Agbar también colabora con diversas administraciones públicas para promover el desarrollo social.

De hecho, la Fundación Agbar viene colaborando desde 2009 con la Diputació de Barcelona para favorecer la implantación de medidas que impulsen el uso sostenible del agua y la aplicación de la normativa marco del agua en los municipios de Barcelona, y con el Consorcio de Medio Ambiente y Salud Pública de la Garrotxa en el proyecto de "Mantenimiento y desarrollo del sector primario como garantía de la sostenibilidad de La Garrotxa".

Aguas de Murcia y Aigües de Barcelona, entre otras, colaboran con el ayuntamiento en el desarrollo de la Agenda 21, un programa mundial de sostenibilidad que depende en buena medida del papel de las comunidades locales, y en el Pacto de Alcaldes, una iniciativa para ir más allá de los objetivos de la política energética de la UE.

# 04.5.5

## ACCIONES DE APOYO A LA CULTURA (COMPROMISO SOCIAL CL1)

Agbar colabora con instituciones culturales reconocidas con el objetivo de promover el acceso a los bienes y servicios culturales para el conjunto de la ciudadanía y de contribuir a la conservación y al enriquecimiento del patrimonio cultural.

Así, la Fundación Agbar colabora con el Ayuntamiento de Barcelona en un proyecto de rehabilitación de la Torre de las Aguas del Besós y la Antigua Casa de las Válvulas, edificios construidos entre 1880 y 1882, con objeto de convertirlos en un espacio dirigido a usos cívicos y culturales. En este espacio, se dará a conocer el proceso mecánico de extracción de agua del siglo XIX y, al mismo tiempo, las transformaciones urbanas de un entorno que en su día fue industrial.

Esta Fundación ha sido adjudicataria de una subvención concedida por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Proyecto de Rehabilitación del Muelle de Caballería de la Habana, promovido por la Oficina del Historiador de la ciudad cubana. El objetivo del proyecto es contribuir a la mejora del entorno urbano del malecón tradicional habanero y disminuir la contaminación de la Bahía de la Habana.

Por su parte, la Fundación Agua Granada ha organizado en 2010 el IV Concurso Internacional de Pintura, convocado bajo el lema 'Los jardines de Granada' y al que se han presentado 128 obras. El pintor realista Albert Sesma ha logrado el primer premio con su pintura "Bulevar de Granada". Los cuadros ganadores y otros seleccionados han formado parte de una exposición en el Centro Cultural 'Gran Capitán'.

Agbar también se preocupa por difundir la cultura española en los países donde opera. Así, el grupo ha suscrito un acuerdo de colaboración con el Instituto Cervantes de Orán (Argelia) por el cual patrocina la programación cultural del Instituto para difundir la cultura española en la localidad magrebí. Algunas de las instalaciones del ciclo integral del agua gestionadas por Agbar tienen un alto valor histórico y cultural.

Así, el Canal de Castilla es una de las obras de ingeniería civil más importantes de los siglos XVIII y XIX. En muchos tramos este canal es navegable y alberga espacios para caminar por su ribera o seguir itinerarios en bicicleta.

Las instalaciones de desalación, depuración y reutilización de Aguas del Telde (Gran Canaria) están situadas a pocos metros de distancia de la Noria de Jinámar. Con más de 150 años de historia, esta noria abastecía de agua a la población de Telde.

---

*La Agencia Española de Cooperación ha concedido a la Fundación Agbar una subvención para el proyecto de rehabilitación del muelle de caballería de La Habana, con el objetivo de contribuir a la mejora del entorno urbano y disminuir la contaminación*

---

# 04.5.6

## ACCIONES DE APOYO AL DEPORTE (COMPROMISO SOCIAL CL1)

Agbar también apoya diversas iniciativas deportivas de las comunidades locales donde está presente.

Así, Aigües d'Elx es una entidad benefactora de la Fundació de l'Esport Il·licità, cuyo objetivo es la promoción, fomento y apoyo de cualquier actividad deportiva de alto nivel con representación en el municipio de Elche, y la Empresa Mixta Aigües de l'Horta patrocina el Club Atletismo, el Club de Tenis y la Peña Ciclista de Torrent (Valencia).

Por su parte, Aguas de Alicante ha colaborado en la Ciclo-Vía, una iniciativa impulsada por el Ayuntamiento de Alicante que cada domingo convierte algunas calles de la ciudad en un lugar de esparcimiento para la población.

Entre sus objetivos está la promoción de la actividad física. De hecho, la empresa se encarga de proveer agua a los deportistas. Lo mismo se hizo exactamente en la primera carrera de 10 km por Sant Joan d'Alacant organizada por el ayuntamiento de esta localidad el 11 de septiembre de 2010. La empresa también colocó kioscos de consumo eficiente.

# 04.6

## RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

AGBAR SE COMPROMETE CON SUS PROVEEDORES 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

---

Agbar tiene como objetivo la excelencia en la relación con sus proveedores, aplicando una conducta profesional en la actividad de compra. Se apuesta por la mejora continua y la innovación de los procesos con criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

En la interacción con este grupo de interés, se diferencian tres ámbitos de compra: productos, servicios y *utilities*<sup>G</sup>, con diferente gestión y modelo de relación (local o centralizada).

El ámbito de productos hace referencia al material de red, el material electromecánico, los productos para el tratamiento de agua y residuos, etc. Se caracteriza por la necesidad de disponer de una infraestructura que soporte la cadena de aprovisionamiento. Se gestiona de forma centralizada, con lo que no es necesaria la cercanía del proveedor.

El ámbito de servicios se caracteriza por la complejidad de especificación y la necesidad de cercanía al proveedor, por lo que la gestión se realiza mayoritariamente a nivel local (gestión operativa, servicios generales, obra civil, lecturas de contador, etc.)

El ámbito de las *utilities*<sup>G</sup> o suministros como la electricidad, el gas o el combustible se coordina de forma centralizada, aunque

la contratación sea local, al estar sujeto a regulación y ser necesario realizar un seguimiento por la dispersión y diversidad de los suministros. Además, el mercado proveedor de este ámbito no dispone de ofertas locales significativas.

Agbar contribuye al desarrollo de las comunidades dónde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. De hecho, la compra de servicios locales supone aproximadamente 79% del volumen de compras de Agbar.

Durante 2010 se ha seguido utilizando el procedimiento que se puso en marcha el año anterior y se ha identificado el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global de cada sociedad, utilizando como factor para discriminar entre local y no local el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratistas. De esta forma se consigue, con los criterios unificados 2010, simplificar el proceso e identificar el volumen de compra a la comunidad local.

*La compra de servicios locales supone el 79% del volumen de compras de Agbar.*

SOCIEDAD	PORCENTAJE DEL VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES:	
	LOCALES*	NO LOCALES
Aigües de Barcelona	77	23
Aguas de Alicante	83	17
Cartagena (Murcia Este)	77	23
La Laguna (Canarias)	85	15
Ourense (Galicia)	38	62
Ematsa (Tarragona)	67	33
Aguas de Murcia	75	25
Emasagra (Granada)	58	42
Aguas Valladolid (Castilla y León)	17	83
Agamed (Torrevieja)	74	26
Aigües d'Elx (Alicante Norte)	75	25
Orihuela (Alicante Sur)	15	85
Bristol Water (Reino Unido)	25	75
Aguas Andinas (Chile)	99,6	0,2
<b>PORCENTAJES MEDIOS (%)</b>	<b>79</b>	<b>21</b>

<sup>(\*)</sup> Proveedor cuyo domicilio fiscal está en la misma provincia.

SOCIEDAD	PORCENTAJE DEL VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES DE SERVICIOS:	
	LOCALES*	NO LOCALES
Aigües de Barcelona	100	0
Aguas de Alicante	91	9
Cartagena (Murcia Este)	94	6
La Laguna (Canarias)	89	11
Ourense (Galicia)	31	69
Ematsa (Tarragona)	50	50
Aguas de Murcia	84	16
Emasagra (Granada)	48	52
Aguas Valladolid (Castilla y León)	ND	ND
Agamed (Torrevieja)	75	25
Aigües d'Elx (Alicante Norte)	76	24
Orihuela (Alicante Sur)	33	67
Bristol Water (Reino Unido)	19	81
Aguas Andinas (Chile)	99,8	0,2
<b>Porcentajes medios (%)</b>	<b>85</b>	<b>15</b>

<sup>(\*)</sup> Proveedor cuyo domicilio fiscal está en la misma provincia.

# 04.6.1

## RELACIÓN ÍNTEGRA Y HONESTA (COMPROMISO P1)

La relación de Agbar con sus proveedores esta basada en los principios de integridad y honestidad, desarrollando una política de compras orientada a la optimización de costes y procesos que garantiza mayor transparencia y trazabilidad de la gestión.

Desde 2010 se utiliza la plataforma tecnológica de negociación (Bravo Solution) que permite desarrollar los procesos de negociación con la trazabilidad necesaria para

dar respuesta a la ley de contratación 31/2007, teniendo en cuenta los principios de transparencia y no discriminación.

En España, Agbar ha negociado en licitaciones el 10% del volumen de compra centralizada, lo que supone 10,7 millones de euros.

### HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO AGBAR:

---

<b>Registro de Proveedores Agbar</b>	Achilles
<b>Herramienta de Negociación</b>	Bravo Solution
<b>Herramienta de Aprovisionamiento</b>	E-Procureo
<b>Registro de Reclamaciones e Incidencias</b>	Siralc

---

## El número de incidencias y reclamaciones en la compra de material hidráulico se ha reducido en 80 durante 2010, situándose en 473

### 04.6.1.1 MEJORA EN LA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

La relación con los proveedores es exitosa cuando se mantiene e intensifica. Por ello, la gestión con los mismos se basa inevitablemente en el conocimiento continuado acerca tanto del grado de cumplimiento mutuo de los acuerdos y condiciones a los que se lleguen, como de la evolución de la gestión de compras propiamente dicha.

En esa línea, desde la Dirección de Compras y Logística de Agbar se ha intensificado la utilización de la plataforma informática

SIRALC, lo que ha permitido a las sociedades de Agbar en España llevar un registro de las reclamaciones e incidencias surgidas en la gestión diaria.

Toda esta información, además de la derivada del *feed-back* continuo con los proveedores, permite a Agbar mejorar la calidad de la gestión con los proveedores.

Respecto a la compra de todo el material hidráulico (de red, electromecánico, productos para el tratamiento de agua y residuos, etc.), en dicha plataforma se han registrado las siguientes incidencias y reclamaciones:

INCIDENCIAS + RECLAMACIONES	2009	2010
Error en cantidades de envío	118	84
Error de referencias en el envío	108	92
Error administrativo. Facturación	137	69
Material defectuoso	93	141
Material incompleto	23	20
Otros motivos (incumplimiento de plazos, no conformidad transporte)	74	72
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>473</b>

De acuerdo con la información obtenida de SIRALC, se ha logrado reducir el número de incidencias y reclamaciones en el ejercicio 2010 en 80, situándose en 473.

Esta mejora se debe, principalmente, a la disminución del número de errores administrativos y de cantidades de envío.

---

## *Se han realizado presentaciones técnicas en el territorio con proveedores, a fin de compartir las novedades técnicas y, en su caso, poner de manifiesto sugerencias de nuevos productos o servicios, así como explorar su grado de aplicabilidad*

---

Se han mantenido reuniones de trabajo con aquellos proveedores que han presentado un mayor grado de incidencias, en este caso, en material defectuoso, al objeto de conocer las causas y acordar las soluciones necesarias.

Al mismo tiempo, se ha potenciado la evaluación de seguimiento de los proveedores estratégicos (que se realiza de forma trimestral con datos del semestre anterior). Esta periodicidad permite un conocimiento más vivo de la relación (incidencias y reclamaciones más destacadas, detección de potenciales problemas, nivel de servicio, etc.), permitiendo establecer rápidamente las acciones de mejora necesarias.

En otra línea, y a fin de mejorar las condiciones y relaciones con los proveedores más importantes, la Dirección de Compras y Logística Agbar ha realizado visitas a las instalaciones de proveedores, al objeto de conocer in situ sus productos, procesos de fabricación y de instalación en su caso.

Además, a lo largo de este año 2010 se han realizado las siguientes acciones:

- > Puesta en marcha de una "wikiesfera" como herramienta de difusión de novedades técnicas sobre distintos materiales y productos (hidráulicos, químicos, eléctricos, bombas, etc.) a la que tienen acceso principalmente personal y departamentos técnicos de la organización. Este medio permite acercar las empresas a sus proveedores, dándoles más visibilidad y difundiendo sus productos.
- > Presentaciones técnicas en el territorio con proveedores, a fin de compartir las novedades técnicas y, en su caso, poner de manifiesto sugerencias de nuevos productos o servicios, así como explorar su grado de aplicabilidad.
- > Reuniones de trabajo con aquellos proveedores que presenten mayor grado de incidencias (por ejemplo, demoras en plazos de entrega, deficiencias en calidad o errores en referencias de materiales, etc.), a fin de colaborar conjuntamente en la resolución de las mismas y, sobre todo, para tratar de que en el futuro aquéllas disminuyan.

## Acciones destacadas de gestión de proveedores de Agbar

- > La Laguna (Canarias) utiliza el aplicativo Almagest - AS400 para registrar sus compras, incluyendo información de todos los artículos que se adquieren para el desarrollo de la actividad de la empresa. Durante el 2010, en La Laguna el 85,83% de las compras de materiales (descontada la compra de agua y energía eléctrica) se registraron en Almagest, siendo el volumen total de transacciones por este concepto de 1,3 millones de euros.
- > Durante 2010, Aguas Andinas (Chile) ha puesto en marcha una iniciativa que ha contado con la participación de Notario Público en la Apertura de Propuestas cuando participa un Proponente Relacionado en el 5% del Total de las Licitaciones Públicas. Se realiza una entrega de información y aclaraciones inequívocas a los proveedores de modo que todas las ofertas sean comparables.

### 04.6.1.2 SISTEMA DE APROVISIONAMIENTO E-PROCUREO

e-Procureo es una herramienta de gestión de aprovisionamiento desarrollada por Agbar para las empresas del sector del agua y el medio ambiente que estandariza los procesos y autorizaciones de las compras, aportando trazabilidad en el aprovisionamiento en la adquisición de bienes y servicios, información trascendental para negociar de una manera más eficaz con los proveedores.

Dando continuidad al compromiso adquirido, durante 2010 el 93% de sociedades de Agbar han implantado e-Procureo.

En este periodo, el objetivo prioritario ha sido dotar a e-Procureo de mayores funcionalidades tales como facilitar la delegación de los aprobadores, mejoras en la búsqueda en el mantenimiento de usuarios, dotación de filtros por sociedad y por tipología, *report* en formato pdf de envíos fallidos de correo, mejoras en los flujos de aprobación, etc.

Durante 2010 el volumen de compras instrumentado a través de "e-Procureo" ha alcanzado los 158 millones de euros.

# 04.6.2

## PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA (COMPROMISO P2)

Desde que en 2009 se incluyera un acceso directo en la página web principal Agbar para las empresas interesadas en ser proveedores, la corporación ha posibilitado la estandarización de la información de los proveedores y una optimización de las operaciones.

Antes de iniciar el proceso de negociación correspondiente, se valida que los proveedores tengan los datos actualizados en el "Registro de Proveedores Agbar", dando respuesta a la aplicación de la Ley 31/2007 de Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Transportes y los Servicios Postales. Esta normativa contempla un procedimiento negociado con un sistema de clasificación propio, además de los principios de no discriminación, reconocimiento mutuo, proporcionalidad, igualdad de trato y transparencia.

Se ha ampliado el perímetro gestionado de forma centralizada por la Dirección de Compra, lo que supone que el 85% de los proveedores gestionados está incluido en el Registro de Proveedores Agbar, que representa el 75% del volumen de facturación de proveedores.

Bristol Water utiliza la base de datos de Achilles (*Utilities Vendor Data Base, UVDB*) para el registro de proveedores, cumpliendo así con el artículo 30 de la Directiva de Utilities<sup>6</sup>. Esta base de proveedores es utilizada por más de 30 compañías de suministros y por 35 de sus *partners*. Incluye aspectos estandarizados y verificados que simplifican la gestión y permite realizar el seguimiento de los sistemas de calidad y medioambientales de sus proveedores, teniendo que estar incluidos en un catálogo publicado por la entidad reguladora del Reino Unido Drinking Water Inspectorate (DWI, Inspección de Agua Potable), denominado *DWI Regulation 31 list*.

---

*El 85% de los proveedores gestionados por los servicios de compra de Agbar están incluidos en el Registro de Proveedores, lo que supone el 75% del volumen de facturación de proveedores*

---

# 04.6.3

## ESTÍMULO DE LA SOSTENIBILIDAD EN LOS PROVEEDORES (COMPROMISO P3)

Agbar se compromete a llevar a cabo una política de compras que garantice que sus proveedores respetan los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales como el respeto a los derechos humanos fundamentales, el trato justo y respetuoso de los equipos de trabajo y la minimización del impacto medioambiental.

El 56% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (Código Ético, Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 74% del volumen de facturación de los proveedores. Respecto al 2009, 2010 ha sido un año en el que se ha estado trabajando en la incorporación de este clausulado en los contratos que se incorporaron el año anterior.

Además, el volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en 2010 al 82%, un punto más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema medioambiental, se ha situado en un 55%, un punto más que en 2009.

---

*Los proveedores de Agbar que tienen incluidas cláusulas de responsabilidad corporativa (Código ético, Pacto Mundial, etc.) en sus contratos representan el 74% del volumen de facturación*

---

## Poniendo nota a la Responsabilidad Corporativa de los proveedores

Durante 2010, Agbar ha estado trabajando junto al proveedor Achilles en el modelo de valoración denominado *Scoring*. Se trata de la valoración de proveedores de RePro en materia de RC, teniendo como objetivo obtener una nota de clasificación de proveedores en función de la gestión que éstos realicen en términos de RC, de tal manera que sea un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. Hasta la fecha han sido valorados un 17% del total de proveedores registrados para Agbar.

El reto es integrar de manera eficaz la RC dentro de los procesos de compra, a lo largo de toda la cadena de suministro, y la gestión responsable de las compras y el desarrollo de políticas, procedimientos y normas sociales y ambientales, verificando su cumplimiento.

Esta metodología permite cuantificar la posición relativa de los proveedores con respecto al mercado en materia de sostenibilidad e integrarla dentro de los procesos de compra. El resultado obtenido dará valor añadido a la compañía, conociendo las áreas de mejora para focalizar los esfuerzos en términos de RC.

Agbar está colaborando conjuntamente con Achilles en un modelo de auditoría voluntaria a proveedores, denominado *Audit*. Propone un nivel superior de gestión de proveedores al actual proceso de registro, con un proceso de validación de la información clave del proveedor en sus instalaciones junto con una revisión de su documentación y entrevistas con personal clave (*Verify-Auditoría*) sobre las siguientes áreas:

- > Recursos técnicos
- > Calidad
- > Medio ambiente
- > Prevención de riesgos laborales (PRL)
- > Recursos humanos (RRHH)
- > RSC: verificación del *Scoring* RSC

Partiendo de los datos aportados por el proveedor en el cuestionario de registro, la auditoría verifica sus políticas y procedimientos. Los resultados se publican y están al alcance del resto de proveedores registrados.

La auditoría es un elemento clave del proceso de gestión de riesgos que asegura que los proveedores alcanzan las expectativas, los estándares y facilita a las empresas participantes una verificación adicional de la información del proveedor en el cuestionario.

Otra de las ventajas que se extrae del *Audit* es el desarrollo de estándares de industria de los proveedores auditados, incentivando a los proveedores a registrarse y dando apoyo a la mejora y determinación de la capacidad del proveedor de su capacidad para cumplir con los estándares.

El resultado es un proceso continuo y sistemático de evaluación de los productos, servicios o procesos de los proveedores que son reconocidos por ser representativos de las mejores prácticas para efectos de mejora organizacional.

Durante el 2010, se ha lanzado a los proveedores de grupos en categorías críticas/estratégicas del sector.

---

*Agbar está colaborando en un modelo de auditoría voluntaria a proveedores denominado Audit*

---

Otro ámbito de colaboración con Achilles es el proyecto de gestión global de proveedores, en el que se apuesta por unificar la información de los proveedores procedentes de la diferente cobertura geográfica de sistemas de gestión de *utilities*<sup>G</sup>, UVDB, Repro, Sellibca, Supply line, APUG y Connexio, con lo que se logrará una gestión globalizada por proveedor, acceder a nuevos proveedores e incrementar el valor de la red. Han participado aproximadamente 20.000 proveedores y unas 250 empresas participantes.

Durante el 2010 se ha iniciado el proceso de transición y migración de todos los Sistemas de Registro de Achilles a una nueva plataforma tecnológica, soporte de la Base de Datos Global.

### 04.6.3.1 CONSUMO RESPONSABLE

---

Reducir, reciclar y reutilizar son ejercicios básicos para un consumo responsable. También la eficiencia en el consumo energético y la utilización de productos y materiales renovables contribuyen a la protección del medio ambiente. En este sentido, un buen ejemplo de estas prácticas es la gestión de la Torre Agbar, sede central de la compañía:



RESIDUO	2009		2010	
	VOLUMEN (KG)	%	VOLUMEN (KG)	%
Cartuchos de tóner vacíos	1.717	1,7	1.203	1,0
Fuel oil y gasóleo	0	0,0	196	0,2
Envases de plástico	2.250	2,2	1.985	1,6
Envases de madera	0	0,0	100	0,1
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por éstas	0	0,0	74	0,1
Soportes magnéticos	91	0,1	0	0,0
Pilas botón con mercurio	4	0,0	1	0,0
Pilas bastón	100	0,1	89	0,1
Papel y cartón	49.966	49,7	46.222	37,3
Papel confidencial para destruir	340	0,3	900	0,7
Vidrio	2.205	2,2	1.610	1,3
Residuos biodegradables de cocinas	14.778	14,7	22.631	18,3
Tubos fluorescentes	243	0,2	286	0,2
Baterías y acumuladores	89	0,1	0	0,0
Equipos eléctricos y electrónicos	4.493	4,5	4.613	3,7
Restos de madera	3.890	3,9	1.193	1,0
Palets de madera	35	0,1	0	0,0
Plásticos	375	0,4	0	0,0
Metales	1.010	1,0	1.370	1,1
Mezcla de residuos valorizables	820	0,8	760	0,6
Mezcla de residuos municipales	17.726	17,6	40.498	32,7
Voluminosos	350	0,4	50	0,0
<b>TOTAL (kg)</b>	<b>100.482</b>	<b>100</b>	<b>123.781</b>	<b>100</b>

## RECICLAJE

Como ya se ha comentado, Agbar apuesta por el reciclaje como medida para reducir su impacto en el entorno.

De hecho, durante 2010, se ha potenciado el uso de papel reciclado entre las empresas Agbar, que ha sido del 72% en el caso de Aigües de Barcelona y del 52% como media del resto de las sociedades.

A continuación, se destacan algunas de las iniciativas de reciclaje de las empresas de Agbar:

### > **Aigües de Barcelona:**

Se ha adherido a la Xarxa de Compra Reciclat, un espacio de encuentro entre ofertantes y demandantes de productos reciclados, reciclables y/o biodegradables, con el propósito de crear una plataforma de conexión entre agentes y dinamizar el mercado de estos productos. Agbar también fomenta que sus proveedores utilicen productos del catálogo de esta red. A lo largo de 2010 se ha puesto en marcha una iniciativa para el uso de tóner para impresora de origen reciclado, con lo que se ha conseguido llegar a un consumo del 5% del volumen total. Esta iniciativa se pretende potenciar en los años siguientes.

### > **Emasagra (Granada):**

Ha enviado una carta a sus proveedores comunicando su Política de Calidad y Gestión Ambiental. En ella, los proveedores se comprometen a una correcta gestión de los residuos que generan según su actividad. Esta acción la han realizado sobre el 100% de su lista de proveedores aprobada en Gesdocal.

Asimismo, la subcontrata de obras que trabaje con fibrocemento, debe aportar copia de registro en RERA y mandar anualmente las retiradas realizadas de dicho residuo.

La ONG con la que colabora, Madre Coraje, retira pilas convencionales, aparatos eléctricos y electrónicos, medicamentos caducados de los botiquines, muebles usados, tóner de impresoras y tintas *ink-jet*. Esta ONG, fundada para el desarrollo prioritariamente del Perú, ha sido declarada de utilidad pública y cumple todos los principios de transparencia y buenas prácticas de la Fundación Lealtad. Está autorizada como Gestor de Residuos Peligrosos por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, además de contribuir con el medio ambiente y colaborar en acción social, a través de dicha colaboración se ha conseguido reducir los costes por este concepto.

> **Aguas de Valladolid:**

Ha contratado el reciclaje de todo el papel, cartón y metales a través de un acuerdo de recogida selectiva con Biotran, Europac recicla, etc.

> **Aquagest Levante (zona Orihuela):**

Ha implantado el plan de gestión de residuos en todos los trabajos, programados y no programados. Se han gestionado desde la zona 4.917 toneladas de residuos.

> **Ematsa (Tarragona):**

Le han enviado al 69% de sus proveedores el documento de Buenas Prácticas Ambientales, creado por Ematsa. Se ha empezado con la devolución de productos a los proveedores, para que los reciclen, como por ejemplo, los kits de DBO<sup>G</sup> y DQO<sup>G</sup> que generan las EDAR<sup>G</sup> de Ematsa.

> **Aigues d'Elx (Elche):**

La compañía envía trimestralmente vía e-mail un comunicado interno sobre el consumo de papel con el objetivo de hacer reflexionar a todos sobre las buenas prácticas que se pueden llevar a cabo para reducir el consumo de papel en las actividades de la empresa. En dicho e-mail, se indican objetivos concretos para reducir el consumo. Para este año

se plantea una reducción de papel del 20%, y se detallan una serie de actuaciones que el personal puede realizar para conseguir dicha reducción. De igual modo, toda esta información es publicada en la Intranet de Aigües d'Elx.

> **Aguas de Alicante:**

La sociedad ha extendido el uso de papel reciclado (61%) en todas las oficinas. También han implantado la utilización de tóner y tinta de impresora con cartuchos reciclados. En la misma línea se extiende el uso del escáner frente a las copias en papel, desarrollando aplicaciones informáticas (ARDOC) para gestionar esta información.

Por otro lado, ha puesto en marcha una iniciativa para reciclar los móviles usados colaborando con Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas. Esta iniciativa tiene dos grandes objetivos: los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, sociales y de educación en favor de los colectivos y países más desfavorecidos, y también al recoger los móviles fuera de uso y promover su reutilización y reciclado, se favorece la conservación del medio ambiente.

## FLOTAS MÁS SOSTENIBLES

Con el objetivo de mejorar la gestión de flota de vehículos, Agbar ha implantado una aplicación informática (GDF) que permite conseguir una visión global de la flota y ayudar a su optimización.

El grupo sigue renovando sus coches por otros con motores más eficientes y, por lo tanto, menos contaminantes. De hecho, la renovación de la flota efectuada en el 2010 ha supuesto una reducción del 17% de emisiones de CO<sub>2</sub>. También se ha estudiado la viabilidad de varias opciones de motorizaciones híbridas y eléctricas de cara a poder incluirlas en futuras renovaciones de flota.

---

*La renovación de la flota  
efectuada por Agbar ha  
supuesto una reducción del  
17% de emisiones de CO<sub>2</sub>*

---

# 05

## AGBAR Y LA INNOVACIÓN

Agbar fomenta la cultura empresarial basada en la innovación y la gestión del conocimiento, que se convierte de este modo en el motor de crecimiento de la empresa. Agbar, asimismo, considera necesaria la I+D y la innovación para reforzar su posicionamiento en el negocio, acompañar la adaptación a nuevos marcos regulatorios y desarrollar nuevas líneas de negocio en los ámbitos del ciclo integral del agua y el medio ambiente en general. Esta necesidad viene reforzada por el compromiso de ofrecer el mejor servicio a todos los ciudadanos y la mejor calidad posible en sus actividades.



Los principales objetivos de la I+D e innovación de Agbar son:

- > Crear conocimiento especializado en tecnologías conocidas y ajenas.
- > Proponer una oferta de servicios diferente – acceder a nuevos mercados.
- > Promover el intercambio técnico y tecnológico entre expertos y empresas del grupo.
- > Atraer y retener talento.
- > Mostrar responsabilidad social.

La I+D e innovación de Agbar se centra principalmente en tres grandes áreas:

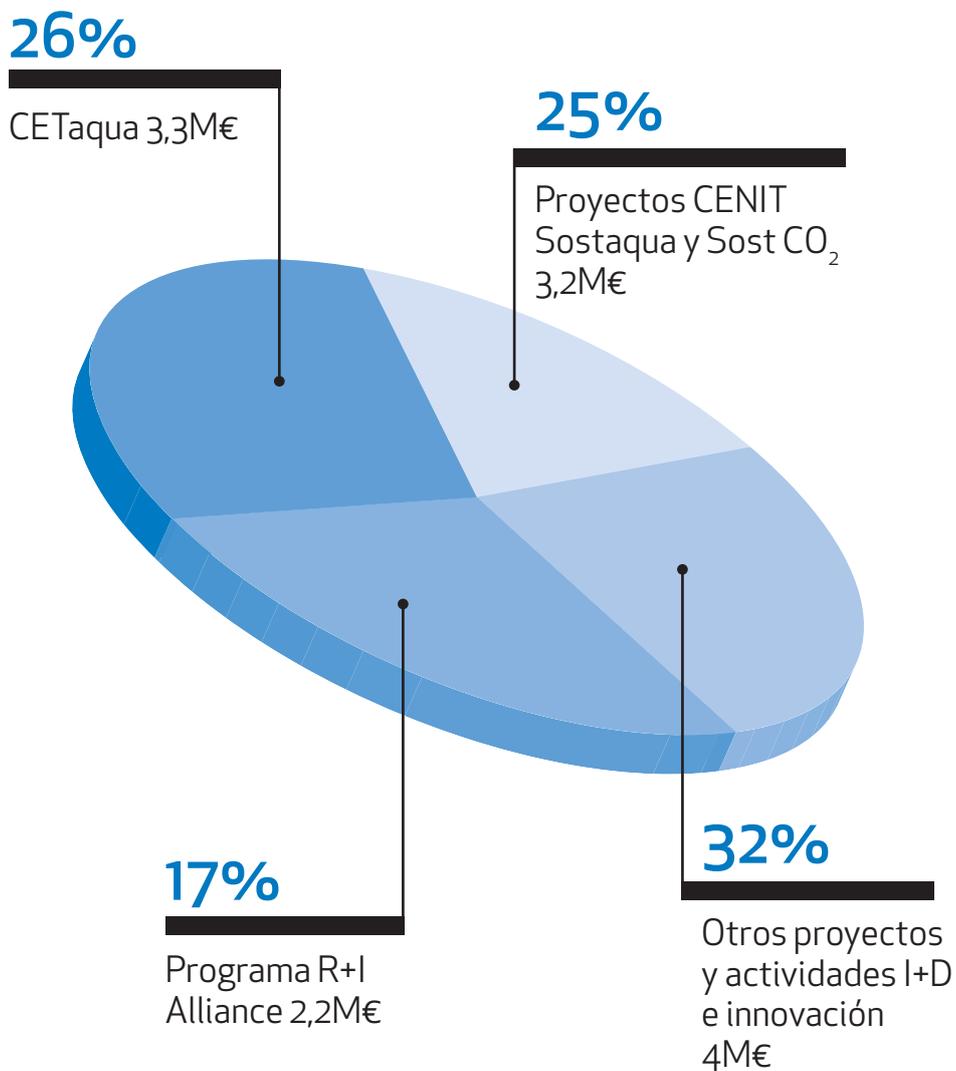
- > Proyectos CETaqua Centro Tecnológico del Agua
- > Proyectos dentro del Programa R+i Alliance
- > Programas de empresa

Agbar ha realizado en el 2010 un gasto de 12,7 millones de euros en I+D e innovación, lo que ha permitido el acceso a más de 160 proyectos de I+D e innovación por valor de 20,1 millones de euros. Un total de 140 personas de la organización se han dedicado a la I+D e innovación en este año.

---

*En 2010, Agbar ha destinado 12,7 millones de euros a la innovación del sector del agua e innovación*

---



## Agbar, la más premiada en los Project Innovation Awards 2010

Agbar ha recibido cuatro premios en los Project Innovation Awards 2010 de la International Water Association (IWA), lo que la convierte en la empresa más galardonada de este certamen.

En la categoría de investigación aplicada, el proyecto ganador ha sido Cryocore, un sistema que permite realizar medidas de concentración de olor (más información en el apartado "Gestión de olores" del capítulo "Cuidado del medio ambiente"), y Cowama, un sistema de predicción en tiempo real la calidad de las aguas de baño (más información en el apartado "Gestión sostenible de aguas pluviales" del capítulo "Cuidado del medio ambiente"), ha ganado el premio de diseño.

En el ámbito de planificación, el proyecto Micro Metering District Area Enabler, un sistema económico y fiable de actuador de válvulas de mariposa<sup>6</sup> ha recibido el primer premio, y Ice Pigging, un nuevo sistema para limpiar tuberías el premio de honor (más información en el apartado "Gestión eficiente de las redes de distribución" del capítulo "Cuidado del medio ambiente").



Agbar ganadora de cuatro de los premios de la asociación Internacional del Agua (IWA)

# 05.1

## AQUA DEVELOPMENT NETWORK

Los proyectos de I+D desarrollados por Agbar dan lugar a resultados tangibles, como por ejemplo un equipo o modelo de simulación; intangibles, como un procedimiento o un protocolo, y también la obtención de conocimiento que pueda servir para futuros desarrollos.

Estos resultados se industrializan en las empresas tecnológicas de Agbar, dedicadas a buscar soluciones para los clientes. Los productos o servicios industrializados se transfieren al mercado mediante la ampliación de la oferta comercial.

Para ahondar en este proceso a nivel estratégico, Agbar ha creado Aqua Development Network (ADN), una red formada por las direcciones de Desarrollo de Personas, de Gestión del Conocimiento y de I+D e innovación que trabajan de forma coordinada para crear, capturar, empaquetar y comercializar el conocimiento y transformarlo en nuevos productos y servicios.

Los principales objetivos de ADN son:

- > Crear valor en base al conocimiento generado en Agbar.
- > Desarrollar proyectos de I+D competitivos.
- > Agilizar la transferencia de innovación.
- > Identificar nuevas áreas de desarrollo.
- > Capturar sinergias entre las iniciativas de I+D e innovación, Gestión del Conocimiento y Desarrollo de Personas.

ADN tiene la misión de ser la palanca de Agbar capaz de potenciar el negocio basado en la gestión del conocimiento y la innovación.

---

*Aqua Development Network (ADN) nace con el objetivo de ser el motor para la creación de nuevos productos y servicios, integrando personas y conocimiento, y focalizándose en la innovación*

---

---

*"Agbar está introduciendo una media de 10 productos y servicios innovadores cada año y esto repercute positivamente en el crecimiento orgánico de la compañía, que mejora sus beneficios y aporta soluciones innovadoras en el mercado. Además, la creación y consolidación de las empresas tecnológicas de Agbar está permitiendo industrializar y comercializar mejor los resultados de la innovación"*



*Fernando Rayón,  
Director de I+D+i  
de Agbar*

---

# 05.2

## CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DE EXCELENCIA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



El Centro Tecnológico del Agua CETaqua es una organización que integra, gestiona y ejecuta proyectos de investigación con el objetivo de proponer soluciones innovadoras a empresas, sociedad y administraciones a problemas ambientales y tecnológicos relacionados con el ciclo integral de agua.

CETaqua fue creado en el año 2007 como fundación privada sin ánimo de lucro por Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de investigaciones Científicas (CSIC).

CETaqua dirige su investigación a cuatro ámbitos de actividad y conocimiento:

- > Agua y ciudad
- > Agua y agricultura
- > Agua e industria
- > Agua y medio ambiente

Estas áreas de conocimiento han dado lugar a prioridades de investigación específicas, que son las líneas de investigación de CETaqua:

- > Recursos alternativos
- > Impacto del cambio global
- > Gestión eficiente de las infraestructuras
- > Medio ambiente y salud
- > Agua y energía
- > Gestión de la demanda de agua

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

## TEMÁTICA

### Recursos alternativos

Desalinización del agua de mar y salobre. Reutilización de aguas regeneradas y pluviales. Recuperación de masas de agua degradadas. Recarga de acuíferos.

### Impacto del cambio global

Gestión integrada de recursos hídricos. Gestión de situaciones de crisis (control de inundaciones). Predicción del impacto del cambio. Medidas de adaptación de infraestructura al cambio global. Huella de carbono<sup>G</sup>.

### Gestión eficiente de las infraestructuras

Control y gestión de infraestructuras. Redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano. Integración y optimización de los sistemas de control.

### Medio ambiente y salud

Tecnologías y procesos de mejora de calidad del agua potable. Valorización de aguas residuales y fangos<sup>G</sup>. Monitorización de control de la calidad del agua. Riesgo ambiental: gestión de olores y residuos.

### Agua y energía

Eficiencia energética en el ciclo integral del agua. Valorización energética de residuos. Economía del hidrógeno. Valorización de biogás.

### Gestión de la demanda de agua

Control de la demanda. Repercusión de los costes reales y nuevos sistemas tarifarios. Participación pública. Agua virtual<sup>G</sup>.

En 2010, CETaqua ha contado con un presupuesto global de 7,4 millones de euros y 67 proyectos en activo. Para el desarrollo de estos proyectos, CETaqua busca financiación a diferentes niveles (internacional, europeo y estatal).

Durante 2010 CETaqua trasladó su sede principal a Cornellà de Llobregat (Barcelona), fruto de un convenio firmado por el Presidente Ejecutivo de Agbar, Angel Simón, y el Alcalde de dicha localidad, Antonio Balmón, en un acto celebrado en el Museu Agbar de les Aigües (Cornellà de Llobregat). De esta forma CETaqua se suma a la iniciativa de otros centros de investigación localizados en esta ciudad, tales como Innobaix (Agencia de Innovación del Baix Llobregat) y Citilab (Laboratorio de nuevas tecnologías para fomentar la sociedad del conocimiento), y a la decisión de continuar invirtiendo en innovación e investigación en las empresas.

[www.cetaqua.com](http://www.cetaqua.com)

A continuación, destacamos algunos de estos proyectos:

- **UFTEC - Substitution of conventional treatment of raw river water by ultrafiltration membrane technology:** CETaqua lidera el proyecto UFTEC sobre el potencial de la tecnología de ultrafiltración del agua de río.

El proyecto está cofinanciado por la Comunidad Europea dentro del programa LIFE+. Su objetivo principal es demostrar la viabilidad técnica, ambiental y económica de la tecnología de ultrafiltración como alternativa al pretratamiento convencional del agua de río (coagulación-floculación, sedimentación y filtración por arena) en una estación de tratamiento de agua potable. La eficiencia del tratamiento se evaluará en los prototipos experimentales diseñados en el proyecto, alimentados con agua del río Llobregat.

[www.life-uftec.eu](http://www.life-uftec.eu)

- **Medium & long term strategies to manage flooding events in urban and peri-urban areas:** el proyecto tiene por objetivo desarrollar una metodología para la evaluación de riesgo de inundación en áreas urbanas y peri-urbanas. Para ello se definen las herramientas disponibles más adecuadas para la estimación de riesgo de inundación, se establece un método para considerar los efectos del cambio global sobre la evolución del riesgo a medio y largo plazo, considerando las incertidumbres asociadas y se aporta una visión general de Buenas Prácticas recomendadas para la adaptación, mitigación y gestión del riesgo. Se trata de un proyecto con financiación R+i Alliance.

- **VIECO - Desarrollo y validación de plataformas integradas de Vigilancia biológica y química optimizadas económicamente:**

CETAqua es líder en el proyecto VIECO que está financiado por el MARM (Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino). La iniciativa se basa en la Directiva Marco del Agua (DMA) 2000/60/CE que fija como fecha límite el 2015 para que todas las masas de agua en Europa presenten un buen estado ecológico. Los estudios de mercado demostraron que no existía ninguna plataforma de monitorización capaz de proporcionar información completa sobre la calidad del agua. Los datos que se obtenían eran parciales ya que se analizaban únicamente ciertas sustancias y parámetros, dejando al margen datos sobre contaminantes y, en consecuencia, no se marcaban medidas para reducir dichos contaminantes. Para suplir esta deficiencia se busca crear una plataforma de monitorización on-line que combine análisis químicos y biológicos que permita analizar grandes cantidades de masas de agua y obtener todos los indicadores necesarios para el análisis de su calidad. El objetivo principal es contribuir a la mejora de la calidad del agua desarrollando una plataforma de monitorización rentable y eficiente capaz de ofrecer indicadores ambientales del estado ecológico de aguas superficiales.

- **OPTIMECA – Optimización de procesos de tratamiento de agua con membranas y carbón activo:**

las tecnologías basadas en membranas y carbón activo para el tratamiento del agua presentan algunas limitaciones (suciedad o *fouling*) y por otro lado, el carbón activo granular (CAG) ve limitado su poder absorbente a medida que su superficie se satura con los diversos contaminantes presentes en el agua. OPTIMECA pretende minimizar estas limitaciones profundizando en el conocimiento de los mecanismos de eliminación de contaminantes por parte de las membranas y su embrutecimiento, optimizando las condiciones de operación de las membranas para alargar su tiempo de vida lo máximo posible. Se pretenden mejorar los protocolos de mantenimiento y procesos de limpieza de las membranas para recuperar sus características originales en lo posible, estudiando los mecanismos de absorción para estimar el tiempo de saturación y mejorando los procesos de regeneración del CAG para recuperar su capacidad de adsorción original.

# 05.3

## AGBAR POTENCIA LAS ALIANZAS INTERNACIONALES

Agbar, Suez Environnement, Lyonnaise des Eaux, United Water y Northumbrian Water crearon en 2005 R+i Alliance, una empresa cuyo objetivo es seleccionar, financiar y coordinar la ejecución de proyectos de investigación e innovación en el campo del agua y del medio ambiente para aprovechar las sinergias que se pueden establecer entre sus miembros.

Las áreas temáticas prioritarias consensuadas entre los socios son:

- > Gestión de activos
- > Eficiencia energética
- > Control de olores
- > Gestión de biosólidos<sup>G</sup>
- > Gestión de aguas pluviales
- > Riesgos sanitarios emergentes
- > Gestión de la demanda de agua
- > Gestión de los recursos hídricos
- > Control de la mineralización del agua para satisfacer a los clientes



La alianza permite a Agbar su participación en grandes programas estratégicos, donde se comparte estrategia con socios operadores privados con los mismos retos y preocupaciones.

Los proyectos son ejecutados por los centros acreditados por R+i Alliance: CETaqua (España), CIRSEE (Francia) CIRAH (Francia), NWTC (UK), WERC (EEUU) y Ondeo System (Francia)

Cada socio de R+i Alliance aporta aproximadamente 2,0 millones de euros para la ejecución de un programa común y planificado de proyectos. El presupuesto total en 2010 ha ascendido a 8,7 millones de euros.

[www.ri-alliance.com](http://www.ri-alliance.com)

---

*El presupuesto total de R+i Alliance ha ascendido a 8,7 millones de euros en 2010*

---

# 05.4

## PROGRAMAS DE LA I+D E INNOVACIÓN DE EMPRESA: PROGRAMA CENIT

Agbar participa en el Programa CENIT mediante los proyectos SOSTAQUA y SOSTCO<sub>2</sub>.

El Programa CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales en Investigación Técnica), impulsado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) del Ministerio de Innovación y Ciencia, está dedicado a financiar los grandes proyectos integrados de investigación estratégica industrial, de amplia dimensión y de alcance científico-técnico. Este programa tiene como objetivo promover la cooperación pública y privada en I+D para los grandes proyectos que combinan la investigación estratégica industrial con las ciencias técnicas. Está orientado a planificar la investigación en las áreas tecnológicas promisorias y con un potencial para la proyección internacional. En definitiva, CENIT es uno de los principales instrumentos del Estado Español para financiar grandes proyectos de investigación industrial.



### 05.4.1 SOSTAQUA

Tras cuatro años de investigación, durante 2010 ha concluido el proyecto de I+D e innovación de Sostaqua "Desarrollos tecnológicos hacia el ciclo urbano del agua autosostenible", liderado por Agbar en el marco del programa CENIT.

El balance de esta iniciativa arroja la identificación de cinco patentes, una marca y la puesta en marcha de 25 nuevos proyectos con 441 publicaciones que incluyen importantes aportaciones técnicas y científicas orientadas a la mejora del medio ambiente.

El proyecto realiza un análisis sobre la sostenibilidad de los procesos del agua de abastecimiento urbano desde cuatro ámbitos complementarios: agua, residuos, energía y salud y medio ambiente.

En el vector agua se plantea una mayor eficiencia de la desalación y una apuesta decidida por la reutilización de las aguas residuales depuradas y de las aguas pluviales. En el vector residuos, se opta por la valoración energética, la minimización y un retorno seguro al medio. En el apartado energía, los objetivos se orientan a la autosuficiencia energética de la depuración y a la decidida apuesta por las energías renovables. Finalmente, el área de salud y medio ambiente centra su objetivo en revisar los procesos para alcanzar una mayor protección sanitaria y ambiental.

Los resultados de SOSTAQUA favorecerán la competitividad empresarial, al aportar mejoras en los ámbitos de la eficiencia energética, la disminución del impacto ambiental y la optimización de los procesos del ciclo urbano del agua.

El consorcio de SOSTAQUA está formado por 16 empresas, 6 de las cuales son pymes de destacada experiencia en el ámbito de los procesos asociados al ciclo integral del agua: Aigües de Barcelona (Agbar), Canaragua, Clabsa, Cementos Molins Industrial, Degrémont, Dow Chemical Ibérica, Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (Emuasa), Labaqua, Sener y Solvay Ibérica, junto a Auma, Cric, Enviros, Remosa, Sineria y STC.

[www.sostaqua.com](http://www.sostaqua.com)

---

*SOSTAQUA ha permitido identificar cinco patentes y una marca, además de poner en marcha 25 nuevos proyectos con 441 publicaciones que incluyen importantes aportaciones técnicas y científicas orientadas a la mejora del medio ambiente*

---

---

## La Ministra de Innovación hace balance de SOSTAQUA

---

El pasado 5 de octubre, la Ministra de Ciencia e Innovación, Cristina Garmendia, presidió, junto al Presidente Ejecutivo de Agbar, Angel Simón, la presentación de los resultados del proyecto SOSTAQUA.

Garmendia subrayó que "nunca antes se había generado un consorcio público privado de investigación con una financiación tan potente en el ámbito del ciclo urbano del agua como éste".

Por su parte, Angel Simón señaló que SOSTAQUA es un ejemplo a seguir en la vía de la "colaboración efectiva entre administración, mundo académico y empresas".



—  
Cristina Garmendia, ministra  
de Ciencia e Innovación  
y Angel Simón,  
presentación Sostaqua  
—



### 05.4.2 SOST-CO<sub>2</sub>

---

El proyecto Sost-Co<sub>2</sub> "Nuevos usos industriales del CO<sub>2</sub> para el agua de consumo" tiene como objetivo abordar el ciclo de vida completo del CO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero<sup>6</sup>, desarrollando nuevas tecnologías que potencien su uso sostenible frente al confinamiento y potenciando nuevas fuentes de energía sostenibles.

Para el desarrollo del proyecto se ha creado un consorcio de 15 empresas y 28 centros de investigación. El presupuesto global del proyecto, liderado por la empresa Carburos Metálicos, ascendió a 26 millones de euros durante la duración del proyecto.

[www.cenit-sostco2.com](http://www.cenit-sostco2.com)

# 06

## RETOS DE FUTURO

## PLAN A MEDIO PLAZO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008-2011

### ANTECEDENTES

La elaboración del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) responde a la voluntad manifiesta de la Dirección por potenciar la Responsabilidad Corporativa (RC) e incorporarla a la estrategia de negocio.

Desde hace años Agbar ha venido desarrollando iniciativas en este ámbito pero no estaban enmarcadas en una estrategia con objetivos definidos. Los nuevos requerimientos y expectativas de los grupos de interés ha sido el motivador externo para la elaboración del Plan. Cada vez existe una mayor necesidad de obtener información contrastada y que obedezca a planes a medio y largo plazo.

El PMPRC se alinea y realiza aportaciones a los objetivos del Plan Estratégico de Agbar.

### METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PMPRC

El proyecto se puso en marcha en septiembre de 2008, tras su propuesta y aprobación en el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS). En la elaboración del PMPRC han participado representantes del CDS conjuntamente con otros responsables de diversas áreas de la organización. El Plan se ha coordinado desde la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

### ESTRUCTURA DEL PMPRC

El Plan se ha estructurado según los grupos de interés definidos por Agbar: clientes, empleados, administración pública, sociedad: medio ambiente, sociedad: comunidad local y proveedores, añadiendo también un apartado específico de gestión de riesgos.

Dentro de cada grupo de interés, el Plan se ha estructurado en base a los compromisos definidos. Estos compromisos constituyen las líneas de actuación de Agbar en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Finalmente, para cada uno de los compromisos se han definido las acciones a desarrollar en el periodo 2009-2011, incluyendo objetivos

cuantitativos e indicadores que permiten medir la evolución de estas acciones. Asimismo, se han indicado responsables y presupuesto asignado.

#### SEGUIMIENTO DEL PLAN

Se realiza un seguimiento anual del avance de los objetivos marcados. El Informe de Responsabilidad Corporativa recoge los avances, cumpliendo así la demanda de transparencia de nuestros grupos de interés.

Entre los meses de Noviembre 2010 y Marzo 2011 se ha efectuado una segunda revisión del Plan que se ha coordinado desde la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativa, contando para ello con los representantes del CDS conjuntamente con otros responsables de diversas áreas de la organización.

Se confirman todos los compromisos asumidos. Sin embargo, siendo la organización un conjunto dinámico que necesita adaptarse a las nuevas demandas y exigencias que pueden surgir interna o externamente, algunas acciones han sido modificadas, en su descripción, objetivos, duración, presupuesto, o bien reasignadas a nuevos responsables. Una mención particular merecen a tal respecto los proyectos de investigación que, por su naturaleza intrínseca y en función de los resultados obtenidos en las diferentes fases de desarrollo, pueden ser desestimados o ampliados si se considera procedente.

Se reporta a continuación una selección de las principales acciones del PMPRC, así como el estado de avance de los objetivos marcados.

## ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

### Compromiso C1:

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

#### Estado de avance a diciembre de 2010\*

> Extender el sistema comercial OCCAM a todo el territorio español.	> Cobertura de OCCAM sobre el total de clientes en España: 42%. Acción en desarrollo.	
> Implantar las nuevas cartas de compromisos con los clientes en el territorio español (objetivo del 50% sobre clientes nacionales).	> Cobertura de las cartas de compromisos sobre el total clientes en España 71 %. Acción en desarrollo	
> Estudio sobre la percepción del consumidor sobre la calidad del agua (Proyectos R+i Alliance)	> Detección de la percepción del consumidor y valoración del agua de grifo. Grado de avance 2010 (71%). Acción en desarrollo.	

### Compromiso C2:

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

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Implantar soluciones de telelectura en el territorio español.	> Se implantan soluciones de telelectura en el ámbito de competencia de Aigües de Barcelona. Estado de avance: 75% (sobre el total parque objetivo). Acción en desarrollo.	
---	---	---

### Compromiso C3:

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

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Aumentar la cobertura de clientes con acceso a canales interactivos y no presenciales: oficina virtual.	> El 72% de clientes tienen acceso a oficinas virtuales. Acción en desarrollo.	
> Ampliar la cobertura del centro de atención telefónica (CAT) hasta el 100%.	> Porcentaje de clientes cubiertos por el CAT comercial: 86%. > Porcentaje de clientes cubiertos por el CAT de averías: 80%. Acción en desarrollo.	

\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## APUESTA POR EL EQUIPO HUMANO

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

### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Mantener la evaluación del desempeño en España en un 22 % de la plantilla.	> Acción en desarrollo.	
> Identificar internamente el talento e incorporar a los trabajadores identificados en el Programa de Desarrollo de Líderes.	> Se ha realizado la evaluación de todos los empleados previstos.	
> Anualmente, desarrollar una nueva edición del Máster del Ciclo Integral del Agua, cumpliendo los porcentajes de participación de mujeres establecidos como objetivo (30%).	> Se desarrolla una nueva edición del máster; el porcentaje de participación de mujeres ha sido del 29%. Acción en desarrollo.	
> Implantación de la Universidad Corporativa.	> Objetivo cumplido. Acción finalizada.	
> Definir el Plan de Formación Profesional dirigido a capataces y operarios de agua de Agbar.	> Se ha desarrollado e implantado un proceso de "Diseño, gestión y evaluación para todas las empresas Agbar"	

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

### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Desarrollar el portal del empleado.	> Acción en desarrollo.	
> Implantar una línea confidencial que permita a los empleados realizar consultas de manera confidencial.	> Acción en desarrollo.	

\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## APUESTA POR EL EQUIPO HUMANO

### Compromiso E3:

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

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Reducir la siniestralidad a nivel nacional a 2,5 %

> El índice de siniestralidad de 2010 ha sido de 3,6, Acción en desarrollo.



### Compromiso E4:

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.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Implantar un programa de teletrabajo en Barcelona.

> Acción en desarrollo.



### Compromiso E5:

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.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

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

> Se elabora dicho plan en junio de 2009 y se implanta en Aigües de Barcelona y Sorea.

Para 2011 se pretende desarrollar el plan de igualdad en otras empresas del grupo.  
Acción en desarrollo.



\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### 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.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

<p>&gt; Publicar Informes de responsabilidad corporativa propios por las empresas más representativas del sector</p>	<p>&gt; Objetivo cumplido: Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Emasagra, Aquagest Andalucía, Aguas de Murcia, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Lorca, Bristol Water, Aguas Andinas, Aguas de Cartagena y Aguas de Saltillo publicarán informe del año 2010.</p>	
<p>&gt; Publicación de información periódica para las administraciones.</p>	<p>&gt; Difusión del IRC 2009 a las administraciones</p>	
<p>&gt; Invitar a representantes de las AAPP a jornadas internas/externas de debate y reflexión</p>	<p>&gt; Durante 2010 se ha realizado una sesión del Foro del Agua en Galicia. La Fundación Agbar ha organizado una jornada dirigida a personal de administraciones locales con el título "La directiva de servicios en clave local". Acción en desarrollo.</p>	

### Compromiso AP2:

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.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

<p>&gt; Adecuar la totalidad de los sistemas tarifarios a la Directiva Marco.</p>	<p>&gt; 85 % de los clientes en España con estructura tarifaria adaptada a la Directiva Marco. Acción en desarrollo.</p>	
<p>&gt; Fomentar la participación de Agbar en las asociaciones profesionales y organismos de referencia a nivel nacional e internacional</p>	<p>&gt; Agbar participa en 64 Asociaciones Profesionales, algunas de ámbito local/territorial, otras de ámbitos nacionales y otras internacionales. Acción en desarrollo.</p>	

### Compromiso AP3:

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

#### Objetivos para el 2011

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

<p>&gt; Las acciones relativas a este compromiso serán las mismas incluidas en el apartado medio ambiente y clientes del PMPRC. 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"</p>	<p>&gt; Ver apartado medio ambiente y clientes del PMPRC</p>	
--	--	---

\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## MEDIO AMBIENTE

### Compromiso MA1: Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Potenciar la reutilización de aguas regeneradas. Reutilizar un 35 % del caudal tratado en España. Objetivo a 2012	> Objetivo modificado. el objetivo de Agbar será superar el % de reutilización media de España. Acción en desarrollo.	
> Mejora del rendimiento técnico de la red de distribución. Valor objetivo a 2010, 76% en España	> Valor alcanzado: 75,2%	
> Reducir el número de las averías de la red de distribución. Valor objetivo 1,25 a 2010	> Valor alcanzado en 2010 1,24.	
> Desarrollo e implantación de un proyecto para mejora de las operaciones en el terreno.	> Acción en desarrollo.	
> Fomentar la participación de Agbar en las asociaciones profesionales y organismos de referencia a nivel nacional e internacional	> Agbar participa en 64 Asociaciones Profesionales, algunas de ámbito local/territorial, otras de ámbitos nacionales y otras internacionales. Acción en desarrollo.	

### Compromiso MA2: Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Implantación de Planes de Seguridad del Agua de bebida según la norma ISO 22000	> En 2009 Aigües de Barcelona y EMATSA obtienen la certificación ISO 22000. Acción en desarrollo.	
---	---	---

### Compromiso MA3: Preservar la biodiversidad.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Actualización de la identificación y valoración de medidas especiales en instalaciones ubicadas en espacios protegidos o de interés natural.	> La actualización se realiza cada año. Acción en desarrollo	
--	--	---

\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## MEDIO AMBIENTE

### **Compromiso MA4:** Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

- |  |   |   |
|--|---|---|
| > Reducir el número de averías e incidencias en la red de alcantarillado. Valor objetivo 1,25 a 2010 | > Objetivo alcanzado. Se redefine nuevo objetivo a 0,5 en 2012. |  |
|--|---|---|

### **Compromiso MA5:** Fomentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| > Fomentar la realización de auditorías energéticas en instalaciones electromecánicas de gran consumo eléctrico (EDAR, ETAP, bombeos), llegando a 160 instalaciones en 2010 | > Se realizan 217 auditorías entre 2009 y 2010. Acción en desarrollo. |  |
| > Desarrollo de proyecto de identificación de las mejores tecnologías de tratamiento de biogás en función de su uso final.  | > Acción en desarrollo.   |  |

### **Compromiso MA6:** Optimizar la gestión de lodos.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| > Incrementar la valorización agrícola y energética de fangos <sup>6</sup> . | > Se están desarrollando varias iniciativas en este marco. Entre otras, Aguas Andinas ha realizado en 2009 experiencias a escala real de uso agrícola, valorizando 26.000 t de biosólidos |  |
|--|---|---|

### **Compromiso MA7:** Gestión medioambiental.

- |   |  |   |
|---|--|---|
| > Incrementar la certificación bajo la norma ISO 14000. | > La población gestionada en agua potable cubierta por ISO 14001 en España en 2010 es del 30%. Acción en desarrollo. |  |
|---|--|---|

\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

## COMUNIDAD LOCAL

### Compromiso CL1:

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.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Implantar una metodología de medición de la contribución a la comunidad en un 30% de las empresas de Agbar.

> En 2010 se ha alcanzado el 83 de las empresas. Se fija nuevo objetivo 80%.



## PROVEEDORES

### Compromiso P1:

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.

#### Estado de avance a diciembre del 2010\*

> Utilización de herramientas electrónicas para el desarrollo de los procesos de licitación. Objetivo 80%.

> En 2010 el 10% de las licitaciones se han desarrollado con herramienta electrónica. Acción en desarrollo.



### Compromiso P2:

Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.

> Alcanzar el registro del 100 % de los proveedores en el sistema habilitado.

> En 2010 se alcanza un grado de consecución del 16 %. Acción en desarrollo.



### Compromiso P3:

Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

> Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa para el 100 % del volumen de compra.

> En 2009 se alcanza el 54 %. Acción en desarrollo.



> Definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20 % del total de proveedores.

> Estado de avance 17%. Acción en desarrollo.



\* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

# 07

## ANEXOS

# 07.1

## CARTA DE VERIFICACIÓN



### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE LA SOCIEDAD GENERAL DE AGUAS DE BARCELONA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES (Agbar)

A la Dirección de Agbar.

#### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, disponible en [www.agbar.com](http://www.agbar.com) (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye, además de la sociedad matriz Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A., el alcance definido en el apartado "Perfil del Informe" del Informe adjunto (en adelante, Agbar) para cada uno de los bloques de información.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Agbar, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

#### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado.

#### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las Direcciones corporativas, así como a la Dirección de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con el Director y personal del área de Responsabilidad y Reputación Corporativa de Agbar y una selección de directivos y personal clave de las direcciones transversales y de las líneas de negocio. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Responsabilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Agbar.
2. Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones en las que se han tratado asuntos relacionados con la Responsabilidad Corporativa.
3. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Agbar establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
4. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
5. Comprobación selectiva de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento limitado indicados.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al 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.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2010 con el perímetro indicado anteriormente.

#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).



**Conclusiones**

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y conforme se indica en el mismo.
- ni se ha puesto de manifiesto que el resto de la información e indicadores incluidos en el Anexo I del Informe de Agbar contiene errores significativos o que el informe no ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
  - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el capítulo 03 "Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Corporativa" y capítulo 04 "Compromisos con los Grupos de Interés" del Informe.
  - ✓ **Relevancia:** Se realiza un análisis para seleccionar aspectos significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en el capítulo 03 "Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Corporativa" del Informe, en el que se resume el análisis de materialidad.
  - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el capítulo 03 "Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Corporativa" y en los compromisos definidos en cada capítulo del Informe.

**Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Agbar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

**a) Inclusividad:**

Continuar con la extensión progresiva del modelo de diálogo y comunicación con sus grupos de interés a todos los países donde se desarrollan actividades.

**b) Relevancia:**

A través de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativa se identifica y da respuesta a sus grupos de interés más relevantes, estableciendo mecanismos de diálogo y respuesta para los temas clave a través del estudio de materialidad, lo que permite enfocar el contenido del informe a los aspectos más relevantes de su negocio.

Se recomienda ampliar la información sobre los aspectos materiales generales, con otros aspectos específicos en todos los países en los que tiene presencia.

**c) Capacidad de Respuesta:**

Agbar dispone desde 2008 del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC), revisado y adaptado anualmente a las nuevas expectativas y requisitos de los grupos de interés. El Informe de Responsabilidad Corporativa

2010 recoge los logros y avances en los compromisos definidos en los distintos capítulos del Informe.

Nuestra recomendación es continuar con las revisiones anuales del PMPRC adecuándolo a las nuevas demandas de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con los diferentes grupos de interés:

**1) Clientes:**

Agbar ha desarrollado e implantado sistemas de mejora de la calidad de los servicios relacionados con los clientes durante el año 2010. Nuestra recomendación es que se debe continuar con este proceso y profundizar en la comunicación de los indicadores relativos a reclamaciones y quejas.

**2) Empleados:**

Continuar progresando en los mecanismos de participación de los empleados en los temas relevantes. Nuestra recomendación es seguir avanzando en la implantación de los Planes de Igualdad a todos los países en los que opera.

**3) Administraciones Públicas:**

Agbar defiende la política de transparencia y diálogo en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Nuestra recomendación es reforzar estas actuaciones mediante el desarrollo de proyectos e iniciativas que cubran las necesidades específicas de cada territorio donde Agbar opera.

**4) Medio Ambiente:**

La información sobre medio ambiente desarrolla todos aquellos aspectos considerados materiales. Nuestra recomendación es definir un procedimiento para mejorar el alcance de la información relacionada con residuos y consumos en oficinas.

**5) Sociedad:**

Durante el ejercicio 2010 se han desarrollado numerosas iniciativas de apoyo a las comunidades y grupos más desfavorecidos. Nuestra recomendación es continuar mejorando sus compromisos en todos los países en los que opera.

**6) Proveedores y compras:**

Agbar se encuentra en un proceso de integración y homogenización de los procedimientos de compras en todos los países relevantes donde opera, lo que permite mejorar el seguimiento y control de los mismos. Nuestra recomendación es continuar con el proceso de fomento de las prácticas de sostenibilidad en proveedores y compras.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Agbar de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Jordi Ollé Palou  
Socio  
Barcelona, 10 de mayo de 2011

# 07.2

## CARTA DE GRI



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Agbar** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 16 de junio 2011



Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque **Agbar** ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidas las que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 29 de abril 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# 07.3

## ÍNDICE GRI

### INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010 DE AGBAR

#### 1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

		Apartados y páginas del informe
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.7-8)
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3.2. Diálogo con los grupos de interés, 3.2.2 Estudio de materialidad (Pág.71-72)

#### 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

		Apartados y páginas del informe
2.1	Nombre de la organización.	01 ¿Quiénes somos? (Pág. 10)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	1. Nuestras actividades (Pág.9-12)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	1. Nuestras actividades (Pág.9-38)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Torre Agbar, Barcelona, España
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 en relación con los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	1. Nuestras Actividades. (Pág.9-38)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe Anual 2010 (Pág. 9)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	1. Nuestras Actividades. (Pág.9-38)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: > 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	1.3. Principales magnitudes. (Pág. 39-43)
2.9	> Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: > La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones. > 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)	1.6. Transparencia con accionistas e inversores. (Pág. 46-53)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.2 Principales premios y distinciones. (Pág. 57-61)

### 3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA

		Apartados y páginas del informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Perfil del informe (Págs. 3-5)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	<i>Informe de Responsabilidad Corporativa 2009</i>
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	<i>El Informe de Responsabilidad Corporativa tiene una periodicidad anual.</i>
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Perfil del informe. (Pág. 3-5)
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: > 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.	Determinación de la materialidad (Pág. 71-72) Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria (Pág. 67)
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Perfil del informe. Alcance (Pág. 4)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Perfil del informe. Alcance (Pág. 4)
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Perfil del informe. Alcance (Pág. 4)
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.	Perfil del informe. Alcance (Pág. 3-5)
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 (p. ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Perfil del informe. Alcance (Pág. 4)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Perfil del informe. Alcance (Pág. 4)
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Tabla GRI (Pág. 293)
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.	Carta de verificación (Pág. 290-292)

### 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

		Apartados y páginas del informe
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.	1.4 Organización (Pág.44)
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).	1.4 Organización (Pág.44)

## 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

	Apartados y páginas del informe	
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.	1.4 Organización (Págs.44)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	1.6 Transparencia con accionistas e inversores (Págs.46-53)
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 2010 (Pág. 73 apartado 28A)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Código ético Agbar
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.	Estatutos Agbar nº23
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.	3. Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa (Pág. 62-80)
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.	3.4 Buen Gobierno (Pág. 80)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	3.4 Buen Gobierno (Pág. 80)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3.4 Buen Gobierno (Pág. 80)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	3.3.2 Red española del Pacto Mundial (Pág. 76-78)
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"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li> <li>• Participe en proyectos o comités.</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li> </ul>	3.3 La responsabilidad corporativa en red (Pág. 75-78); 4.3.2.1 Agbar en las asociaciones profesionales (Pág. 140-142)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3.1 Evolución de la responsabilidad corporativa en Agbar (Pág. 63-65)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3.1 Evolución de la responsabilidad corporativa en Agbar (Pág. 63-65)
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.	3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa (Pág.62-78)
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.	3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa 3.2.4 Otras iniciativas de diálogo (Pág.74)

## ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA'S)

### ENFOQUE DE GESTIÓN EC

Resultados económicos.	1.3 Principales magnitudes de Agbar (Pág. 39-42)
Presencia en el mercado.	1.2 Agbar en el mundo (Pág.13-38)
Impactos económicos indirectos.	4.5 Vinculación con la Comunidad local (Pág.216-246)

### ENFOQUE DE GESTIÓN EN

Materiales	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.212)
Energía	4.4.6 Búsqueda de eficiencia energética y utilización de energía (Pág. 188-201)
Agua	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.151-154)
Biodiversidad	4.4.4 Preservación de la biodiversidad (Pág.168-184)
Emisiones, efluentes y residuos	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.200-203)
Productos y servicios	NA. No se producen bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados.
Cumplimiento	No existen sanciones firmes cuyo importe fuera igual o superior a 100.000 euros (o su equivalente en otras monedas); sanciones no monetarias que implicaran la suspensión o extinción de un derecho, autorización, concesión, licencia, etc.; indemnización de daños y perjuicios u orden de restablecimiento de la situación alterada.
Transporte	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.160)
En general	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.149)

### ENFOQUE DE GESTIÓN LA

Empleo	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág.104-105)
Relaciones de trabajadores/gestión	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág.104-105)
Seguridad y salud ocupacional	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/fosfatasa ácida/CEA).
Formación y educación	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 109-116)
Diversidad y igualdad	4.2.4 Igualdad, conciliación y diversidad (Pág. 122-125)

## ENFOQUE DE GESTIÓN HR

Prácticas de inversión y contratación	3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa. (Pág.80)
Discriminación	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.
Libertad de asociación y a la negociación colectiva	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
Trabajo infantil	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
Trabajo forzado y obligatorio	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
Prácticas de seguridad	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.
Derechos indígenas	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.

## ENFOQUE DE GESTIÓN SO

Comunidad	1.2 Agbar en el mundo (Pág. 13)
Corrupción	El código ético se entrega a todos los empleados de nuevo ingreso.
Política pública	4.3. Cooperación con las Administraciones Públicas (Pág.126-144)
Comportamiento anti-competitivo	No se han registrado sanciones firmes significativas. Informe anual 2010: Apartado 02 (Pág. 54)
Cumplimiento	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe anual 2009: Apartado 02 (Pág. 54)

## ENFOQUE DE GESTIÓN PR

Seguridad y salud del cliente	4.1 Atención a las necesidades del cliente (Pág.82-85)
Presentación del producto y servicio	4.1 Atención a las necesidades del cliente ,4.1.3 Progresos en la comunicación (Pág.96)
Comunicaciones de marketing	4.1 Atención a las necesidades del cliente.
Privacidad del cliente	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.
Cumplimiento	No se han recibido sanciones firmes significativas. Informe anual 2009: apartado 02 (Pág. 54).

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010 DE AGBAR

### INDICADORES GRI (G3)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>EC1</b>	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	1.3 Principales magnitudes de Agbar (Pág. 39-43)
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág.145)
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	Informe anual 2010 (Pág. 79-83)
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	El reconocimiento de la cuenta de resultados del ejercicio 2010 es de 0,8 millones de euros en subvenciones de capital y 1,5 millones de euros en subvenciones a la explotación.
<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	España (15.215,70 frente a 8.866,20 €/año) Reino Unido (15.352 frente a 11.718 GBP/año) Chile (240.083 frente a 172.000 CLP/mes)
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	4.6 Relación con los proveedores (Pág.247)
<b>EC7</b>	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 a empleados locales. Total directivos locales Chile: 40 Total directivos locales UK: 2
<b>EC8</b>	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	4.5 Vinculación con la Comunidad local (Pág.216-218)
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	4.5 Vinculación con la Comunidad local (Pág.216-218)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente. Consumo de los principales reactivos en las ETAP y EDAM (t) (Pág.212) Consumo de los principales reactivos en las EDAR(t) (Pág.214)
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	No se han identificado consumos relevantes de materiales que son materiales valorizados.
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente. (Pág.201) energía producida (GJ), consumo de energía (kWh). La información se reporta en GJ.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente. (Pág. 201) energía producida (gj), consumo de energía (kWh). Se amplía información en datos de España y Chile de consumo total de energía renovable y no renovable: Renovable España: 1.394.397,36 GJ No renovable España: 3.332.926,76 GJ Renovable Reino Unido y Chile: 328.540,42 GJ No renovable Reino Unido y Chile: 1.011.339,10 GJ
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	4.4 Cuidado del medio ambiente. (Pág. 201)
<b>EN6</b>	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	4.4.6 Búsqueda de eficiencia energética y utilización de energía (Pág. 188)
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	4.4.6 Búsqueda de eficiencia energética y utilización de energía (Pág. 188-201)
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente. (Pág. 152-154)
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	4.4 Cuidado del medio ambiente. (Pág. 152-154)
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	No se reutiliza directamente el agua de los procesos pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos (Pág. 215)
<b>EN11</b>	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	4.4 Cuidado del medio ambiente.,4.4.4 Preservación de la biodiversidad (Pág. 168-184)
<b>EN12</b>	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	4.4 Cuidado del medio ambiente.,4.4.4 Preservación de la biodiversidad (Pág. 168-184)
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados	A	4.4 Cuidado del medio ambiente.,4.4.4 Preservación de la biodiversidad (Pág. 168-184)
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	4.4 Cuidado del medio ambiente.,4.4.4 Preservación de la biodiversidad (Pág. 168-184)
<b>EN16</b>	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 200-201)
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 200-201)
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 198-199)
<b>EN19</b>	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	C	No se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 201)
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 (Pág. 214)
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente, Generación de residuos en las ETAP (t) (Pág. 212) Generación de residuos en las EDAR (t) (Pág. 214)
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	No se han registrado vertidos significativos.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 151)
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 existen sanciones firmes cuyo importe fuera igual o superior a 100.000 euros (o su equivalente en otras monedas); sanciones no monetarias que implicaran la suspensión o extinción de un derecho, autorización, concesión, licencia, etc.; indemnización de daños y perjuicios u orden de restablecimiento de la situación alterada.
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	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 160)
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	4.4 Cuidado del medio ambiente (Pág. 149)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 104-105)
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 104-105) Índice Rotación por género: Mujeres 4,4% (España) 4,5% (Reino Unido) 1,9% (Chile) Hombres 13,1% (Es) 5,3% (RU) 10% (Ch) Índice Rotación por Edad: Menores 35 años 6,5% (Es) 5,3% (RU) 5,8% (Ch) Entre 35 y 50 años 5,1% (Es) 2% (RU) 4,4% (Ch) Mayores 50 años 5,9% (Es) 2,4% (RU) 1,5% (Ch)
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	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 121)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>			
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	100% de los trabajadores que no son directivos
<b>LA5</b>	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 los cambios organizativos se realizan según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995)
<b>LA6</b>	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%
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 121)
<b>LA8</b>	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).
<b>LA9</b>	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.
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 113)
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	4.2 Apuesta por el equipo humano, 4.2.1.2 Impulso de la formación (Pág. 109)
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	4.2 Apuesta por el equipo humano (Pág. 109)
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	1.4 Organización (Pág. 44)
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	Según los convenios de AGBAR, la compensación económica se establece en función del nivel profesional y del nivel de desempeño, con independencia del género.

DERECHOS HUMANOS		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>HR1</b>	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	3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa. (Pág. 80)
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	4.6 Relación con los proveedores (Pág. 255)
<b>HR3</b>	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. 3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa (Pág. 80)
<b>HR4</b>	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.
<b>HR5</b>	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.
<b>HR6</b>	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.
<b>HR7</b>	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.
<b>HR8</b>	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.
<b>HR9</b>	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		Tipo	Apartados y páginas del informe
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	1.2 Agbar en el mundo (Pág.13)
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	3. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa. (Pág. 80)
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción 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	4.3 Cooperación con las Administraciones Públicas (Pág. 126)
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 del Grupo Agbar no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a (...) administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades".
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. <i>Informe anual 2010</i> : 02 (Pág. 54).
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han recibido sanciones firmes significativas. <i>Informe anual 2010</i> : 02 (Pág. 54).

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		Tipo	Apartados y páginas del informe
<b>PR1</b>	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	4.1 Atención a las necesidades del cliente (Pág.82-83)  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.
<b>PR2</b>	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. <i>Informe anual 2010</i> (Pág. 54).
<b>PR3</b>	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	4.1 Atención a las necesidades del cliente, 4.1.3 Progresos en la comunicación (Pág.96-99)
<b>PR4</b>	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. <i>Informe anual 2010</i> (Pág. 54).
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	4.1 Atención a las necesidades del cliente, 4.1.3.3 Control de satisfacción y mejora del conocimiento del cliente (Pág.100)
<b>PR6</b>	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).
<b>PR7</b>	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 registrado sanciones firmes significativas. <i>Informe anual 2010</i> (Pág. 54).
<b>PR8</b>	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 registrado sanciones firmes significativas. <i>Informe anual 2010</i> (Pág. 54).  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.
<b>PR9</b>	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 registrado sanciones firmes significativas. <i>Informe anual 2010</i> (pág. 54).

## EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, LOS INDICADORES GRI Y LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

Principios	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>PRINCIPIO 1.</b> 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, PRI-2, PR8	<b>OBJETIVO 1.</b> Erradicar la pobreza extrema y el hambre. <b>OBJETIVO 2.</b> Lograr la enseñanza primaria obligatoria. <b>OBJETIVO 3.</b> Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
<b>PRINCIPIO 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HRI-9, S05	<b>OBJETIVO 4.</b> Reducir la mortalidad infantil. <b>OBJETIVO 5.</b> Mejorar la salud materna <b>OBJETIVO 6.</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. <b>OBJETIVO 7.</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente <b>OBJETIVO 8.</b> Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
<b>TRABAJO</b>		
<b>PRINCIPIO 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4-5, HR1-3, HR5, S05	<b>OBJETIVO 2.</b> Lograr la enseñanza primaria obligatoria <b>OBJETIVO 3.</b> Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
<b>PRINCIPIO 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HRI-3, HR7, S05	
<b>PRINCIPIO 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HRI-3, HR6, S05	
<b>PRINCIPIO 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, S05	
<b>MEDIOAMBIENTE</b>		
<b>PRINCIPIO 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, S05	<b>OBJETIVO 7.</b> Garantizar la sostenibilidad del medioambiente.
<b>PRINCIPIO 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-30, S05, PR3-4	
<b>PRINCIPIO 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, S05	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
<b>PRINCIPIO 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S02-6	

\* Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe Making the Connection de la GRI y el Pacto Mundial ([www.globalreporting.com](http://www.globalreporting.com)).

# 07.4

## GLOSARIO

### ÁCIDO SULFHÍDRICO (H<sub>2</sub>S)

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de los malos olores. Es conocido comúnmente como gas de alcantarilla.

### 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.

### AGUA FREÁTICA

Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada que, además, alimenta a pozos y manantiales.

### AGUA VIRTUAL

Cantidad de agua requerida para la fabricación de cualquier bien o producto ya sea agrícola o industrial.

### ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD

Sistema que se aplica convencionalmente para el drenaje de aguas residuales. Su instalación requiere de la existencia de una pendiente positiva con el fin de garantizar la presencia de un flujo impulsado por gravedad.

### BIOFILTRO

Dispositivo que elimina los contaminantes disueltos en un líquido -y que son causa de malos olores- mediante un proceso biológico.

### BIOSÓLIDO

Materiales orgánicos originados durante el tratamiento de aguas residuales que pueden ser utilizados con fines beneficiosos (agrícolas, etc.).

### COGENERACIÓN

Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural o el gasoil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaeróbica 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.

## CONCENTRADOR

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Término procedente de la industria de la información que reúne metodologías, software y, en general, las capacidades de internet para administrar de una manera eficiente y rentable las relaciones de una empresa con sus clientes.

## 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 aguas residuales a 20º en la oscuridad y durante cinco días.

## DESALOBRACIÓN

Proceso por el cuál se transforma el agua salobre en agua dulce. A priori, la desalobración comporta unos costes menores a la desalación.

## DESODORIZADORES

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contacto. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

### 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.

### EBAP

Estación de bombeo de aguas pluviales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas pluviales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

### EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

### EDAM

Estación desaladora de agua de mar. Infraestructura destinada al tratamiento de agua marina para su conversión en agua apta para el consumo humano, usos domésticos y utilización industrial.

### 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 aguas residuales, de la descomposición *in situ* de la vegetación o de un tratamiento industrial.

### FIBROCEMENTO

Material usado en la construcción, constituida por una mezcla de cemento y fibra.

### GAS DE EFECTO INVERNADERO

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH<sub>4</sub> (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

### GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP (Wireless Application Protocol). Este sistema es equivalente al ADSL.

### 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.

### GLP (GAS LICUADO PETRÓLEO)

Mezcla de gases condensables compuesta normalmente por butano y propano. En la actualidad, su uso más importante es como combustible para automóviles. También se utiliza como combustible doméstico y combustible de refinería.

### GSM

Sistema de regulación de presiones vía teléfono móvil

### HORAS VALLE

Horas en las que regularmente se produce un menor consumo o uso.

### HUELLA DE CARBONO

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

### HUELLA HÍDRICA

Indicador que mide el volumen total de agua que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad.

### INVERSIONES EN IMMOVILIZADO INTANGIBLE

Aquellas inversiones que no tienen una existencia física y que son susceptibles de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

### INVERSIONES EN INMOVILIZADO MATERIAL

Activos materiales adquiridos que se espera utilizar durante más de un ejercicio contable en la producción, suministro de bienes y servicios, arrendamientos a terceros o 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 filiales o tener una participación estable en empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc.

### LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

### METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

Indicador que permite evaluar las contribuciones a la comunidad. Contempla tres tipos de iniciativas: aportaciones puntuales, inversiones sociales, iniciativas alineadas con el negocio.

### MICROSECTORIZACIÓN

Nueva sectorización de los sectores antes determinados, controlados automáticamente y con objetivo de reducir el volumen de agua no registrada.

### NO<sub>x</sub>

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

### 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.

### PAX

Coagulante para el tratamiento del agua. Puede tener varios componentes dependiendo de las características del agua (nivel de pH, contaminación, etc.).

### PDA

Ordenador de mano que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio (crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros).

### PERLIZADORES

Equipos que se colocan en los grifos, sustituyendo el filtro tradicional. Este mecanismo contribuye a la reducción del consumo de agua gracias a la dosificación del chorro de agua.

### PRELOCALIZADORES DE FUGAS

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

### PROCESO DE RECARBONATACIÓN

Proceso de adición de dióxido de carbono en agua tratada con objeto de disminuir el pH. El propósito básico de este proceso es el control del pH con la finalidad de disminuir la formación de depósitos de calcio en tuberías y en los medios granulares de filtración.

### RADAR METEOROLÓGICO

Tipo de radar usado en meteorología para localizar precipitaciones, calcular sus trayectorias y estimar sus tipos (lluvia, nieve, granizo, etc.).

### SANEAMIENTO POR VACÍO

Sistema que recolecta aguas residuales desde varios puntos de vertido a un punto central de recogida, mediante succión a través una red de tuberías cerradas.

### SONDA ÓPTICA DE REGULACIÓN

Aparato que permite la medición de varios elementos (en este caso, oxígeno) en un espacio determinado.

### SO<sub>x</sub>

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del ácido sulfhídrico en las combustiones de materia orgánica, combustibles fósiles y los que proceden del aerosol de los océanos y los volcanes.

### STAKEHOLDERS

Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.

### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

### TECNOLOGÍAS DE LECHO BACTERIANO

Sistemas de depuración natural de aguas residuales en los que la oxidación se produce al hacer circular, aire y agua residual, a través de un medio poroso. La materia orgánica y sustancias contaminantes del agua son degradadas en una película biológica compuesta por microorganismos, que se desarrollan alrededor de los elementos constitutivos de la masa porosa.

### TECNOLOGÍAS DE LECHO DE JUNCOS

Sistemas de depuración natural de aguas residuales sin participación humana. Los lechos de juncos son áreas impermeables, conteniendo plantas acuáticas especiales, que purifican el agua.

### 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.

### TRIHALOMETANOS (THM)

Son compuestos químicos volátiles generados durante el proceso de potabilización del agua. Son fruto de una reacción de la materia orgánica no tratada y el cloro utilizado para desinfectar.

### UTILITIES

Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas, alcantarillado, entre otros.

### VÁLVULAS DE MARIPOSA

Dispositivo para interrumpir o regular el flujo de un fluido en un conducto, aumentando o reduciendo la sección de paso mediante una placa, denominada "mariposa", que gira sobre un eje. Al disminuir el área de paso, aumenta la pérdida de carga local en la válvula, reduciendo el flujo.

### VARAS AMPLIFICADORAS

Vara metálica que permite amplificar mecánicamente el sonido producido por el paso del agua en las tuberías y detectar ruidos anormales que indican posibles fugas a proximidad del lugar de escucha.

### VARIADOR DE FRECUENCIA

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

# 07.5

## CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE AGBAR

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 Responsabilidad y Reputación Corporativa, Agbar.**  
Torre Agbar, Avda. Diagonal 211, Barcelona

**Fax:**  
93 342 26 71

**Correo electrónico:**  
[responsabilidadcorporativa@agbar.es](mailto:responsabilidadcorporativa@agbar.es)

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de Agbar:  
[www.agbar.es](http://www.agbar.es)

## Cuestionario sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Agbar

### 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 2010?

#### 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 algún dato necesario.
- Una parte importante de los 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 2010 respecto al Informe del 2009?

- No he leído el Informe del 2009.
- 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 o colectivo al que representa:

N.º aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa o colectivo:

Gracias por su colaboración.



---

Av. Diagonal, 211 / 08018 Barcelona / Tel. 93 342 26 21 / Fax 93 342 26 71 /  
responsabilidadcorporativa@agbar.es / www.agbar.es

