

	UN NUEVO ENFOQUE DEL AGUA	2
	Retos del agua	4
	Un siglo y medio de historia	6
	Líneas de actividad	7
	Presencia en el mundo	8
	Buen gobierno	9
	Reconocimiento a la excelencia	10
	DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO	12
	DS, una responsabilidad transversal y corporativa	16
	Visión, misión y valores	17
	Grupos de interés	18
	Política de RC	19
	Plan a medio plazo 2012–2016	20
	Transparencia y rendición de cuentas	21
	TALENTO, CONOCIMIENTO Y COMUNIDAD, NUESTRA RAZÓN DE SER	22
	1. SOMOS TALENTO	24
	Formación y desarrollo	28
	Seguridad y salud	30
	Comunicación	32
	Conciliación	33
	Igualdad y diversidad	34
	2. GENERAMOS CONOCIMIENTO	36
	Innovación	38
	Clientes	44
	Medio ambiente	50
	3. CONSTRUIMOS COMUNIDAD	60
	Implicación social	62
	Proveedores	66
	Administraciones públicas y prescriptores	70
	THINK TANK DEL AGUA, UNA APUESTA DE FUTURO	76

UN NUEVO ENFOQUE DEL AGUA



“El agua requiere un nuevo enfoque, que pasa por poner en el centro de las preocupaciones a las personas, porque es vital para su alimentación y calidad de vida. **Debemos poner el conocimiento atesorado al servicio de la humanidad:** aplicar lo que sabemos y aprender cada vez que aplicamos algo para revertirlo en otros lugares.”

Angel Simón

Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

RETOS DEL AGUA

La vida gira en torno al agua: constituye el **70% del cuerpo humano** y el **90% de nuestro cerebro**. El 70% del planeta es agua. Sin embargo, solo el **2,5%** de las reservas del planeta son de **agua dulce**; el **97,5%** restante se halla en los **océanos**. El crecimiento demográfico conlleva un aumento de la demanda de agua, energía y alimentos. La escasez de estos bienes imprescindibles plantea retos que deben afrontarse para garantizar el futuro de la humanidad.

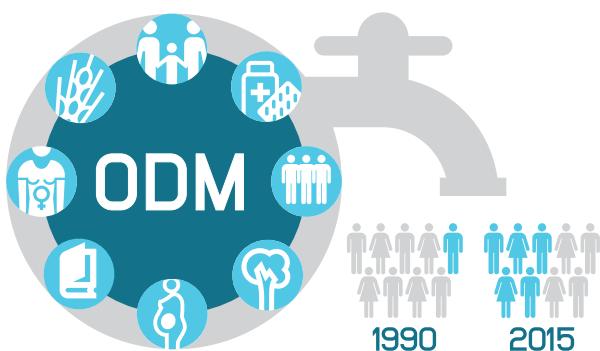


Estamos ligados al agua: es parte esencial de nuestro cuerpo y también del planeta. Sin embargo, y a pesar de ser reconocido como derecho humano fundamental, **750 millones de personas no tienen acceso al agua**. El riesgo de sufrir escasez de agua puede llegar a afectar a 2.000 millones de personas en el año 2030 y convertirse en uno de los principales motivos de conflictos sociales y territoriales.

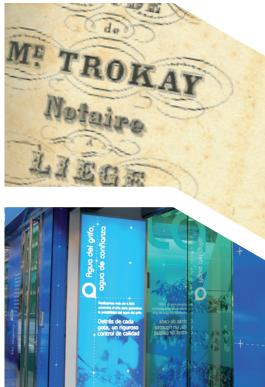
Así, mientras que en los **países desarrollados** cada persona consume un promedio de **200 litros diarios de agua**, en el planeta hay **800 millones de personas que solo tienen acceso a 5 litros al día**. En las regiones en vías de desarrollo, las zonas rurales siguen en desventaja respecto a los núcleos urbanos: **8 de cada 10 personas sin acceso a agua potable viven en zonas rurales**.

Mejorar la gestión es esencial para garantizar el acceso al agua como derecho universal.

En el año 2000, 189 estados miembros de las Naciones Unidas se reunieron para reflexionar acerca del destino común de la humanidad y elaboraron los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**, entre los que figura **reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas sin acceso sostenible a agua potable y servicios de saneamiento**. El único de los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM) que se ha conseguido es el acceso al agua, pero todavía queda camino por recorrer. Deberán realizarse grandes esfuerzos para alcanzar el objetivo de acceso a servicios básicos de saneamiento.



UN SIGLO Y MEDIO DE HISTORIA: DE LA COMPAGNIE DES EAUX A AQUALOGY



1867

Se constituye en Bélgica la Compagnie des Eaux de Barcelone, precedente de la Sociedad General de Aguas de Barcelona.



1969

Creación de Aquagest, para la gestión del agua en municipios de España.



1999

El Grupo entra en Chile, con la participación en Aguas Andinas.



2007

Constitución de Cetaqua, para transferir I+D+i al ciclo integral del agua.

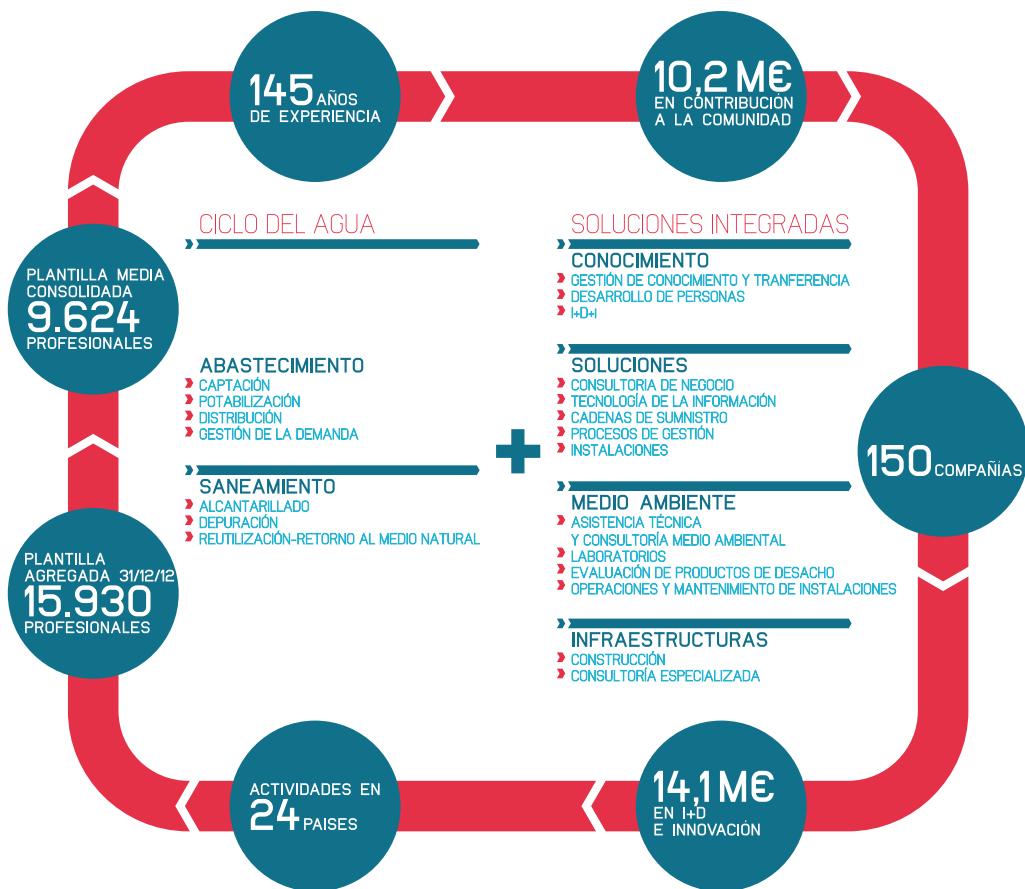


2011

Nace Aqualogy, la marca global de soluciones integradas del agua.

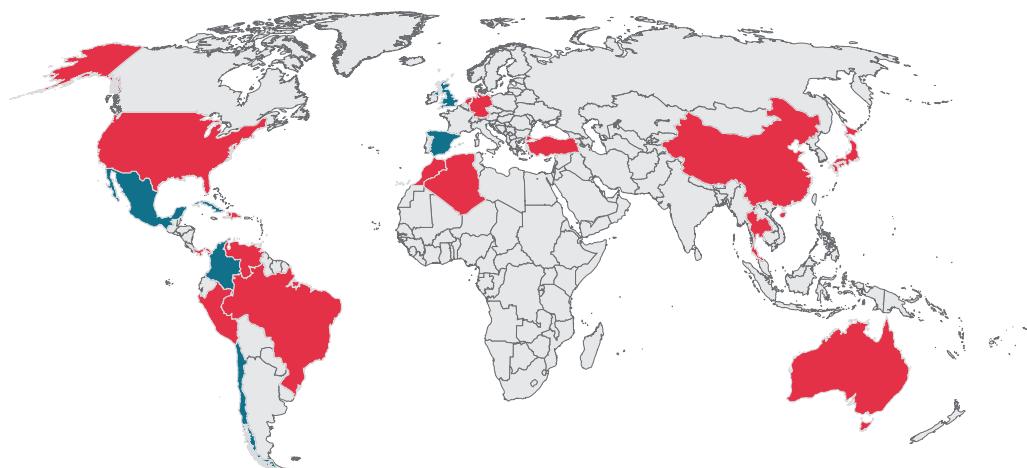
LÍNEAS DE ACTIVIDAD

Desde 2011, la actividad del Grupo se orienta en dos líneas: 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 marca Aqualogy, que ofrece soluciones integrales y tecnologías innovadoras para la gestión de los recursos hídricos.



PRESENCIA EN EL MUNDO

La sostenibilidad es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés para poder conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos. Nuestra vocación es la de satisfacer las expectativas de millones de ciudadanos en todo el mundo.



» CICLO DEL AGUA

- » MÉXICO
- » COLOMBIA
- » CHILE
- » REINO UNIDO
- » ESPAÑA
- » CUBA

- » HAITÍ
- » REPÚBLICA DOMINICANA
- » TRINIDAD Y TOBAGO
- » MARRUECOS
- » ARGELIA
- » TURQUÍA

- » HOLANDA
- » ALEMANIA
- » JAPÓN
- » CHINA
- » TAILANDIA
- » AUSTRALIA

» SOLUCIONES INTEGRADAS

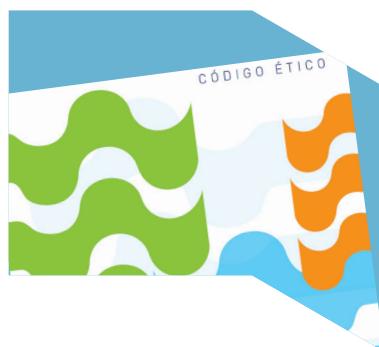
- » ESTADOS UNIDOS
- » PANAMÁ
- » PERÚ
- » VENEZUELA
- » BRASIL
- » BARBADOS

BUEN GOBIERNO

La política de buen gobierno forma parte de la identidad corporativa de la compañía. El Consejo de Administración supervisa la evolución de la actividad y vela por la conducta ética de la corporación. Así, en noviembre de 2011 aprobó el **Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales** y una nueva versión del **Código Ético**.

La **Dirección de Riesgos y Seguros** gestiona y lidera, en colaboración con las diferentes áreas de la organización, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos.

La **Dirección de Control Interno** establece las acciones de control para garantizar el buen funcionamiento de los procesos operativos. Por su parte, la **Dirección de Auditoría Interna** evalúa de forma objetiva e independiente los procesos de gestión de riesgos y control interno con el objetivo de validar su cumplimiento y proponer acciones de mejora.



RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Nuestra constante búsqueda de la excelencia se ha visto recompensada, un año más, con el reconocimiento a la proyección global y a la sostenibilidad, distinciones en los ámbitos de la innovación y el medio ambiente. Y, por encima de todo, con galardones que han premiado la labor de las personas que hacen posible nuestro proyecto.



ROBECOSAM
Sustainability Award
Silver Class 2013

- El Grupo, "Silver Class" en el Anuario de Sostenibilidad 2013 que realiza Robeco SAM Sustainability Services en colaboración con KPMG.



- Seis proyectos del Grupo, premiados en los Trofeos de Innovación de Suez 2012.



- Premio de Foment del Treball a la labor medioambiental del Grupo.



- Aqualogy, premio IWA por su sistema Sanatub.



- Aguas de Murcia, premio a la Excelencia Empresarial.



- Aquagest Región de Murcia, premio al compromiso con el desarrollo sostenible.



- Aguas Andinas, premio ICARE a la calidad de vida.

OTROS RECONOCIMIENTOS DESTACABLES SON:

- Aqualogy, premiada por la revista *Cambio Financiero* como mejor proyecto.
- Aquagest Región de Murcia, premio en seguridad de empresas industriales.
- Dos proyectos de Cetaqua, premios Project Innovation Awards.
- Aguas Andinas ha recibido varias distinciones: premio a la equidad de género, Capital Humano para Chile 2012, premio a la empresa de mayor creación de valor 2011 y primera posición en el ranking de desempeño empresarial, además de ser seleccionada entre las empresas con mayor credibilidad.

**DESARROLLO
SOSTENIBLE,
NUESTRO
FIRME
COMPROMISO**



“El desarrollo sostenible es un elemento clave para lograr la excelencia en todas nuestras actuaciones. Trabajamos por la mejora continua y la innovación de los procesos y lo hacemos con criterios de responsabilidad, estableciendo relaciones basadas en la confianza y en la colaboración. La responsabilidad corporativa es consustancial a una gestión del ciclo integral del agua basada en la calidad y la sostenibilidad.”

Angel Simón

Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

**“EL DESARROLLO
SOSTENIBLE
ES NUESTRA GARANTÍA
DE FUTURO.”**



“El Grupo basa su filosofía y actividad en el desarrollo sostenible como estrategia para afrontar la economía actual y los retos de futuro. **Este modelo tiene como pilares fundamentales el talento, el conocimiento y el compromiso con la comunidad.**

Los valores y principios generales que rigen nuestra actividad –excelencia, innovación, desarrollo sostenible, diálogo, implicación social y alianzas– abarcan todas las empresas del Grupo y contemplan la obligación de promover dichos valores en las empresas proveedoras y en aquellas de las que no somos socios mayoritarios.

De este modo, asumimos el compromiso de garantizar la viabilidad del negocio integrando en los procesos de decisión las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y laborales, más allá de los factores estrictamente económicos. Esta es nuestra apuesta y garantía de perdurabilidad.”

Angel Simón

Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

#DS, UNA RESPONSABILIDAD TRANSVERSAL Y CORPORATIVA



VISIÓN MISIÓN VALORES

VISIÓN

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

MISIÓN

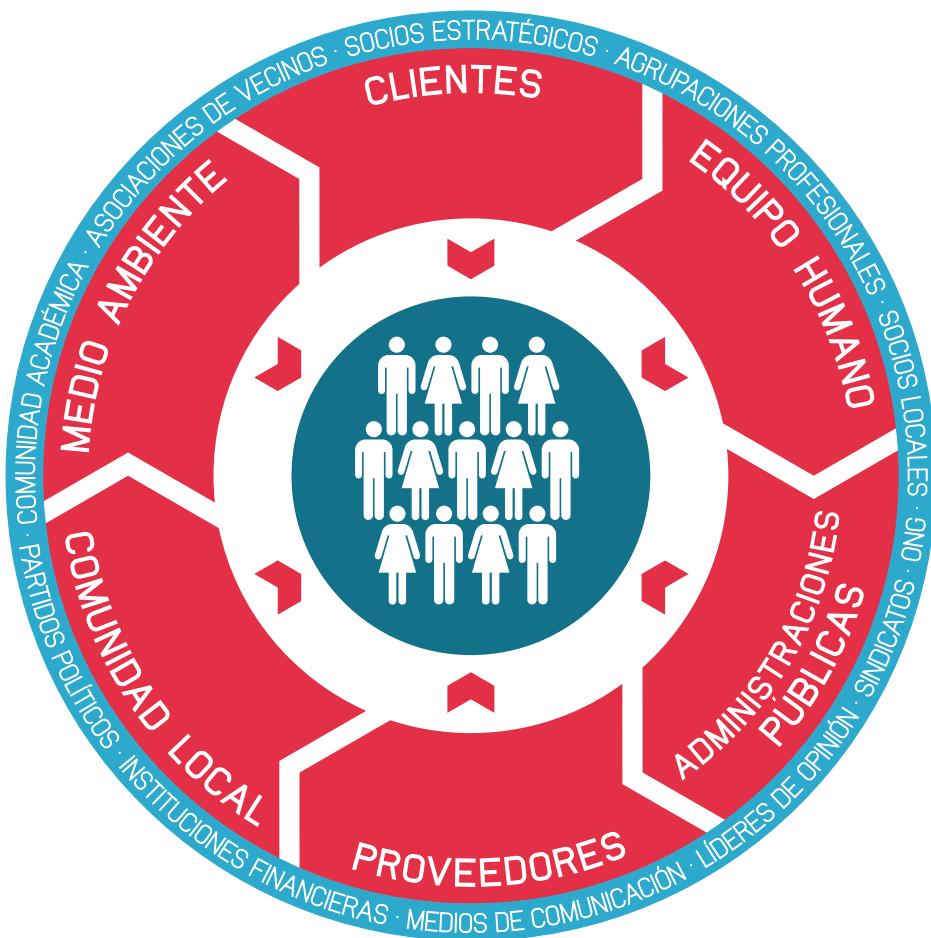
- Gestionar el agua con eficiencia para **mejorar la calidad de vida de las personas**, en equilibrio con el medio ambiente.
- **Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías** en el sector del agua.
- **Trasladar** a la sociedad la **experiencia acumulada**, generando valor para nuestros grupos 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.
- La **implicación social** con la comunidad allí donde opera la compañía.
- Las **alianzas y colaboraciones** para extender y mejorar el acceso al agua.

GRUPOS DE INTERÉS

Consideramos necesario mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés de cara a identificar sus expectativas.



- GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS
- GRUPOS DE INTERÉS CON INFLUENCIA

POLÍTICA DE RC

Con una clara motivación de satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, asumimos unos compromisos específicos que conforman, en su conjunto, nuestra política de responsabilidad corporativa.

CLIENTES

- CALIDAD
- INNOVACIÓN
- COMUNICACIÓN EFECTIVA

EQUIPO HUMANO

- FORMACIÓN Y DESARROLLO
- COMUNICACIÓN
- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- CONCILIACIÓN
- IGUALDAD

MEDIO AMBIENTE

- GESTIÓN SOSTENIBLE
- GESTIÓN AMBIENTAL
- BIODIVERSIDAD
- ENERGÍA SOSTENIBLE

COMUNIDAD LOCAL

- EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- CALIDAD DE VIDA
- MEJORA INTERNA

PROVEEDORES

- DIÁLOGO
- SELECCIÓN EQUITATIVA
- PRÁCTICAS SOSTENIBLES
- DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- TRANSPARENCIA
- ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA
- SERVICIO DE CALIDAD

PLAN A MEDIO PLAZO 2012–2016

El desarrollo sostenible es un componente estratégico de nuestra actividad empresarial. Por ello, tiene como garante un órgano propio, el Comité de Desarrollo Sostenible, que promueve la generación de acciones para fomentar el desarrollo sostenible en el Grupo.

El Comité de Desarrollo Sostenible coordina asimismo el Plan a Medio Plazo, cuyo objetivo es desarrollar el conocimiento, las capacidades, la tecnología y el capital humano del Grupo en los diferentes mercados. En el Plan a Medio Plazo 2012–2016 se establecen los compromisos con cada uno de los grupos de interés estratégicos:

equipo humano, clientes, administraciones públicas, proveedores, comunidad local y medio ambiente. Estos compromisos se traducen a su vez en objetivos concretos de los que se valora su nivel de cumplimiento. (Esta información se detalla, en forma de gráfico, en los apartados correspondientes a los grupos de interés mencionados anteriormente)

Los compromisos de desarrollo sostenible del Grupo, así como los objetivos vinculados a ellos, han sido revisados y actualizados en 2012. Para garantizar el seguimiento de las acciones previstas, se valora su nivel de cumplimiento. Así, para cada objetivo se especifica si se trata de una acción no iniciada o en desarrollo (✓) o una acción en desarrollo avanzado o completada (✓).

Nuestra apuesta por la comunidad se materializa a través de cuatro compromisos clave con los proveedores. A continuación se detallan los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Fomentar el diálogo activo con los proveedores.

OBJETIVOS:

- Creación de un portal del proveedor con una participación del 100% de los proveedores estratégicos ✓

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

OBJETIVOS:

- Valoración del riesgo incluyendo la valoración del riesgo medioambiental y otros (derechos humanos) del 60% de los proveedores ✓

Desarrollar y difundir los principios del Pacto Mundial y responsabilidad corporativa en la cadena suministro

OBJETIVOS:

- Introducir cláusulas en los contratos donde el proveedor asegura que su actuación se realizará en consonancia con los Principios Éticos y del Pacto Mundial ✓

Contribución al desarrollo de las comunidades locales

OBJETIVOS:

- Alcanzar un porcentaje de compra a proveedores locales del 90% ✓

Nivel de cumplimiento de los objetivos

✓ Acción no iniciada o en desarrollo

✓ Acción en desarrollo avanzado o completada

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Grupo mantiene una política de transparencia informativa y, en consecuencia, rinde cuentas a sus grupos de interés a través de diferentes informes y plataformas.



DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO
TALENTO, CONOCIMIENTO Y COMUNIDAD

TALENTO, CONOCIMIENTO Y COMUNIDAD, NUESTRA RAZÓN DE SER

El modelo de desarrollo sostenible que rige nuestra estrategia corporativa tiene como pilares fundamentales el **talento**, el **conocimiento** y el compromiso con la **comunidad**.

La gestión del talento y el conocimiento sobre el ciclo del agua constituyen una aportación decisiva del Grupo a la sociedad. Una aportación que se nutre permanentemente de la colaboración con la comunidad.



TALENTO



CONOCIMIENTO



COMUNIDAD

1. **SOMOS TALENTO**

“Apostamos por la formación y el desarrollo como elementos clave para gestionar un capital humano formado por más de **10.000 profesionales, que son el auténtico valor de la compañía**. Partiendo de la premisa de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute en un mejor ambiente y en una mayor productividad, estamos implantando un proyecto transversal de seguridad y salud laboral, Smart Protection, en el que están implicados todos los ámbitos de la empresa y que pretendemos aplicar en todos los países en los que opera el Grupo. Además del desarrollo de nuestro talento y de la prevención de nuestros profesionales, la igualdad, la conciliación y la comunicación son compromisos reales para que el factor humano sea determinante.”

Angel Simón
Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

Nuestra apuesta por el talento se materializa a través de cinco compromisos clave con el equipo humano. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo, tanto en el ámbito personal como profesional.

OBJETIVOS:

- Generar proyectos de investigación innovadores y aplicables en los diferentes procesos del ciclo integral del agua. ✓
- Desarrollar nuevas funcionalidades para la potenciación de la plataforma de formación e-learning. ✓

Impulsar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo.

OBJETIVOS:

- Aumentar hasta el 65% el porcentaje de usuarios de la intranet con acceso a la plataforma de gestión del conocimiento. ✓
- Divulgar las herramientas corporativas 2.0 a disposición del empleado para mejorar sus competencias digitales. ✓

Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades mediante el fomento de la formación y la participación.

OBJETIVOS:

- Reducción del índice de frecuencia de accidentes. ✓
- Reducción del índice de gravedad. ✓
- Implantación de un plan de seguridad vial. ✓

Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal.

OBJETIVOS:

- Desarrollo de un proyecto de investigación sobre las nuevas formas de organización del tiempo de trabajo. ✓

Completar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad.

OBJETIVOS:

- Aprobación de los planes de igualdad de Aquagest PTFA, Aqualogy Supply Chain y Labqua. ✓
- Revisión de los planes de igualdad 2012–2014 de Sorea y Aigües de Barcelona. ✓
- Fomento de un programa de coaching para jóvenes en riesgo de exclusión en colaboración con la Fundación Exit. ✓

Nivel de cumplimiento de los objetivos

✓ Acción no iniciada o en desarrollo

✓ Acción en desarrollo avanzado o completada



MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es



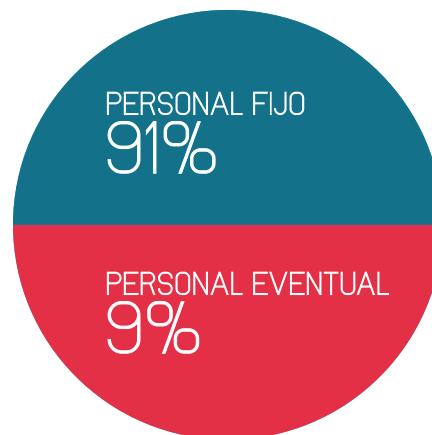
PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA

- MUJERES 2.428 [23,63%]
- HOMBRES 7.849 [76,37%]
- TOTAL 10.277 (100%)

2012



Perímetro: Sociedades en integración global (nacionales e internacionales) más sociedades mixtas de ámbito nacional de más de 150 personas (Aguas de Alicante, Aguas de Murcia y Emasagra).





Los profesionales del Grupo son clave en un modelo basado en la gestión del conocimiento. Por ello, **la formación y la mejora continuas son herramientas potenciadas desde la compañía** para continuar garantizando la excelencia mediante la formación a medida y la colaboración en el diseño de las carreras profesionales.

La búsqueda de la excelencia exige talento y, por lo tanto, una gestión eficaz de las personas para que puedan dar lo mejor de sí mismas, para que se sientan satisfechas con el ejercicio de su actividad, para que se impliquen con una organización que las sitúa en el eje de su actividad. Y esto es posible haciendo de la prevención de riesgos laborales, en todos los sentidos, un principio inalienable.

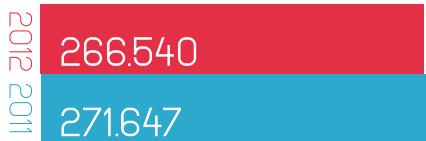
**La búsqueda de la excelencia exige talento y, por lo tanto,
una gestión eficaz de las personas
para que puedan dar lo mejor de sí mismas.**



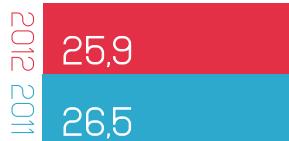
FORMACIÓN Y DESARROLLO

La formación permite descubrir y desarrollar el talento de las personas que forman parte de la compañía. Gracias a la mejora continua de las capacidades y competencias de todas ellas, es posible alcanzar los objetivos del Grupo. La formación facilita, en este sentido, la transmisión de conocimientos y valores clave dentro de la organización.

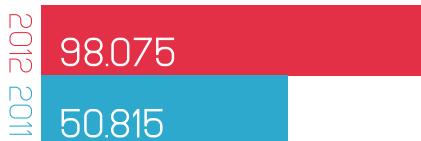
TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL



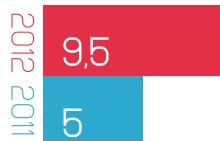
MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL POR PERSONA



TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN ON-LINE



MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN ON-LINE POR PERSONA



Perímetro: Sociedades en integración global (nacionales e internacionales) más sociedades mixtas de ámbito nacional de más de 150 personas (Aguas de Alicante, Aguas de Murcia y Emasagra).

Desde el año 2009, la compañía realiza un proceso de evaluación del desempeño que permite identificar potencialidades y áreas de mejora de los profesionales y establecer un plan de formación y desarrollo. En 2012 se ha incorporado al Sistema de Gestión del Desempeño a todos los profesionales que ocupan un puesto de técnico o superior y tienen un mínimo de seis meses de experiencia en la organización.

El Grupo apuesta por la promoción interna y por dotar al personal de herramientas para su desarrollo profesional.

Desde 2009, las vacantes que se generan dentro de la organización se publican en la intranet para dar opción a todos los profesionales a concursar para cubrir la plaza, promoviendo así la movilidad funcional y geográfica.

El Grupo se implica en el desarrollo del talento y promueve convenios de colaboración con instituciones de educación superior de reconocido prestigio y experiencia. Además, colabora con organismos públicos en la acreditación de las competencias de su personal.



- En 2012 se ha celebrado la 8.^a edición del Master in Water Management.



- En Barcelona y Madrid se ha celebrado la 1.^a edición del Master en Tecnología de Gestión del Agua.

SEGURIDAD Y SALUD

Las principales líneas estratégicas de la política de seguridad y salud laboral de la compañía son la reducción continua de los índices de siniestralidad, la integración de la prevención y la minimización de los riesgos, incluyendo al personal contratado y terceras personas.

Destaca el esfuerzo dedicado a lograr un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales homogéneo en todos los países y empresas, y a extender las certificaciones en esta materia. Asimismo, en 2012 se ha impulsado la gestión de los aspectos psicosociales, para asegurar la calidad de vida en el trabajo.

DATOS SIGNIFICATIVOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

	2011	ESPAÑA	2012	2011	CHILE	2012
► ÍNDICE DE INCIDENCIA ^[1]	3,03		1,59	3,68		1,63
► ÍNDICE DE FRECUENCIA ^[2]	17,72		8,64	19,38		8,33
► ÍNDICE DE GRAVEDAD ^[3]	0,56		0,26	0,17		0,09

[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 accidente con baja/total de horas trabajadas) x 1000

Perímetro: Sociedades en integración global (nacionales e internacionales) más sociedades mixtas de ámbito nacional de más de 150 personas (Aguas de Alicante, Aguas de Murcia y Emasagra).



- Aguas Andinas ha desarrollado el proyecto Solmáforo, con la instalación en todos los centros de trabajo de "solmáforos" que indican las condiciones de radiación solar UV. Según el nivel de esta radiación, los trabajadores deberán adoptar medidas de protección solar, uso de ropa especial, recomendación de beber más agua, etc.



SMART PROTECTION

Una de las actuaciones más innovadoras llevadas a cabo en 2012 es el proyecto Smart Protection (protección inteligente). Este proyecto tiene el doble objetivo de crear cultura y sensibilizar internamente en materia de seguridad laboral, y de reducir la siniestralidad laboral que causa la mayor parte de las bajas laborales. Se trata de un proyecto transversal en el que están implicados todos los ámbitos de la compañía y que ha de permitir aplicar los mismos estándares en todos los países en los que opera el Grupo, además de situarse en vanguardia en lo que a seguridad en las instalaciones, obras y operaciones se refiere.

Las actuaciones han tenido un reflejo en la reducción del índice de frecuencia de accidentes que causan baja laboral e incidentes, que ha pasado de 18 en 2011 a cerca de 9 en 2012.

Smart Protection es un proyecto transversal que ha de permitir aplicar los mismos estándares en todos los países en los que opera el Grupo.

COMUNICACIÓN

El Grupo mantiene una firme apuesta por un modelo de comunicación abierta y participativa con su equipo humano. Para ello cuenta con múltiples canales, como la intranet, las revistas corporativas, Twitter, además de correos electrónicos, reuniones, etc. La intranet incorpora la herramienta Knowledge Suite, puerta de acceso a las principales iniciativas de gestión y transferencia del conocimiento.

El compromiso de favorecer la comunicación se traduce en la promoción de iniciativas sociales como jornadas de puertas abiertas, concursos y actividades para el personal y sus familias, a fin de crear espacios de convivencia e incentivar la participación. Igualmente, se organizan campañas solidarias como las de donación de sangre y de recogida de alimentos, libros y juguetes.



Revista corporativa

Web

Intranet

“Una de las realidades más complejas del desarrollo sostenible consiste en hacer entender este concepto a nuestros diferentes stakeholders. La comunicación es, sin duda, un proceso que permite el diálogo, la participación y el intercambio de conocimientos, y estas son las herramientas que nos han de permitir transmitir que el desarrollo sostenible es nuestra apuesta y garantía de perpetuidad.”

Jose Guerra. Director de Comunicación y Reputación

CONCILIACIÓN

La conciliación permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria las responsabilidades laborales, personales y familiares. Las principales medidas aplicadas en distintas 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, ampliación del período de lactancia y aportación de un importe para profesionales con hijos o hijas con diversidad funcional.



SMART WORK Una nueva forma de trabajar

El proyecto piloto, puesto en marcha durante 2011, analizó las mejoras en la productividad, reducción de costes y aumento de satisfacción del personal obtenidas a través de la introducción de medidas telemáticas y una nueva organización para flexibilizar el lugar y el tiempo de trabajo. Tras el éxito del proyecto, se ha ampliado el número de profesionales adheridos y se prevé implantarlo en otras áreas transversales del Grupo.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

La compañía asume un firme compromiso para avanzar en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, y lo hace a través de políticas activas que fomentan una nueva cultura de relación y de trabajo. Además, desde 2009 participa en un diagnóstico de situación en materia de diversidad, atendiendo a criterios como el sexo, la raza, la edad y la diversidad funcional.

Un elemento clave del desarrollo de las políticas de igualdad en la organización ha sido el diseño de una metodología común para implantar planes de igualdad en todas las empresas. En la metodología diseñada destaca el consenso con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras.

La implantación de los planes de igualdad en las empresas españolas del Grupo ha pasado de 11, en 2011, a 27, en 2012, lo que supone el 76% de la plantilla del país.

Se espera que en 2013 el 90% de la plantilla española esté cubierta por estos planes.

En 2012 la compañía ha sido reconocida en el libro de diversidad y responsabilidad, que ha editado Suez Environnement, por los planes de igualdad y por el hecho de haber desarrollado una metodología común y específica para todas las empresas del Grupo.

En cuanto a acciones de formación, la compañía ofrece cursos *on-line* de sensibilización en igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, dirigidos tanto al personal directivo como al personal técnico y administrativo.

El Grupo se compromete a respetar y valorar la diversidad como un elemento enriquecedor de su capital humano. Por eso, desde 2010 trabaja en el marco del programa Diversity, con el objetivo de promover la diversidad y fomentar el respeto a las diferencias.



PROGRAMA DIVERSITY

- Acceso al empleo e integración de **jóvenes** y **colectivos desfavorecidos**.
- Contratación y carrera profesional de las **mujeres**.
- Reclutamiento y apoyo para las personas con **diversidad funcional**.
- Contratación y carrera profesional para **seniors**.
- Participación de los empleados y **calidad de vida en el trabajo**.

2. GENERAMOS CONOCIMIENTO

“Hay que reducir costes porque hay que ser eficientes. La tecnología nos permite hacer más con menos recursos. Es algo que debe aplicarse siempre, no solo en periodos de crisis: aumentar la inversión en investigación, en desarrollo y propiciar la innovación. Por eso mantenemos fuertes inversiones en este ámbito, **14,1 millones de euros en I+D+i, lo que da acceso a 181 proyectos por valor de 18,3 millones de euros.**”

Angel Simón
Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

Todo el conocimiento que las empresas y profesionales del Grupo atesoran en torno al agua y el **medio ambiente** se transforma en **innovación** al servicio de nuestros **clientes**.



INNOVACIÓN



CLIENTES



MEDIO AMBIENTE

INNOVACIÓN

La creación de **Aqualogy Development Network (ADN)** es el reflejo de la decidida **apuesta por un cambio de modelo: de la gestión de activos a la gestión del conocimiento**. Aqualogy Conocimiento integra el desarrollo de personas, la gestión del conocimiento, la I+D y la innovación, y trabaja de forma coordinada con el resto de la organización para crear, capturar, empaquetar y comercializar el conocimiento transformándolo en nuevos productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes y con un impacto positivo en la sociedad. En definitiva, para seguir siendo líderes en los campos tradicionales de actividad del agua y afianzarse también en nuevos mercados mediante el conocimiento y la innovación.

Ante los retos que plantea el sector del agua, como la disponibilidad y calidad de este recurso, su óptima gestión, la gobernanza y la financiación, Aqualogy apuesta por la innovación como principal motor para el futuro.

OBJETIVOS DE ADN

- Crear valor sobre la base del conocimiento generado en la compañía.
- Desarrollar proyectos de I+D competitivos.
- Crear sinergias entre iniciativas de I+D+i, gestión del conocimiento y desarrollo de personas.
- Identificar nuevas áreas de desarrollo.
- Agilizar la transferencia de la innovación.

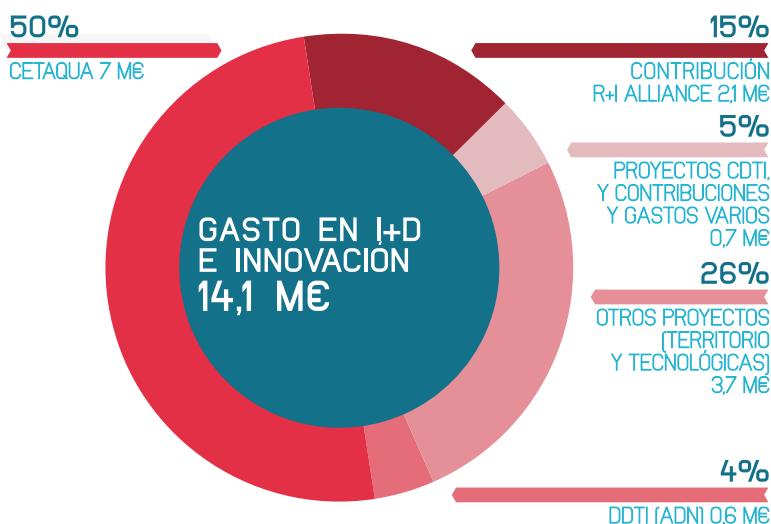
“Pensar en ‘modo DS’ es incorporar una nueva dimensión en el diseño de los productos, servicios y procesos. Innovar implica mejorar continuamente la eficiencia, el respeto al medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. En la gestión del conocimiento, supone desarrollar sistemas para aprovechar el talento de las personas y favorecer su desarrollo profesional a través del diálogo y la colaboración. Nuestro reto es incorporar procesos de innovación colaborativos para recoger mejor las necesidades de los stakeholders.”

Maria Salamero. Directora de Aqualogy Development Network

I+D E INNOVACIÓN

El Grupo fomenta la cultura empresarial basada en la innovación y la gestión del conocimiento, que se convierten de este modo en el principio rector del crecimiento de toda la compañía. Asimismo, la I+D y la innovación son fundamentales para reforzar su liderazgo en el mercado concesional y en nuevos mercados, mejorar la eficiencia, optimizar recursos y desarrollar nuevas líneas de negocio en los ámbitos del ciclo integral del agua y el medio ambiente en general.

Fomentando la cultura de innovación en toda la organización y en permanente contacto con las realidades de los mercados, Aqualogy ha sistematizado su proceso de innovación vinculándolo a su visión estratégica para asegurar que las ideas brillantes, tanto las generadas en el seno de la compañía como las externas, lleguen a la sociedad en forma de productos y soluciones de alto valor añadido con capacidad de continuar respondiendo a los constantes cambios.





MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

PROYECTOS DE I+D E INNOVACIÓN

INNOVACIÓN INDUSTRIAL

En la primera Muestra de Innovación Industrial de Canarias ha resultado seleccionado el **Proyecto Eductores Venturi**, en el que ha participado Canaragua-Aqualogy y que supone una revolución técnica para cualquier tipo de vertido al proteger los ecosistemas marinos.

STREAM

Aqualogy ha desarrollado **STREAM**, una herramienta de gestión avanzada de la innovación a fin de generar ideas de productos o servicios para atender las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes creando así nuevas alternativas de negocio para la empresa.

TELELECTURA

La **telelectura** permite mejorar el ciclo de lectura y facturación, la atención al cliente ante consultas y reclamaciones, el control de fraudes y averías, el análisis de rendimientos hidráulicos por sector de red y la provisión de servicios de valor añadido a los clientes como, por ejemplo, el servicio de control de fugas y sobreconsumos.

ENERGÍA SOSTENIBLE

En 2012 se han iniciado dos proyectos: **AQUAENVEC** –estudio de los impactos ambientales y económicos generados por el ciclo urbano del agua mediante análisis del ciclo de vida y de costes así como su potencial de reducción– y **EUPORIAS** – proyecto para desarrollar predicciones fiables de los impactos de las condiciones climáticas futuras en una serie de sectores clave.

En 2012 se han superado los 60.000 nuevos contadores con telelectura en España, sumados a los más de 500.000 contadores ya gestionados por Aqualogy.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento, parte sustancial de la cultura empresarial del Grupo, constituye uno de los principios rectores del crecimiento de toda la organización.



KNOWLEDGE SUITE

Todas las iniciativas de gestión y transferencia de conocimiento confluyen en Knowledge Suite, una plataforma que integra toda la información a disposición de la organización y que es la puerta de acceso al conocimiento clave sobre agua y medio ambiente. Esta nueva plataforma supone un paso adelante en el proceso de transformación de conocimiento de la compañía en un activo para el negocio.

El portal Knowledge Suite ha sido reconocido con la distinción "GRAND PRIX" en los Trofeos de Innovación de Suez 2012

AQUAE 2012 + DS

MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.aqbar.es

DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO
TALENTO, CONOCIMIENTO Y COMUNIDAD
GENERAMOS CONOCIMIENTO

► MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es



CETAQUA

La innovación que lleva a cabo el Grupo tiene uno de sus máximos exponentes en el Centro Tecnológico del Agua (Cetaqua), cuyo objetivo principal es realizar investigación y desarrollo (I+D) para luego transferirlos a la sociedad, aportando soluciones tecnológicas innovadoras en la gestión del agua.

► 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 DEL AGUA



PROGRAMAS CORPORATIVOS

La compañía potencia las alianzas internacionales y participa muy activamente en los **programas corporativos de Suez Environnement**:

R+I
ALLIANCE

- Proyectos estratégicos de I+D+i por valor de 8,6 M€ anuales.

INNOVATION
TASK FORCE

- Proyectos de prueba de tecnologías externas en las empresas del Grupo.

INNOTECH

- Desarrollo de tecnologías para responder a nuevas necesidades.

BLUE
ORANGE

- Innovación abierta en las nuevas tecnologías del agua y los residuos.

ARIP

- Nuevo órgano de gobierno para financiar proyectos de investigación en el ámbito corporativo de Suez Environnement.

► MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

CLIENTES

El Grupo gestiona un volumen de casi 10 millones de clientes en varios países del mundo. La excelencia en la prestación del servicio, la calidad y la innovación de sus productos y servicios, además de una comunicación fluida que permita una respuesta rápida y eficaz, son los pilares de su relación con ellos.

Aqualogy, la marca de soluciones integradas del Grupo, ofrece un extenso catálogo de productos y tecnologías del agua que permiten **satisfacer las necesidades actuales y futuras en un amplio mercado mundial**, con clientes procedentes tanto del ámbito privado como de organismos públicos.

El Grupo gestiona casi 10 millones de clientes y lo hace con el compromiso de mejorar la calidad del servicio, innovar y establecer con ellos una comunicación efectiva.



Nuestra apuesta por el conocimiento se materializa a través de tres compromisos clave con los clientes. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Mejorar la calidad de los servicios y acercarse a las necesidades específicas de cada segmento.

OBJETIVOS:

- Determinar el porcentaje de clientes satisfechos con la claridad de la factura. ✓
- Medir el número total de quejas recibidas respecto al total de clientes. ✓
- Publicar anualmente la memoria de actividad del Customer Counsel. ✓

Innovar ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.

OBJETIVOS:

- Implementación de nuevas oficinas virtuales adaptadas a los máximos niveles de accesibilidad (AA y AAA). ✓
- Incrementar el porcentaje de contratos adheridos al servicio de factura sin papel. ✓

Establecer una comunicación efectiva mejorando los canales actuales y fomentando canales no presenciales.

OBJETIVOS:

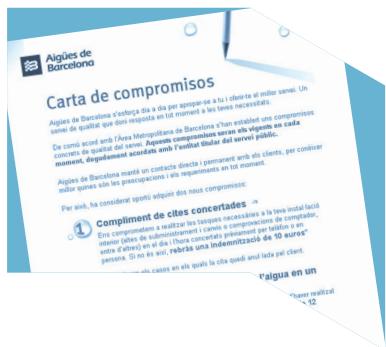
- Hacer seguimiento de clientes con más de dos recibos pendientes para activar las ayudas previstas para clientes con dificultades económicas. ✓
- Poner en marcha un site en la web corporativa para dar a conocer la figura del Customer Counsel. ✓

Nivel de cumplimiento de los objetivos

- ✓ Acción no iniciada o en desarrollo
- ✓ Acción en desarrollo avanzado o completada

NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para adaptarse a las necesidades de los clientes, la compañía presta especial atención a la actualización constante de sus productos, la mejora de la accesibilidad de la información y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.



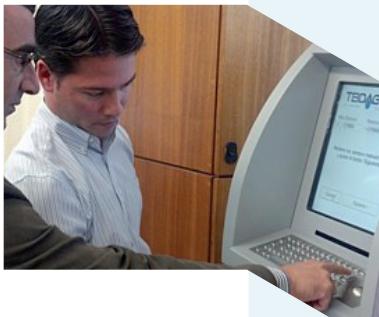
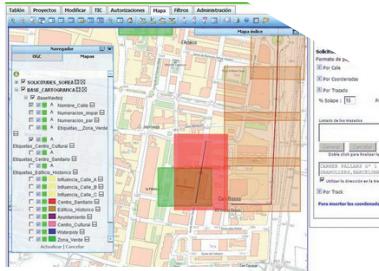
- Las grandes empresas del Grupo envían a sus clientes una carta de compromisos, que incluye una serie de garantías de calidad del servicio.



AQUACIS

Entre las herramientas que desarrolla el Grupo para garantizar la satisfacción del cliente destaca el software AquaCLIS, para la gestión integral de clientes, que se consolida en 2012 como la primera solución tecnológica creada desde el sector del agua y específicamente pensada para este ámbito. Durante 2012, AquaCLIS ha incorporado funcionalidades como la nueva oficina virtual y plataforma de gestión del back office; la facturación electrónica y el módulo de comunicaciones de mensajes sms y e-mail; georreferenciación de elementos técnicos; gestor de lotes de lectura para sistema operativo Android, e integración con plataforma de servicio de telelectura fija remota, entre otras.

MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es



INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

- La plataforma eWise, un servicio de información de redes implantado por Aguas de Alicante, permite conocer de forma inmediata y automática la situación de las infraestructuras de redes de servicio que gestiona en la vía pública. Este servicio facilita información para la redacción de proyectos o la ejecución de obras en la vía pública.
- El cajero automático del agua de Teidagua, un dispositivo de última generación desarrollado por Aqualogy, permite que el abonado pueda realizar sus gestiones.

“Para nosotros, el desarrollo sostenible es uno de los pilares básicos dentro de nuestra filosofía de trabajo. El desarrollo sostenible ha supuesto el acercamiento a nuestros grupos de interés a través de campañas, visitas a nuestras instalaciones y mesas de trabajo, entre otras actuaciones. Esto genera un clima de confianza con nuestros clientes, pero también con los medios de comunicación locales. La Dirección de Clientes desempeña un papel conductor en la incorporación del desarrollo sostenible a la empresa, contribuyendo así a afianzar los objetivos de la Dirección General.”

Carlos Serrano. Director de Clientes

CUSTOMER COUNSEL



Para potenciar el diálogo y el compromiso con sus clientes, la compañía pone a su disposición la figura del Customer Counsel, cuya función es atender y resolver las reclamaciones de los clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por parte de los servicios de atención al cliente. Constituye la última opción amistosa, en el seno de la compañía, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.

TARIFAS SOCIALES

En su compromiso por acercarse a las necesidades específicas de cada segmento de clientes, el Grupo atiende a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua. Por ello, muchas de las empresas del Grupo ofrecen tarifas y descuentos especiales, o disponen de fondos sociales.

TARIFA SOCIAL

La tarifa social es un tipo de facturación especial que tiene en cuenta la situación específica de determinados colectivos como personas desempleadas, pensionistas o con bajos ingresos.

FONDOS SOCIALES

Los fondos sociales creados por algunas empresas permiten disponer de recursos con los que cubrir las necesidades de estas personas y poder subvencionar total o parcialmente una deuda.

DESCUENTOS

Los descuentos en las facturas o en la prestación de servicios se aplican teniendo en cuenta las condiciones especiales de los grupos más desfavorecidos. Así, se instalan tomas de agua de manera gratuita o se financia la adquisición de sistemas de almacenamiento de agua.

➤ MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

A fin de concienciar a la sociedad sobre la responsabilidad, tanto colectiva como individual, respecto al uso sostenible de los recursos, el Grupo lleva a cabo campañas de sensibilización. Una de las más relevantes es la promoción de la factura en formato electrónico, lo que reduce el consumo de papel. Asimismo, realiza charlas y jornadas sobre buenas prácticas ambientales.

Por otra parte, la página web dispone de un área de clientes con un buscador que permite encontrar fácilmente la empresa prestadora del servicio que el cliente tiene contratado. El Grupo trabaja para ofrecer una mayor accesibilidad en la nueva web y cumplir los requisitos de accesibilidad AA, que facilitan la conexión a las personas con diversidad funcional. Por ello la nueva web, que se puede consultar en cuatro idiomas (castellano, catalán, inglés y francés), responde a los criterios más actuales de funcionalidad y accesibilidad.



- La página web facilita la accesibilidad a las personas con diversidad funcional. Actualmente, el 97,7% de clientes del Grupo en España tiene acceso a las oficinas virtuales.

Las empresas del Grupo han realizado un esfuerzo importante para implementar las oficinas virtuales y facilitar así a sus clientes las gestiones relacionadas con el servicio de suministro del agua.

En 2012 se ha iniciado la implantación de nuevas oficinas virtuales para que cumplan los máximos niveles de accesibilidad web, AAA, según las pautas W3CAG. De esta forma el acceso a las oficinas virtuales es universal, independientemente de las limitaciones técnicas, físicas, sensoriales o intelectuales de las personas que las consulten o el contexto en el que se conecten.

MEDIO AMBIENTE

En nuestro modelo de gestión integramos un proceso constante de minimización del impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural. Todo ello forma parte de nuestras políticas de mejora continua.

De hecho, el **compromiso del Grupo con el entorno se plasma en los requerimientos incluidos en el Código Medioambiental Corporativo** aprobado en 2002 y en la **Política de Gestión Integrada**, firmada por el presidente ejecutivo en abril de 2011, donde se recogen los valores corporativos de referencia: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo de un negocio sostenible.



“La Dirección de Medio Ambiente es la que más debe incorporar la visión del desarrollo sostenible ya que su aplicación es directa e inmediata. El desarrollo sostenible nos aporta un importante valor añadido: la reducción de riesgos de accidentes medioambientales, del impacto ambiental y de la huella de las actividades que ejercemos. En mi opinión, cada profesional de la compañía tiene que tener en cuenta en todas sus decisiones individuales, más allá de las que habitualmente toma la empresa, que debe integrar la ética y el compromiso con la sociedad y su entorno.”

Philippe Rougé. Director de Operaciones de Depuración

Nuestra apuesta por el conocimiento se materializa a través de cuatro compromisos clave con el medio ambiente. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos y pluviales.

OBJETIVOS:

- Alcanzar un rendimiento técnico de la red de distribución del 76% ✓
- Reducir la ratio de fugas naturales en tuberías de distribución por cada 100 km de red. ✓

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

OBJETIVOS:

- Incrementar el número instalaciones certificadas con la ISO 14000. ✓
- Impulsar la implantación de la ISO 22000 en poblaciones de más de 50.000 habitantes. ✓

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

OBJETIVOS:

- Desarrollo de un procedimiento común de biodiversidad. ✓
- Inclusión de aspectos de biodiversidad en la evaluación ambiental. ✓

Impulsar la energía sostenible ante el cambio climático.

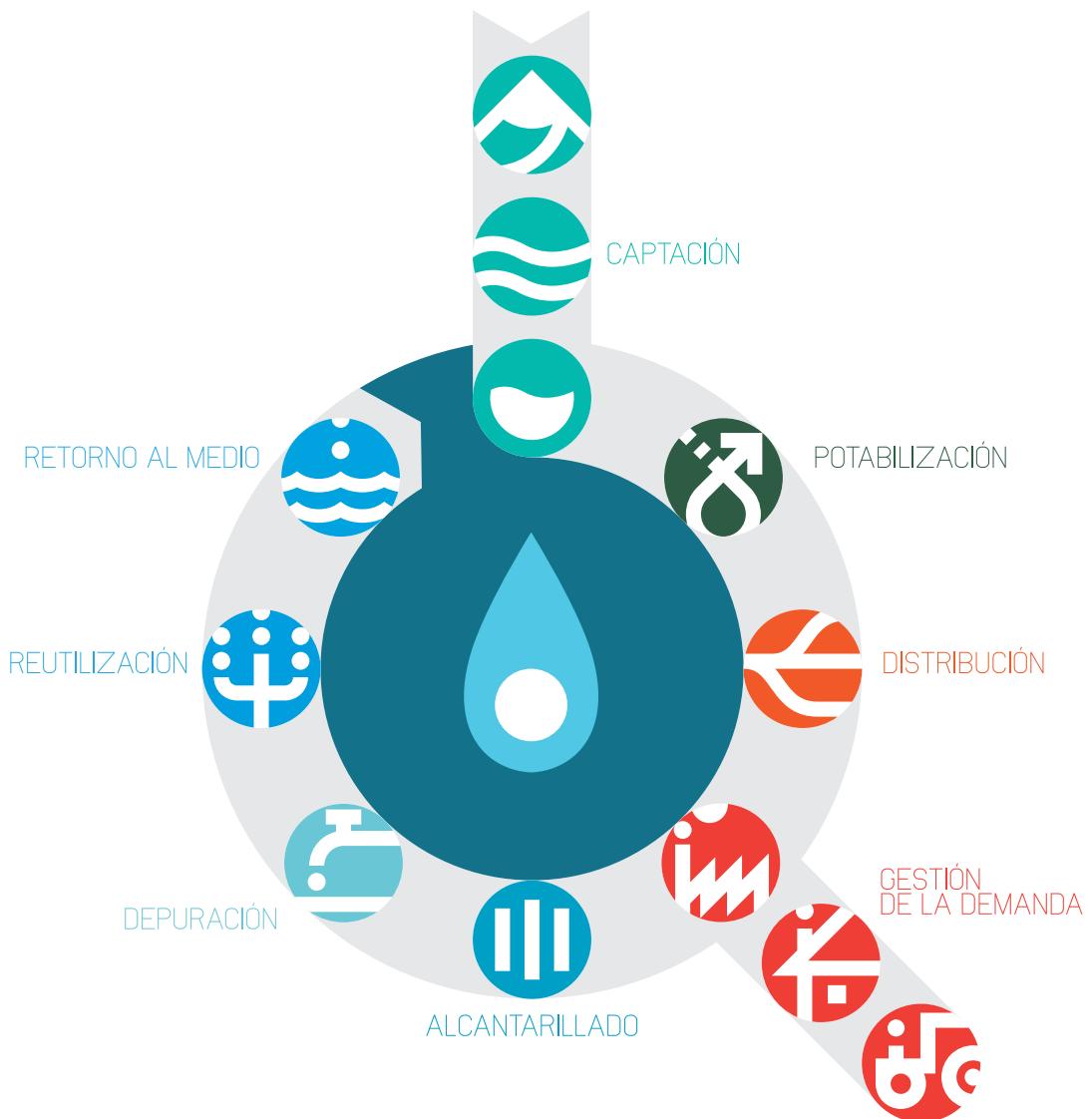
OBJETIVOS:

- Calcular y reducir las emisiones de CO₂ durante el ciclo integral del agua de 268.000 a 238.000 toneladas en 2016. ✓
- Aumentar el consumo de electricidad de origen renovable (certificado) hasta el 40%. ✓

Nivel de cumplimiento de los objetivos

- ✓ Acción no iniciada o en desarrollo
- ✓ Acción en desarrollo avanzado o completada

CICLO DEL AGUA





CAPTACIÓN

- Gestión de embalses y ríos.
- Recarga artificial de acuíferos.
- Desalinización.

POTABILIZACIÓN

- Planificación y gestión de plantas de potabilización.
- Control de agua potable.

DISTRIBUCIÓN

- Centros de telecontrol operativo de las redes de suministro.
- Tecnología de construcción sin zanja.
- Sectorización de la red y reducción de fugas.
- Sistemas de seguridad en depósitos.
- Abastecimiento de aguas para procesos industriales.

ALCANTARILLADO

- Gestión integral del drenaje urbano.
- Recogida de aguas residuales.
- Control de vertidos a redes de saneamiento.

DEPURACIÓN

- Planificación y gestión de plantas de depuración.
- Tratamiento de aguas difíciles.
- Medición y control de olores ambientales.
- Análisis del impacto ambiental.
- Secado térmico de fangos.

REUTILIZACIÓN

- Regeneración de afluentes.
- Recarga de acuíferos.
- Usos ambientales y agrícolas.

RETORNO AL MEDIO

- Restitución del agua depurada al medio.
- Control de la calidad de las aguas destinadas al baño.
- Detección y medición de vertidos en aguas superficiales y residuales.

→ MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

RECURSOS HÍDRICOS

Mantenemos un firme compromiso con el medio ambiente, promoviendo la gestión sostenible de los recursos hídricos.

Destino	kg
Vertedero	
Valorización Agrícola	
Valorización Material	
Otros, especificar	
Total	

Destino	kg
Vertedero	
Ecoparque	
Valorización energética	
Otros, especificar	
Total	



SISTEMA DE GESTIÓN OPERATIVA

La compañía cuenta con el Sistema de gestión operativa, una aplicación web que permite almacenar y analizar datos operativos de sus instalaciones para facilitar la toma de decisiones estratégicas y promover el *benchmarking* y la mejora continua.

IDROVERTER

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



AQUALOGY

AMAEM

SIPAID Alicante

Ubicación: Alicante

Descripción: Sistema de alertas para la prevención de inundaciones (SIPAID). Incluye elementos tecnológicos vinculados, tales como medidores de nivel de fondo de agua en la red de pluviales, pluvígrafos, sistemas de predicción meteorológica basados en radar y modelos numéricos, y medidores de niveles en los cauces de los barrancos que rodean la ciudad.

Fecha Inicio: 01/01/2009

Fecha Fin: 01/01/2010

Mercado: Ciclo Urbano

Varías Productos: Gestión de inundaciones; Hidromet, Hidrocuencas;

Importe Total: N/A



COWAMA

En el ámbito de la prevención destaca Cowama (Coastal Water Management), un sistema de información integral de previsión de la calidad de las aguas costeras que permite predecir en tiempo real su evolución, alertar a las entidades públicas e informar a los usuarios del estado de las mismas. Esta solución ha sido premiada con uno de los Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA). Una funcionalidad añadida a Cowama es iBeach, aplicación gratuita para el móvil que facilita información sobre el estado de las playas.

SIPAID

AMAEM aplica el sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor (SIPAID) que permite gestionar eficientemente toda la información pluviométrica, de radar y de niveles de inundación en colectores en tiempo real e indicar niveles de alerta.

IDROLOC

Aqualogy ha desarrollado iDROloc, una herramienta para localizar fugas de agua en conducciones de gran diámetro y largo recorrido, donde los elementos convencionales no son fiables. Esta herramienta, que no requiere intervención de personal externo, permite aumentar la eficiencia de la red.

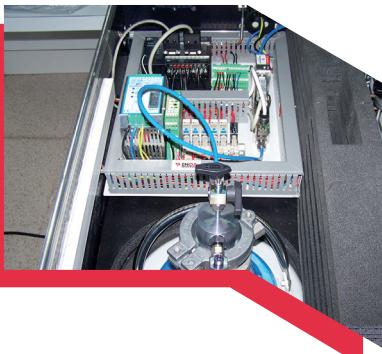
GESTIÓN AMBIENTAL

Desarrollamos soluciones tecnológicas para mejorar la gestión ambiental.



CONTINUOUS FLOW

El dispositivo Continuous Flow Integrative Sample, desarrollado por el Grupo, toma muestras de agua en continuo movimiento para su posterior análisis en laboratorio, lo que permite identificar fuentes de contaminación o evaluar el impacto ambiental en ecosistemas.



CRYOCORE

El sistema Cryocore, reconocido con uno de los premios Project Innovation Awards de la International Water Association (IWA), está basado en procedimientos de aspiración, condensación y criogeneración para tomar muestras durante varios días ininterrumpidamente, lo que permite cuantificar los compuestos que generan olor.



SISTEMA STC

Aqualogy ha desarrollado el Sistema STC, de secado térmico a baja temperatura, que permite reducir en un 70% la producción de fangos y mejorar sus posibilidades de valorización (energética, reutilización agrícola), optimizando la gestión de dichos residuos.

➤ MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbares



HUELLA HÍDRICA

El proyecto H2 Catalog, en el que participa Cetaqua, ha desarrollado un portal de internet para calcular la huella hídrica (volumen de agua utilizado para obtener un producto y/o servicio). El portal incluye recomendaciones para reducir el impacto ambiental, a partir de los valores de dicha huella.

TECNOLOGÍA ELECTROQUÍMICA

Aqualogy desarrolla tecnologías que permiten el tratamiento de aguas residuales industriales y que son especialmente ventajosas en las aguas difíciles. Las técnicas de electrocoagulación, electroxidación y electroperoxicoagulación permiten eliminar múltiples contaminantes (sólidos en suspensión, olor y color) y tratar aguas de elevada salinidad. Además de los bajos costes de explotación, su implantación no requiere obra civil y puede aplicarse a tratamientos *in situ* o itinerantes.

ICE PIGGING

Ice Pigging es un nuevo sistema para limpiar tuberías mediante la inyección de una solución de hielo en su interior, que proporciona un servicio de limpieza rápido, efectivo y respetuoso con el medio ambiente. Además, es una solución viable para tamaños de tubería para los que no hay disponibles otros métodos de limpieza.

BIODIVERSIDAD

En todo el mundo, desarrollamos proyectos de protección de la biodiversidad, de reintroducción de especies amenazadas y de calidad integral de las cuencas.



COMISIÓN TÉCNICA AMBIENTAL

Creada en junio de 2012, la Comisión Técnica Ambiental es un grupo de trabajo multidisciplinario cuyos objetivos son aumentar la visibilidad de las acciones y productos ambientales y de biodiversidad; definir las estrategias e impulsar iniciativas que tengan un impacto directo en el medio ambiente, y fomentar el desarrollo de soluciones, productos y servicios ambientales y de biodiversidad.



MAPOCHO URBANO LIMPIO

El proyecto Mapocho Urbano Limpio, de Aguas Andinas, posibilita la construcción de un gran colector para sanear el río que cruza la ciudad de Santiago de Chile mediante la intercepción de 21 descargas de aguas residuales. El colector permite evitar la contaminación del cauce urbano del río Mapocho.



LAGUNAS EN MURCIA

En las lagunas de agua tratada en la depuradora Cabezo Beaza de Cartagena, el Grupo contribuye a la conservación de las especies y su hábitat. Esta iniciativa forma parte del programa LIFE de la Unión Europea.



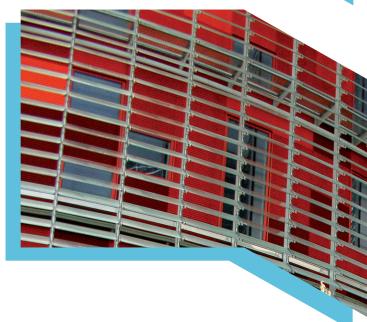
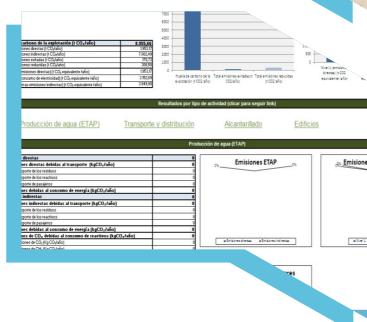
CANARIAS COSTA LIMPIA

Aqualogy promueve la iniciativa Canarias Costa Limpia, un proyecto medioambiental de concienciación sobre los efectos del vertido de residuos en playas y costas, así como en el ecosistema marino del archipiélago.

 MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

ENERGÍA SOSTENIBLE

Promovemos iniciativas que favorecen el rendimiento medioambiental y la eficiencia energética de las instalaciones.



AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

El Grupo realiza auditorías energéticas en las instalaciones del ciclo integral del agua, y lleva a cabo acciones para reducir el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero. Así, la instalación desalinizadora de agua de mar de Morro Jable (Fuerteventura) ha implantado un recuperador que aprovecha la energía de la salmuera y la transfiere al agua de alimentación.

HUELLA DE CARBONO (CAFCA)

La calculadora CAFCA computa las emisiones de gases de efecto invernadero de las actividades del ciclo urbano del agua. Desarrollada por Cetaqua, la calculadora incluye producción, distribución y transporte, alcantarillado, EDAR y emisiones en edificios relacionados con esas actividades. El Grupo lleva a cabo un proceso de transferencia de CAFCA a sus empresas.

TORRE AGBAR

La Torre Agbar se ha conectado a Districlima, una red de distribución de calor y frío a partir de la incineración de residuos urbanos. Además, cuenta con el distintivo GreenBuilding, que la CE otorga a los edificios que reducen el consumo de energía y las emisiones, y ha sido seleccionada como caso de estudio para la adaptación en España del certificado de calidad en diseño sostenible "BREEAM En Uso".

3.

CONSTRUIMOS COMUNIDAD

“Estamos obligados a colaborar para dar paso al futuro.
Los problemas del agua en el mundo no se deben tanto a la escasez como a la mala gestión.

La solución pasa por la cooperación necesaria, especialmente entre los sectores público y privado, y por compartir talento, tecnología y conocimiento. Es precisa una buena orquestación de iniciativas y esfuerzos.”

Angel Simón

Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

Si el futuro es un escenario único que todos vamos a compartir, el presente debe ser colaboración y solidaridad. Poderes públicos y empresas trabajamos unidos en grandes proyectos y estamos atentos también a las necesidades más cercanas, para que nadie quede excluido de un mañana mejor.



PROVEEDORES



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

IMPLICACIÓN SOCIAL

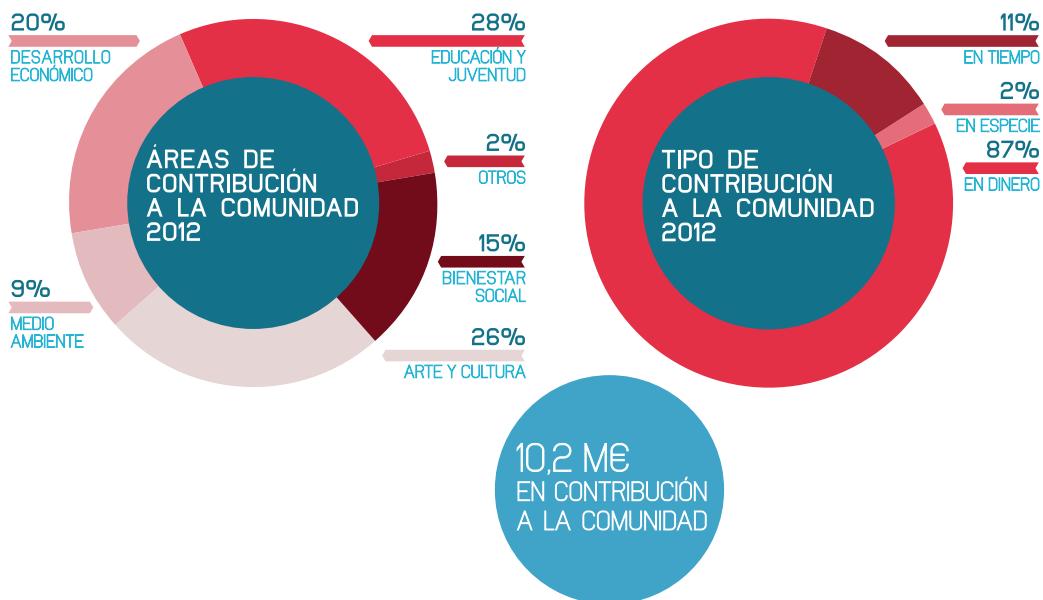
El Grupo apuesta por la implicación social en las comunidades en las que opera y basa su contribución en la interrelación, el apoyo a iniciativas locales, la educación y sensibilización ambiental y las acciones solidarias.

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

La compañía 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.



En 2012, más de medio millón de personas de todo el mundo han participado en alguna de las acciones sociales desarrolladas por el Grupo y, según el indicador LBG, el valor de la **contribución** de la compañía **a la comunidad** supera los **10,2 millones** de euros.



Nuestra apuesta por la comunidad se materializa a través de tres compromisos clave. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

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

OBJETIVOS:

- Desarrollo del nuevo Gotagotham en todas las empresas del Grupo, con un incremento del número de talleres impartidos y de personas asistentes. 

Participar activamente en la implicación social para mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

OBJETIVOS:

- Realización de contribuciones económicas, en tiempo o en especie, para el desarrollo de iniciativas sociales en el ámbito local. 

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

OBJETIVOS:

- Elaborar y difundir una política estratégica de contribución a la comunidad y patrocinio a escala de grupo. 
- Implantación de la metodología LBG en todas las empresas del Grupo 

Nivel de cumplimiento de los objetivos

 Acción no iniciada o en desarrollo

 Acción en desarrollo avanzado o completada

EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE

El Grupo promueve acciones de educación, sensibilización y divulgación en las que, para fomentar el uso sostenible del agua, ofrece su experiencia y conocimiento.



GOTAGOTHAM

Este programa educativo sobre la gestión integral del agua tiene como objetivo acercar a estudiantes de primaria los ciclos del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Desde su implantación en el curso 2008-2009, más de 135 000 alumnos de toda España han participado en el programa Gotagotham. Este proyecto también se lleva a cabo en Latinoamérica y, en 2012, Aguas Andinas ha impartido el programa en 78 colegios de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, con 7820 participantes.



DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Para celebrar el Día Mundial del Agua, cada 22 de marzo el Grupo organiza actividades abiertas a la ciudadanía y, en especial, a los más pequeños. Además, desde 2012 cuenta con una web específica dedicada a este día.



FUNDACIONES

El Grupo creó en 1988 la Fundación Agbar y posteriormente, en 2007 la Fundación Aguas de Granada. En 2012 se ha constituido la Fundación Aqualogy. Todas ellas tienen por objetivo dar apoyo al desarrollo del conocimiento, divulgar el saber acumulado por la compañía y las empresas que forman parte de su organización, fomentar la reflexión y el diálogo con la sociedad, y gestionar la memoria histórica de la empresa.



MUSEOS

A esta tarea contribuyen también los museos temáticos que el Grupo ha creado en Cornellà de Llobregat, Alicante, Bristol y Granada, y en los que se divulga el conocimiento del mundo del agua y sus valores ambientales, sociales e históricos.

CALIDAD DE VIDA DE LAS COMUNIDADES LOCALES

En línea con el compromiso de promover la implicación social para mejorar la calidad de vida de las comunidades, el Grupo desarrolla iniciativas sociales de ámbito local.



DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

Nuestras empresas abren sus instalaciones a la ciudadanía para mostrar de cerca como se gestiona el agua. Además, proyectos como el de Mesas de trabajo, de Aguas Andinas, o Atención a las colonias, de Aguas de Saltillo, refuerzan el diálogo con las comunidades locales y permiten conocer de primera mano sus necesidades específicas.



SUEÑOS DE BARRIO

Aguas Andinas apoya iniciativas de mejora del entorno en las áreas cercanas a las plantas de tratamiento de aguas de la compañía. La selección la realiza un jurado formado por personas expertas de ONG, responsables de la empresa Aguas Andinas y representantes de las administraciones públicas. En los ocho años de programa se han invertido más de un millón de euros en 261 proyectos locales que han tenido un impacto directo en el desarrollo comunitario.



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

La Fundación Agbar colabora con la Fundación Vicente Ferrer en un programa de instalación de sistemas de riego por goteo que mejorará la calidad de vida de 45 familias campesinas de Anantapur, India. La colaboración con distintas entidades y organizaciones locales para dar apoyo a un gran número de programas solidarios o de desarrollo es una constante de las empresas del Grupo.

 MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

PROVEEDORES

Los proveedores desempeñan un papel muy relevante en el desarrollo sostenible del Grupo. Por ello, llevamos a cabo actuaciones enfocadas a la mejora continua para **garantizar la transparencia en la cadena de suministros** y el cumplimiento de los criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental. Y lo hacemos estableciendo relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.



“La visión del desarrollo sostenible en la gestión de compras implica establecer compromisos claros y públicos con los proveedores que permitan desarrollar buenas prácticas. Estos compromisos deben responder a los requerimientos de la sociedad y al mismo tiempo generar productividad a la organización. Incorporar el desarrollo sostenible en la gestión de compras nos da, además, una visión del proveedor más allá de la parte puramente económica, lo que permite mejorar la selección de los proveedores para establecer relaciones comerciales de mayor solidez a largo plazo.”

Pablo García Berenguer. Director de Compras de Aqualogy Supply Chain

Nuestra apuesta por la comunidad se materializa a través de cuatro compromisos clave con los proveedores. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Fomentar el diálogo activo con los proveedores.

OBJETIVOS:

- Creación de un portal del proveedor con una participación del 100% de los proveedores estratégicos. ✓

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

OBJETIVOS:

- Valoración del modelo de riesgo incluyendo la valoración del riesgo medioambiental y ético (derechos humanos) del 80% de los proveedores. ✓

Desarrollar y difundir los principios del Pacto Mundial y responsabilidad corporativa en la cadena de suministro.

OBJETIVOS:

- Introducir cláusulas en los contratos donde el proveedor asegura que su actuación se realizará en consonancia con los principios éticos y del Pacto Mundial. ✓

Contribución al desarrollo de las comunidades locales.

OBJETIVOS:

- Alcanzar un porcentaje de compra a proveedores locales del 80%. ✓

Nivel de cumplimiento de los objetivos

- ✓ Acción no iniciada o en desarrollo
- ✓ Acción en desarrollo avanzado o completada

► MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

DIÁLOGO CON LOS PROVEEDORES

El Grupo trabaja en la identificación de proveedores estratégicos haciéndoles partícipes de los procesos de trabajo, en un constante diálogo y con un enfoque de colaboración en todos los procesos.



La homologación de proveedores garantiza una total transparencia e igualdad de oportunidades a las empresas.

Muestra de ello es la iniciativa de Aguas Andinas, que ha contactado con más de 40 proveedores pymes estratégicos, de los cuales ha seleccionado a 20 para participar en un plan de desarrollo. Uno de estos proveedores, Npasur, se ha incorporado al Plan de excelencia de Aguas Andinas en una iniciativa de trabajo colaborativo que ha favorecido la gestión de ambas organizaciones.

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El Grupo desarrolla herramientas que tienden a que sus proveedores respeten los valores del desarrollo sostenible.



REPRO

Plataforma de registro, calificación y homologación de proveedores, que permite estandarizar la información y optimizar la gestión, y garantiza una total transparencia e igualdad de oportunidades a las empresas.

ACHILLES

Plataforma, accesible a todos los proveedores pertenecientes a la comunidad RePro, en la que se publican, entre otras cosas, las licitaciones del Grupo.

E-PROCUREO

Herramienta de gestión de compras y de aprovisionamiento que estandariza los procesos y autorizaciones, aportando trazabilidad en el aprovisionamiento y en la adquisición de bienes y servicios.

SIRALC

Herramienta específica para registrar las incidencias y reclamaciones, que permite registrar incumplimientos o errores, agilizar el proceso general y optimizar los tiempos de resolución.

SCORING

Modelo de valoración de proveedores de RePro, que permite clasificarlos en función de la gestión que estos realizan en términos de sostenibilidad, de tal manera que sea un criterio diferenciador para licitar o contratar.

 MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PRESCRIPTORES

El Grupo ha optado siempre por las **alianzas y colaboraciones como vía de crecimiento y creación de valor para todos sus grupos de interés**, incluyendo las comunidades locales y el medio ambiente. Prueba de ello es el amplísimo trabajo en red que desarrolla, tanto con el sector público como con el 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.



PARTICIPACIÓN EN
66
ASOCIACIONES
PROFESIONALES
A NIVEL LOCAL,
NACIONAL
E INTERNACIONAL

“Actualmente nos centramos en extender a todas las concesiones el modelo de excelencia que ya funciona en Aigües de Barcelona, donde el proceso de cambio experimentado ha sido muy relevante.”

Ciril Rozman. Director general de Concesiones

Nuestra apuesta por la comunidad se materializa a través de tres compromisos clave con las administraciones públicas. A continuación se detallan algunos de los objetivos planteados en este ámbito y su nivel de cumplimiento.

COMPROMISOS Y OBJETIVOS 2012–2016

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido.

OBJETIVOS:

- Publicación de doce informes de responsabilidad corporativa por parte de las empresas que forman el Grupo. 

Anticiparse a la normativa del sector, para ofrecer garantía y seguridad ante futuros requerimientos.

OBJETIVOS:

- Fomentar la participación del Grupo en asociaciones profesionales y organismos de referencia nacionales e internacionales. 

Mantener una colaboración activa con las administraciones locales.

OBJETIVOS:

- Fomentar la colaboración entre las administraciones públicas locales y la empresa local. 

Nivel de cumplimiento de los objetivos

- ✓ Acción no iniciada o en desarrollo
- ✓ Acción en desarrollo avanzado o completada

 MÁS INFORMACIÓN EN:
desarrollosostenible.agbar.es

TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES

El Grupo promueve que las iniciativas y proyectos conjuntos con la Administración pública tengan como ejes el espíritu de cooperación y el diálogo. Muestra de esta voluntad de diálogo y transparencia es la publicación del informe de desarrollo sostenible.

En este sentido, cada vez son más las empresas del Grupo que publican su propio informe de desarrollo sostenible. Algunos de estos informes, elaborados siguiendo el modelo de la guía G3.1 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative), han pasado una auditoría de verificación por parte de una entidad independiente, de conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000.



Por otra parte, los prescriptores –organizaciones sectoriales dirigidas a un mercado que es de interés para la compañía– permiten un acercamiento a los clientes potenciales del Grupo por un canal alternativo al habitual. En este sentido, Aqualogy lleva a cabo acciones para integrarse en el paisaje nacional e internacional de los diferentes mercados.

MERCADO/SEGMENTO	PRESCRIPTOR
» ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS	» AECOC AINIA
» TURISMO Y OCIO	» ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GERENTES DE GOLF (AEGG) ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GREENKEEPERS (AEdG) INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO (ITH)
» PAPEL Y CELULOSA	» ASPAREL CONFEMADERA
» PUERTOS	» FUNDACIÓN MUSEO NAVAL
» DEFENSA Y SEGURIDAD	» FUNDACIÓN MUSEO NAVAL

Asimismo, el Grupo se esfuerza por extender al conjunto de la sociedad un nuevo paradigma empresarial en el que el Desarrollo Sostenible esté totalmente integrado. Para ello trabaja en colaboración con otras asociaciones entre las que destacan:

- Red Española del Pacto Mundial
- Corporate Excellence
- Cátedra Ethos
- 22@Network
- Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya
- Fundació Factor Humà
- Xarxa Nust
- Global Eco Forum

ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA: PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS EN ASOCIACIONES PROFESIONALES

La colaboración activa con asociaciones profesionales en los países donde opera el Grupo nos permite anticiparnos a los futuros requerimientos legales, además de mantenernos al día sobre las estrategias y tendencias en el sector y estimular el intercambio de conocimientos con otros grupos de interés implicados en la gestión del agua.

En el ámbito internacional, el Grupo está vinculado a **34 asociaciones**, entre las que destacan la International Water Association (**IWA**) y la International Federation of Private Water Operators (**Aquafed**). En España, formamos parte de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (**AEAS**) y de la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Aguas a Poblaciones (**AGA**), entre otras asociaciones de ámbito estatal, y de **32** más de **ámbito local y territorial**.

AQUAE	<ul style="list-style-type: none">• IWA• Aquafed• AEAS• AGA
BRISTOL WATER	<ul style="list-style-type: none">• Water UK• UK Water Industry Research Limited (UKWIR)
AGUAS ANDINAS	<ul style="list-style-type: none">• Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)• AIDIS Chile (Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental)
ACUACAR	<ul style="list-style-type: none">• Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (Andesco)• Asociación Nacional de Empresarios Industriales de Colombia (ANDI)
AGUAS DE SALTILLO	<ul style="list-style-type: none">• Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
AGUAS DE LA HABANA	<ul style="list-style-type: none">• Asociación de Empresarios Españoles en Cuba (AEEC)

COLABORACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES LOCALES

El Grupo ha mostrado siempre una actitud abierta y proactiva respecto a la colaboración con las administraciones públicas. En esta línea, ha firmado convenios con el Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, para la colaboración conjunta en proyectos de formación, y con el Ayuntamiento de Barcelona, para convertir la ciudad en un laboratorio de experimentación e innovación.

Por su parte, Canaragua, Aguas de Telde y Teidagua han firmado el manifiesto público que constata los esfuerzos realizados en El Hierro –isla energéticamente autosuficiente– en el diseño y la construcción de la central hidroeléctrica de Corona del Viento, fruto de la colaboración de las administraciones públicas y de la cooperación del sector privado.



- En mayo de 2012, la Fundación Agbar presentó el libro *El precio del agua*, primer volumen de la colección Derecho de Aguas, que pretende ampliar el conocimiento en materia medioambiental y contribuir al desarrollo de la doctrina jurídica del agua.

THINK TANK
DEL AGUA,
UNA
APUESTA
DE
FUTURO



“Ante los grandes retos de futuro de la sociedad, los agentes empresariales **tenemos la obligación y la oportunidad de poner en valor nuestro saber hacer, nuestra experiencia y conocimiento**, además de desarrollar y fortalecer vías de cooperación entre el mundo empresarial, académico e institucional. Todo ello, para promover propuestas que no solo contribuyan a dar respuesta, sino a avanzarse a las demandas sociales en torno al agua, en un ejercicio de responsabilidad.”

Angel Simón

Presidente ejecutivo de Agbar y Aqualogy

Desde 1867, el Grupo ha llevado el futuro a la gestión del agua y del medio ambiente, con la aplicación continua de nuevos desarrollos, avances tecnológicos y conocimiento.

A la gestión eficiente y el liderazgo tecnológico, unimos como metas ineludibles aportar valor a la sociedad y contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El Grupo se posiciona con la voluntad de ser un *think tank* de referencia nacional e internacional en torno al agua, desde una perspectiva holística. Desde la visión del desarrollo sostenible, aspiramos a retornar a la sociedad, en un momento de grandes desafíos económicos y medioambientales, el conocimiento acumulado en sus 145 años de experiencia.

Aportamos soluciones a la problemática del agua desde dos vertientes claramente diferenciadas: la gestión, a través de las concesiones, y el conocimiento, con la creación de Aqualogy, la marca global de soluciones para el ciclo integral del agua.

Esta es nuestra visión, y nuestro compromiso es basar nuestra actuación en el desarrollo sostenible, como garantía de perdurabilidad. Para ello, trabajamos en torno a tres pilares fundamentales: talento, conocimiento y comunidad.

Esta apuesta de futuro permite fortalecer las vías de cooperación con las administraciones, el mundo empresarial y académico, para ayudar a encontrar soluciones adecuadas a los desafíos a los que se enfrenta la humanidad.

