

# RC 2011

---

## LA RC DE AGBAR

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

---



CAPTURE EL CÓDIGO Y AMPLÍA LA INFORMACIÓN EN LA NUEVA  
PÁGINA WEB DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE AGBAR  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://responsabilidadcorporativa.agbar.es)





---

## **LA RC DE AGBAR**

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 locales y, en definitiva, en su actitud de diálogo y colaboración.

Solo así, a través del compromiso y la responsabilidad, la compañía puede cumplir su máxima vocación: satisfacer las expectativas de todos sus grupos de interés.

---

---

01

**ENTREVISTA  
AL PRESIDENTE**

*Pág. 4*

---

02

**AGBAR**

*Pág. 8*

---

03

**LA RC EN AGBAR**

*Pág. 16*

---

04

**APUESTA POR  
LA EXCELENCIA**

*Pág. 22*

---

05

**EL VALOR DE  
LA INNOVACIÓN**

*Pág. 42*

---

---

06

**NEGOCIO SOSTENIBLE:  
RESPONSABILIDAD  
AMBIENTAL**

*Pág. 48*

---

07

**DIÁLOGO Y  
COMPROMISO CON LOS  
GRUPOS DE INTERÉS**

*Pág. 64*

---

08

**IMPULSO DEL  
DESARROLLO LOCAL**

*Pág. 72*

---

09

**ALIANZAS Y  
COLABORACIONES**

*Pág. 80*

---


# 01

---

## ENTREVISTA AL PRESIDENTE

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)

A portrait of Angel Simón Grimaldos, the Executive President of Agbar, is shown on the right side of the page. He is a middle-aged man with dark hair, wearing a dark suit jacket, a white shirt, and a red tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a blurred office setting with windows.

Angel Simón Grimaldos,  
Presidente Ejecutivo de Agbar

---

*“La responsabilidad corporativa es, junto al conocimiento y la innovación, uno de los pilares estratégicos de Agbar.”*

*Además, la RC forma parte del modelo de gestión del grupo, puesto que se ha construido tomando como punto de partida la visión, misión y valores de la compañía”*

Angel Simón Grimaldos,  
Presidente Ejecutivo de Agbar

---

### **¿La responsabilidad corporativa es el camino hacia la excelencia?**

En Agbar la responsabilidad corporativa (RC) es entendida como la integración en los procesos de decisión de variables económicas, medioambientales, sociales, laborales, éticas y morales, ampliando así la capacidad directiva de su equipo humano al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones.

Podríamos decir que es algo consustancial a la propia naturaleza de la actividad que desarrollamos, en la medida que prestamos un servicio público en el que la calidad y la sostenibilidad son principios básicos que forman parte de nuestra responsabilidad.

Desde este punto de vista es efectivamente un elemento imprescindible para lograr la excelencia en todas nuestras actuaciones.

### **¿Cómo se logra integrar la responsabilidad corporativa en la gestión diaria de la compañía?**

La responsabilidad corporativa es, junto al conocimiento y la innovación, uno de los pilares estratégicos de Agbar. Además, la RC forma parte del modelo de gestión del grupo, puesto que se ha construido tomando como punto de partida la visión, misión y valores de la compañía. Una prueba fehaciente de que la RC es un principio presente en todo momento en el seno de la compañía es que se ha elaborado un nuevo Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa correspondiente a los años 2012-2017, en el que, a partir de los valores de la compañía, se han actualizado los compromisos con los grupos de interés, las actuaciones y los objetivos asignados a cada uno de ellos.

Precisamente, este documento recoge, de manera exhaustiva, la evolución del desempeño de Agbar con respecto a los objetivos adscritos a cada uno de estos compromisos.

### **Ante la situación económica actual, ¿es posible mantener la inversión en innovación?**

Agbar mantiene intocable el criterio de seguir invirtiendo el 1'5% de su factura-

Vista de la Torre Agbar, en Barcelona



ción en I+D+i, porque el futuro pasa por la innovación. Esto es algo a lo que no renunciaremos nunca, porque está en la base de nuestra cultura empresarial y es lo que nos permite poner en valor el conocimiento acumulado y las experiencias vividas en unos y otros lugares.

Gracias a esta inversión hemos logrado, entre otras cosas, continuar minimizando el impacto ambiental de nuestras actividades a través de una gestión sostenible del ciclo integral del agua, la mejora de la eficiencia energética y la potenciación de las energías renovables.

### **Más allá de los retos medioambientales, ¿cómo se plantea la sostenibilidad del negocio en el futuro?**

Agbar empezó a introducir cambios en el modelo de negocio antes de que empezara esta crisis, puesto que desde mediados de la década pasada éramos conscientes de que el modelo tradicional de concesiones tenía un recorrido limitado. Por el contrario, observábamos ya grandes posibilidades de crecimiento a partir de nuestras propias capacidades.

Por esta razón, ahora estamos haciendo frente al momento actual de incertidumbre económica mirando al futuro con una actitud de confianza. Prueba de ello es nuestra apuesta firme por un cambio que supone, sobre todo, pasar de la gestión de infraestructuras a la gestión del conocimiento.

Una de las principales consecuencias de este proceso ha sido la creación de Aqualogy, la nueva marca global de soluciones integradas del agua, cuya actividad se desarrolla en cuatro ámbitos: soluciones de gestión, conocimiento, infraestructuras y medio ambiente.

Nos hemos marcado como objetivo que Aqualogy aporte el 50% del beneficio recurrente de Agbar para 2015.

### **La gestión del conocimiento implica estar abiertos al diálogo para poder identificar necesidades y captar nuevas ideas, ¿cómo se logra esto?**

Seguimos profundizando en la gestión del conocimiento, donde las TIC tienen un rol destacado como plataforma del cambio para fomentar la colaboración entre las personas



---

*“Seguimos profundizando en la gestión del conocimiento, donde las TIC tienen un rol destacado como plataforma del cambio para fomentar la colaboración entre las personas de Agbar”*

Angel Simón Grimaldos,  
Presidente Ejecutivo de Agbar

---

de Agbar. El hecho mismo de ser una compañía global nos ha permitido desarrollar un modelo de trabajo en red que beneficia a todos, trabajadores y clientes, al poder intercambiar experiencias y tener información al momento de los aprendizajes que se dan en otros lugares.

### **¿Cuáles son los principales avances de Agbar respecto a su compromiso con las comunidades en las que opera?**

Respecto a los clientes, seguimos avanzando en la aplicación de las últimas tecnologías tanto en la comunicación directa como en los procesos internos de gestión comercial. Prueba de ello es que Agbar está aplicando AquaCIS, un software para la gestión integral de clientes, en el 93% de sus explotaciones en España, beneficiando a más de cuatro millones de clientes.

Además, estamos tratando de innovar en el campo de la responsabilidad social, prestando especial atención a aquellas inversiones que tienen un impacto social directo. Por ejemplo, asumiendo el coste del servicio en caso de personas o colectivos en riesgo

de exclusión social, como hemos empezado a hacer en varias ciudades de España, en Bristol y en Latinoamérica.

### **En un mundo cada vez más complejo e interrelacionado, ¿las alianzas son la clave del éxito?**

Agbar siempre ha optado por las alianzas y colaboraciones como vía de crecimiento y de creación de valor para todos sus grupos de interés, incluyendo las comunidades locales y el medio ambiente que nos rodea.

Prueba de ello es el amplísimo trabajo en red que desarrolla, tanto con el sector público como con el sector privado.

La creación de centros de investigación con las universidades, las relaciones con empresas proveedoras locales o la creación de empresas mixtas con los ayuntamientos son solo una muestra de esta actitud colaborativa.



# 02

---

## AGBAR

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**02.1**  
AGBAR EN CIFRAS

---

**02.2**  
LO MÁS DESTACADO DE 2011

---

---

Durante más de 140 años, las empresas de Agbar han llevado el futuro a la gestión del agua y del medio ambiente, con la aplicación continua de nuevos desarrollos, avances tecnológicos y conocimiento.

---

Tuberías de conducción en Plaza Cataluña, 1927



Desde 2011, la actividad de la compañía tiene dos líneas de actuación: una vinculada al ciclo del agua, a través de la gestión de explotaciones y la provisión de servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración; y otra, encarnada por la **nueva marca Aqualogy**, que ofrece soluciones y tecnologías innovadoras para la gestión de los recursos hídricos.

Aqualogy desarrolla sus actividades en cuatro áreas: conocimiento, soluciones, medio ambiente e infraestructuras.

## LÍNEAS DE ACTIVIDAD



### CICLO DEL AGUA

#### ABASTECIMIENTO

- / Captación
- / Potabilización
- / Distribución
- / Gestión de la demanda

#### SANEAMIENTO

- / Alcantarillado
- / Depuración
- / Reutilización - Retorno al medio natural

[www.agbar.es](http://www.agbar.es)



### SOLUCIONES INTEGRADAS

#### CONOCIMIENTO

- / Gestión del conocimiento y transferencia
- / Desarrollo de personas
- / I+D+i

#### SOLUCIONES

- / Consultoría de negocio
- / Tecnología de la información
- / Cadenas de suministro
- / Procesos de gestión
- / Instalaciones

#### MEDIO AMBIENTE

- / Asistencia técnica y consultoría medio ambiental
- / Laboratorios
- / Evaluación de productos de desecho
- / Operaciones y mantenimiento de instalaciones

#### INFRAESTRUCTURAS

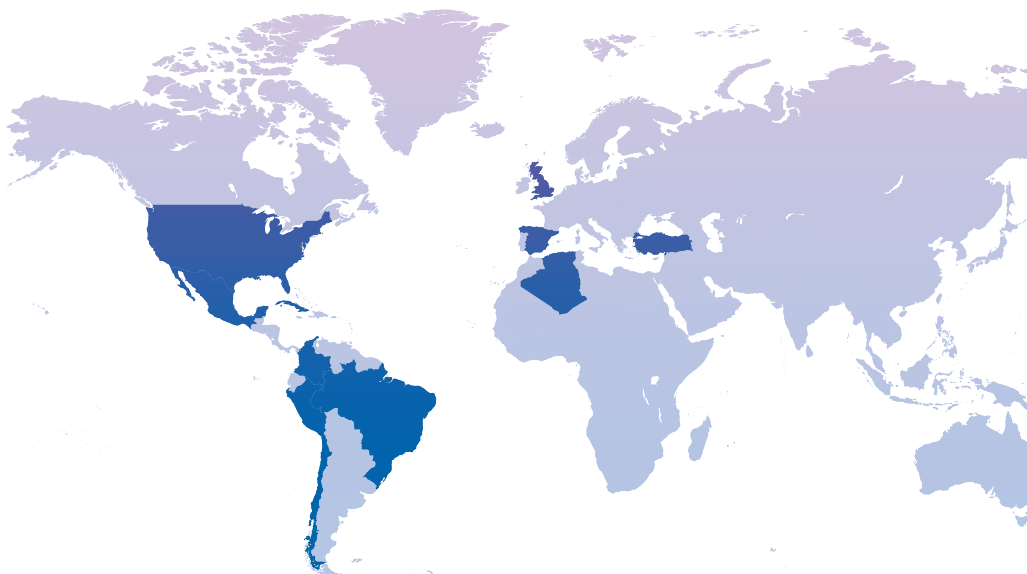
- / Construcción
- / Consultoría especializada

[www.aqualogy.net](http://www.aqualogy.net)

---

## PRESENCIA EN EL MUNDO

---



Día a día, todas las empresas y marcas de Agbar se adaptan a las necesidades de las sociedades en las que operan para ofrecer, a más de 25 millones de personas, un mejor servicio.

Actualmente la compañía está presente en diversos países: España, Chile, Reino Unido, México, Cuba, Colombia, Argelia, Perú, Brasil, Turquía y EE.UU.

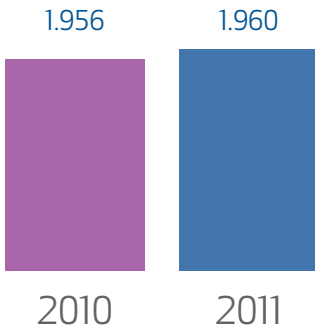
[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

# 02.1

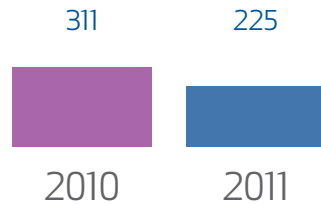
## AGBAR EN CIFRAS



### INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (millones de euros)



### RESULTADO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE (millones de euros)





**150**  
EMPRESAS



**11**  
PRESENCIA EN PAÍSES



Plantilla media  
consolidada 2011:

**10.061**  
personas



Contribución  
a la comunidad:

**12,1**  
millones de euros



Inversión en  
I+D+i:

**10,1**  
millones de euros

#### ESTRUCTURA ACCIONARIAL 2011

Caixa Holding S.A.

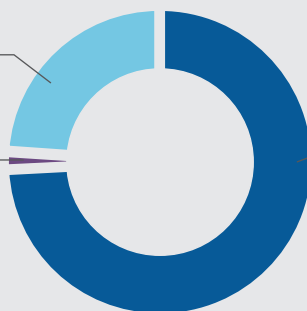
**24,12%**

Otros

**0,56%**

Suez Environment  
España S.L.

**75,32%**



# 02.2

## LO MÁS DESTACADO DE 2011

Stand de Aqualogy en la feria Smagua



### AQUALOGY

En 2011 se ha lanzado al mercado Aqualogy, la nueva marca que integra el conocimiento de todo el grupo para ofrecer soluciones y tecnologías para la gestión de los recursos hídricos.

*(Descubre las líneas de actuación de Agbar en la página 10)*

### CUSTOMER COUNSEL

Agbar ha creado la figura del Customer Counsel, cuyo objetivo principal es acercar posturas entre empresa y cliente cuando este último no está de acuerdo con la respuesta de la compañía a su reclamación.

*(Conoce esta figura y más sobre la gestión de clientes en la página 31)*

### GOLD CLASS EN SOSTENIBILIDAD

Por cuarto año consecutivo, Agbar ha alcanzado la *Gold Class*, la máxima calificación, en el *Anuario de Sostenibilidad 2012* de PricewaterhouseCoopers y Sustainable Asset Management (SAM).

*(Consulta más premios en la página 24)*

### WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Agbar se ha adherido a *Women's Empowerment Principles*, una iniciativa del Fondo de las Naciones Unidas para la Mujer y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

*(El compromiso de Agbar con la igualdad en la página 40)*

### TARIFAS SOCIALES

Agbar ha avanzado en la atención a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua, a través de sus programas de tarifas sociales y descuentos especiales.

*(Conoce las respuestas a las necesidades de clientes en la página 29)*

### CETAQUA GALICIA

Se ha inaugurado el nuevo centro tecnológico Cetaqua Galicia constituido por Agbar, la Universidad de Santiago y el CSIC en Santiago de Compostela.

*(Descubre el valor de la innovación en Agbar en la página 30)*

Jornada sobre gestión del conocimiento en el depósito del Museu Agbar de les Aigües



## KNOWLEDGE SUITE

Agbar ha lanzado el portal Knowledge Suite, que recoge todo el abanico de herramientas vinculadas a la gestión del conocimiento sobre agua y medio ambiente.

*(La gestión del equipo humano ampliada en la página 38)*

## LA TORRE AGBAR, GREENBUILDING

La Torre Agbar ha logrado el distintivo *GreenBuilding*, concedido por la Comisión Europea a aquellos edificios no residenciales cuyas instalaciones mejoran ampliamente la normativa estatal de eficiencia energética.

*(Mucho más sobre responsabilidad ambiental en la página 60)*

## GOTAGOTHAM

La campaña de educación ambiental llega a 120.000 participantes tras 4 ediciones fomentando el uso responsable del agua y de los recursos hídricos.

*(Descubre todo el programa de desarrollo local en la página 76)*

## FORO ESTABLE SOBRE DERECHO DE AGUAS

La Fundación Agbar y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) han acordado impulsar este foro para contribuir al desarrollo de la doctrina jurídica sobre el derecho de acceso al agua y a los servicios de saneamiento.

*(Encuentra otras alianzas y colaboraciones en la página 83)*



# 03

---

## LA RC EN AGBAR

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



### **03.1**

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

---

### **03.2**

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA: COMPROMISO Y DIÁLOGO

---

### **03.3**

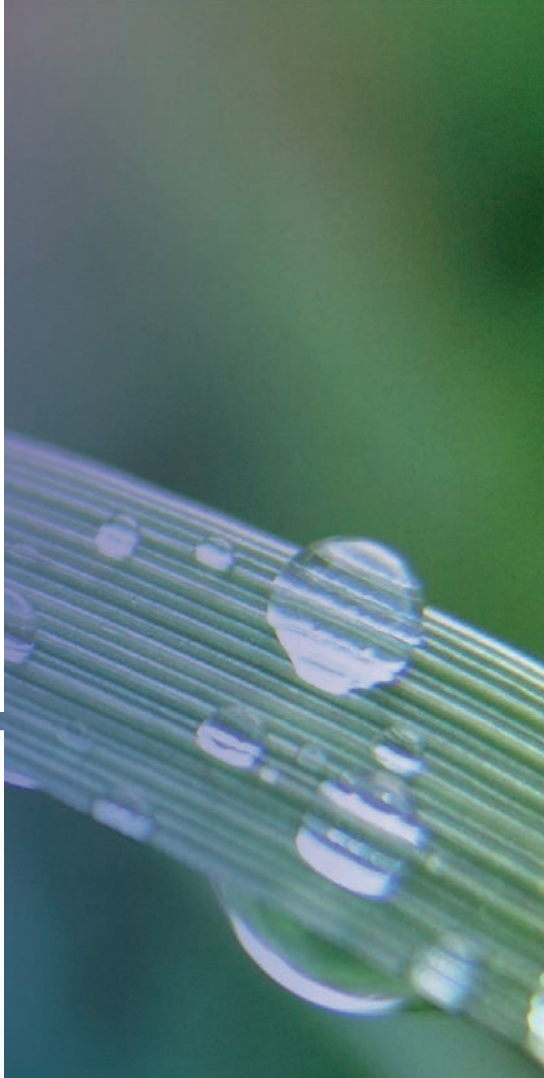
PLAN DE RC: OBJETIVOS A MEDIO PLAZO

---

### **03.4**

RENDICIÓN DE CUENTAS

---



En Agbar la responsabilidad corporativa es entendida como la integración en los procesos de decisión de variables económicas, medioambientales, sociales, laborales y éticas.

### VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Definición de la Visión,  
Misión y Valores.



### GRUPOS DE INTERÉS

Priorización de los  
grupos de interés.



### POLÍTICA DE RC

Establecimiento de  
compromisos con los grupos  
de interés estratégicos.



### PLAN A MEDIO PLAZO DE RC

Elaboración de planes de  
acción con objetivos anuales  
y metas a medio plazo.



### RENDICIÓN DE CUENTAS

Publicación de las  
actuaciones llevadas  
a cabo durante el año.

Junto con el conocimiento y la innovación, la responsabilidad corporativa (RC) es uno de los pilares estratégicos de Agbar, entendida como la integración en los procesos de decisión de **variables económicas, medioambientales, sociales, laborales y éticas**.

Por este motivo, forma parte del modelo de gestión de la compañía y se aplica en todos sus ámbitos de actividad.

Para facilitar esta incorporación a todos los niveles, Agbar cuenta con un órgano interdepartamental, el **Comité de Desarrollo Sostenible**, que tiene por misión coordinar la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, promover iniciativas de RC y realizar el seguimiento de las acciones previstas en el Plan a Medio Plazo.

# 03.1

---

## VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

---

### → VISIÓN

Ser el grupo empresarial de **referencia** en nuestras áreas de actividad y una de las grandes compañías globales de servicios.

### → MISIÓN

/ Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la **calidad de vida** de las personas, en equilibrio con el **medio ambiente**.

/ Liderar el desarrollo de **soluciones y tecnologías** en el sector del agua.

/ Trasladar a la sociedad la **experiencia** acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.

/ Contribuir a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**.

### → VALORES

/ La **excelencia** en la prestación de servicios.

/ La **innovación** como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.

/ Un **modelo de negocio sostenible**, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.

/ La promoción del **diálogo**, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.

/ El **desarrollo local** y la implicación con la comunidad allí donde opera la compañía.

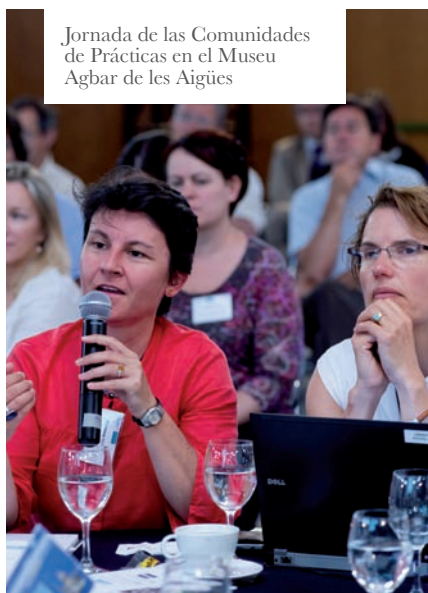
/ Las **alianzas y colaboraciones** para extender y mejorar el acceso al agua.

# 03.2

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA: COMPROMISO Y DIÁLOGO

El objetivo de la RC para Agbar es claro: garantizar la permanencia en el tiempo de la compañía, basando su modelo de actuación en la **creación de valor** para todos sus grupos de interés.

Con una clara motivación por satisfacer las expectativas de sus grupos de interés estratégicos, y en clara alineación con los valores de la empresa, Agbar cuenta con una serie **compromisos específicos** que conforman, en su conjunto, la **Política de Responsabilidad Corporativa de Agbar**.



[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

# 03.3

## PLAN DE RC: OBJETIVOS A MEDIO PLAZO

Para cada uno de los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, Agbar tiene definidas en su Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) una serie de **acciones** a desarrollar que incluyen **objetivos e indicadores** que se evalúan anualmente.

En 2011, se ha elaborado el nuevo **Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa 2012-2017** en el que se han revisado y actualizado los **compromisos** con los grupos de interés y los **objetivos** asignados a cada uno de ellos.

# 03.4

## RENDICIÓN DE CUENTAS

El compromiso de Agbar con la **transparencia** y el **acceso a la información** por parte de sus grupos de interés se materializa a través de diferentes acciones y plataformas:



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA



PÁGINA WEB DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>



INFORME DE  
PROGRESO  
(PACTO MUNDIAL DE  
LAS NACIONES UNIDAS)



REVISTA  
INFOAGBAR



# 04

---

## APUESTA POR LA EXCELENCIA

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**04.1**  
DISTINCIONES

---

**04.2**  
MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

---

**04.3**  
CUIDANDO AL EQUIPO HUMANO

---

**04.4**  
BUEN GOBIERNO

---



# 04.1

## DISTINCIONES

Agbar ha sido nominada como *Mejor Compañía de Agua del Mundo en 2010* en los premios *Global Water Awards*

La constante búsqueda de la **excelencia** por parte de Agbar se refleja en la obtención de un amplio abanico de reconocimientos en sus diferentes áreas de actuación. El siguiente listado incluye las **principales distinciones** obtenidas durante 2011.

### 4.1.1 PROYECCIÓN GLOBAL

- ▶ Agbar ha sido una de las cuatro empresas nominadas en la categoría de **Mejor Compañía de Agua del Mundo en 2010** en los premios *Global Water Awards* organizados por **Global Water Intelligence**, la revista de más prestigio internacional del sector del agua. Agbar ha sido seleccionada por su contribución al desarrollo del negocio del agua a escala internacional durante el 2010.

Aguas de Murcia en la entrega de Premios a la Excelencia Empresarial 2011



- ▶ El **Consejo Consultivo del Agua** ha otorgado el segundo puesto a Aguas de Saltillo en reconocimiento a los resultados obtenidos en el **Reporte de Indicadores de Desempeño** de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- ▶ Aguas de Murcia ha sido galardonada en los **II Premios de la Región de Murcia a la Excelencia Empresarial**, en la categoría de Grandes Empresas.



## 4.1.2 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- ▶ Por cuarto año consecutivo, Agbar ha alcanzado la **Gold Class**, la máxima calificación, en el *Anuario de Sostenibilidad 2012* de PricewaterhouseCoopers (PwC) y **Sustainable Asset Management (SAM)**.

- ▶ Aquagest Región de Murcia ha recibido el **Premio a la Responsabilidad Social Empresarial** otorgado por la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia.



## 4.1.3 GESTIÓN COMERCIAL

- ▶ La Generalitat Valenciana ha otorgado a Aguas de Alicante el **Premio a la Excelencia en la Gestión y Resolución de Quejas y Reclamaciones** hacia sus clientes.

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## 4.1.4 EQUIPO HUMANO

- ▶ Sorea ha recibido el certificado **Igualdad en la Empresa** otorgado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

- ▶ Aguas de Alicante, Aquagest Levante y Labaqua han obtenido una distinción por la implantación de **medidas de igualdad** durante la **II Jornada de Igualdad**, organizada por la Cruz Roja y coordinada por la Mesa de Igualdad de Oportunidades para el empleo en Alicante.

- ▶ La responsable del Proyecto de Igualdad de Agbar, Nuria Latorre, ha sido galardonada con el **Premio Emprendedora Directiva**, que otorga la Asociación de Mujeres Emprendedoras Odame (ASODAME), en reconocimiento por su labor de impulso en materia de igualdad.

- ▶ Aquagest Región de Murcia ha sido galardonada con la **Mención de Honor** por sus políticas de flexibilidad horaria, dentro de los **Premios Murcia Empresa Flexible**.

- ▶ Aquagest Región de Murcia, en Cartagena, ha recibido el **Premio a las Buenas Prácticas de Seguridad Industrial**, concedido por la Consejería de Universidades, Empresa e Innovación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Aguas de Alicante el Premio a la Excelencia en la Gestión y Resolución de Quejas y Reclamaciones



## 4.1.5 INNOVACIÓN

- ▶ El Sistema Agmos de gestión integral del agua en las ciudades desarrollado por Aqualogy ha recibido el premio **World Smart City Awards** en la categoría Soluciones.
- ▶ Aguas Andinas ha obtenido el **Premio a la Innovación Sostenible 2011** en el apartado ambiental, en reconocimiento a la descontaminación del río Mapocho.
- ▶ Cetaqua ha recibido uno de los **Premis de l'Aigua**, de la Associació Catalana d'Amics de l'Aigua, por su actividad investigadora para el desarrollo de soluciones sostenibles en el ciclo integral del agua.



Aguas Andinas, galardonada con el Premio a la Innovación Sostenible 2011



Premio al Sistema Agmos en los World Smart City Awards

## 4.1.6 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- ▶ La Torre Agbar ha logrado el distintivo **GreenBuilding** concedido por la **Comisión Europea** a aquellos edificios no residenciales cuyas instalaciones mejoran ampliamente la normativa estatal en materia de eficiencia energética.
- ▶ Aguas de Alicante ha sido galardonada con el **Primer Premio Empresa Verde 2010** otorgado por Coepa y la CAM, por su compromiso con el ahorro de agua y la eficiencia de la red de suministro.
- ▶ Aguas de Murcia ha sido galardonada en los **II Premios Nacionales de Energía**, organizados por EnerAgen, en la categoría de **Mejor trayectoria en materia de energías renovables, ahorro y eficiencia**.
- ▶ Bristol Water ha recibido la máxima cualificación del **premio Ceequal** por la gestión de la tubería principal que cruza la ciudad de Bristol, con un diámetro de 600 mm y una extensión de 10 km.



La Torre Agbar es ya un edificio GreenBuilding

- ▶ Aguas de Murcia ha sido premiada por la **Agencia de Gestión de Energía de la Región de Murcia (ARGEM)** por su proyecto *Ahorro de energía en el transporte y la distribución del agua potable*, que incluía la promoción del uso de las bicicletas entre sus profesionales.

## 4.1.7 VINCULACIÓN A LA COMUNIDAD

- ▶ Aquagest Región de Murcia ha recibido, de mano de la Consejería de Universidades, Empresa e Innovación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el **Premio Educación Ambiental** por la campaña escolar Gotagotham.

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

Aguas de Alicante, premio *Empresa Verde*



**PORQUE EL MEDIO AMBIENTE ES DE TODOS, ESTE PREMIO TAMBIÉN**

Aguas de Alicante, Premio "Empresa Verde 2010".  
 Destacamos más reconocimiento a la sostenibilidad ambiental, ya que nuestro compromiso con el medio ambiente es una prioridad en el desarrollo de nuestra actividad.

AGUAS DE ALICANTE

CLUB empresa VERDE  
 COEPA  
 CAM

Aquagest Región de Murcia recibe el Premio Educación Ambiental



# 04.2

## MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

Tras más de 140 años operando, Agbar ha gestionado en 2011 un volumen de casi **10 millones de clientes** en varios países del mundo, bajo los parámetros de la **excelencia**, la **calidad**, la **innovación** y la **comunicación** fluida.

Mejorar la **calidad** de los servicios y productos ofrecidos y la percepción que se tiene de ellos, acercándose a las **necesidades específicas** de cada cliente.

[C1]

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

[C2]

Establecer una **comunicación efectiva**, mejorando los canales de relación con el cliente. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.

[C3]

## 4.2.1 CALIDAD [C1]

Agbar persigue los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población.

### CERTIFICACIONES DE CALIDAD DEL AGUA

Desde la Dirección de Calidad y Gestión Ambiental de Agbar se implanta y mantiene el sistema de gestión de calidad **ISO 9001:2008**. En España, la proporción de población gestionada en agua potable por Agbar cubierta por esta certificación ha alcanzado el 93% en 2011.

Por otra parte, durante 2011 se ha llevado a cabo la implantación de sistemas de gestión de inocuidad del agua según la **ISO 22000** en Aguas de Murcia y en Aquagest PTFA (Santiago de Compostela y Pontevedra). Sorea también ha iniciado su implantación en las poblaciones de Salou y Vilaseca.

Además, Agbar realiza rigurosos análisis que certifican la **calidad y seguridad del agua potable**, respondiendo al Real Decreto 140/2003 en España; a *The Water Supply (Water Quality) Regulations 2000* en el Reino Unido, y a la norma de calidad NCH 409 en Chile.



## ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES

Agbar tiene en cuenta que las necesidades de sus clientes son muchas y muy diversas. Es por ello que los **clasifica por grupos y adapta sus productos, servicios y canales de comunicación** a las necesidades específicas de cada uno de ellos. En el caso de segmentos de población en situación vulnerable o riesgo de exclusión, Agbar ha desarrollado iniciativas específicas orientadas a facilitar el acceso al agua.

### Tarifas sociales

Agbar presta atención especial a aquellos **colectivos que tienen dificultades** para hacer frente al coste de su consumo de agua, a través de programas de tarifas sociales y descuentos especiales



### Programas de tarifas sociales

**Aguas Andinas:** Cuenta Amiga es un programa enfocado a apoyar a clientes con escasos recursos y dificultades para afrontar el pago de las facturas.

**Bristol Water:** su programa de reincorporación de clientes dados de baja por impago permite condonar parte de la deuda, además de ofrecer una tarifa rebajada para determinados clientes con dificultades de pago.

**Aguas de Cartagena:** Acucar tiene un programa que incluye un ajuste de tarifas, así como la oferta de descuentos para sectores de la población que tienen dificultades para hacer frente al pago del agua.

**Aguas de Saltillo:** en colaboración con el gobierno local, la empresa ofrece a las personas con menos recursos tarifas especiales de contratación de servicios, con el objetivo de garantizarles el acceso al agua y al saneamiento.

**Agbar en España:** Emasagra, Canaragua, Teidagua, Aguas de Alicante y Aguas de Murcia, entre otras, aplican tarifas o descuentos especiales para diversos colectivos como familias numerosas, personas en paro de larga duración y personas jubiladas/pensionistas.

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN DE CLIENTES

Uno de los principales objetivos de Agbar es **lograr la satisfacción de sus clientes**. Por ello dedica esfuerzos y recursos a mejorar continuamente sus productos y servicios, a buscar la excelencia en la atención al cliente y gestionar de una forma óptima las posibles incidencias.

### Gestión comercial

Agbar aplica diversas herramientas para mejorar la gestión comercial en todas sus empresas. En 2011, destacan múltiples acciones que reflejan el esfuerzo del grupo por **homogeneizar y unificar sus sistemas comerciales**, orientándolos a la excelencia.

### AquaCIS

Este software desarrollado por Agbar permite controlar de manera unificada todas las operaciones vinculadas a clientes. En 2011 se ha logrado que el 93% de las explotaciones de Agbar en España (703 municipios y 4.327.873 clientes) operen a través de AquaCIS.

### Centro operativo comercial (COC)

Aquagest Galicia ha inaugurado en 2011 un nuevo centro operativo comercial (COC) en Santiago de Compostela, donde se gestionan los ciclos comerciales de lectura, facturación y cobro de 350.000 clientes de la comunidad gallega. Este centro se suma a los ya implantados en Alicante, Valladolid, Murcia, Ciudad Real y Barcelona.

### Nuevo modelo de gestión en Lima

El modelo BPO (*Business Process Outsourcing*) implantado por Agbar para la empresa pública de aguas de Lima (Sedapal) ha sido un éxito tras su primer año de operación.

**[+]** Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

Cerca de 5,5 millones de habitantes en España, Reino Unido y México están cubiertos por las Cartas de compromisos de Agbar.

### Satisfacción del cliente

#### Encuestas de satisfacción

En 2011, Agbar ha realizado 6.850 encuestas en 76 municipios españoles, y ha obtenido un **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) del servicio básico de 6,70 sobre 10**.

Paralelamente, se han realizado en España 1.600 encuestas anuales de evaluación del **servicio de canal telefónico**, con un resultado en el segundo semestre de 2011 de un **8,24 sobre 10**.

#### Cartas de compromisos

Las grandes empresas de Agbar cuentan con las denominadas Cartas de compromisos, que incluyen una serie de **garantías de calidad del servicio** para los clientes. En España las Cartas de compromisos han llegado en 2011 a más de 4 millones de clientes de cinco grandes sociedades de Agbar: Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Emasagra, Aguas de Murcia y Agamed.

En el ámbito internacional, también Bristol Water y Aguas de Saltillo utilizan este documento de garantía con cerca de 1,5 millones de clientes.

#### Gestión de reclamaciones

En 2011, el **Índice de Reclamaciones** a nivel español se ha situado en un **4,97%**, y tan solo un 0,03% de los clientes gestionados por AquaCIS tenían una reclamación pendiente de resolver a diciembre de 2011. Por otra parte, aunque el plazo establecido para dar respuesta a las reclamaciones es de 10 días hábiles, el **41,4% de las quejas se han resuelto en un promedio de cinco días**.

**AGÜES DE BARCELONA, COMPROMETIDA CON SUS CLIENTES**

Agües de Barcelona se esfuerza día a día para ofrecer a usted y a su familia el mejor servicio. Un servicio de calidad que se adapta en todo momento a sus necesidades.

Por este motivo, en abril del 2016, de acuerdo con el Área Metropolitana de Barcelona, presentamos en marcha la Carta de Compromisos.

**Por eso, ahora ha considerado oportuno adjuntar 2 nuevos compromisos:**

**CUMPLIMIENTO DE OTROS COMPROMISOS**  
 Nos comprometemos a realizar los nuevos compromisos de la Metrópoli de Barcelona antes de finalizar el periodo de vigencia de cada uno de ellos y la fecha acordada para cada uno de ellos. Si no es así, recibirá una compensación de 30 euros\*.

**RECLAMACIONES SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA EN SU MÁXIMO DE 24 HORAS**  
 Nos comprometemos a realizar una visita de inspección en 24 horas después de haber recibido una reclamación. En caso contrario, recibirá una indemnización de 12 euros.

**RECLAMACIONES EN SU MÁXIMO DE 10 DIAS**  
 Nos comprometemos a analizarla y a contestarle en un máximo de 10 días. Si no es así, recibirá una indemnización de 12 euros.

**AVISO INMEDIATO DE EXCESO DE CONSUMO**  
 Después de haber recibido un aviso de exceso de consumo, se le avisará inmediatamente por correo electrónico o por teléfono en el momento en que se detecte el exceso de consumo. Si no se le avisara por correo de este exceso, recibirá una indemnización de 12 euros.

**LECTURA DEL CONTADOR SIN ERROR**  
 Si la lectura del contador no es correcta, se le avisará inmediatamente por correo electrónico o por teléfono en el momento en que se detecte el error. Si no se le avisara de este error, recibirá una indemnización de 12 euros.

**GESTIÓN COMERCIAL INMEDIATA**  
 Realizamos de forma inmediata las gestiones comerciales con los clientes de Agües de Barcelona. Si no es así, recibirá una indemnización de 30 euros.

**Agües de Barcelona | CUANDO TODO FLUYE**



Inauguración del COC en Galicia

➔ **CUSTOMER COUNSEL**

En 2011, Agbar ha puesto en funcionamiento la figura del Customer Counsel cuya misión es atender, en última instancia y de forma personalizada, a clientes de la compañía que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido a su reclamación.

Durante este periodo, la Oficina del Customer Counsel ha establecido un primer contacto con diversos organismos de consumo, elaborado un Reglamento de actuación y resuelto los primeros casos con un resultado muy positivo.



*“Buscamos la mejora continua de la relación entre la empresa y el cliente”*

Lluís Martínez Camps,  
 Customer Counsel de Agbar





Oficinas de atención al cliente de Aguas de Alicante

## 4.2.2 INNOVACIÓN [C2]

### NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### Telelectura

En España, Agbar ha seguido trabajando en los planes de despliegue de la telelectura (lectura remota de los contadores), que ya ha llegado a los **500.000 contadores**. Esta solución **permite adaptar mejor las tarifas y servicios** a las necesidades de los clientes, así como flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de estos.

#### Aqualem

Aguas Andinas ha iniciado en 2011 la implementación de **Aqualem**, una aplicación web con terminales portátiles de lectura equipados con tecnología GPRS. Durante este periodo se ha registrado una **efectividad de la medición mensual del 97,5%** y una tasa de error de lectura, con quejas de clientes, de cinco de cada 10.000 lecturas.

Contador con telelectura



Campaña Rompe con el papel de Emasagra



La oficina virtual abre una nueva vía de relación con los clientes



## 4.2.3 COMUNICACIÓN [C3]

### CANALES DE RELACIÓN

Agbar trabaja permanentemente en **perfeccionar los canales de comunicación**, especialmente a través de las tecnologías de la información. De esta forma se mejora la accesibilidad a la información y el trato con el cliente.

#### Oficinas virtuales

Agbar ha realizado un amplio esfuerzo para implementar las oficinas virtuales y facilitar así las gestiones a sus clientes. A finales de 2011, el **87%** de clientes de Agbar en España tenía acceso a las oficinas virtuales.

#### Oficinas presenciales

Agbar sigue extendiendo en España el **nuevo modelo de oficina** con el objetivo de mejorar la gestión, homogeneizar la imagen de la compañía y aprovechar las nuevas tecnologías a favor de la atención al cliente.

#### Atención telefónica

En 2011, la **cobertura telefónica** en el ámbito comercial ha aumentado hasta el

**88%** de clientes en España. La cobertura telefónica para averías también ha ascendido hasta casi el **84%** de clientes.

### FOMENTO DEL CONSUMO RESPONSABLE

En el ámbito comunicativo, más allá de las campañas comerciales, Agbar lleva a cabo diversas **acciones de sensibilización** para promover el consumo responsable.

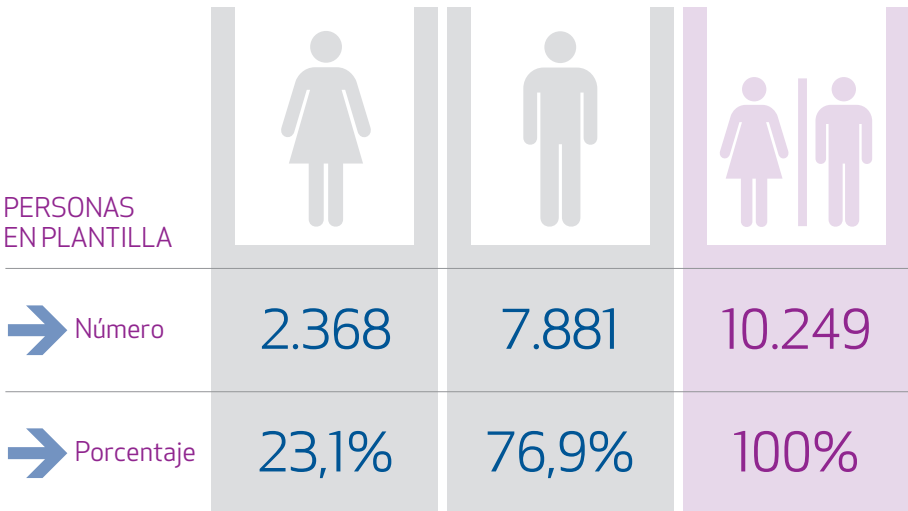
Por ejemplo, Bristol Water promueve la **eficiencia en el consumo de agua entre los usuarios** a través de anuncios en medios de comunicación, la distribución de equipos domésticos de ahorro de agua y auditorías a las industrias con mayores volúmenes. Estas medidas han permitido ahorrar 300 millones de litros de agua tratada en 12 meses.

En 2011 también se ha dado un especial impulso a la campaña de la **Factura Sin Papel**, que en el futuro se espera que utilicen la mayoría de los clientes. Aigües de Barcelona, Aguas de Murcia, Emasagra o Aguas de Alicante son algunas de las empresas que están llevando a cabo esta iniciativa. A finales de año, un 1,3% de los clientes de Agbar recibían la factura en formato digital y se prevé que en un futuro sean muchas más personas las que estén adheridas a este servicio.

# 04.3

## CUIDANDO AL EQUIPO HUMANO

Contar con un **equipo humano comprometido y motivado** es uno de los principales valores de Agbar. Por eso, la compañía trabaja a diario para que todas las personas que la conforman tengan en la empresa **un espacio de crecimiento personal y profesional**. La conciliación, la igualdad, la diversidad, y la seguridad y salud laboral son elementos centrales en la gestión del equipo humano. Todo ello, acompañado de una apuesta clara por la gestión del conocimiento, la formación y el diálogo.



Perímetro: Sociedades en Integración Global (Agbar nacional e internacional) más sociedades mixtas de ámbito nacional de más de 150 personas (Aguas de Alicante, Aguas de Murcia y Emasagra).

## COMPROMISOS CON EL EQUIPO HUMANO

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

[E1]

Impulsar y mejorar los **canales de comunicación** y las **herramientas de diálogo** para favorecer la participación de la plantilla en la consecución de los objetivos.

[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.

[E3]

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

[E4]

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

[E5]

### 4.3.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO **[E1]**

#### FORMACIÓN

Para Agbar, la formación permite **descubrir y desarrollar** el talento de las personas que forman parte de la empresa. En 2011, los datos reflejan el esfuerzo realizado por la compañía para incrementar la formación y aumentar así las posibilidades de promoción y de mejora de sus profesionales.

#### Convenios educativos

Entre los principales hitos de 2011 destaca la firma de un convenio con la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). Fruto de esta colaboración, se ha impartido

el **Máster en Tecnología de Gestión del Agua**. La primera edición de este máster ha contado con 20 participantes en Barcelona y 21 en Madrid.

Otro gran convenio es el que Agbar mantiene con la UPC para la realización del **Master in Water Management**, un programa que prepara a profesionales de la compañía para la gestión del negocio en el mercado del agua y del medio ambiente. En 2011, se ha celebrado la séptima edición de este máster.

Por otra parte, Agbar y la Pontificia Universidad Católica de Chile han firmado en 2011 un acuerdo para crear un **Programa de Formación de Capacidades Profesionales** en el ámbito de los recursos hídricos.

En 2011, Agbar ha aumentado un 24% el total de horas de formación, hasta alcanzar las 271.647.

| HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS | 2010    | 2011    |
|-------------------------------|---------|---------|
| Total de horas de formación   | 218.600 | 271.647 |
| Horas de formación on-line    | 12.878  | 50.815  |
| Media de horas por persona    | 19,3    | 26,5    |

Perímetro: Sociedades en Integración Global (Agbar nacional e internacional) más sociedades mixtas de ámbito nacional de más de 150 personas (Aguas de Alicante, Aguas de Murcia y Emasagra).

**[+]** Más información en: <http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

Participantes del *Master in Water Management*



## DESARROLLO PROFESIONAL

Agbar trabaja para que todas las personas de su equipo puedan crecer y desarrollarse en el seno de la empresa. Para ello, utiliza diversas **herramientas que sistematizan los procesos de mejora profesional**:

---

### SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO O SGD (EVALUACIÓN 180°)

Compara las aptitudes y conocimientos de cada persona con los que son requeridos en su puesto de trabajo, facilitando así la definición de planes de formación personalizados. Además, el SGD ha sido la base de un **proyecto de gestión del talento** que ha permitido detectar a **330 personas de alto potencial**, de las cuales el 16% han sido promocionadas en 2011.

---

### EVALUACIÓN MULTIDIMENSIONAL 360°

Permite obtener una evaluación más precisa y completa del desempeño de cada persona. Como resultado del esfuerzo por expandir esta herramienta, en 2011 **ha aumentado un 60%** el número de cargos directivos y perfiles intermedios de alto potencial que han sido objeto de esta evaluación, hasta alcanzar los 284.

---

### PROGRAMA DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA POR OBJETIVOS (DEO)

Permite alinear los objetivos específicos de cada profesional y departamento con los objetivos globales de la empresa.

---

“El conocimiento es la única alternativa que hay para el futuro”

Angel Simón Grimaldos,  
Presidente Ejecutivo de Agbar

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Agbar da una importancia capital a la gestión del conocimiento, impulsando especialmente las nuevas tecnologías. En 2011, se ha lanzado el portal **Knowledge Suite**, que integra todas las herramientas de la compañía vinculadas a la gestión del conocimiento: las redes de profesionales expertos, las comunidades de aprendizaje, la biblioteca digital o los blogs, por ejemplo. Durante este mismo año, se ha llegado a los **712.581 documentos en la biblioteca virtual** y ha habido más de **2.528 participantes en ocho redes de intercambio de conocimiento** entre personas expertas de la compañía.

### 4.3.2 COMUNICACIÓN [E2]

Agbar mantiene una actitud de comunicación constante, abierta y participativa con su equipo humano. Para ello, dispone de múltiples canales, entre los que destacan la intranet y la revista *Infoagbar*.

- ▶ **Intranet:** en 2011, se ha incorporado a la intranet el acceso al portal de gestión del conocimiento Knowledge Suite y el apartado **¡Implicate!**, con información sobre las iniciativas sociales de la empresa. El número de personas usuarias de la intranet ha superado las 4.100.
- ▶ **Revista Infoagbar:** a través de este soporte se informa al equipo humano de las principales actuaciones de Agbar. Durante 2011 se han publicado tres números, cada uno de ellos con una tirada de 17.000 ejemplares.

Portadas de la revista *Infoagbar* en 2011



El equipo encargado de la limpieza de la Torre Agbar cumple con todos los requisitos exigidos en prevención de riesgos



### 4.3.3 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL [E3]

Agbar mantiene un proceso de mejora continua en los ámbitos de la seguridad y la salud laboral. En 2011 se han desarrollado acciones específicas **para reducir los índices de siniestralidad** y se ha continuado trabajando para lograr un **sistema de gestión de prevención de riesgos laborales (PRL) homogéneo** en todos los países y empresas, extendiendo las **certificaciones** en esta materia.

#### CERTIFICACIÓN DE PRL

Un total de **58 sociedades** de Agbar cuentan con la certificación del sistema de gestión de PRL **OHSAS 18001**, entre las que destacan, en 2011, Aguas de Varadero y Aguas de Cartagena.

#### COMBATIENDO LA SINIESTRALIDAD

En 2011 se ha continuado trabajando en la reducción de los índices de siniestralidad, prestando especial atención a la prevención y a la minimización de los riesgos. Por ejemplo, en Chile se ha diseñado un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** para 2012-2014,

mientras que en España se han desarrollado acciones concretas para reducir también los accidentes leves, como la formación específica, la renovación de los equipos o la innovación en las herramientas de trabajo.

#### FORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

La compañía también muestra una firme voluntad por impulsar la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo, como principal herramienta de mejora en este ámbito. En 2011 se han realizado **65.698 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral**.

| DATOS SIGNIFICATIVOS<br>SOBRE SEGURIDAD<br>Y SALUD LABORAL | ESPAÑA |       | CHILE |       | REINO UNIDO |      |
|--|--------|-------|-------|-------|-------------|------|
|  | 2010   | 2011  | 2010  | 2011  | 2010        | 2011 |
| Índice de incidencia <sup>1</sup>                          | 3,73   | 3,03  | 2,46  | 3,68  | 1,27        | 0,48 |
| Índice de frecuencia <sup>2</sup>                          | 22,54  | 17,72 | 12,97 | 19,38 | 6,63        | 2,55 |
| Índice de gravedad <sup>3</sup>                            | 0,57   | 0,56  | 0,12  | 0,17  | 0,09        | 0,03 |

(1) Índice de incidencia (accidentes totales con baja/plantilla media de trabajadores) x 100

(2) Índice de frecuencia (accidentes totales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000

(3) Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja/total de horas trabajadas) x 100

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>



### 4.3.4 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL [E4]

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

En 2011, los **Premios Murcia Empresa Flexible** han reconocido este compromiso con la conciliación galardonando a **Aquagest Región de Murcia** con la *Mención de Honor* por sus políticas de flexibilidad horaria.

### 4.3.5 IGUALDAD Y DIVERSIDAD [E5]

Agbar ha asumido un firme compromiso para avanzar en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Así, cada vez más empresas de Agbar en España cuentan con **planes de igualdad**: en 2011 han sido **11 empresas**, lo que supone el **52% de la plantilla** del país. Estos planes incluyen **más de 400 acciones** concretas en diferentes ámbitos: acceso al empleo, conciliación, retribución, salud laboral, clasificación profesional, formación o promoción y desarrollo profesional.

También se han llevado a cabo dos **cursos on-line de sensibilización en igualdad** de oportunidades entre hombres y mujeres, con la previsión de impartirlos progresivamente en los próximos años en todas las empresas.

Como resultado de la labor realizada por Agbar en materia de igualdad, se han obtenido diferentes **galardones**. Sorea ha recibido el distintivo *Igualdad en la Empresa* por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad; y Aguas de Alicante, Aquagest Levante y Labaqua han sido reconocidas por la Cruz Roja en la Mesa de Igualdad de Oportunidades para el empleo de Alicante.

*“En dos años queremos aprobar planes de igualdad para el 100% de la plantilla”*

José Susaeta, Director de Relaciones Laborales de Agbar



## ➔ AGBAR FIRMA LOS WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Agbar ha firmado en 2011 el documento de adhesión a *Women's Empowerment Principles*, una iniciativa desarrollada por el Pacto Mundial y el Fondo de las Naciones Unidas para la Mujer para promocionar la igualdad de género.



# 04.4

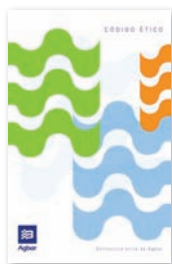
## BUEN GOBIERNO

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

### 4.4.1 ÓRGANOS Y HERRAMIENTAS DE BUEN GOBIERNO

- ▶ **Dirección de Riesgos y Seguros:** gestiona la identificación, evaluación y control de los riesgos. El resultado final de este proceso tiene su reflejo en el Mapa de Riesgos del Grupo Agbar, que se elabora anualmente con proyección en los seis años siguientes.
- ▶ **Dirección de Control Interno:** coordina las actividades para asegurar el control y la mitigación de los riesgos.
- ▶ **Dirección de Auditoría Interna:** evalúa de forma objetiva e independiente los procesos de Gestión de Riesgos y Control Interno con el objeto de validar su cumplimiento y proponer aspectos de mejora.
- ▶ **Comité ASCI:** tiene como principal función la minimización de los riesgos, por lo que trabaja en su identificación, control y evaluación.
- ▶ **Código Ético:** en 2011, Agbar ha aprobado una nueva versión del *Código Ético Corporativo y de Conducta Profesional del Grupo Agbar*, adaptada al nuevo contexto empresarial y social. Con esta versión se establece un nuevo canal de comunicación para resolver posibles dudas o incidencias en relación al Código Ético.

En 2011, Agbar ha aprobado una nueva versión de su Código Ético adaptada al nuevo contexto empresarial y social.



[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

# 05

---

## EL VALOR DE LA INNOVACIÓN

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



### **05.1**

I+D+i

---

### **05.2**

AQUALOGY CONOCIMIENTO

---

### **05.3**

CETAQUA

---

### **05.4**

PROGRAMAS CORPORATIVOS

---



---

Ante un panorama en el sector del agua en el que se presentan retos tan relevantes como la disponibilidad y calidad del recurso, y su óptima gestión, Agbar apuesta más que nunca por la innovación como principal motor para el futuro.

---

# 05.1

---

## I+D+i

---

La I+D+i es imprescindible para reforzar el posicionamiento de Agbar en el negocio del agua y el medio ambiente, así como para mejorar continuamente su eficiencia.

### LOS PRINCIPALES OBJETIVOS DE LA I+D+i DE AGBAR SON:

- / Crear **conocimiento** especializado en tecnologías conocidas y ajenas.
- / Proponer una oferta de servicios diferente y acceder a **nuevos mercados**.
- / Promover el **intercambio técnico y tecnológico** entre expertos y empresas del grupo.
- / Promocionar la **transferencia y desarrollo tecnológico**.
- / Atraer y retener **talento**.
- / Mejorar el **posicionamiento y rentabilidad** de la compañía.

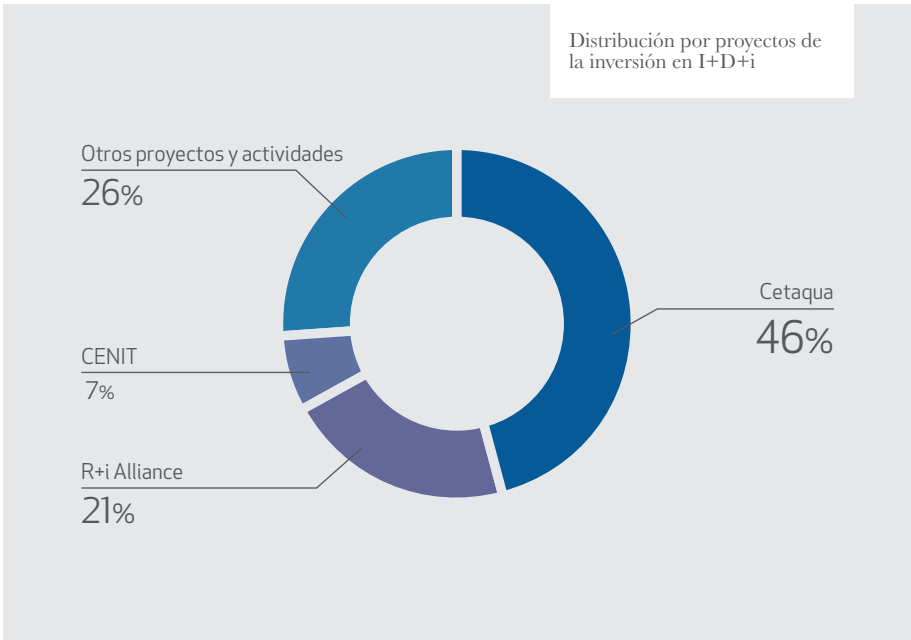
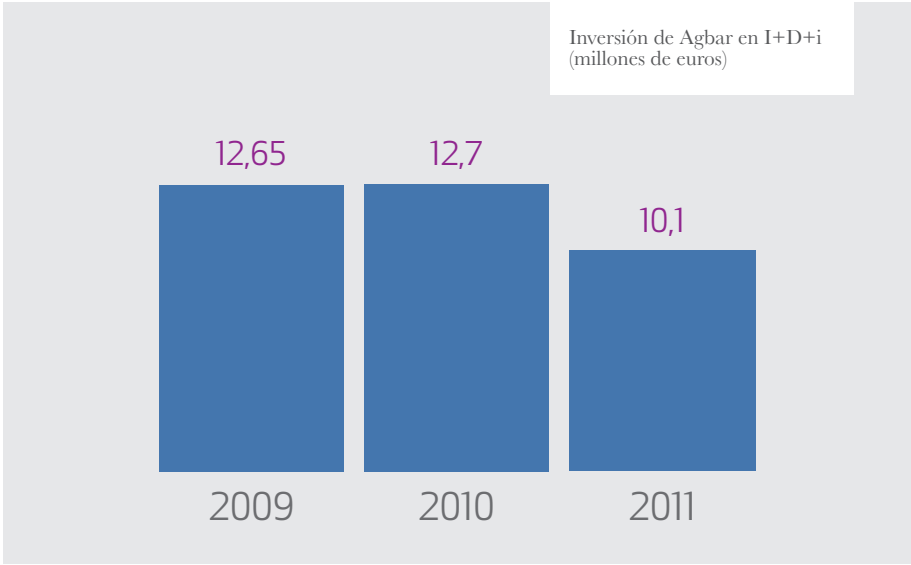
En 2011, Agbar ha realizado una inversión de **10,1 millones de euros en I+D+i**, lo que ha permitido el acceso a más de **160 proyectos** de I+D+i por valor de 17,6 millones de euros. Un total aproximado de **140 personas** de la organización se dedican a esta actividad.

---

### iBeach

Agbar ha añadido a su cartera de innovaciones iBeach, una aplicación gratuita para el móvil que permite obtener información sobre el estado de las playas.





# 05.2

## AQUALOGY CONOCIMIENTO

Agbar ha integrado toda su oferta de productos en la nueva marca Aqualogy, con la que consolida su apuesta por la innovación.

Una de sus líneas de trabajo, **Aqualogy Conocimiento**, diseña soluciones vinculadas al desarrollo de personas y a la gestión del conocimiento. Su objetivo es crear, capturar, empaquetar y comercializar el conocimiento generado a través de la I+D+i y, de esta forma, recoger y exportar toda la experiencia acumulada por la compañía durante más de 140 años.



Aprovechar el conocimiento de la compañía, la clave de Aqualogy

### IDEALOGY

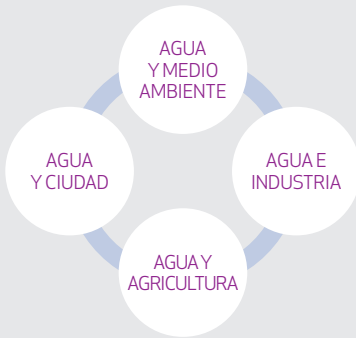
Agbar ha implantado en 2011 Idealogy, una herramienta para incentivar la creación y aportación de ideas de innovación. La alta implicación de los profesionales de Agbar ha redundado en un considerable número de ideas.

# 05.3

## CETAQUA

El Centro Tecnológico del Agua Cetaqua es una fundación privada sin ánimo de lucro creada por Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). El centro desarrolla proyectos de investigación para proponer **soluciones innovadoras** relacionadas con la **gestión del ciclo integral del agua** a empresas y administraciones.

### 4 ÁMBITOS DE ACTIVIDAD Y CONOCIMIENTO



Cetaqua ha ejecutado **69 proyectos** en 2011, con un presupuesto global de **8,4 millones de euros**. Por otra parte se ha inaugurado la sede **Cetaqua Galicia**, un nuevo centro tecnológico constituido por Agbar, la Universidad de Santiago y el CSIC en Santiago de Compostela.

El trabajo realizado por Cetaqua ha sido reconocido con uno de los **Premis de l'aigua** de la Associació Catalana d'Amics de l'Aigua.

[+] Más información en:

<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

### 6 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

L1  
RECURSOS ALTERNATIVOS

L2  
IMPACTO DEL CAMBIO GLOBAL

L3  
GESTIÓN EFICIENTE DE LAS INFRAESTRUCTURAS

L4  
MEDIO AMBIENTE Y SALUD

L5  
AGUA Y ENERGÍA

L6  
GESTIÓN DE LA DEMANDA DE AGUA

# 05.4

## PROGRAMAS CORPORATIVOS

Agbar participa activamente en los siguientes programas corporativos para estimular la innovación.



### R+i ALLIANCE

R+i Alliance es una empresa internacional creada en 2005 por Suez Environment, Lyonnaise des Eaux, Agbar, Northumbrian Water y United Water con el objetivo de desarrollar proyectos de investigación e innovación de interés común. Con más de **60 proyectos** en curso, R+i Alliance ha invertido, desde su creación, más de 50 millones de euros en investigación sobre el sector del agua. En 2011, el presupuesto total de esta compañía ha ascendido a **8,8 millones de euros**.



### CENIT / SOST-CO<sub>2</sub>

Agbar participa en el Programa CENIT del Ministerio de Innovación y Ciencia. El objetivo de este programa es promover la cooperación pública y privada en I+D para impulsar grandes proyectos que combinan la investigación estratégica industrial con las ciencias técnicas. Agbar lideró el primer macroyecto en **gestión sostenible del ciclo del agua**, SOSTAQUA. Actualmente, continúa vinculado con el programa CENIT mediante el proyecto SOST-CO<sub>2</sub>. SOST-CO<sub>2</sub>, cuyo presupuesto global asciende a 26 millones de euros, promueve el desarrollo de nuevas tecnologías que incentiven la **captura y el uso del CO<sub>2</sub> capturado**, evitando así su emisión a la atmósfera.



### INNOVATION TASK FORCE (ITF)

ITF financia proyectos para probar el uso de **tecnologías externas** en las empresas del grupo.



### INNOTECH

El programa de innovación Innotech financia proyectos para desarrollar nuevas tecnologías que den respuesta a **necesidades operacionales concretas** de las empresas del grupo.



### BLUE ORANGE

Blue Orange es un fondo de inversión que apoya el **desarrollo de empresas jóvenes** y prometedoras que desarrollan tecnologías innovadoras vinculadas a la gestión del agua y los residuos.



# 06

---

## NEGOCIO SOSTENIBLE: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

---

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**06.1**  
GESTIÓN SOSTENIBLE  
DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

---

**06.2**  
GESTIÓN AMBIENTAL

---

**06.3**  
BIODIVERSIDAD

---

**06.4**  
EFICIENCIA ENERGÉTICA

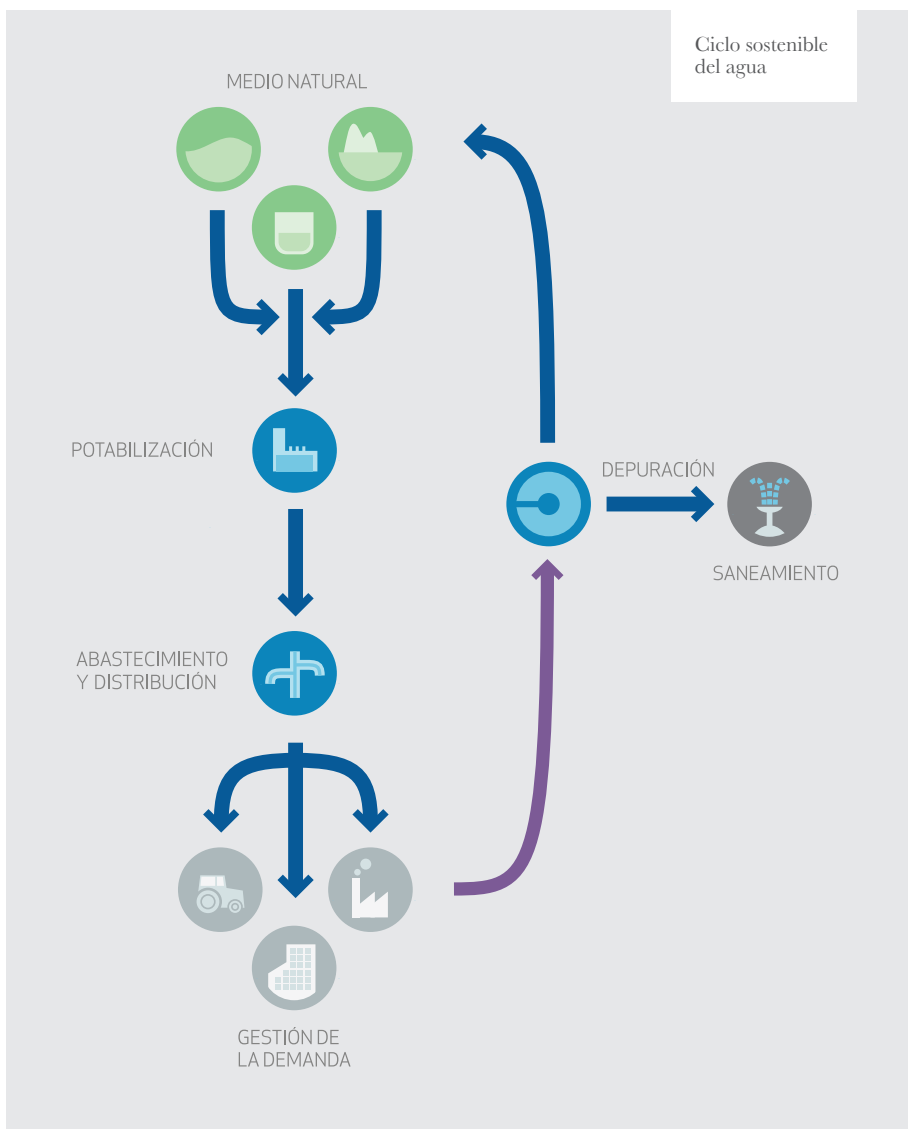
---

**06.5**  
CAMBIO GLOBAL Y CLIMÁTICO

---

Un **modelo de negocio sostenible** implica integrar en todas las decisiones de la compañía variables que van más allá de las puramente económicas: sociales, éticas y medioambientales. Sólo así entiende Agbar su proyección a futuro, sobre la base de la sostenibilidad. Dentro de esta proyección, para Agbar, que trabaja con un recurso natural, la **preocupación por el medio ambiente** es especialmente relevante.

Por este motivo, sus actuaciones en materia de responsabilidad ambiental son clave para entender su modelo de negocio sostenible. En este sentido, Agbar realiza un proceso constante de minimización de su impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural. El compromiso de Agbar con el entorno se plasma, asimismo, en los diferentes requerimientos recogidos en su **Código Medioambiental Corporativo**.



## COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Gestionar de forma **sostenible** los **recursos hídricos y pluviales**.

[M1]

Ejecutar una adecuada **gestión ambiental** en todas las áreas de actividad.

[M2]

Preservar la **biodiversidad** en los espacios naturales en los que opera la compañía.

[M3]

Impulsar la **energía sostenible** ante el cambio climático.

[M4]



*“Tenemos un compromiso con la eficiencia en la gestión del agua y el desarrollo sostenible”*

Fernando Rayón,  
Director de I+D+i



| GASTOS MEDIOAMBIENTALES  | TOTAL (miles de euros) |               |
|--|------------------------|---------------|
|  | 2010                   | 2011          |
| Inversiones en activos destinados a la protección del medio ambiente | 20.854                 | 7.618         |
| Gastos en auditorías de sistemas de gestión                          | 65                     | 96            |
| Gastos en la gestión de residuos                                     | 19.227                 | 8.249         |
| Gastos en actualización según la legislación ambiental               | 18                     | 11            |
| Gastos en formación y sensibilización ambiental                      | 141                    | 1.206         |
| Otros gastos relevantes  | 4.951                  | 3.441         |
| <b>Total de gastos</b>   | <b>45.256</b>          | <b>20.622</b> |

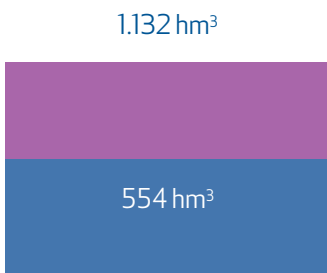
# 06.1

## GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS **[M1]**

El modelo de negocio de Agbar está basado en el **ciclo sostenible del agua**, que busca en todas sus fases la conservación del equilibrio ecológico del medio natural: la recuperación y el cuidado de las fuentes tradicionales, la búsqueda de fuentes alternativas como la desalinización de agua de mar, la reutilización del agua y las mejoras para minimizar el impacto en el entorno.

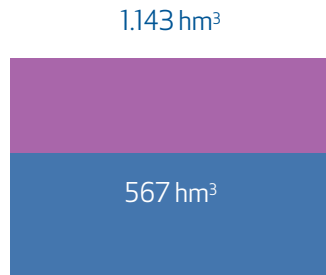
### REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE SALIDA DE LAS EDARs

EN 2010 EL **48,9%**  
DEL AGUA TRATADA  
FUE REUTILIZADA

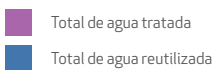


2010

EN 2011 EL **49,6%**  
DEL AGUA TRATADA  
FUE REUTILIZADA



2011



**[+]** Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## 6.1.1 SISTEMA DE GESTIÓN OPERATIVA

Agbar cuenta con el Sistema de Gestión Operativa (SGO), una herramienta que integra las **magnitudes operativas más relevantes** de cada una de las plantas potabilizadoras, las redes de agua potable y de alcantarillado, las depuradoras y las desalinizadoras.

La información puede consultarse a través de un **portal web** que almacena datos de los últimos tres años. De esta forma, se pueden tomar las medidas y decisiones oportunas para la mejora de la eficiencia técnica, operativa y energética de todo el sistema.

## 6.1.2 CAPTACIÓN DE AGUA

La gestión integral y eficiente de los recursos hídricos y, sobre todo, la garantía de abastecimiento de agua potable, son temas cada vez más relevantes. Por ello, la **búsqueda de nuevas fuentes** y la **gestión integral de los recursos** son elementos clave en la actuación de Agbar.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos de captación de agua, por ejemplo, Aguas de Avilés ha reparado e impermeabilizado 10 filtros en lecho de arena de la ETAP de la Lleda para el abastecimiento de agua del municipio de Avilés. Con ello se prevé una **reducción de los volúmenes de captación de agua** del Canal del Narcea de entre 400.000 y 800.000 m<sup>3</sup> anuales.

## 6.1.3 PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Agbar busca permanentemente la reducción de la fuerte presión que reciben las fuentes tradicionales, las aguas superficiales (procedentes de ríos y lagos) y las aguas subterráneas.

A través de **nuevas instalaciones de gestión**, que incorporan las últimas tecnologías en sostenibilidad, y de la mejora de las plantas existentes, se consigue un óptimo aprovechamiento de este recurso.

## 6.1.4 REDES DE DISTRIBUCIÓN

Agbar realiza un control exhaustivo y una **mejora constante de la red de distribución** para minimizar las posibles fugas y buscar el máximo aprovechamiento del agua.

Fruto de este trabajo, este año Bristol Water ha recibido la máxima cualificación del **premio Ceequal** por la gestión de la tubería principal que cruza la ciudad de Bristol, con un diámetro de 600 mm y una extensión de 10 km.

### IDROVERTER

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 la compañía que permite la detección y caracterización de los vertidos.

### TELECONTROL

Agbar está generalizando el telecontrol en sus redes de distribución, un sistema que permite el **control remoto** en tiempo real y centralizado de las mismas.

Por ejemplo, en 2011 Aquagest Región de Murcia ha instalado estaciones telecontroladas de vigilancia de la red de distribución de agua potable, para la **minimización de las fugas**, en Cartagena y Torre Pacheco.

### SECTORIZACIÓN

Agbar también apuesta claramente por la sectorización, 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.

Diversas empresas de Agbar como Aguas Andinas, Aguas de Alicante, Emasagra o Aquagest Levante han implementado en 2011 este sistema en partes de sus redes de distribución, aumentando así su **eficiencia y rendimiento técnico**.

## 6.1.5 DEPURACIÓN

Agbar también **minimiza el impacto medioambiental de sus depuradoras**, a través de nuevas instalaciones con las últimas tecnologías en materia de sostenibilidad y la mejora de las plantas existentes.

En Chile, Aguas Andinas está construyendo la **depuradora Mapocho**, que permitirá alcanzar en 2012 el 100% de cobertura en el tratamiento de aguas residuales de la región metropolitana de Santiago de Chile.

## 6.1.6 AGUAS PLUVIALES

El agua de lluvia y las inundaciones provocan una gran contaminación y el deterioro ambiental del agua costera, los ríos y los lagos. Por ello, para Agbar, es esencial la gestión de las aguas pluviales.

### COWAMA

Cowama (Coastal Water Management) es 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.

En 2011, Agbar ha añadido a Cowama la aplicación gratuita para móvil **iBeach**, con la que se puede obtener información sobre el estado de las playas de Barcelona y Sitges.

### SANEAMIENTO POR VACÍO

En Santa Pola (Alicante), Aquagest Levante está sustituyendo la red de alcantarillado de gravedad por una red de saneamiento por vacío para **evitar las infiltraciones de agua marina** del nivel freático. Esta obra se convertirá en la **red de alcantarillado por vacío más grande de España**.

### TELEMANDO

En 2011, Aquagest Levante ha introducido el **telemando en las estaciones pluviales** para evitar que las primeras aguas de lluvia, que presentan mayor contaminación, lleguen a la playa y vayan al alcantarillado.



El sistema Cowama

### SIPAID

Aguas de Alicante está aplicando el Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas al Medio Receptor (SIPAID) para **gestionar los riesgos asociados a las inundaciones**.

Vista del río Mapocho  
en Santiago de Chile



---

## ➔ EL MAYOR TANQUE URBANO DE AGUAS PLUVIALES DE ESPAÑA

Aguas de Alicante ha puesto en marcha, en 2011, un depósito pluvial subterráneo en el barrio de San Gabriel que permitirá reducir los desbordamientos por lluvias torrenciales y aprovechar el agua recogida para el riego.

Este tanque, el primero de sus características en el ámbito urbano de toda España, tiene capacidad para recoger hasta 60.000 m<sup>3</sup> pluviales, el equivalente a 20 piscinas olímpicas.

---



# 06.2

## GESTIÓN AMBIENTAL [M2]

Agbar cuenta con un modelo de gestión ambiental adaptado a las distintas realidades del territorio que se coordina a través de la **Dirección de Calidad y Gestión Ambiental**.

### 6.2.1 CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

Desde la Dirección de Calidad y Gestión Ambiental se implanta y mantiene el sistema de gestión ambiental según la norma **ISO 14001:2004**.

A finales de 2011, el porcentaje de ingresos certificados en España es del 54,2%, y la población española gestionada en agua potable por Agbar cubierta por esta certificación alcanza el 35,4%.

Además, **Aigües de Barcelona** ha obtenido en 2011 la certificación del Sistema de Gestión de la Energía **ISO 50001** en el ámbito de los procesos de captación, tratamiento, transporte, distribución, control de la calidad del agua y mantenimiento, vinculados al servicio de abastecimiento de agua potable de Barcelona y su área metropolitana.

### 6.2.2 SECADO DE LODOS Y BIOSÓLIDOS

Los fangos son un subproducto generado en las depuradoras y potabilizadoras. Agbar busca nuevas soluciones para reducir la cantidad producida y para que su eliminación sea cada vez más sostenible.

De hecho, en las EDARs 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**.

En este ámbito, Ansa-Aquagest ha instalado una línea de secado de fangos en la ETAP de Garaizar (Vizcaya) que evita el vertido al río Ibaizabal de 25 toneladas anuales de fangos.

### CONTINUOUS FLOW INTEGRATIVE SAMPLE

Este dispositivo desarrollado por Agbar 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** y realizar evaluaciones del impacto ambiental en ecosistemas.

### 6.2.3 GESTIÓN DE OLORES

**Labaqua** ha desarrollado diversos sistemas de mejora de la gestión de olores.

La **olfatometría dinámica** es un método de análisis sensorial en el que se emplea el olfato humano para distinguir las fuentes de olor, conocer la magnitud de las emisiones, evaluar el impacto y establecer medidas correctoras.

El **sistema Cryocore**, está basado en procedimientos de aspiración, condensación y criogeneración que permiten tomar muestras durante cinco o siete días ininterrumpidamente.

En el laboratorio, las muestras tomadas por el Cryocore permiten cuantificar los compuestos que generan olor.



La gestión de olores es una de las líneas de trabajo de Agbar



## 6.2.4 RECICLAJE

Agbar también dedica esfuerzos a gestionar eficientemente los **recursos materiales y energéticos de sus centros de trabajo**, colaborando con sus empresas proveedoras en esta tarea.

**En la Torre Agbar**, por ejemplo, donde se han gestionado **115.332 kg de residuos** en 2011, el servicio de reciclaje lo realiza Femarec, una entidad que trabaja para la inclusión social de colectivos en riesgo de marginación. Aguas de Murcia o Emasagra también colaboran con entidades similares para la gestión de residuos. En otras empresas del grupo, como Aigües de Barcelona y Aguas de Alicante, se ha impulsado el **uso de papel reciclado y cartuchos reciclables** para las impresoras. También Aguas de Valladolid ha realizado una campaña interna de consumo responsable de papel, al igual que Aigües d'Elx. Por su parte, Aguamed y Aquagest Levante han implementado también un **plan de gestión de residuos**.

# 06.3

## BIODIVERSIDAD **[M3]**

Agbar se implica en la mejora del medio ambiente y la biodiversidad allí donde presta sus servicios. Los proyectos que desarrolla tienen por objetivo la **reintroducción de especies animales y vegetales amenazadas** o la **protección de la biodiversidad** y de la calidad integral de las cuencas, que repercuten en la mejora generalizada del medio ambiente.

Bristol Water, por ejemplo, es propietaria de los embalses de Chew Valley, Blagdon, Barrows y Litton, entre otros y, por tanto, gestiona todos los aspectos de su biodiversidad.

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.

Aguas de Cartagena, Aguas Andinas o Aigües de Barcelona son algunas de las empresas que están realizando también **programas específicos de biodiversidad**.

Finalmente, concretamente en España, Agbar realiza como medida preventiva prospecciones de las zonas donde se ubican sus instalaciones, para controlar si éstas se encuentran ubicadas en **espacios naturales protegidos** o en terrenos adyacentes.

En 2011 se han identificado un total de 36 instalaciones adyacentes a este tipo de espacios.

**[+]** Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

El río Llobregat es uno de los lugares en donde Agbar desarrolla programas de biodiversidad



# 06.4

## EFICIENCIA ENERGÉTICA [M4]

Agbar lucha contra el cambio climático a través de **medidas de eficiencia energética** y el **impulso de energías renovables**.

Este compromiso se refleja en la existencia, en la estructura organizativa, de una **Dirección de Eficiencia Energética** encargada de la reducción de los consumos de energía y de las emisiones de CO<sub>2</sub>, así como de promover las energías renovables.

### ACTUACIONES EN LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Entre las actuaciones realizadas en 2011 para mejorar la eficiencia energética, destacan las siguientes:

#### AQUAGEST LEVANTE

Aquagest Levante ha llevado a cabo la automatización y telecontrol de la planta potabilizadora de Benidorm, permitiendo un **mayor control** y **una mayor eficiencia energética** en la instalación.

#### CANARAGUA

Canaragua ha introducido mejoras tecnológicas que han supuesto una **reducción del consumo eléctrico específico de un 25%** en Pajara (Las Palmas), y un **ahorro energético anual de 60.444 kWh** y **48.355 kWh** en las EDARs de Bañaderos y Moya (Las Palmas), respectivamente.

| CONSUMO DE ENERGÍA<br>EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA* | 2010      | 2011      |
|--|-----------|-----------|
| Consumo total de energía eléctrica (GJ) *            | 4.329.005 | 4.484.923 |
| Consumo total de gas natural (m³)                    | 4.130.306 | 739.784   |
| Consumo de gasoil (m³)                               | 67.335    | 71.948    |

\*Incluye el consumo de energía en ETAPs, EDARs y otras instalaciones de carácter técnico y oficinas de España, Chile y Reino Unido

## 6.4.1 AUDITORÍAS

La **Dirección de Eficiencia Energética** está llevando a cabo un plan de auditorías energéticas en las instalaciones de Agbar.

En 2011, ha revisado y finalizado un total de **129 auditorías**: la aplicación de las actuaciones propuestas en las mismas puede suponer en el futuro un ahorro energético de **8.337 mWh**.

## 6.4.2 ENERGÍAS RENOVABLES

En 2011 destacan varias actividades impulsadas por la **Dirección de Eficiencia Energética** para la promoción de la **energía solar fotovoltaica**, el **biogás** o la **cogeneración**.

### ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA

Aigües de Barcelona ha iniciado la instalación de una **planta solar fotovoltaica de 165 Kw** sobre la cubierta de los depósitos de agua tratada de la planta de Sant Joan Despí. La estimación anual de producción energética es de **220.000 kWh**.

Por otra parte Bristol Water ha instalado un **sistema de 300 kW** de energía solar fotovoltaica en la planta de tratamiento de agua de Purton. Su capacidad máxima de producción es de **270 megavatios-hora** por año.

## BIOGÁS

El impulso al biogás es también una línea de trabajo de Agbar, en la que destacan especialmente las siguientes actuaciones:

Emasagra ha optimizado los procesos para incrementar, del 34% al 40%, el porcentaje medio de **energía eléctrica cogenerada** respecto al total consumido anualmente.

Aguas de Albacete ha instalado un motogenerador para aprovechar el biogás generado en la EDAR, lo que ha permitido **reducir un 30% los costes de energía**.

La planta La Farfana, de Aguas Andinas, sirve biogás a la fábrica de gas ciudad de Metrogas, lo que permite abastecer a **más de 35.000 habitantes** de la región metropolitana de Santiago de Chile.

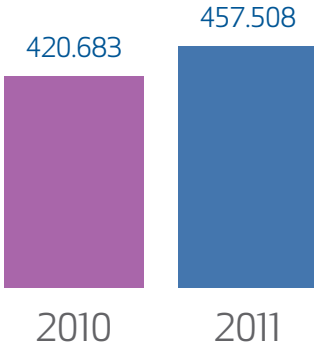
## 6.4.3 EMISIONES

La mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables están permitiendo a la compañía **reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)**. En esta línea, Agbar está llevando a cabo un proceso de transferencia a sus empresas de su **calculadora de la huella de carbono (CAFCA)**, una herramienta desarrollada por Cetaqua que permite computar el total de las emisiones GEI.

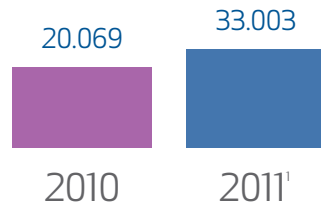


La Torre Agbar ha logrado el distintivo **GreenBuilding**, concedido por la Comisión Europea a aquellos edificios no residenciales cuyas instalaciones mejoran ampliamente la normativa estatal en materia de eficiencia energética

### EMISIONES DE CO<sub>2</sub> DERIVADAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA\* (t)



### EMISIONES DE CO<sub>2</sub> POR DESPLAZAMIENTOS\* (t)



\* España, Chile y Reino Unido

<sup>1</sup> Por primera vez se reportan los datos de emisiones derivadas de los desplazamientos por avión y por tren (España)



# 06.5

## CAMBIO GLOBAL Y CLIMÁTICO [M4]

El cambio global incluye el total de **impactos de la actividad humana sobre el planeta** y los cambios en el uso del suelo y la cubierta vegetal (deforestación, urbanización, industrialización, etc.).

El concepto incluye, por tanto, todas las alteraciones que está provocando el ser humano en su entorno, incluyendo también el cambio climático. Precisamente, **el agua es uno de los recursos naturales afectados** por este proceso.

Cetaqua cuenta con una **línea de investigación dedicada al impacto del cambio global** en el ciclo del agua. Algunos de los principales proyectos de investigación que se llevan a cabo en el marco de esta línea son:

### → AQUAENVEC

Estudio de los impactos ambientales y económicos generados por el ciclo urbano del agua y su posible reducción.

### → WATERCHANGE

Desarrollo de modelos de predicción a futuro para poder planificar mejor la gestión de los recursos hídricos.



### → CAHUCA

Diseño de una metodología para contabilizar las emisiones de gases de efecto invernadero como consecuencia de las actividades del ciclo urbano del agua.





# 07

---

## DIÁLOGO Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

---

CAPTURE EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**07.1**  
INFORMES DE RC

---

**07.2**  
ESTUDIO DE MATERIALIDAD

---

**07.3**  
DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

---

**07.4**  
DIÁLOGO CON EL EQUIPO HUMANO

---

**07.5**  
NUEVA PÁGINA WEB DE RC

---



---

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 para poder conocer sus expectativas y orientar su actividad hacia la excelencia, con el objetivo de generar valor para todos ellos.

---

# 07.1

---

## INFORMES DE RC

---

Una de las herramientas más transversales de diálogo con los grupos de interés es el **Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC)** de Agbar. Siguiendo con su afán innovador, en 2011 la compañía ha adaptado esta herramienta a las nuevas formas de comunicación: el Informe de RC **se ha presentado por primera vez en formato web**, donde también se puede acceder al resumen de 2011 que aquí se presenta.

Además, Agbar celebra anualmente una **Jornada de Valoración del IRC** en la que participan representantes de los distintos grupos de interés. La compañía tiene en cuenta las propuestas de mejora realizadas de cara a la elaboración del siguiente informe.

Finalmente, en 2011 Agbar **ha continuado avanzando en el diálogo con sus grupos de interés**, dándoles voz y opinión en el proceso de elaboración del IRC. Para ello, ha compartido los borradores de cada apartado de la site de RC con representantes de cada uno de sus grupos de interés.

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN 2011

### PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA JORNADA DE VALORACIÓN DEL IRC 2010:

→ **ANNA ESTEVE**  
(Departament de Medi Ambient  
i Habitatge de la Generalitat de Catalunya)

→ **JOAN COMPANYY**  
(Kemira Ibérica)

→ **NÚRIA SALA**  
(Síndic de Greuges)

→ **JOAN MARTÍNEZ**  
(CONFAVC)

→ **RAMÓN SARDÀ**  
(Banc dels Aliments)

→ **AGUSTÍ BARANGÉ**  
(Banc dels Aliments)

→ **IVÁN SÁNCHEZ**  
(Media Responsable)

### REPRESENTANTES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE HAN REVISADO EL IRC 2011 PREVIAMENTE A SU PUBLICACIÓN:

| GRUPO DE INTERÉS          | PERSONAS |
|---------------------------|----------|
| Cientes                   | 1        |
| Equipo humano             | 1        |
| Innovación                | 1        |
| Medio Ambiente            | 1        |
| Comunidad Local           | 1        |
| Administraciones Públicas | 2        |
| Proveedores               | 1        |

---

## PROPUESTAS DE MEJORA INCORPORADAS EN 2011

---

1. Contextualizar y ampliar la información publicada.

2. Incluir declaraciones de diferentes grupos de interés.

3. Ampliar la información sobre tarifas sociales.

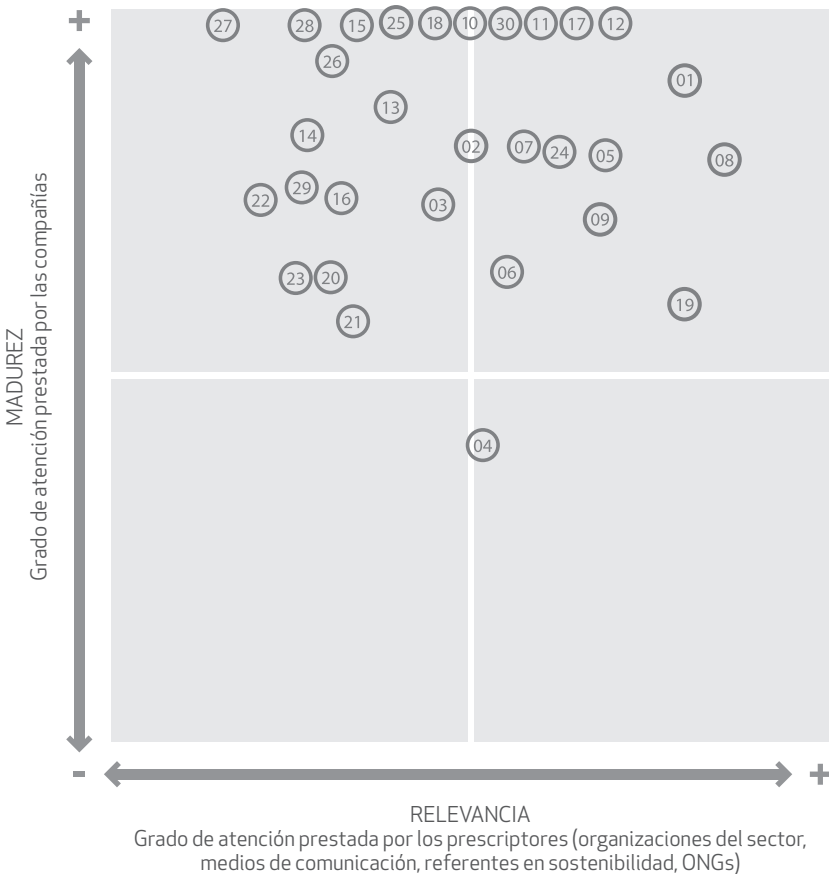
4. Utilizar un lenguaje más divulgativo.

5. Avanzar en el uso de tecnologías 2.0 para la publicación de la información.

# 07.2

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Agbar realiza anualmente el **estudio de materialidad** con el objetivo de identificar los aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético **más relevantes para sus grupos de interés**, que la empresa debe tener en cuenta en su estrategia de RC y sobre los cuales debe informar.



1. Gobierno corporativo
2. Código de conducta, ética, corrupción y soborno
3. Gestión y relación con los clientes
4. Imagen de marca
5. Gestión y mantenimiento del servicio
6. Inversión
7. Gestión de riesgos
8. Relaciones con las administraciones públicas
9. Gestión sostenible de los recursos hídricos
10. Cuadros de mando
11. Planes de gestión de los recursos hídricos a nivel local
12. Comunicación
13. Identificación y diálogo con los grupos de interés
14. Desarrollo del capital humano
15. Prácticas laborales
16. Atracción y retención del talento
17. Seguridad y salud
18. Compromiso con la comunidad local
19. Acceso universal al agua potable
20. Inversiones en acción social
21. Gestión de los proveedores
22. Gestión ambiental y gestión de la calidad
23. Estrategia frente al cambio climático
24. Eficiencia energética
25. Empleo de energías alternativas
26. Gestión de residuos y reciclaje
27. Programas de protección de la biodiversidad
28. Eficiencia operacional
29. Desempeño ambiental
30. Calidad del agua y los vertidos

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

# 07.3

## DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Agbar mantiene **reuniones con entidades de consumo y asociaciones vecinales** con el objetivo de conocer sus necesidades en relación a la gestión del agua y la calidad del servicio. En 2011, por ejemplo, se han mantenido, entre Aigües de Barcelona, Aguas de Murcia, Aguas de Alicante, Bristol Water o Aguas de Cartagena, **más de 100 reuniones** con organismos públicos, entidades sociales o asociaciones de consumo.

# 07.4

## DIÁLOGO CON EL EQUIPO HUMANO

Agbar mantiene una actitud de comunicación constante con su equipo de profesionales.

En 2011 el mayor logro en este ámbito ha sido la creación del servicio de gestión del conocimiento **Knowledge Suite**, que aglutina, entre otros elementos, **redes de expertos, espacios colaborativos** y **sistemas de información** a disposición del equipo humano de Agbar.

Este mismo año, las iniciativas desarrolladas mediante herramientas colaborativas han implicado a **más de 2.400 profesionales** de Agbar.

Sesión de trabajo de la Comunidad de Prácticas de Responsabilidad Corporativa



# 07.5

## NUEVA PÁGINA WEB DE RC

Agbar ha dado un paso adelante y ha presentado, por primera vez, **todo su actuación en materia de RC en formato web**.

A partir de ahora, toda la información que se recogía en el Informe de Responsabilidad Corporativa se publicará, de forma actualizada y detallada, en esta página web.

➔ <http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>





# 08

## IMPULSO DEL DESARROLLO LOCAL

CAPTURE EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**08.1**  
CALIDAD DE VIDA

**08.2**  
TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO

**08.3**  
GESTIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN  
A LA COMUNIDAD

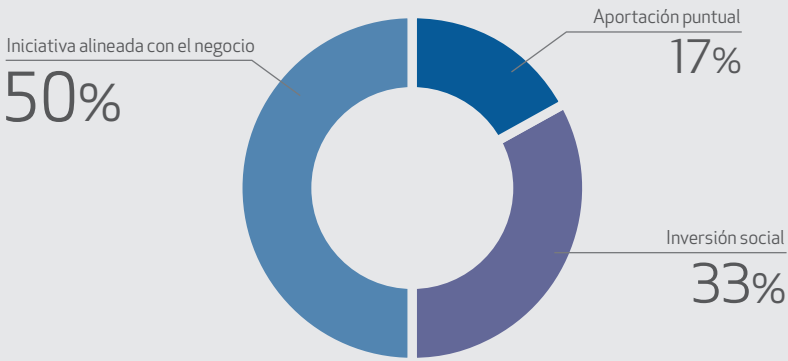


## CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

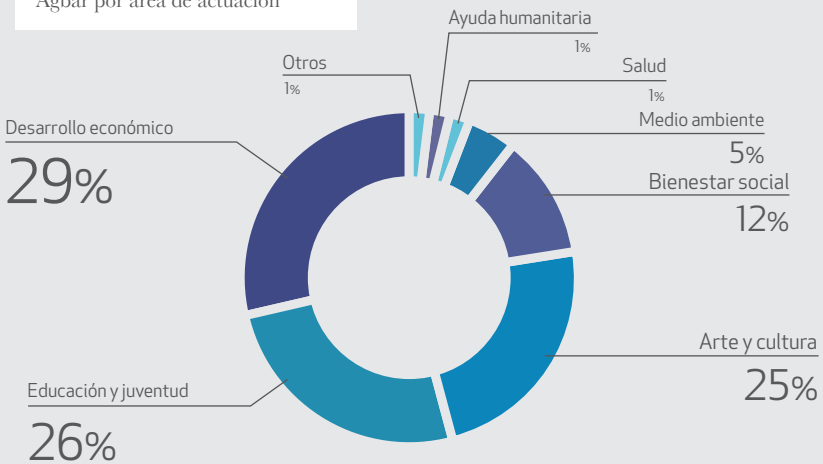
Agbar se implica en el desarrollo local de las sociedades en las que opera, contribuyendo así a mejorar su **calidad de vida**. La interrelación con las comunidades, el apoyo a iniciativas locales, la educación y sensibilización ambiental

y las acciones solidarias son los pilares básicos de esta contribución a la comunidad, que en 2011 se ha desarrollado a través de más de **475 acciones**. Según la metodología del *London Benchmarking Group (LBG)*, el valor de la contribución de Agbar a la comunidad ha ascendido a más de **12,1 millones de euros** en 2011.

Contribución a la comunidad de Agbar por motivación



Contribución a la comunidad de Agbar por área de actuación



## COMPROMISOS CON EL DESARROLLO LOCAL

Participar activamente en el **desarrollo local** para mejorar la **calidad de vida** de las comunidades locales.

[D1]

Promover el **uso sostenible del agua**, ofreciendo la **experiencia y conocimientos** de la compañía.

[D2]

Mejorar la capacidad de la organización en la **gestión de sus contribuciones sociales**, orientándola a la excelencia.

[D3]

---

### ILUMINACIÓN SOLIDARIA DE LA TORRE AGBAR

El 19 de octubre de 2011, Día Internacional contra el Cáncer de mama, la Torre Agbar se iluminó de rosa. De este modo, la compañía se sumó a los actos de sensibilización social que, cada año, organiza la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).



# 08.1

## CALIDAD DE VIDA [D1]

### 8.1.1 DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

#### MESAS DE TRABAJO

Aguas Andinas ha creado las mesas de trabajo permanentes. En estas mesas se trata de **detectar de manera temprana dificultades y necesidades específicas** de las comunidades vecinas a sus instalaciones, así como promover el mutuo conocimiento entre las comunidades y la empresa.

#### VISITAS A LAS COLONIAS

Aguas de Saltillo ha implementado un plan anual de visitas a colonias, con la finalidad de **mantener una relación permanente** con las personas representantes de la comunidad local.

#### PROXIMIDAD Y CONFIANZA

Antes de iniciar una obra de envergadura, Aguas de Alicante cita en la empresa a las asociaciones vecinales, de comerciantes, deportivas, etc., de la zona para explicarles el proyecto. En 2011, además, el propio personal de la empresa se ha desplazado a las zonas en obras para **recoger de primera mano las opiniones de la comunidad local**.

### 8.1.2 IMPULSO DE INICIATIVAS LOCALES

#### SUEÑOS DE BARRIO

Aguas Andinas apoya **iniciativas de desarrollo** en el entorno de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas de la compañía, como proyectos de fomento productivo, la construcción y restauración de áreas verdes o la instalación de equipamientos, entre otros.

#### PLANTACIÓN DE ÁRBOLES

Entre 2010 y 2011, Aguas de Murcia ha plantado **más de 5.000 árboles**, uno por cada alta realizada en el servicio de factura sin papel. También Aguas de Alicante ha colaborado en el **Día del Árbol** con la plantación de 2.400 árboles, en un acto en el que han participado cerca de 600 personas.

#### CONVENIO PARA LA INTEGRACIÓN LABORAL

Aquagest Levante y la Asociación Prodis-capacitados Psíquicos de Alicante (APSA) han firmado en 2011 un **convenio para la integración laboral** de personas con discapacidad intelectual.

### 8.1.3 ACCIONES SOLIDARIAS

#### REGALO AZUL DE UNICEF

Agbar ha colaborado con la iniciativa 'Regalo Azul' de Unicef, apoyando el proyecto de instalación de **bombas de agua en Burkina Faso**.

#### TEAMING PARA LORCA

A través de Teaming, **profesionales de diferentes empresas de Agbar** de la Comunidad Murciana **donan un euro de su nómina** cada mes a un proyecto solidario que se escoge por votación. La empresa, a continuación, dobla la cantidad recaudada. En 2011, la donación se ha destinado a ayudar a las personas damnificadas por el **terremoto de Lorca**.

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

# 08.2

## TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO [D2]

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, así como sus valores de protección del medio ambiente y de los recursos hídricos. Algunas de las acciones más significativas llevadas a cabo en 2011 se recogen a continuación.

### 8.2.1 EDUCACIÓN

#### PROGRAMAS ESCOLARES

##### Gotagotham

Gotagotham es un programa educativo dirigido por especialistas en **educación medioambiental**. Su objetivo es acercar a estudiantes de primaria los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso.

Desde su implantación, en el curso 2008-2009, más de **123.000 alumnos** de España y Chile han participado en Gotagotham. Como extensión de este programa, en 2011 Aigües de Barcelona y Aguas de Alicante han continuado realizando con gran éxito **GotaGotham Hospitales**, dirigido a niños y niñas ingresados en centros hospitalarios.

##### Círculos de interés

Aguas de Varadero ha creado los Círculos de Interés en escuelas primarias y secundarias de Varadero, Santa Marta y Los Arabos, donde especialistas de la empresa imparten **charlas a escolares sobre el ciclo integral del agua**. En 2011 el programa contó con **128 participantes**.



Gotagotham fomenta el consumo responsable del agua

#### PROGRAMAS PARA ADULTOS

##### Aguas Andinas en mi barrio

Este programa promueve entre comunas de nivel socioeconómico bajo el **uso responsable del agua y las instalaciones sanitarias** en la región metropolitana de Santiago de Chile.

Desde su inicio en 2001 hasta el 2011, ha beneficiado a **102.625 habitantes**.

##### Uso Racional del Agua

Aguas de Cartagena sensibiliza a la población en relación al buen uso del agua través diferentes actividades lúdico-pedagógicas, como el taller Cultura del Agua.

En 2011, se han realizado **124 actividades educativas** y se ha capacitado a **8.047 personas**.

**[+]** Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## VISITAS A LAS INSTALACIONES

Muchas empresas de Agbar abren sus instalaciones al público y, en especial, a las escuelas, para que la ciudadanía pueda ver y conocer de cerca el ciclo integral del agua. Aproximadamente unas **190.000 personas** han visitado en los últimos años alguna de las instalaciones de Agbar. Solo en la ETAP de Barcelona, se han recibido 7.500 visitas en 2011, mientras que la jornada de puertas abiertas de Bristol Water contó con la participación de 16.000 personas.

## COLABORACIONES EDUCATIVAS

Agbar colabora con múltiples organizaciones para impulsar proyectos educativos, como por ejemplo la Fundación Carolina, en su **programa de becas**, o Kemira Ibérica, en la organización del **Stockholm Junior Water Prize**. También Fundación Agbar colabora con la Fundación Astoreca para **financiar la carrera** de ingeniería civil en universidades chilenas a **jóvenes de escasos recursos**. En 2011, se han entregado dos nuevas becas.



### AULA DEL AGUA

Agbar ha lanzado en 2011 el nuevo programa Aula del Agua, que invita a estudiantes de secundaria, bachillerato y ciclos formativos a realizar un itinerario por las ETAPs y las EDARs para conocer cómo se produce o se depura el agua.



### JÓVENES PROFESIONALES DEL AGUA

En junio de 2011, la Fundación Agbar organizó en Madrid, junto a la *International Water Association* y el Ministerio de Medio Ambiente, la II Conferencia Nacional de Jóvenes Profesionales del Agua, donde profesionales e investigadores de postgrado de diversas áreas de conocimiento pudieron presentar sus investigaciones sobre el agua.

## 8.2.2 SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

Agbar ha continuado en 2011 realizando un amplio abanico de acciones de divulgación y de sensibilización para promover la protección del medio ambiente y, en especial, de los recursos hídricos.

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Cada año Agbar organiza diversas actividades para celebrar, el 22 de marzo, el Día Mundial del Agua. Aguas de Murcia, Sorea, Aguas de Alicante o el Museu Agbar de les Aigües son algunas de las empresas que celebraron esta jornada en 2011 con un objetivo común: **sensibilizar a la población** sobre la necesidad de cuidar este recurso.

### HIDRATE 8

Bristol Water patrocina Hidrate 8, un proyecto de **promoción del deporte** en las escuelas de Bristol con el que se trabaja la importancia de beber agua para hidratarse. En 2011, han participado un total de **400 escolares**.

### BOLETINES MEDIOAMBIENTALES

Aguas de Varadero elabora trimestralmente un boletín relacionado con el medio ambiente para **concienciar tanto a los profesionales de la empresa como a la sociedad** en materia de sostenibilidad.

## 8.2.3 FUNDACIONES Y MUSEOS

Las **fundaciones** de Agbar tienen como objetivo común **impulsar los valores de la sostenibilidad y del cuidado del medio ambiente**, trasladando a la sociedad la experiencia acumulada por la compañía.

Los distintos **museos** temáticos creados por Agbar, por su parte, también actúan como **agentes de sensibilización y divulgación** del conocimiento del mundo del agua y los valores ambientales.

### FUNDACIÓN AGBAR

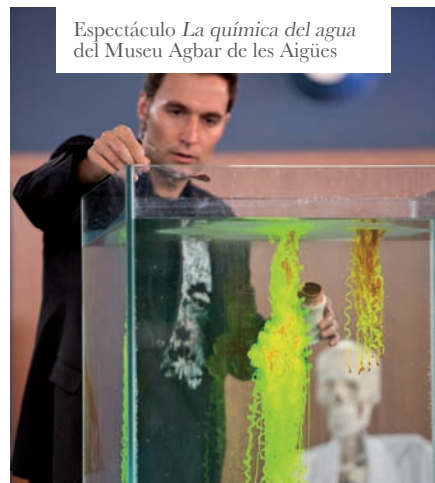
Entre sus últimas actuaciones destaca el **Aquaforum**, un foro de debate, reflexión y expresión artística en torno al papel del agua desde diferentes ópticas. También ha estado presente en el Festival Fin de Curso Voz Natura, en La Coruña, con un espectáculo de Dani Jiménez.

### MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

En 2011, el Día Mundial del Agua el Museu organizó la muestra interactiva **Los enigmas del agua**, en la que se invitaba a resolver diferentes enigmas planteados por el científico televisivo Dani Jiménez. Otra de las actividades destacadas es el espectáculo científico **La química del agua**, orientado al público familiar y escolar, que se realizó en el marco del año internacional de la Química y la Semana de la Ciencia. Cerca de **30.000** personas han visitado las instalaciones del museo este año.

### MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE (M2A)

El Museo de Aguas de Alicante (M2A) permite hacer un recorrido por un conjunto de aljibes que forman parte de la historia del abastecimiento de la ciudad. Desde febrero de 2009, ha recibido más de **42.000 visitas**. En 2011 se ha realizado la **restauración** del museo para ampliar su oferta educativa y divulgativa con tecnologías avanzadas.





El presentador Carlos Francino con Angel Simón Grimaldos, Presidente Ejecutivo de Agbar

Con motivo del Día Mundial del Agua, en 2011 se retransmitió en directo desde la Torre Agbar el programa radiofónico de Cadena Ser *Hoy por hoy*, conducido por Carles Francino.

## 08.3

### GESTIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD [D3]

Agbar **mide cuantitativamente su contribución a la comunidad** mediante la metodología del *London Benchmarking Group* (LBG), un referente a escala internacional que permite calcular las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables entre empresas. De hecho, Agbar fue una de las empresas fundadoras del grupo LBG en España, en 2007.

Desde entonces, Agbar continúa trabajando, año tras año, para mejorar la medición de su contribución a la comunidad en todos los países y empresas. El **esfuerzo por mejorar el sistema de identificación, reporte y seguimiento** de las actuaciones realizadas por todas las empresas del grupo se refleja en los datos de 2011: este año se han identificado

unas 150 acciones más que el año anterior, lo que explica en gran medida el incremento de la contribución total.

La mejora del sistema de recogida de información se deriva principalmente del esfuerzo realizado por **sistematizar la información, mejorar los canales de información y capacitar a las personas** responsables de los programas en el uso de la metodología LBG. También se ha mejorado la identificación de los costes de gestión, entre los que se incluyen los gastos de mantenimiento y suministros de las fundaciones y los museos.



[www.lbg.es](http://www.lbg.es)



# 09

## ALIANZAS Y COLABORACIONES

CAPTURA EL CÓDIGO Y ACCEDE AL  
CONTENIDO COMPLETO DE ESTE APARTADO  
[HTTP://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES](http://RESPONSABILIDADCORPORATIVA.AGBAR.ES)



**09.1**  
COOPERANDO CON LAS  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**09.2**  
RESPONSABILIDAD CON  
LOS PROVEEDORES

**09.3**  
LA RC EN RED



# 09.1

## COOPERANDO CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

### COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Mantener una **política de transparencia** en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para las personas usuarias de los servicios de la compañía.

[A1]

**Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa**, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.

[A2]

**Colaborar activamente con las administraciones locales** para favorecer el desarrollo de las comunidades donde Agbar presta sus servicios.

[A3]

#### 9.1.1 TRANSPARENCIA [A1]

##### MODELOS DE COLABORACIÓN

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.

Los principales modelos de colaboración público-privada que emplea Agbar son **la empresa mixta y la adjudicación**. En 2011, destaca la creación de la empresa mixta **Aguas de Huelva**, así como la obtención de las adjudicaciones para la gestión de la depuración de León y su área metropolitana o la gestión de la ETAP del Tajo concedida a Aqualogy.

## 9.1.2 ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA [A2]

La **colaboración activa con asociaciones profesionales** en aquellos países donde Agbar opera permite a la compañía lograr una **anticipación** eficaz a los futuros **requerimientos legales**. En el ámbito internacional, Agbar forma parte de la *International Water Association (IWA)* y de la *International Federation of Private Water Operators (Aquafed)*. En España, pertenece a la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (**AEAS**) y a la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Aguas a Poblaciones (**AGA**).

Bristol Water forma parte de **Water UK** y *UK Water Industry Research Limited (UK-WIR)*; Aguas Andinas, de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (**ANDESS**); Aguas de Cartagena, de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (**Andesco**); y Aguas de Saltillo, de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (**ANEAS**).

## 9.1.3 COLABORACIONES [A3]

Agbar ha mostrado siempre una **actitud abierta y proactiva** a la colaboración con las Administraciones públicas, especialmente cuando se trata de algún acontecimiento adverso que afecte a la población.

Es el caso de la reacción de **Aguas de Lorca** ante los dos **terremotos** que sacudieron esta localidad, en mayo de 2011. A pesar de los daños sufridos en la red de abastecimiento de agua potable, el esfuerzo realizado por la compañía permitió mantener el servicio de manera ininterrumpida y las averías fueron localizadas y reparadas rápidamente.

### ACUERDOS

Agbar mantiene una serie de **acuerdos con entidades públicas** a través de los cuales refuerza su vocación de servicio y su búsqueda de la excelencia.

En 2011, ha firmado un convenio con el **Ayuntamiento de Barcelona** para impulsar el **Smart City Campus**, un clúster de empresas, universidades, emprendedores y centros de investigación en los ámbitos de las TIC, la ecología y el urbanismo.



*“La empresa mixta es una herramienta óptima de gestión”.*

María José Catalá, Alcadesa de Torrent.



*“Queremos un servicio que mejore la calidad de vida de la ciudadanía, y esto es posible gracias a la aportación del sector privado”.*

Pedro Rodríguez González,  
Alcalde de Huelva.

[+] Más información en:

<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

## ➔ FORO ESTABLE SOBRE DERECHO DE AGUAS

El CGPJ y Agbar en el momento de la firma del acuerdo



En 2011, la **Fundación Agbar** y el **Consejo General del Poder Judicial (CGPJ)** han acordado impulsar un foro estable sobre Derecho de Aguas como marco de **reflexión multidisciplinar** para contribuir al desarrollo de la **doctrina jurídica sobre el derecho de acceso al agua** y a los servicios de saneamiento. Es la primera iniciativa de este tipo en Europa.

### EVENTOS

Agbar también colabora con la Administración en la organización de **foros de debate, jornadas, conferencias y reuniones** en el que se abordan las claves de las alianzas público-privadas en el sector del agua, entre otros temas.

#### Water reuse Barcelona 2011

En 2011, Agbar ha organizado y patrocinado la **8ª Conferencia Internacional de la IWA (International Water Association)** sobre regeneración y reutilización del agua a la que han asistido **400 personas expertas en la materia**.

La necesidad de lograr alianzas público-privadas para hacer frente a los desafíos de la regeneración y la reutilización del agua fue una de las principales conclusiones del evento.

#### Aquaforum

El Aquaforum, organizado por la Fundación Agbar, es una jornada itinerante de reflexión en la que participan representantes del sector privado, de la Administración pública, del ámbito científico e incluso del mundo del arte. En 2011 se han llevado a cabo ediciones en Granada y Chile.

#### Otros eventos

**Cumbre de empresarios con Zapatero:** el presidente ejecutivo de Agbar, **Ángel Simón**, fue uno de los 42 empresarios que participaron en la cumbre con el presidente del Gobierno en La Moncloa.

# 09.2

## RESPONSABILIDAD CON LOS PROVEEDORES

La compañía tiene como objetivo la **excelencia en la relación** con sus proveedores, aplicando una conducta profesional en todas las actividades de compra. Este vínculo está basado en **principios de integridad y honestidad** y así se refleja en las distintas actuaciones realizadas en este ámbito.

### COMPROMISOS CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

Fomentar el **diálogo** activo con los proveedores.

[P1]

Desarrollar procesos de **selección y evaluación** de proveedores basados en la equidad y sostenibilidad en el tiempo.

[P2]

Desarrollar y difundir los **principios del Pacto Mundial y la Responsabilidad Corporativa** en la cadena de suministro.

[P3]

Contribuir al **desarrollo de las comunidades locales**.

[P4]

## 9.2.1 DIÁLOGO CON PROVEEDORES [P1]

Para hacer negocios sostenibles, las empresas deben tener un buen conocimiento de los actores que influyen en su esfera de actividad. Por este motivo, Agbar mantiene una política activa de **comunicación y diálogo** con sus empresas proveedoras.

En 2011 la Dirección de Compras Agbar ha dado a conocer a través de la web de Agbar los **Principios generales de compra**, la **Política de Compras**, así como los **Procedimientos Transversales de Compra**. Por su parte, Aguas Andinas ha puesto en marcha en 2011 el **Portal del proveedor**.



## 9.2.2 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN EQUITATIVA [P2]

Agbar mantiene los **estándares de integridad y honestidad** en las relaciones con sus empresas proveedoras. En 2011, Agbar ha negociado, en licitaciones **10,8 millones** de euros del volumen de compra centralizada en España.

### ➔ PONIENDO NOTA A LA RC DE LOS PROVEEDORES

Durante 2011, Agbar ha lanzado, junto a Achilles, el modelo de valoración de proveedores denominado **Scoring**. Su objetivo es dar a cada uno de los proveedores del registro una **nota en materia de responsabilidad corporativa (RC)**, de manera que sea un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar.

Hasta la fecha han sido **valorados un 44%** del total de **proveedores** registrados de Agbar, lo que supone el **78%** del volumen de facturación de los mismos.

---

Durante 2011, Agbar ha estado trabajando en el desarrollo de un nuevo modelo de evaluación de proveedores en el que periódicamente se valorarán los aspectos más significativos de su relación con ellos.

---

## REGISTRO DE PROVEEDORES

El **área de proveedores** ubicada en la web de Agbar ha posibilitado la estandarización de la información de los proveedores y una optimización de las operaciones incorporando una **ventanilla única de entrada** hacia la organización. En 2011 se ha ampliado el perímetro gestionado de forma centralizada por la Dirección de Compras: el 61% de los proveedores están incluidos actualmente en el Registro de Proveedores Agbar, lo que representa el 88% del volumen de facturación.

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Agbar se esfuerza por optimizar el seguimiento de las empresas proveedoras y asegurar su mejora continua.

Con este objetivo, se han llevado a cabo múltiples acciones, como la realización de **visitas a las instalaciones** de las empresas proveedoras o la realización de **presentaciones de las novedades técnicas** en los procesos de compra de Agbar. Asimismo, se ha trabajado en una nueva wiki de homologación de materiales que permite la **colaboración y el trabajo en equipo** y la interacción de personas de distintos ámbitos y localizaciones de Agbar.

## SIRALC

La incorporación del SIRALC (Sistema de Registro de Reclamaciones e Incidencias) tiene por objetivo **agilizar el proceso general** y optimizar el tiempo de resolución.

Según los datos obtenidos por SIRALC, se ha logrado reducir en 64 las incidencias y reclamaciones, que se han situado en 409.

## 9.2.3 FOMENTO DE LA RC [P3]

La Dirección de compras Agbar impulsa la conducta responsable de sus empresas proveedoras a través de cláusulas contractuales específicas. En 2011, se ha ampliado el número de contratos que incluyen de compra gestionados por la Dirección de Compras.

Con el objetivo de realizar un control más exhaustivo de proveedores estratégicos, Agbar ha desarrollado un **proyecto de auditorías** a proveedores denominado Audit. Los resultados de la auditoría se publican y están al alcance del resto de proveedores registrados.

## 9.2.4 CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL [P4]

Agbar también contribuye al desarrollo de las comunidades locales donde está presente, a través de sus actividades de compras, básicamente a través de la subcontratación de servicios que inciden directamente en la actividad económica local. En 2011 la **compra de servicios locales** ha supuesto aproximadamente **82% del volumen de compras** de Agbar.

---

El 59% de los contratos de compra gestionados por la Dirección de Compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa.

---

# 09.3

## LA RC EN RED

Agbar se esfuerza por extender al conjunto de la sociedad un **nuevo paradigma empresarial** en el que la responsabilidad corporativa esté totalmente integrada. Para ello trabaja **en colaboración con otras organizaciones y asociaciones**, entre las que destacan:

Red Española del Pacto Mundial

Corporate Excellence

Cátedra Ethos

Fundación Carolina

Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

22@Network

Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya

Fundació Factor Humà

Xarxa NUST (Nous Usos Socials del Temps)

Global Eco Forum

[+] Más información en:  
<http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>



## REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011 DE AGBAR

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Agbar en su versión completa e incluyendo la tabla de indicadores correspondiente al índice GRI que lo complementa, ha sido revisado externamente por Ernst & Young. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido por la Norma ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) para la verificación de información no financiera, la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008) de AccountAbility y 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).

El informe de revisión independiente emitido por Ernst & Young, así como la versión completa del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 en versión web y la tabla de indicadores correspondiente al índice GRI se pueden consultar en la dirección <http://responsabilidadcorporativa.agbar.es>

La versión completa del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Agbar se ha realizado siguiendo las pautas de la guía G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI) y ha obtenido la calificación de A+.



El resumen que aquí se recoge se ha publicado en español y en inglés. En caso de discrepancias entre las dos versiones, prevalecerá la información publicada en la versión en español.

---

Esta memoria ha sido impresa con el papel Satimat Green de Arjowiggins siguiendo los más estrictos parámetros de calidad:





**Agbar**

[www.agbar.es](http://www.agbar.es)