INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

2009

Agbar

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

2009

PERFIL DEL INFORME

El presente informe pretende mostrar una imagen fiel de la responsabilidad corporativa de Agbar y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. Se puede encontrar información complementaria en *www.agbar.es*, así como en el *Informe anual 2009*.

Tal y como se viene realizando desde su primera publicación (desde el año 2003, como informe de sostenibilidad), el presente informe se ha elaborado siguiendo el modelo de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (G3) de la Global Reporting Initiative[G]. En este sentido, se ha incluido un índice GRI, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía G3 en el presente informe.

El informe ha sido revisado externamente, igual que en años anteriores. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000. Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios por parte de Agbar de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relación con la relevancia de la información, con la finalidad de asegurar que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran materiales. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en el cuadro de materialidad del apartado 3.2, «Compromisos con los grupos de interés», incluido en el capítulo 3, «Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa».

SIGLAS

Se han utilizado las siglas *NA* y *ND* para indicar aquella información que no es aplicable o no está disponible, respectivamente.

Por otra parte, se ha utilizado el superíndice *G* para indicar aquellas palabras cuya definición se encuentra en el glosario del informe.

ALCANCE

Los datos incluidos en el presente informe corresponden, principalmente, al perímetro de consolidación de Agbar y a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España. La empresa Jiangsu Water (China) sólo se ha considerado en el capítulo 1, «Nuestras actividades».

El alcance del informe varía según los apartados, como se detalla a continuación:

> **En el apartado «Quiénes somos» del capítulo «Nuestras actividades» se incluye, también, información acerca de las empresas mixtas en el ámbito internacional, así como sobre el contrato de gestión de la ciudad de Orán (Argelia). Las magnitudes generales de los países en los que opera Agbar se han extraído de varias fuentes oficiales, entre otras, la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Ministerio de Asuntos Exteriores de los diferentes países. En el apartado «Principales magnitudes de Agbar» sólo se considera el perímetro de consolidación.**

> **En el apartado «Atención a las necesidades del cliente» del capítulo 4 se incluye, además, a las siguientes empresas mixtas internacionales: Aguas de Saltillo (México) y Aguas de Cartagena (Colombia). En el apartado «Apuesta por el equipo humano» del mismo capítulo, y respecto a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España, se incluye únicamente a aquellas empresas con más de 150 trabajadores, a excepción de los datos de prevención de riesgos laborales, que incorporan el perímetro de consolidación en España, a todas las empresas mixtas y UTE en España, así como a las empresas Aguas Andinas (Chile) y Bristol Water (Reino Unido). En cuanto a la plantilla del 2008, se utiliza el dato publicado en el *Informe de responsabilidad corporativa 2008*, que no incluía al personal de las empresas corporativas de la organización (aproximadamente cuatrocientas personas).**
En el apartado «Vinculación con la comunidad local», también del capítulo 4, se incluye a la empresa mixta internacional Aguas de Cartagena (Colombia).

CONTACTO

El Comité de Desarrollo Sostenible (CDS) es el responsable de la elaboración del *Informe de Responsabilidad Corporativa*. El CDS es un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la Dirección. Este comité promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en Agbar y coordina el seguimiento del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC)

Para más información, puede ponerse en contacto con el comité a través de los siguientes medios:

> Dirección postal:
Torre Agbar. Avenida Diagonal, 211. 08018 Barcelona

> Teléfono:
93 342 22 38

> Correo electrónico:
responsabilidadcorporativa@agbar.es

NIVELES DE CALIFICACIÓN

Agbar ha realizado este informe siguiendo las pautas de la guía G3 de la Global Reporting Initiative[G]. El informe ha sido verificado por un tercero independiente.

05 Presentación

08 01 NUESTRAS ACTIVIDADES

39 02 AGBAR EN 2009

50 03 NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

60 04 COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

61 04.1 Transparencia con accionistas e inversores

69 04.2 Atención a las necesidades del cliente

84 04.3 Apuesta por el equipo humano

100 04.4 Cooperación con las administraciones públicas

106 04.5 Cuidado del medioambiente

134 04.6 Vinculación con la comunidad local

147 04.7 Relación con los proveedores

156 05 AGBAR Y LA INNOVACIÓN

167 06 RETOS DE FUTURO

180 07 ANEXOS

Carta de Verificación
Índice GRI
Glosario
Cuestionario

PRESENTACIÓN

Desde hace más de diez años, Agbar presenta informes voluntarios sobre su actividad y su impacto ambiental, social y económico. El enfoque de nuestro negocio es el de la gestión sostenible. Nos hemos centrado en el ciclo integral de agua y en el medioambiente, de modo que la sostenibilidad representa un vector no sólo estratégico, sino que resulta intrínseco a nuestra manera de hacer las cosas. La necesidad de llevar a cabo nuestros negocios de forma sostenible nos lleva al ejercicio continuo de la responsabilidad corporativa y este informe es un valioso instrumento para acercarnos a la ciudadanía y comunicarnos con ella.

PRINCIPALES HECHOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES DEL 2009

El principal hecho accionarial del 2009 se refiere a los acuerdos de los accionistas de referencia, Criteria CaixaCorp y Suez Environnement, S.A. (SE). Criteria CaixaCorp ha vendido, a fecha de hoy, a SE todas sus acciones de Agbar (11,54% a finales del 2009) y la participación en HISUSA necesaria para que SE llegue a ser titular indirecto del 75% del capital social de Agbar.

Criteria CaixaCorp retendrá indirectamente el 24% del capital social de Agbar, quedando el 1% restante en manos de accionistas minoritarios. Por su parte, SE aportará a HISUSA las acciones que posee directamente en Agbar (12,02%) al cierre del ejercicio y las acciones que adquiera, con posterioridad, a Criteria CaixaCorp (11,54%). Finalmente, Agbar venderá el sector salud, encabezado por Adeslas, a Criteria CaixaCorp.

Durante el 2009, la organización se ha afianzado como primer operador privado de la gestión del agua urbana en España, con una tasa media anual de renovación de los contratos municipales del 99%. Así, gestionamos aproximadamente el 50% del agua potable y cerca de un 30% del saneamiento, lo que supone atender a más de 13 millones de habitantes, en más de mil municipios y, si tenemos en cuenta nuestra actividad fuera de España, la cifra de personas a las que prestamos servicio en todo el mundo se sitúa en los 26 millones.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

La eficiencia energética, con la consiguiente reducción de gases de efecto invernadero, y la protección de los recursos hídricos, en su acepción más extensa, son dos de los compromisos sobre los que más intensamente se ha trabajado durante el 2009.

Agbar realiza un control riguroso de las redes de distribución para lograr la optimización del rendimiento de estas. En el ámbito de protección del cliente, debe destacarse que Aigües de Barcelona ha sido la primera gran empresa de aguas en recibir la certificación ISO 22000 por su sistema de gestión de seguridad alimentaria aplicado a la mejora continua de la seguridad sanitaria del agua.

LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN EL 2009

Durante el 2009, Agbar ha revisado su Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa y se han empezado a establecer algunos objetivos que van más allá del 2011. Entre los principales retos que se plantea Agbar destacaría el fomento de la igualdad y la diversidad entre nuestros empleados, la implicación en la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales en las que operamos y el fomento de las prácticas de sostenibilidad en la cadena de suministro.

En el ámbito de la gestión responsable de las personas, la disminución del índice de siniestralidad al 3,82, por debajo del objetivo propuesto, y la inexistencia de accidentes graves o mortales durante el 2009 son un avance muy importante.

El Informe de Responsabilidad Corporativa es una buena herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés, pero no la única. La información sobre nuestra organización se completa con la que proporciona el Informe Financiero del Grupo.

Angel Simón Grimaldos
Presidente ejecutivo

01 Nuestras actividades

Cabecera de un grupo constituido por 128 empresas y cerca de 10.500 empleados, Agbar realiza todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución, el control de las garantías sanitarias y el suministro de agua. Asimismo, lleva a cabo el saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural. Por lo tanto, hablar de Agbar, en la actualidad, es hablar de agua al 100%.

TODOS LOS USOS DEL AGUA, LA GESTIÓN AL COMPLETO

1
- Recuperación de aguas freáticas para su aprovechamiento
- Gestión de embalses
- Recarga artificial de acuíferos
- Diagnóstico ambiental de aguas

2
- Planificación y gestión de plantas de potabilización
- Recursos alternativos: desalinización de aguas marinas y salobres
- Control del agua potable: parámetros sanitarios, sistemas de alertas de vertidos, etc.
- Aporte de aguas para usos industriales, lúdicos o agrícolas

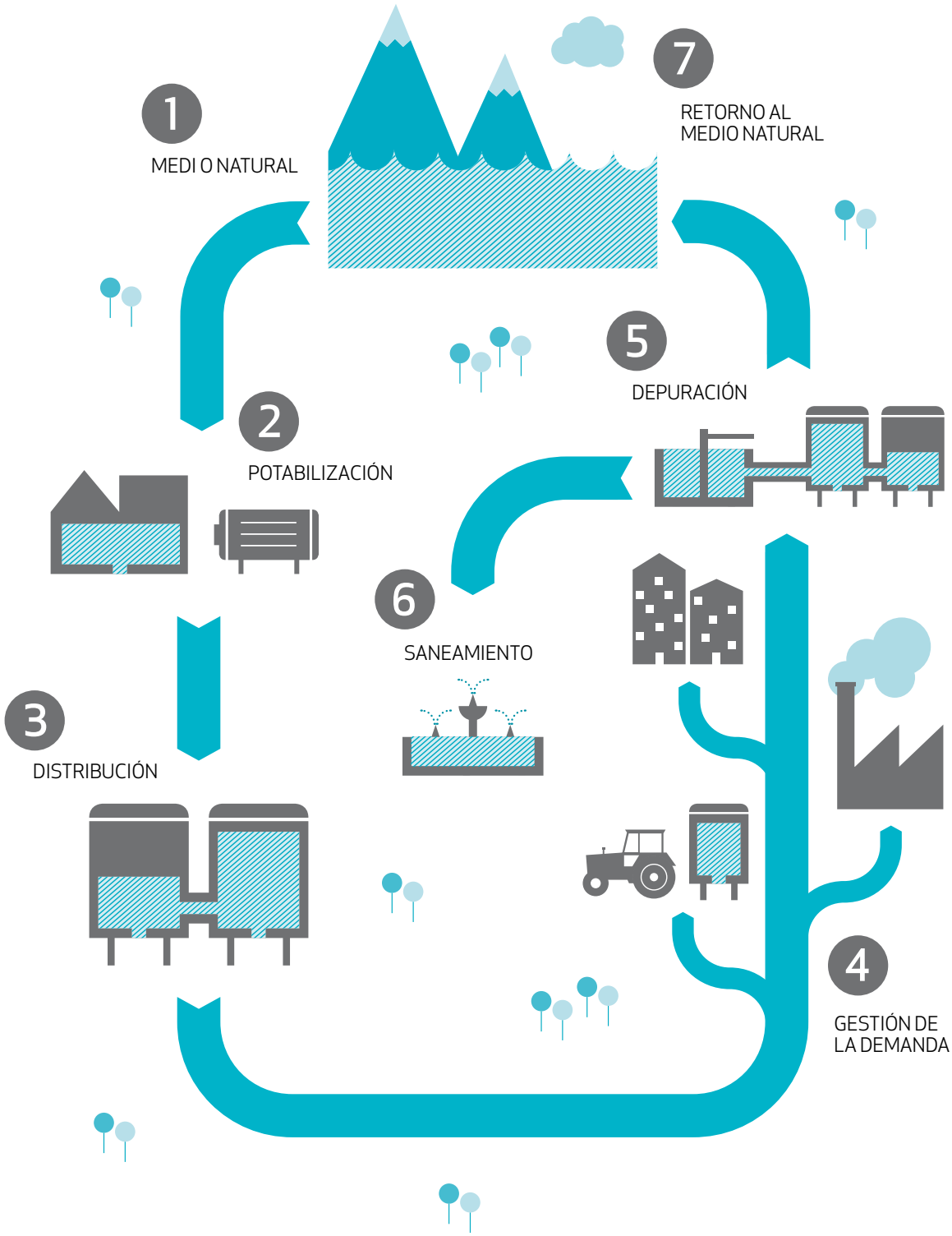
3
- Centros de telecontrol operativo de las redes de suministro
- Redes de suministro: tecnología de construcción sin zanja
- Sistemas de sectorización de la red y de reducción de fugas
- Sistemas de seguridad en depósitos de distribución
- Abastecimiento de aguas para procesos industriales

4
- Programas de gestión integral de clientes: facturación, oficina virtual, atención a los clientes y panel de control
- Hidrotel, telelectura y telegestión de contadores
- Sistemas telemáticos de gestión de incidencias en el suministro

5
- Gestión integral del drenaje urbano
- Recogida de aguas residuales urbanas por redes y sistemas de vacío
- Control de vertidos a redes de saneamiento

6
- Planificación y gestión de plantas de depuración
- Tratamiento de aguas difíciles (contaminación por nitratos, salmueras, aguas industriales y lixiviados de vertederos, etc.)
- Medición y control de olores ambientales con olfatometría
- Análisis del impacto ambiental
- Secado térmico de fangos de depuradora

7
- Restitución al medio natural del agua depurada
- Control de la calidad de las aguas destinadas al baño
- Consultoría técnico-jurídica ambiental
- Hidroverter: detección y medición de vertidos en aguas superficiales y residuales


1
MEDI O NATURAL
2
POTABILIZACIÓN
3
DISTRIBUCIÓN
4
GESTIÓN DE
LA DEMANDA
5
DEPURACIÓN
6
SANEAMIENTO
7
RETORNO AL
MEDIO NATURAL

01.1
Quiénes somos

Agbar nació en 1867 como empresa de suministro de agua potable en Barcelona. Con el paso de los años, se convirtió en una empresa especialista en la gestión de todos los procesos vinculados al ciclo integral del agua, y hoy es uno de los grandes expertos mundiales de este sector.

Además de en España, la organización está presente en Chile, el Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México, y da servicio, en conjunto, a más de 26 millones de habitantes. Esta exitosa expansión se debe a su capacidad de evolucionar adaptándose a las demandas y exigencias de un mercado cambiante, así como al enfoque de sus actividades, que, desde una perspectiva de sostenibilidad, tiene en cuenta el crecimiento económico, el respeto y la protección del medioambiente, y una actitud social responsable.

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

Entre las empresas de la organización, enfocadas a la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios del ciclo integral del agua, destacan: Aquagest Medioambiente, Aquagest Soluciones Industriales, Aquaplan, Labaqua, Sedelam, STC e Interlab. Su vocación es brindar soluciones que se adapten a las necesidades de sus clientes mediante el uso de tecnologías avanzadas: asistencia técnica y consultoría, diseño e implantación de instalaciones, y explotación y mantenimiento de éstas.

Finalmente, entre las apuestas de Agbar por los sectores más innovadores y avanzados, destacan: CETaqua (Centro Tecnológico del Agua), un organismo integrador, gestor y ejecutor de proyectos de investigación ligados a la gestión del ciclo del agua (véase el capítulo «Agbar y la innovación») y Aguagest Services Company, S. A., empresa que presta servicios de manera centralizada a los clientes internos de Agbar, principalmente en el ámbito de las tecnologías de la información y de la cadena de suministro.

Para una lista detallada de las empresas de Agbar y de su ubicación geográfica, se remite el lector a la página web *www.agbar.es*.

01.2
Agbar en el mundo

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

ESPAÑA

Capital: Madrid
Moneda: euro
Población: 46,7 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 100%
Acceso de la población al saneamiento: 100%
PIB en el 2008: 1.602,0 billones de dólares EEUU

Aunque en los últimos años España ha logrado situarse entre las principales potencias económicas a escala mundial, la crisis financiera internacional, agravada sobre todo por el pinchazo de la burbuja inmobiliaria, la ha castigado duramente. La rigidez del mercado laboral está provocando que la salida de la crisis se prevea más lenta que en otras economías, tanto de Europa como del resto del mundo. El desempleo sigue siendo la principal preocupación y los organismos internacionales prevén que la tasa de paro se acercará al 20% de la población activa a lo largo del año 2010. En la actualidad, la terciarización de la economía española la ha llevado, desde la década de los setenta, a situarse en unos niveles por encima del 60% del empleo total y en cifras similares de aportación al PIB. La dependencia de los servicios, al ser un sector de productividad baja, altamente intensivo en trabajo, provoca que en momentos de contracción económica como el actual, el desempleo se dispare.

Agbar en España: lo más destacado en el 2009

Presente en todas las comunidades autónomas españolas, Agbar distribuye agua potable a más de 13 millones de habitantes en más de 1.000 municipios, que van desde los 300 habitantes hasta las grandes ciudades de casi tres millones. Estos datos le convierten en el primer operador privado del mercado español, con una gestión de aproximadamente el 50% del agua potable y de casi un 30% del saneamiento.

En España, Agbar es el primer operador privado. Gestiona aproximadamente el 50% del agua potable y casi el 30% del saneamiento, y obtiene una tasa de renovación de los contratos municipales del 99%.

> Durante el 2009, la organización ha afianzado su posición de primer operador privado de la gestión del agua urbana en España, donde obtiene una tasa media anual de renovación de los contratos municipales del 99%.

> Así, la organización ha resultado adjudicataria de 33 nuevos contratos relacionados con la actividad de agua en baja[G] que ofrecen servicio a 485.107 habitantes. Los principales contratos corresponden a León, Avilés (Asturias), Puertollano (Ciudad Real), Olot (Girona), Villajoyosa (Alicante), Martorell (Barcelona), Villanueva de la Serena (Badajoz) y Manilva (Málaga). También han sido renovados 29 contratos con servicio a 170.614 habitantes, entre los que destacan los de Torremolinos (Málaga), Rojales (Alicante), Cunit (Tarragona) y La Bisbal d'Empordà (Girona).

> En la actividad de agua en alta[G], Agbar ha sido adjudicataria de 20 nuevos contratos que ofrecen servicio a 559.241 habitantes. Los principales contratos corresponden al Consorcio Costa Brava (Girona) y a León, Avilés (Asturias), Puertollano (Ciudad Real), Tudela (Navarra), Olot (Girona) y Coria (Cáceres). También han sido renovados 16 contratos con servicio a 121.504 habitantes, entre los que destacan los de Torremolinos (Málaga), la Mancomunidad del Valle del Bullaque (Ciudad Real) y La Bisbal d'Empordà (Girona).

> Por otra parte, en la actividad de depuración, Agbar ha sido adjudicataria de 22 nuevos contratos de gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales. En este ámbito destacan: la explotación y el mantenimiento de las estaciones depuradoras de aguas residuales de la ciudad de Madrid y de Puertollano (Ciudad Real); el servicio de funcionamiento y el de mantenimiento y conservación de los emisarios, de los bombeos y de las estaciones depuradoras de aguas residuales de Córdoba, Oleiros (A Coruña), Montornès del Vallès, Santa Eulàlia de Ronçana y Bigues i Riells (Barcelona), Oliva (Valencia), Valls (Tarragona) y el Bajo Aragón (Teruel). Asimismo, se han renovado 15 contratos, entre los que destacan Benicarló (Castellón), Tavernes de la Valldigna (Valencia) y Llanes (Asturias).

> En cuanto a la actividad de alcantarillado, Agbar ha sido adjudicataria de 23 contratos que ofrecen servicio a 289.233 habitantes. De estos contratos, deben destacarse el de Avilés (Asturias), Puertollano (Ciudad Real), Villajoyosa (Alicante), Villanueva de la Serena (Badajoz), Manilva (Málaga) y Coria (Cáceres). También se han renovado 13 contratos con servicio a 129.869 habitantes, entre los que destacan los de Torremolinos (Málaga), Rojales (Alicante), Cunit (Tarragona) y La Bisbal d'Empordà (Girona).

La Torre Agbar, sede corporativa de Agbar, en Barcelona (España).

CHILE

Capital: Santiago de Chile
Moneda: peso chileno
Población: 17,1 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 95%
Acceso de la población al saneamiento: 94%
PIB en el 2008: 169,5 billones de dólares EEUU

La economía chilena es una de las más sólidas del continente americano y desde la segunda mitad de los ochenta ha mostrado un crecimiento récord para sus estándares históricos. Chile, actualmente, posee un mercado abierto al mundo, con una economía exportadora y explotadora de materias primas (cobre, molibdeno, oro y plata).

A principios del 2010, la presidenta Bachelet firmó el convenio de adhesión de Chile a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), como paso previo para convertir al país en el primer miembro pleno de Sudamérica y segundo de Latinoamérica (después de México) de esta organización.

Sebastián Piñera, representante de la Coalición por el Cambio, ganó las últimas elecciones presidenciales del país (después de una segunda vuelta en enero del 2010) con el 51% de los votos. El nuevo presidente chileno tomó posesión del cargo el 11 de marzo de 2010.

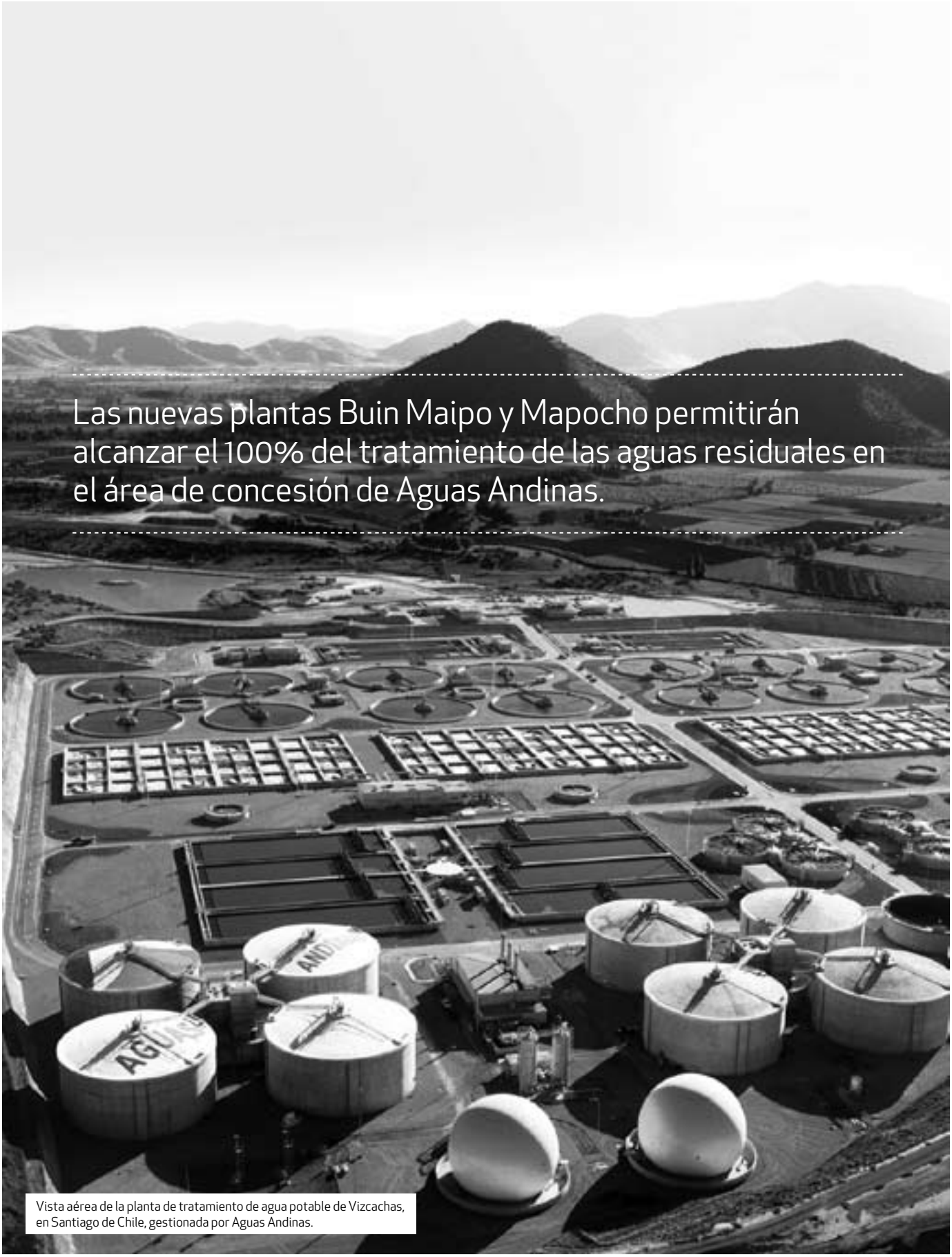
Agbar en Chile: lo más destacado en el 2009

Durante el 2009 finalizaron las obras de construcción del interceptor Mapocho Urbano Limpio y a mediados de diciembre comenzaron las pruebas de operación. El proyecto pretende limpiar las aguas del río Mapocho urbano y convertir a la capital chilena, en la primera de Latinoamérica que recicla completamente sus aguas residuales. El plan contempla el cierre de las 21 descargas de aguas residuales que llegaban al cauce y consiste en la construcción de un colector[G] subterráneo de 28 km paralelo al río hasta desembocar en las plantas de tratamiento de La Farfana y El Trebal.

> Asimismo, se materializó el comienzo de las operaciones de la nueva planta Buin Maipo, que descontamina las aguas servidas de 55.000 habitantes. Finalmente, se realizó la licitación, adjudicación y puesta en marcha del proyecto Planta Mapocho, que consiste en la construcción de una tercera planta de depuración de aguas residuales en Santiago. Ambos proyectos permitirán alcanzar el 100% de tratamiento de aguas residuales en el área de concesión de Aguas Andinas.

> Destaca también, en el 2009, la culminación satisfactoria del proceso de revisión tarifaria mediante el acuerdo alcanzado entre Aguas Andinas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de agua potable y aguas servidas para el periodo 2010-2015.

Las nuevas plantas Buin Maipo y Mapocho permitirán alcanzar el 100% del tratamiento de las aguas residuales en el área de concesión de Aguas Andinas.



Vista aérea de la planta de tratamiento de agua potable de Vizcachas, en Santiago de Chile, gestionada por Aguas Andinas.

REINO UNIDO

Capital: Londres
Moneda: libra esterlina
Población: 62 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 100%
Acceso de la población al saneamiento: 100%
PIB en el 2008: 2.680,0 billones de dólares EEUU

El Reino Unido cuenta con una de las más importantes economías del mundo y es también uno de los principales centros de finanzas a escala global. Destacan los servicios financieros al por mayor, la banca, los gestores de patrimonios y las empresas de seguros, que aportan más del 30% de la economía del país, una cifra que casi duplica la media europea. Por este motivo, la crisis mundial que estalló en el 2008 tuvo fuertes repercusiones en esta economía, con el consecuente desplome de la bolsa de valores, la falta de liquidez y el aumento de las cifras del desempleo. En términos de PIB, es el sexto país del mundo después de los Estados Unidos, Japón, China, Alemania y Francia.

Agbar en el Reino Unido: lo más destacado en el 2009

Además del negocio regulado existente, la compañía pretende incrementar el volumen de negocio no regulado en el Reino Unido mediante la comercialización de servicios relacionados con el medioambiente y las tecnologías, contando para ellos con las divisiones de medioambiente y servicios, mediante las sociedades Agbar Environment Ltd. y Agbar Solutions Ltd., respectivamente.

> Asimismo, durante el año 2009 han tenido lugar las negociaciones de las tarifas para el próximo periodo tarifario quinquenal, de abril del 2010 a marzo del 2015. En noviembre del 2009, el organismo regulador Ofwat (Water Services Regulation Authority) publicó la *final determination* con las tarifas que debe aplicar Bristol Water para este periodo. No obstante, el Consejo de Administración de Bristol Water decidió rechazar la propuesta de Ofwat y recurrir las nuevas tarifas ante la Comisión de Competencia (Competition Commission). En febrero del 2010, Bristol ha recibido la carta de la Competition Commission que ha dado inicio al proceso. Se estima que el proceso pueda durar aproximadamente seis meses, hasta agosto del 2010.

> Bristol Water ha alcanzado la posición número diez sobre 22 en el OPA (Overall Performance Assessment), ranking cualitativo que elabora el organismo regulador Ofwat para las compañías del sector en Inglaterra y Gales. Dicho ranking mide factores relativos a la calidad del servicio, como las interrupciones en el suministro de agua, el servicio a los clientes o el impacto en el medioambiente. Bristol Water ha conseguido la máxima puntuación en los apartados de servicio a clientes, fiabilidad de suministro e impacto medioambiental. En 2009 se han conseguido cuatro puntos menos que el año anterior, lo que ha supuesto un retroceso de siete posiciones en el ranking. Todo y así, la puntuación total obtenida es de 279 puntos sobre un total posible de 288. El alto nivel de exigencia de la industria del agua en el Reino Unido propicia que ligeras modificaciones en la puntuación de algún indicador supongan variaciones ostensibles en la posición final.

El Chew Valley Lake gestionado por Bristol Water, Bristol (Reino Unido).

CHINA

Capital: Pekín
Moneda: yuan chino
Población: 1.321,9 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 88 %
Acceso de la población al saneamiento: 65 %
PIB en el 2008: 4.327,4 billones de dólares EEUU

China, el gigante asiático, se ha convertido en la tercera potencia económica a escala mundial, sólo superada por los Estados Unidos y Japón.

Su economía es esencialmente industrial. El sector secundario supone aproximadamente el 49% del PIB; los servicios, un 40%; y la agricultura y la ganadería representan un 11% del total.

En los últimos años, la vida económica del país ha venido marcada por el paulatino crecimiento de la construcción y de los servicios, que ha sido posible gracias a la constante migración de trabajadores rurales hacia las zonas urbanas.

Durante el 2009, año en el que la crisis castigó a las principales potencias mundiales, su papel en la economía a escala global fue preponderante, con un crecimiento superior al 8%.

Agbar en China: lo más destacado en el 2009

Durante el año 2009 finalizó la construcción de la tercera planta de tratamiento operada por Agbar en la ciudad de Taizhou. En este mismo año se ha iniciado ya el suministro de agua potable a Jiangyan y a otros municipios colindantes. La planta se ubica junto al río Yangtsé, a 45 km de distancia de la ciudad, con una capacidad de tratamiento de 150.000 m^3/día y un volumen total de inversión superior a los 20 millones de euros.

> Con la finalización de las obras, Jiangsu Water (JSW) opera ya los cuatro contratos de concesión a treinta años de forma activa, manteniéndose, así, como el principal operador de la provincia de Jiangsu.

> En Nanjing, capital de la provincia con cerca de seis millones de habitantes, JSW gestiona una depuradora con capacidad de 300.000 m^3/día.

Canal en Taizhou (China).

COLOMBIA

Capital: Bogotá
Moneda: peso colombiano
Población: 45,3 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 93%
Acceso de la población al saneamiento: 78%
PIB en el 2008: 240,8 billones de dólares EEUU

Colombia tiene en la actualidad una economía que ha ido creciendo desde el 2002 y es considerada como una de las principales del continente sudamericano.

Los principales productos de exportación de Colombia son el petróleo, el café (del que es uno de los principales productores y exportadores mundiales desde la década de los noventa) y las esmeraldas (de cuya producción es el líder en el mundo).

Situada al norte del país, Cartagena de Indias es la capital del departamento de Bolívar. Fundada en 1533, se ha convertido en el principal centro turístico de Colombia gracias a su patrimonio histórico.

A principios del 2010 fue sede del Foro Económico Mundial para América Latina.

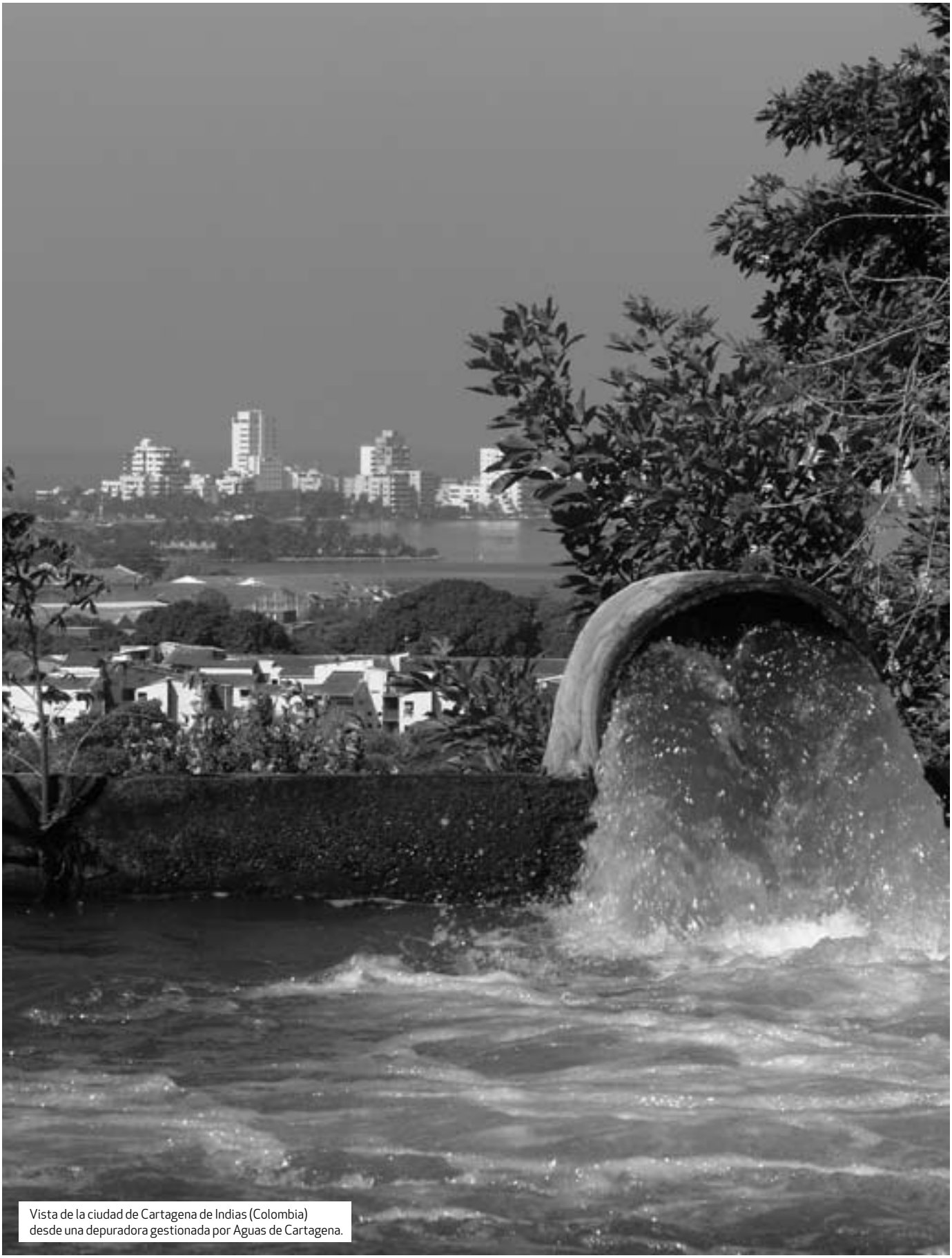
Agbar en Colombia: lo más destacado en el 2009

Aguas de Cartagena alcanzó la cobertura del 86% en el servicio de alcantarillado, gracias a la finalización de las redes de la zona sur oriental de la ciudad y a la finalización y puesta en marcha de la EBAR[G] María Auxiliadora. La cobertura del servicio de agua se mantiene cercana al 100% y se ha incrementado el número de clientes, acorde con el crecimiento de la ciudad.

> Se continúa con la ejecución de las obras relacionadas con el sistema de disposición final, que se finalizará y pondrá en marcha en el 2010. Entre estas obras, destaca la llegada a la ciudad de los 4,3 km de tubería de polietileno de alta densidad de 2 m de diámetro, con destino al emisario submarino.

> Las certificaciones de calidad ISO 14001 e ISO 9001 fueron renovadas siguiendo el compromiso de calidad y de mejora continua que tiene la empresa.

> Además, la empresa mantiene el liderazgo en el apadrinamiento de zonas verdes de la ciudad, haciéndose cargo de la renovación, el mantenimiento y el cuidado de áreas ajardinadas, como aporte al embellecimiento de la ciudad.



Vista de la ciudad de Cartagena de Indias (Colombia) desde una depuradora gestionada por Aguas de Cartagena.

ARGELIA

Capital: Argel
Moneda: dinar argelino
Población: 35,7 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 85%
Acceso de la población al saneamiento: 94%
PIB en el 2008: 160,0 billones de dólares EEUU

Argelia, que se sitúa entre el Mediterráneo y el Sahara, es el décimo país más grande en superficie del mundo y el segundo de África.

El 25% de la población activa del país trabaja en la pesca y en la agricultura, pero su característica más destacada es la gran reserva de recursos naturales con la que cuenta, siendo el petróleo y el gas sus principales fuentes de ingresos (30% del PIB).

En los últimos años, el Gobierno de Argelia está haciendo esfuerzos para enfrentarse a la falta de diversificación de la economía y al desempleo.

Situada al noroeste del país, la ciudad de Orán es un importante puerto y zona comercial, además de ser uno de los centros universitarios de Argelia.

Agbar en Argelia: lo más destacado en el 2009

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

> Seor ha tomado el relevo de las empresas públicas que llevaban la gestión del agua potable y el saneamiento, integrando tanto a las personas como los recursos materiales de estas empresas.

> Los tres objetivos principales del contrato son asegurar el servicio de agua potable durante las 24 horas del día, gestionar el saneamiento y la depuración de las aguas residuales, y formar y transferir el conocimiento a los empleados locales.

> Debe destacarse que, durante el 2009, se ha alcanzado el H18 (media de 18 horas de servicio de agua potable al día), se ha aprobado un Plan de Negocio 2008-2013 con inversiones por importe de más de 550 millones de euros y se han puesto en operación dos herramientas aportadas por Agbar: SAP FI/CO y OCCAM.

> En el 2010 se prevé una mayor disponibilidad de recursos hidráulicos y un esfuerzo importante en la renovación de la red para conseguir una significativa mejora del servicio. Asimismo, se espera llevar a cabo una mejora significativa de los procesos e instalaciones que permitan modernizar la operativa logística.

Vista aérea de la depuradora de Orán (Argelia) gestionada por Seor.

CUBA

Capital: La Habana
Moneda: peso cubano
Población: 11,5 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 91%
Acceso de la población al saneamiento: 98%
PIB en el 2008: 62,7 billones de dólares EEUU

Cuba, estado situado en el mar Caribe, cuenta con un régimen económico en el que la mayoría de los medios de producción están bajo el control directo del Gobierno y la inversión de capital privado necesita el visto bueno gubernamental.

Lo que más divisas reporta al país es la venta de níquel, tabaco, azúcar y el turismo.

Sin embargo, el hecho más destacable de su economía, y en general de todo el país, es el bloqueo comercial y financiero al que la isla está sometida ininterrumpidamente desde 1962 por parte de los Estados Unidos.

Agbar en Cuba: lo más destacado en el 2009

A pesar de las dificultades financieras del país, el servicio prestado por Aguas de la Habana en la capital cubana ha sido muy bueno y así ha sido reconocido por las distintas administraciones implicadas. La imagen externa de empresa de servicios ha salido reforzada en 2009.

> Es destacable la mejora de los equipos de trabajo, con la renovación de muchos de ellos y la puesta en servicio de nuevas oficinas comerciales, así como la considerable mejora de muchas instalaciones.

> En el año 2009 se recibió el certificado de calidad que emite la Oficina Nacional de Normalización por el cumplimiento de la norma cubana NC-ISO-9001 del 2008, por el servicio de gestión comercial para el sector estatal y en divisa, la facturación y cobro del sector residencial, y la instalación y mantenimiento de contadores de agua e instalaciones de acometidas.

> Con respecto a Aguas Varadero, debe destacarse la celebración del decimoquinto aniversario de la asociación entre el Instituto Nacional de Recursos Hídricos (INRH) de Cuba y Agbar, siendo el contrato internacional más antiguo en vigor de Agbar, que ha sido declarada empresa de referencia en el ámbito nacional. Asimismo, Agbar ha resultado finalista del Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba y ha obtenido la Certificación de Seguridad Biológica para depuradoras y laboratorios, siendo la única empresa de abastecimiento en Cuba que dispone de dicha certificación.

Sede corporativa de Aguas de La Habana, La Habana (Cuba).

MÉXICO

Capital: México DF
Moneda: peso mexicano
Población: 107,1 millones de habitantes
Acceso de la población al agua potable: 95%
Acceso de la población al saneamiento: 81%
PIB en el 2008: 1.088,1 billones de dólares EEUU

México, país estratégicamente situado en el continente norteamericano, cuenta con una frontera con los Estados Unidos de más de 3.000 km; este hecho marca la vida política y económica del país.

Pertenece a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) desde 1994, es uno de los principales destinos para la inversión extranjera en el continente americano y cuenta con un mercado de unos 100 millones de habitantes.

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

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

Agbar en México: lo más destacado en el 2009

Durante el 2009, Aguas de Saltillo destinó más de dos millones de euros a realizar significativas inversiones en obras para la mejora de los servicios que proporciona, como la reposición de redes y tomas domiciliarias, la renovación del parque de micromedición, la extensión de la red de abastecimiento y la incorporación de nueva infraestructura, telecontrol y equipamiento de pozos.

> Con una red de distribución de más de 2.300 km de longitud, el rendimiento se encuentra en un 73%. Además, debido a la gestión de los diferentes comités, como los de eficiencia, clientes y calidad, la empresa reitera su compromiso de mejorar continuamente el desempeño de sus funciones, y por ello recibió un reconocimiento en el ámbito nacional por su destacado desempeño y eficiencia, otorgado por el Consejo Consultivo Ciudadano, organismo ciudadano independiente que realiza consultas sobre los servicios públicos.

> El cuidado del medioambiente y la conservación de recursos son prioritarios para la empresa, por lo que los estudios de hidrogeología subterránea para realizar balances hidráulicos y el programa de ahorro de energía son acciones permanentes dentro de Aguas de Saltillo. Estas actividades permiten a la empresa seguir estabilizando y conservando los acuíferos que abastecen de agua la ciudad.

> En relación con el saneamiento, se cuenta con un plan permanente de mantenimiento preventivo para la limpieza y el mantenimiento de la red, a fin de eliminar los puntos potenciales de riesgo y prevenir inundaciones.

> Interagbar de México renovó el contrato de servicios comerciales con el Ayuntamiento de Ramos Arizpe, ciudad vecina de Saltillo, en el que se establece un programa de mejora de la actividad comercial y de la gestión de facturación y cobro.

Sede corporativa de Aguas de Saltillo, Saltillo (México).

	ESPAÑA	CHILE	R. UNIDO	MÉXICO	COLOMBIA	CUBA	ARGELIA	CHINA
ABASTECIMIENTO								
Número total de municipios servidos	1.035	86	9	1	1	9	2	4
Población total servida (habitantes)	13.031.201	6.978.881	1.136.445	706.823	917.294	1.270.000	1.443.000	588.000
Número total de clientes	6.161.376	1.789.705	500.425	192.082	180.541	388.528	208.088	187.522
Volumen entregado a la red (hm^3/año)	1. 250	762,5	103,3	46,3	72,1	339,3	90,0	72,3
Número de ETAP y EDAM en explotación	193	37	15	0	1	0	7	4
Capacidad total de tratamiento (m^3/día)	2.571.552	2.249.175	410.500	0	270.000	0	708.300	400.000
Longitud total de la red de distribución (km)	61.960	14.628	6.659	2.306	1.549	2.138	2.445	1.097
SANEAMIENTO								
Alcantarillado								
Número total de municipios servidos en relación con el alcantarillado [1]	365	77	NA	1	1	9	26	NA
Población total servida en relación con el alcantarillado [2]	8.255.832	6.120.503	NA	678.777	789.568	1.239.855	1.500.000	NA
Longitud de la red alcantarillado y colectores (km)	24.524	11.862	NA	1.730	997	1.220	1.300	NA
Depuración								
Número total de municipios servidos en relación con la depuración [3]	445	86	NA	1	0	9	6	1
Número de EDAR en explotación [3]	436	41	NA	1	0	15	1	1
Carga contaminante equivalente [3]	9.323.773	4.066.189	NA	25.920	0	95.523	2.200.000	320.000
Capacidad total de depuración [3] (m^3/día)	2.709.333	1.341.567	NA	4.320	0	73.540	240.000	300.000

[1] Únicamente el número de municipios de los servicios donde se gestiona la red de alcantarillado, en cualquiera de sus posibilidades (Gestión Avanzada del Drenaje Urbano –GADU–, sólo limpieza).

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

[3] Municipios y distintos datos sobre la explotación de las EDAR.

NA: no aplica.

01.3
Principales magnitudes de Agbar*

MILLONES DE EUROS

	DICIEMBRE DEL 2008	DICIEMBRE DEL 2009	VARIACIÓN (%)
CUENTA DE RESULTADOS			
Ingresos de explotación	1.770,7	1.851,2	4,5
Cash Flow de explotación	498,0	529,8	6,4
Resultado de explotación	336,4	347,7	3,4
% Margen de resultado de explotación	19,0	18,8	-
Resultado neto	360,2	324,9	-0,1
% Margen de resultado neto	20,3	17,6	-
Resultado neto atribuido a la sociedad dominante	235,3	166,8	-29,1

MILLONES DE EUROS

	DICIEMBRE DEL 2008	DICIEMBRE DEL 2009	VARIACIÓN (%)
ENDEUDAMIENTO			
Patrimonio total neto	2.704,8	2.687,8	-0,60
Endeudamiento neto	539,6	1.402,2	159,90
Endeudamiento/Patrimonio neto	19,9	52,2	-
Endeudamiento/(Patrimonio neto + endeudamiento)	16,6	34,3	-

* Todos los datos de este apartado se refieren al perímetro de consolidación financiero (empresas en integración global en España, Chile, Reino Unido y China).

PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA* 2008

9.598

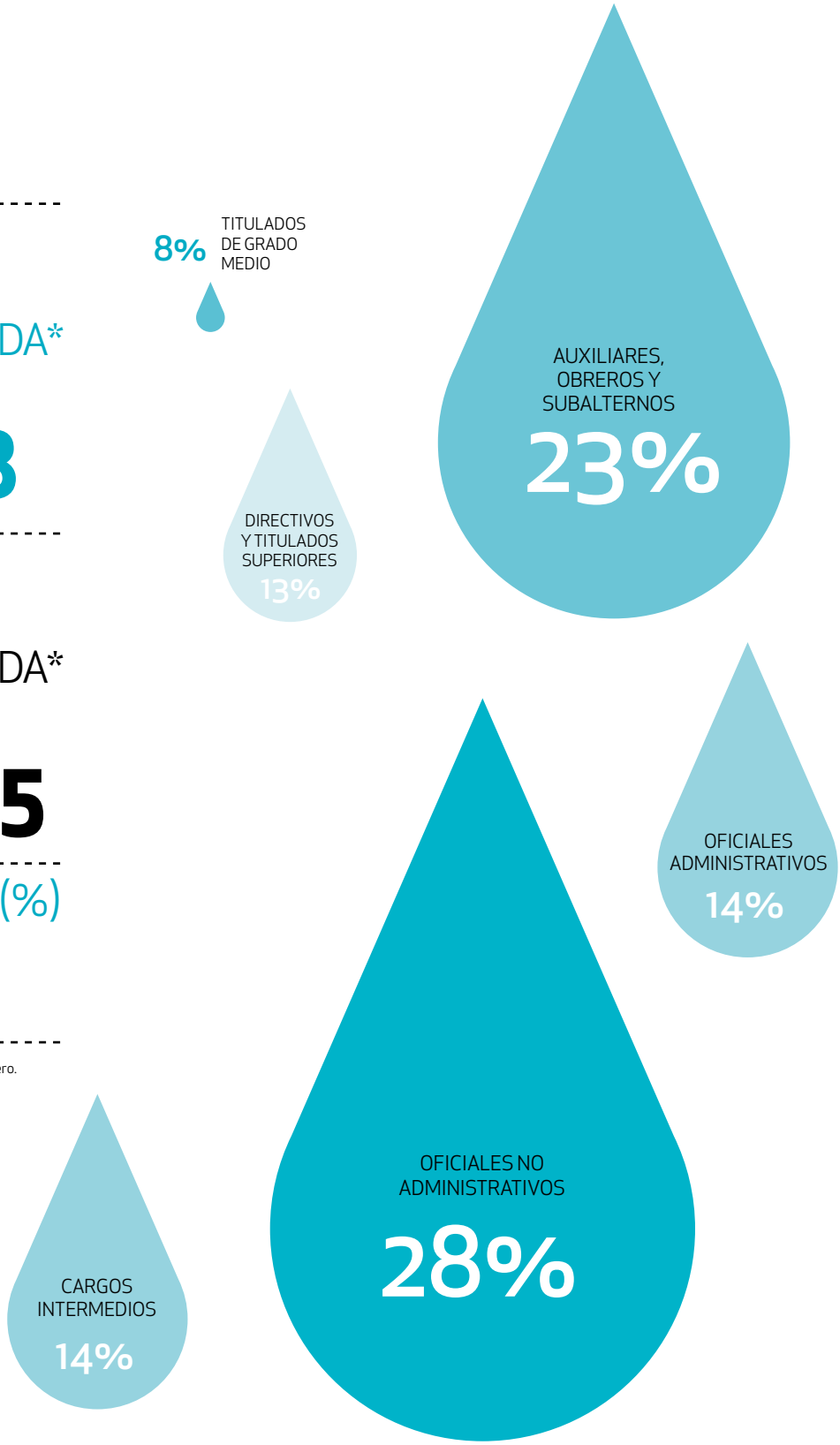
PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA* 2009

10.425

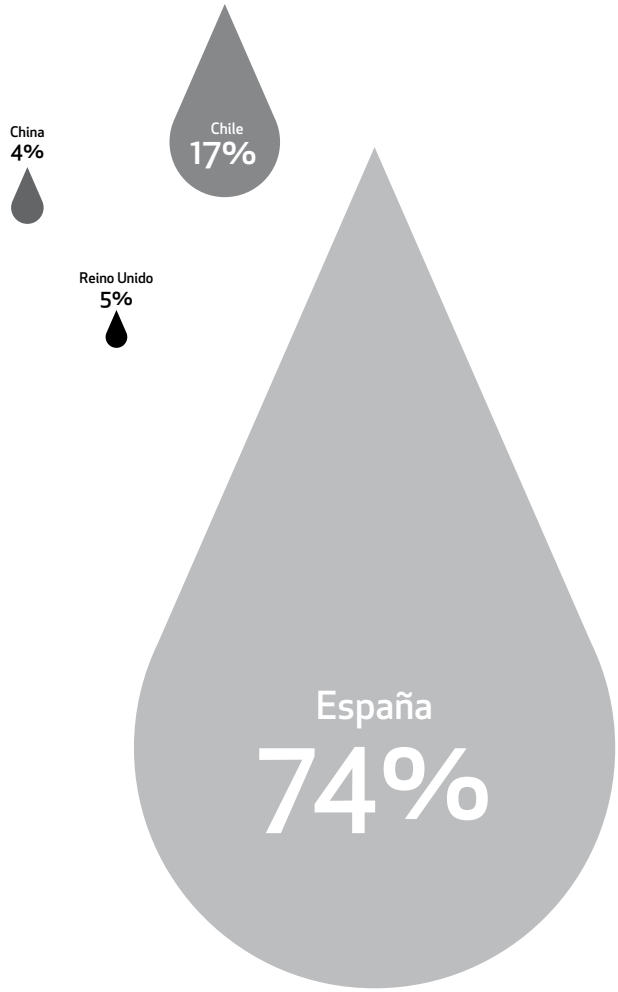
VARIACIÓN (%)

8,60

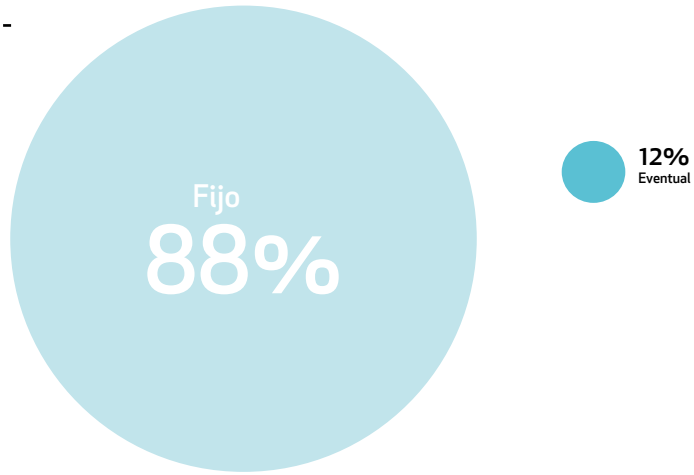
* Perímetro de consolidación financiero.



PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA POR PAÍS 2009



PLANTILLA MEDIA CONSOLIDADA POR CONTRATO 2009



Creación de riqueza

A continuación, se presenta la creación de riqueza en el 2009 para los distintos grupos de interés de Agbar, estimada a través del indicador de valor económico directo generado y distribuido, propuesto en los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad emitidos por la Global Reporting Initiative (GRI)[G].

MILES DE EUROS

	AGBAR 2008	AGBAR 2009
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (A)	1.944.654	1.921.137
a) Ingresos	1.944.654	1.921.137
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	1.657.196	1.953.265
b) Costes operativos	881.238	908.609
c) Salario y beneficios de los empleados	312.132	326.551
d) Pagos a proveedores de capital	311.604	555.785
Accionistas (dividendos pagados)	154.307	471.147
Entidades financieras	157.297	84.638
e) Impuestos	139.971	149.729
f) Recursos destinados a la sociedad	12.251	12.592
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	287.458	-32.128,31

MILLONES DE EUROS

	2008	2009
INVERSIONES CONSOLIDADAS		
Inversiones inmateriales	52,1	230,2
Inversiones materiales	225,3	190,0
Inversiones financieras	238,8	94,4
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	516,3	514,6

Inversiones

Las inversiones realizadas durante el ejercicio 2009 por las sociedades de Agbar ascienden a 514,6 millones de euros, de los cuales el 70,8% corresponden al ámbito español, y el 29,2% restante, a las sociedades participadas en el resto del mundo.

Las inversiones en inmovilizado intangible[G] corresponden, principalmente, al pago de cánones y renovaciones de contratos de agua en España.

Del volumen total de inversión en inmovilizado material[G], destacan los 106,7 millones de euros de Agbar en Chile; de estos, 45,8 millones de euros corresponden a la construcción del interceptor Mapocho para la depuración de la totalidad de las aguas residuales generadas en la región metropolitana de Santiago de Chile. Asimismo, deben mencionarse los 19,8 millones de euros de Bristol Water (Reino Unido) y los 0,8 millones de euros de Jiangsu Water (China).

Respecto a la inversión financiera[G], debe señalarse que recoge, entre otras, las adquisiciones de un 50% adicional de la empresa Comagua, S.A., por importe de 12,1 millones de euros; de un 36,43% adicional de Labaqua, S.A., por importe de 12,1 millones de euros; de un 10% adicional de Canaragua, S. A., por importe de 10 millones de euros, y del 100% de Grupo Interlab, S.A. y de Centaria, Concesiones e Infraestructuras S.L.U., por importes de 4,6 y 9,2 millones de euros, respectivamente.

01.4 Organización

Se han registrado durante el año algunas variaciones en la composición del Consejo de Administración de Agbar.

En la Junta General de Accionistas de Agbar, celebrada el 5 de junio de 2009, se aprobaron los nombramientos de Suez Environnement España, S.L. e Inmaculada Juan como consejeros del Consejo de Administración en sustitución de Jean-Louis Chaussade y Enrique Corominas.

Con posterioridad a la Junta de Accionistas, el Consejo de Administración ha acordado nombrar como miembro de la Comisión de Auditoría y Control a D. Miguel Noguer, para cubrir la vacante producida en ese cargo por D. Enrique Corominas.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A 31 de diciembre de 2009, el Consejo de Administración estaba compuesto como sigue:

> Presidente y consejero delegado
Jordi Mercader
> Vicepresidentes
Gérard Mestrallet
Manuel Raventós
> Consejeros
Angel Simón
Bernard Guirkinger
Feliciano Fuster
Francisco Reynés
Gérard Lamarche
Inmaculada Juan
Miquel Noguer
Sir Rob Young
Suez Environnement España, S. L. (representada por Jean-Louis Chaussade)
Yves de Gaulle
> Secretario no consejero
Alejandro García-Bragado
> Vicesecretario no consejero
José Antonio Félez

EQUIPO DIRECTIVO

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

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

> Presidente
Jordi Mercader
> Vocales
Bernard Guirkinger
Francisco Reynés
Suez Environnement España, S. L. (representada por Jean-Louis Chaussade)
Manuel Raventós

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

> Presidente
Feliciano Fuster
> Vocales
Bernard Guirkinger
Miguel Noguer

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

> Presidente
Manuel Raventós
> Vocales
Francisco Reynés
Suez Environnement España, S. L. (representada por Jean-Louis Chaussade)

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A PARTIR DEL 8 DE JUNIO DE 2010

> Presidente ejecutivo
Angel Simón
> Vicepresidentes
Jean-Louis Chaussade
Isidre Fainé
Gérard Mestrallet
> Vocales
Gérard Lamarche
Bernard Guirkinger
Yves de Gaulle
Manuel Raventós

01.5
Plan Estratégico 2008-2011

En el 2008, Agbar elaboró un Plan Estratégico para el periodo 2008-2011, en el que plasmaba su focalización en los sectores del Agua, el Medioambiente y la Salud, sectores que cumplían con el requisito exigido por el enfoque estratégico de Agbar: potencial de crecimiento, rentabilidad y generación de flujo de caja (cash-flow[G]) recurrente. El citado plan se apoyaba en que el Agua y el Medioambiente han sido, y continuarán siendo en el futuro, la actividad principal de Agbar.

Sin embargo, el 22 de octubre de 2009 Criteria Caixa Corp, S. A. y Suez Environnement Company, S. A. anunciaron que, en relación con su participación en la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S. A., de la que poseían conjuntamente el 90% del capital social, habían decidido reorientar sus intereses estratégicos en el negocio de los servicios de salud colectivos y en el sector del Agua y el Medioambiente, firmando un acuerdo de principios por el que, en caso de finalizarse como está previsto, Agbar pasará a estar controlada en un 75,01% por el Grupo Suez Environnement y concentrará sus actividades en el ciclo integral del agua y el medioambiente, por lo que abandonará el sector de servicios de salud colectivos, proceso reorganizativo que se encuentra en curso.

Como consecuencia de esta reorientación de las actividades, el Plan Estratégico 2008-2011 deberá ser revisado en determinados aspectos.

02 Agbar en el 2009

Durante 2009, Agbar se ha esforzado en el impulso de la eficiencia energética, de la I+D+i y del uso de las tecnologías de la comunicación; y ha perseverado en las mejoras en cuanto a la calidad del servicio ofrecido y al diálogo con sus grupos de interés. Este esfuerzo ha obtenido algunos importantes reconocimientos que, entre otros, premian su labor en los ámbitos de la investigación, de la comunicación responsable o del ejercicio de la sostenibilidad.

02.1
Lo más destacado

Aigües de Barcelona, primera gran empresa de agua con la certificación ISO 22000

> La certificación ISO 22000, para un sistema de gestión de seguridad alimentaria, se aplica a la mejora continua de la seguridad sanitaria del agua, a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la producción hasta la distribución para el consumo.

Eficiencia energética y energías renovables: objetivo de Agbar

> La creación de la Dirección de Eficiencia Energética ha promovido la realización de auditorías energéticas –más de 130 en el 2009– y la previsión de una disminución en las emisiones futuras de cuatro millones de toneladas de CO_2 en las actividades de la organización en España.

Investigación acerca del impacto global sobre los recursos hídricos

> CETaqua, el Centro Tecnológico del Agua, ha dedicado 0,9 millones de euros a esta línea de investigación, lo que demuestra la importancia que se le otorga a esta problemática en Agbar.

Esfuerzo en I+D+i

> Agbar realizó en el 2009 un gasto de 12,65 millones de euros en I+D+i y, gracias a la participación en iniciativas como CETaqua y R+i Alliance, este gasto permitió un acceso a proyectos de I+D+i por valor de 20,3 millones de euros.

Imagen de la campaña que Aigües de Barcelona realizó con motivo de la obtención de la certificación ISO 22000

Las TIC[G] en la formación y la gestión del conocimiento

> Agbar ha puesto en marcha nuevas iniciativas de formación en línea. Más de 400 personas se han formado de este modo en España, y se ha creado la Dirección de Gestión del Conocimiento, que ha impulsado la creación de espacios de colaboración, como los ocho *blogs* y las 27 *wikis* que están en funcionamiento.

Políticas de igualdad y conciliación

> Durante el año 2009, se ha avanzado notablemente en la creación de las comisiones de igualdad y en la elaboración de los Planes de Igualdad que, en la actualidad, cubren el 37% de la plantilla en España.

Facilitar el contacto con los clientes y mejorar su percepción

> Durante el 2009, Agbar ha logrado una cobertura de la atención telefónica a sus clientes del 86% y ha habilitado nuevas oficinas virtuales de atención al cliente. Agbar obtiene, como mínimo, un notable, según la valoración de sus clientes en España, México, Colombia y el Reino Unido.

Cooperación con la cadena de suministro

> Se ha llevado a cabo una sesión específica de diálogo con nuestros principales proveedores, que ha permitido alinear intereses comunes en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

La jornada de diálogo con los proveedores tuvo lugar en noviembre del 2009 en Can Serra (Barcelona).

02.1
Principales distinciones

El trabajo que está llevando a cabo Agbar en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa ha merecido durante el 2009 varias distinciones.

> Calificación Gold Class en el Anuario de Sostenibilidad de PricewaterhouseCoopers (PWC) y Sustainable Asset Management (SAM)

Agbar ha recibido, por segundo año consecutivo, la calificación «Gold Class» en el Anuario de Sostenibilidad editado por PWC y SAM, como reconocimiento a su comportamiento en materia de responsabilidad corporativa.

> Premios Europeos de Medio ambiente a la Empresa (2009-2010)

Agbar ha resultado ganadora en la categoría de ámbito español «Comunicación para el desarrollo sostenible». Estos premios, organizado por la Fundación Entorno y la Comisión Europea, cuentan con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y de la Fundación Biodiversidad.

El premio se ha concedido al proyecto «El IRC de Agbar: herramienta de comunicación y diálogo con los grupos de interés», que explica cómo los debates con representantes de grupos de interés nos permiten mejorar no sólo los informes, sino también las propias estrategias.

> Bristol Water, galardonada por la implantación de *e-Motion*, un software que agiliza la gestión con los clientes

Bristol Water ha recibido un premio como «empresa líder e innovadora en la implantación de un nuevo *software*» otorgado por la compañía General Electric. El galardón se ha otorgado por la implantación de *e-Motion*, una aplicación para los dispositivos móviles y portátiles que sirve para gestionar las operaciones de los técnicos en el terreno y que les permite simplificar la burocracia y acelerar la gestión con los clientes.

Con *e-Motion*, Bristol Water ha mejorado la calidad en la atención a los clientes y los tiempos de respuesta a sus consultas. De hecho, la atención al cliente es uno de los aspectos en los que la compañía está mejor considerada y, en la clasificación específica que elabora el organismo regulador Ofwat (Water Services Regulation Authority), ocupa, en el año 2009, la segunda posición.

> La directora de Aguas de Alicante, Asunción Martínez, premiada por su trabajo en defensa de la mujer en el ámbito de la sociedad y la empresa

El galardón ha sido entregado a la directora Asunción Martínez en una gala organizada por el Grupo Editorial Zu con motivo del Día Internacional de la Mujer, en el marco del «Projecte Solidari Dona 2009». En la gala, han sido premiadas diferentes personas que han destacado en distintos ámbitos de la cultura y la sociedad, por su apoyo a los valores de integración e igualdad.

El acto de entrega de los Premios Europeos del Medio Ambiente a la Empresa tuvo lugar el 3 de marzo de 2010.

Alcaldesa de Alicante, Sonia Castedo, entrega a Asunción Martínez, directora general de Aguas de Alicante, el galardón que acredita a esta compañía como mejor empresa de servicios de Alicante (España).

> IDROLOC recibe el Trofeo Iniciativa Innovación

El Trofeo Iniciativa Innovación es un premio de carácter anual otorgado por la empresa Suez que reconoce los mejores proyectos en diferentes categorías de innovación. La herramienta IDROLOC es el resultado de un proyecto de I+D+i de Agbar ejecutado entre Aguas de Alicante, Labaqua y Aquatec. La innovación que presenta IDROLOC es la detección de fugas de agua en la red de suministro subterránea; por pequeño que sea un escape, la inyección de gas helio en la red permite localizarlo.

> Premiado un estudio sobre contaminantes emergentes realizado por Agbar

Los medicamentos, algunos pesticidas o algunos productos de higiene personal son compuestos presentes, en cantidades infinitesimales, en las aguas superficiales de todo el mundo. Se les define como contaminantes emergentes y hoy en día se pueden detectar.

El laboratorio de Aigües de Barcelona es uno de los más importantes en este ámbito, y su estudio sobre cómo la potabilización actúa sobre determinados contaminantes emergentes ha sido premiado por la Sociedad Española de Cromatografía y Técnicas Afines.

> Aguas de Murcia obtiene un premio de la Consejería de Educación, Formación y Empleo

Aguas de Murcia ha sido galardonada con el primer premio de la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la comunidad en la categoría de pymes, por sus políticas de flexibilidad organizativa y de equilibrio profesional y personal. Entre sus políticas de conciliación, destacan la flexibilidad horaria, la posibilidad de teletrabajo, las ampliaciones en los permisos de maternidad y paternidad, y las ayudas para guarderías, entre otras.

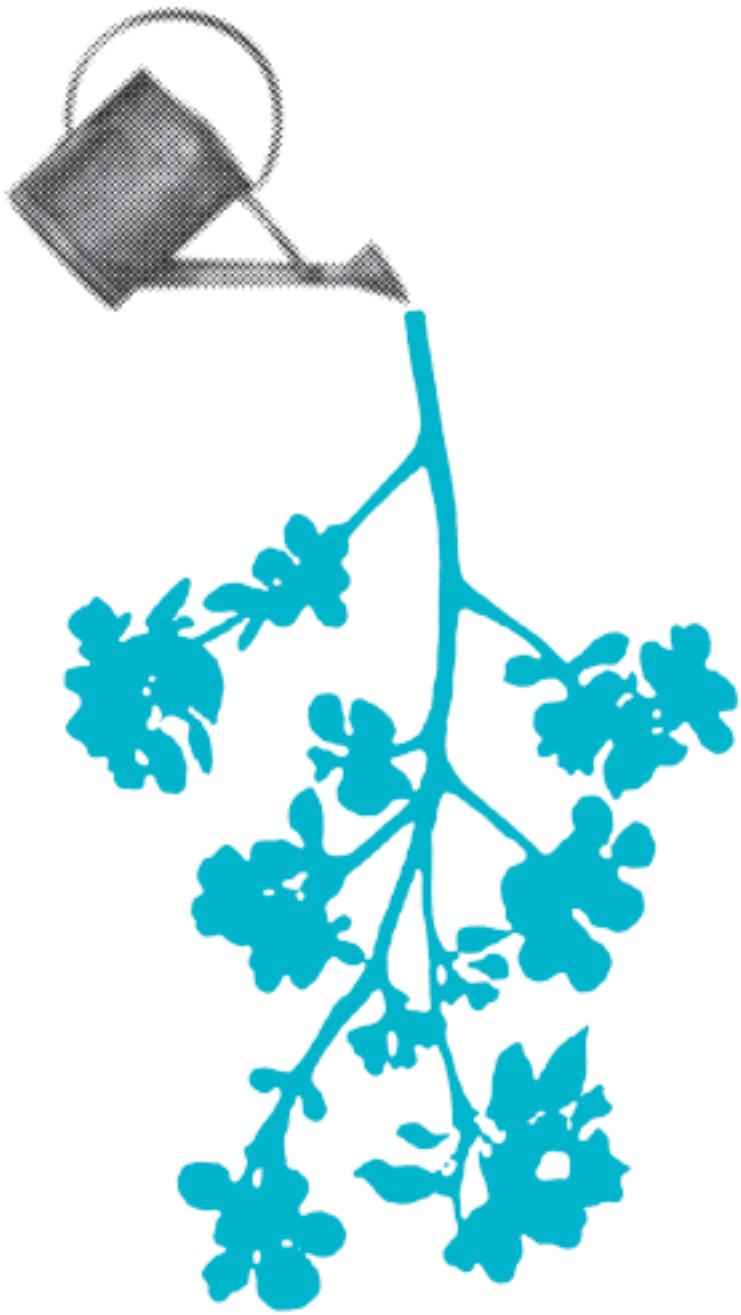
> La Cámara de Comercio de Alicante premia la calidad del servicio de Aguas de Alicante

Aguas de Alicante ha sido galardonada con el Premio a la Mejor Empresa de Servicios 2008, una de las categorías de los premios que entrega la Cámara de Comercio de Alicante desde hace 35 años. Estos premios reconocen «los esfuerzos continuos y los proyectos de futuro de las empresas de la provincia».

> Aguas de Alicante, galardonada con el Premio "Importantes"

Aguas de Alicante se ha hecho merecedora del Premio "Importantes" de febrero del 2009 por su labor de restauración de distintas fuentes emblemáticas de la ciudad alicantina, realizada con motivo del 110 aniversario de la compañía. Este premio es una iniciativa del periódico alicantino *Información* y ya ha llegado a su vigésima quinta edición.

03 Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa



El establecimiento del Plan Estratégico a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) supuso la verificación de que el ejercicio de la responsabilidad corporativa era una elección estratégica para Agbar. El plan reúne objetivos concretos referidos a los compromisos con los grupos de interés y, anualmente, se realiza un seguimiento de sus avances. El *Informe de Responsabilidad Corporativa* recoge dichos avances, cumpliendo, así, la demanda de transparencia de nuestros grupos de interés. A finales del 2009 se ha realizado la primera revisión del PMPRC (véase el apartado 6, «Retos de futuro»).

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

VISIÓN

> Ser el grupo empresarial de referencia en sus áreas de actividad.

MISIÓN

> La gestión de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas y generan valor para los grupos de interés.

VALORES

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

Agbar demuestra la relevancia de su compromiso con la responsabilidad corporativa a través de un plan a medio plazo.

03.1
Buen gobierno

Las prácticas de buen gobierno, la conducta ética como organización y la transparencia informativa forman parte de la identidad corporativa de Agbar y tiene su descripción en distintos informes anuales, como el *Informe Financiero Anual*, el *Informe Anual de Gobierno Corporativo* y el *Informe de Responsabilidad Corporativa*, entre otros.

> El Consejo de Administración se reserva la política de responsabilidad corporativa y la Comisión de Auditoría y Control tiene, entre otros cometidos, el de supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, y conocer los procesos de control interno y gestión de riesgos de la sociedad.

> Agbar cuenta, en este ámbito, con el Comité de Desarrollo Sostenible, que informa sobre sus actividades a la Dirección. Este comité, multisectorial y multifuncional, coordina la elaboración del *Informe de Responsabilidad Corporativa*, promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en Agbar y coordina el seguimiento del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC).

> Los principios de ética y transparencia se plasman, entre otros documentos, en el Código Ético Corporativo y de Conducta de los Profesionales de las Empresas del Grupo Agbar, en el Código Medioambiental Corporativo y en el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con los mercados de valores, todos ellos disponibles en la página web de Agbar y vigentes en el momento de redacción de este documento.

> En este contexto de transparencia y buen gobierno, el Comité de Dirección es el encargado de la aprobación del mapa de riesgos, que posteriormente es presentado ante la Comisión de Auditoría y Control para su conocimiento.

> El Consejo de Administración, tanto de forma directa como a través de sus comisiones (Comisión Ejecutiva y Comisión de Auditoría y Control), ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas de control y gestión de riesgos implantados. Durante el ejercicio 2009, la Comisión de Auditoría y Control ha procedido a realizar una autoevaluación, dentro del marco COSO, del sistema de gestión de riesgos y control interno, a fin de identificar aspectos que sean susceptibles de mejora y permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción.

> Durante el año 2009 se ha continuado con el proceso de identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos, que tiene su reflejo en el mapa de riesgos de Agbar que se actualiza anualmente. Este proceso se ha impulsado desde la Dirección de Riesgos y Seguros, en colaboración con las diferentes áreas de la organización.

> Todo ello está encaminado a la consecución de una política de gestión de riesgos claramente definida, que debe alcanzar a todas las empresas integradas en Agbar. Esto debe permitir, en última instancia, la consecución de los objetivos empresariales, así como asegurar la sostenibilidad del negocio.

> Para el bienio 2010-2011, se han establecido unos retos importantes, entre los que se incluye la designación formal de responsables de cada riesgo, la evaluación de la eficacia de los planes de acción en términos de minimización del riesgo, y la constitución de los órganos de gestión de crisis, así como el establecimiento de sus mecanismos de funcionamiento.

03.2
Compromisos con los grupos de interés

Agbar estableció compromisos con sus principales grupos de interés en el 2007. Es en el cumplimiento de estos compromisos donde se concentra el esfuerzo en el ámbito de la responsabilidad corporativa ejercida por la empresa, e institucionalizada en el ya citado PMPRC. Los principales grupos de interés son los que se muestran a continuación:

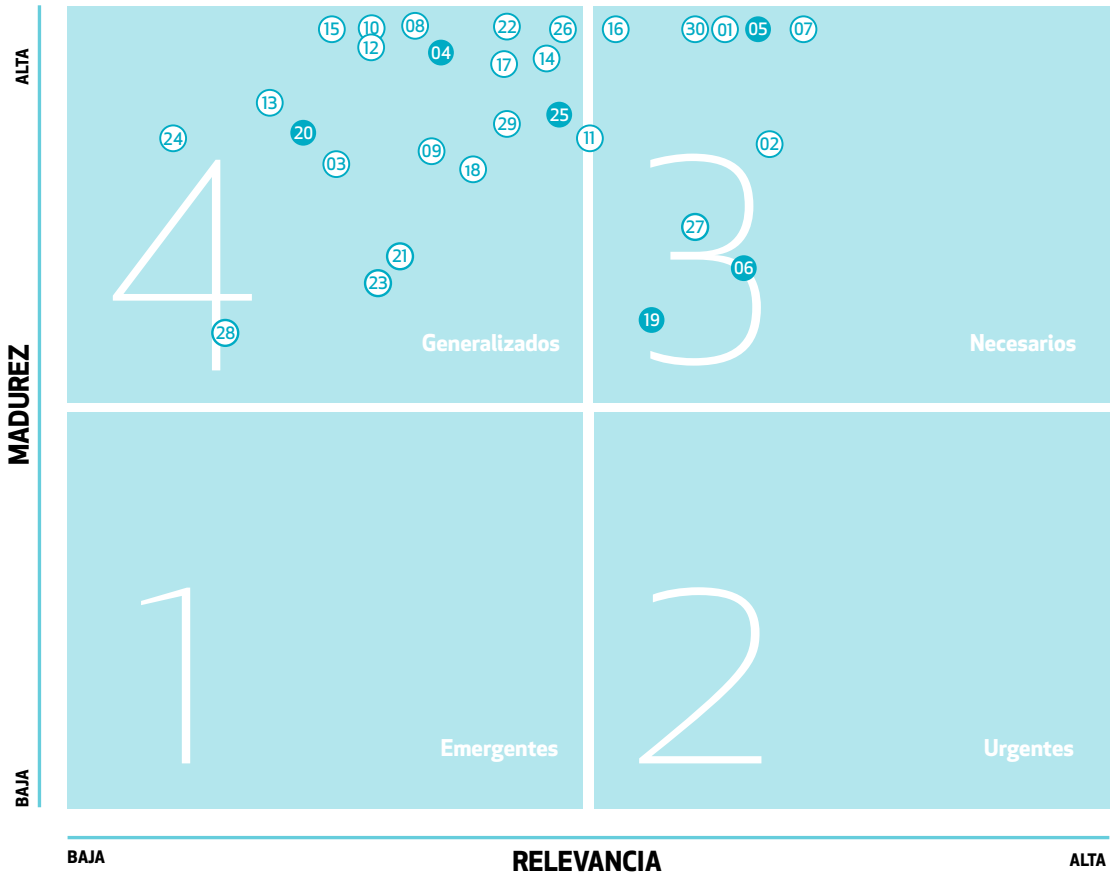
3.2.1 LOS GRUPOS DE INTERÉS Y SU OPINIÓN ACERCA DEL INFORME

El deseo de Agbar es que el *Informe de Responsabilidad Corporativa*, además de reflejar la actuación de la organización en esta materia, sirva para el mejor conocimiento de la misma entre sus grupos de interés. Para lograr dichos objetivos de manera eficiente, Agbar establece canales de comunicación y estudios específicos.

3.2.1.1 Estudio de materialidad

El estudio de materialidad se realiza desde el año 2007 y se centra en la búsqueda de aquellos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa que tengan mayor relevancia para el negocio. El objetivo es identificar los asuntos que son sensibles para los grupos de interés y que pueden representan un riesgo para la reputación de la compañía en su actividad, si esta no los tiene en cuenta.

CUADRO DE MATERIALIDAD 2009



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

Madurez: Nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto.
Relevancia: Nivel de atención que el público externo (organizaciones y asociaciones sectoriales, sociales, etc.) presta a un determinado asunto.

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

3.2.1.2 Diálogo con los grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés es un compromiso transversal al que Agbar intenta dar cumplimiento a través de distintas iniciativas.

Jornada de Valoración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Agbar

Además de un ejercicio de transparencia, el *Informe de Responsabilidad Corporativa* es, para Agbar, una base de debate con sus grupos de interés. Este debate mejora la calidad de la información proporcionada y ayuda a la correcta orientación de las actividades de la organización.

En este sentido, en junio del 2009 se celebró la jornada relativa al análisis del informe del año anterior. Esta jornada contó con la participación de la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Cataluña (CONFAVC); la Dirección General de Calidad Ambiental del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya; la empresa Kemira Water, División de Aguas de Kemira Ibérica, y UNESCOCAT.

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

Sesión Agbar en el Global EcoForum 2009

El Global EcoForum es un encuentro anual, de formato virtual y presencial, entre los distintos sectores económicos, sociales y políticos de la sociedad organizado por Eco-Unión, con la participación de numerosas entidades colaboradoras. El objetivo del encuentro es fomentar la reflexión, las relaciones y la generación de nuevas ideas para lograr un mundo más sostenible y responsable.

En la edición del 2009, Agbar lideró una mesa debate denominada «RSE y el diálogo con los grupos de interés», en la que participaron representantes de distintas instituciones que opinaron sobre el tema de debate.

Sesión de diálogo con proveedores

En noviembre del 2009, Agbar se inició en el uso de la herramienta *Stakeholders Engagement Trust*, que se aplicó al diálogo con un grupo de interés muy importante para la organización: los proveedores. El éxito de la jornada hace prever la aplicación de esta herramienta en futuros debates con otros grupos de interés.

De izquierda a derecha: Daniel Arenas, ESADE (moderador); Anna Bolaños, Agbar; Dionís Onya, UGT; Xavier Carbonell, MANGO; Montse Torrent, OCUC; José Cachinero, CCOO; Núria Carrera, Cruz Roja; Marcos González, Media Responsable.

Gracias a la aportación de los grupos de interés :

> Se ha seguido trabajando en la utilización de un lenguaje más divulgativo y en la ampliación de los términos incluidos en el glosario.

> Se han incluido testimonios de personas que trabajan en la organización.

> Se ha aportado información de contexto sobre los países en los que Agbar está presente

> Se ha ampliado la información sobre la inversión social, en cantidad y calidad, utilizando una metodología *ad hoc*.

03.3
La responsabilidad corporativa en red

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

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

El fRC se constituyó en el 2002 por iniciativa de Agbar, BBVA, Repsol YPF y Telefónica, y cuenta, además, con la participación de Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone y Sol Meliá. El fRC es un foro de análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa. Sus miembros trabajan estrecha y eficazmente, aprendiendo unos de otros y desarrollando proyectos conjuntos, como elemento generador de valor para las empresas que lo integran. Entre estos proyectos, destaca la iniciativa "*2015. Un mundo mejor para Joana*", que promueve la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas entre los grupos de interés de las compañías participantes en el fRC. Durante el 2009, Agbar ha extendido la divulgación de la iniciativa a la Fundación Emasagra y a las oficinas de atención al cliente de Aigües de Barcelona. Además, ha continuado su difusión en el espacio educativo de Sant Joan Despí y en la Fundación Agbar, entregando más de 15.000 dípticos y 400 pósteres explicativos del proyecto.

El objetivo planteado para el 2010 es ampliar es continuar con la campaña de difusión de los ODM a los grupos de interés de más empresas del grupo.

Agbar también está adherida desde el 2002 al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas y es miembro del comité ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial, órgano constituido en el año 2004 con el objetivo de apoyar, promover y difundir los diez principios del pacto en España. Dicho organismo sirve de interlocutor ante Naciones Unidas y crea un movimiento de empresas abierto al diálogo con los grupos interesados en la implantación de estos principios, basados en la defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Desde el año 2005, Agbar cumplimenta anualmente el *Informe de Progreso*, en el que se recogen las iniciativas que ha desarrollado de acuerdo con los diez principios del Pacto Mundial. La entrega del *Informe de Progreso* es uno de los requisitos para ser miembro de pleno derecho del Pacto Mundial. Se puede acceder a dicho informe a través de la web *www.pactomundial.org*. El objetivo para el 2010 es seguir elaborando de forma anual el *Informe de Progreso* y ayudar a difundir la existencia del Pacto Mundial y sus iniciativas, para generar nuevas adhesiones.

Agbar se ha adherido en el año 2009 al *CEO Water Mandate*, una iniciativa voluntaria del Pacto Mundial centrada en el medioambiente y la sostenibilidad del agua, y continúa apoyando la iniciativa *Caring for Climate*, con la que se compromete, entre otras cosas, a mejorar la eficiencia energética y la reducción de emisiones.

Agbar ha difundido más de 15.000 dípticos y 400 pósters de la iniciativa «2015. Un mundo mejor para Joana», un proyecto que consiste en la difusión de los Objetivos del Milenio.

04 Compromisos con los grupos de interés

4.1
Transparencia con accionistas e inversores

COMPROMISOS DE AGBAR

Crear valor añadido para los inversores a través de actuaciones sostenibles y responsables. **Compromiso A1**

Facilitar la comunicación con los accionistas mediante los canales adecuados, de forma transparente e impulsando la bidireccionalidad. **Compromiso A2**

Considerar las inquietudes y necesidades de fondos socialmente responsables, más allá de las puramente económicas. **Compromiso A3**

4.1.1
CREACIÓN DE VALOR AÑADIDO (COMPROMISO A1)

El año 2009 ha supuesto para el accionariado de Agbar el anuncio de importantes cambios, que determinarán el futuro de las relaciones entre Agbar y sus accionistas.

El pasado 22 de octubre de 2009, Suez Environnement Company S.A. (SE) y Criteria CaixaCorp, S.A. realizaron una comunicación conjunta en relación con su participación en la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S. A., de la que poseían conjuntamente, a dicha fecha, el 90% del capital social. En ella, se hacía pública la decisión de reorientar sus intereses estratégicos en el sector de los servicios de salud y en el de la gestión del agua y el medioambiente. Además, los accionistas de referencia acordaron promover la formulación por parte de Agbar de una OPA de exclusión dirigida al 10% del capital flotante en bolsa, a un precio de 20,00 euros por acción, con la posterior amortización de las acciones que acudan a la OPA.

Una vez liquidada la referida oferta y excluida Agbar de cotización, se llevará a cabo lo siguiente:

1. Criteria CaixaCorp, previa aprobación por los órganos sociales de Agbar, adquirirá la participación del 54,79% de la que era titular Agbar en la Compañía de Seguros Adeslas, S.A. por un precio de 687 millones de euros.

2. Criteria CaixaCorp y SE reordenarán sus participaciones en Agbar con el fin de canalizar la totalidad de estas a través de HISUSA, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S. A. (vehículo participado

por SE y Criteria CaixaCorp con un 51% y un 49%, respectivamente, y titular del 66,44% del capital social de Agbar, a 31 de diciembre de 2009). Por este motivo, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a. Criteria CaixaCorp venderá a SE todas las acciones de Agbar de las que es, a 31 de diciembre de 2009, titular directo (11,54%), a un precio por acción de 20,00 euros, y aquella parte de su participación en HISUSA que sea necesaria para que SE llegue a ser, con posterioridad a todas las operaciones aquí descritas, titular indirecto del 75% del capital social de Agbar. El número de acciones de HISUSA que Criteria CaixaCorp venderá a SE dependerá del grado de aceptación final de la OPA de exclusión. En función de este factor, Criteria CaixaCorp retendrá indirectamente entre un mínimo del 15% y un máximo del 25% del capital social de Agbar, y recibirá como precio total por la referida venta de su participación directa y parte de la indirecta en Agbar entre un mínimo de 647 millones de euros y un máximo de 871 millones de euros.

b. SE aportará a HISUSA las acciones que posee al cierre del ejercicio directamente en Agbar (12,02%), así como las acciones que adquiera, con posterioridad, a Criteria CaixaCorp (11,54%).

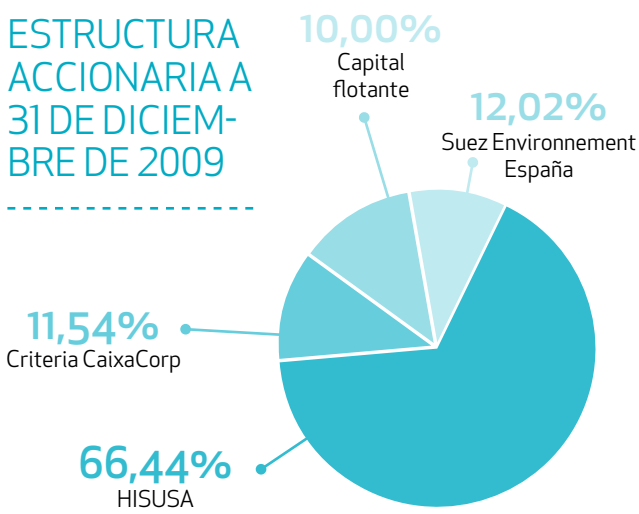
SE y Criteria CaixaCorp podrán explorar, y, si procede, llevar a cabo, estructuras de ejecución alternativas a las descritas en los apartados a) y b), siempre que permitan llegar al mismo resultado final perseguido con la referida reordenación y tomando, en cualquier caso, como referencia la valoración de 20,00 euros por acción de Agbar.

Los pactos de accionistas entre Criteria CaixaCorp y SE, que regulan la situación de control conjunto de Agbar al cierre del ejercicio 2009, se extinguirán en el momento de la ejecución de las operaciones referidas anteriormente. SE y Criteria CaixaCorp firmarán un nuevo acuerdo para regular sus relaciones como accionistas directos de HISUSA e indirectos de Agbar, en función de su nueva participación accionarial.

Por otro lado, Criteria CaixaCorp informó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) de que el mismo 21 de octubre de 2009 llegó a un acuerdo de principios con Malakoff Médéric para adquirir su 45% del capital social de Adeslas por un precio de 491 millones de euros. En consecuencia, como resultado de la adquisición de esta participación y de la adquisición de la participación de Agbar en Adeslas referida anteriormente, Criteria CaixaCorp pasará a ser titular del 99,79% del capital social de Adeslas.

La comunicación de los accionistas de referencia condiciona la estructura accionarial a partir del 2010, pero durante el 2009 la estructura no ha sufrido cambios significativos. Tan sólo es destacable la reordenación de cartera de Suez Environnement, S.A., que traspasa su 10,20% a su filial Suez Environnement España, S.L.U., que obtiene una posición final de un 12,02%.

ESTRUCTURA ACCIONARIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2009



A continuación se muestra una serie de indicadores económicos de especial interés para accionistas e inversores:

INDICADORES ECONÓMICOS	2008	2009
Número de acciones negociadas (millones)	83,07	17,30
Efectivo negociado (miles de euros)	2.197.022	289.684
Última cotización (euros)	14,60	19,91
Máximo (euros)	28,80	20,20
Mínimo (euros)	12,01	9,59
Medio (euros)	26,02	16,74
Días cotizados	254	254
Beneficio neto (miles de euros)	235.300	166.800
Beneficio neto por acción (euros)	1,572	1,115
Dividendo por acción (euros) (*)	0,546	2,601
Capital social (número de acciones)	149.641.707	149.641.707
Capitalización bursátil (millones de euros) (*)	2.185	2.979

(*) Para 2009 incluye dividendo extraordinario de 2,00 euros/acción

CLASIFICACIONES CREDITICIAS	2008	2009
Standard&Poors	A	A
Moody's	A2	A2

DIVIDENDOS	2008	2009	VAR (%)
Propuesta distribución dividendo (millones de euros)	389,2	90,0	-76,9%
* *Payout Ordinario/ Resultado Recurrente*	53,7%	53,9%	-
Cotización a cierre	14,60	19,91	36,4%
BPA - Beneficio básico por acción (euros)	1,57	1,11	-
PER (cotización cierre/BPA) (euros)	9,30	17,94	-
ROA (*)	14,2%	10,4%	-
ROE Atribuible (%) (*)	11,8%	8,7%	-
Gearing (*)	20,0%	52,0%	-

* *Payout Ordinario* (porcentage de los beneficios dedicado a dividendos ordinarios). ROA (Beneficio neto antes de impuestos (NOPAT)/Capitales empleados medios). ROE Atribuible (Resultado Neto/Fondos Propios medios). Gearing (Endeudamiento Neto/Capitales Empleados)

Evolución bursátil

El año 2009 ha sido un año de contrastes para la bolsa. Por una parte, se han vivido los últimos momentos de la mayor crisis financiera y económica desde la Segunda Guerra Mundial, mientras que, por otro lado, en los últimos meses del año la recuperación bursátil fue importante. Lo ocurrido ha sido fruto, por un lado, de la reducción de los tipos de interés, y por el otro, de la gran liquidez proporcionada por los bancos centrales de todo el mundo para salvar la crítica situación económica.

Los principales mercados bursátiles mundiales han cerrado el año 2009 con ganancias generalizadas y una reducción de la volatilidad respecto al año precedente. No obstante, debe destacarse que las mayores subidas se han producido en los mercados emergentes, que lideran la recuperación mundial.

La bolsa española ha liderado las alzas de entre las principales plazas mundiales. Así, el IBEX-35 ha obtenido una plusvalía total durante el 2009 del 29,8%, por delante del NYSE, que la ha obtenido del 25,8%, y del resto de índices europeos de relevancia. La paradójica situación que presenta, a primera vista, el caso español, debido al desfase entre la situación de la economía real y la bursátil, se explica por la internacionalización del negocio de las grandes compañías cotizadas españolas, cuya diversificación ha permitido sortear con éxito la dificultad del momento.

La evolución de las bolsas durante el año 2009 tiene dos periodos claramente diferenciados: la caída que tuvo lugar durante el primer trimestre y la recuperación sostenida desde el segundo trimestre hasta finales de año. El primer trimestre mantuvo las fuertes bajadas registradas desde verano del 2007 y acentuadas en la segunda mitad del 2008. En España, la revisión a la baja de las perspectivas sobre la calificación crediticia de la deuda incrementó la desconfianza en los mercados, y dio como resultado unos

recortes mensuales para el IBEX-35 del 8,1% en enero y del 9,8% en febrero. Además, la acentuada volatilidad de estos primeros meses expulsó del mercado a los inversores minoristas, redujo la operativa a corto plazo y conllevó una drástica reducción de los volúmenes de negocio.

Esta situación desencadenó que las bolsas permanecieran en caída libre hasta principios de marzo. Así, el 9 de marzo, el principal selectivo español marcó su mínimo anual de 6.817,40 puntos (niveles del 2003). A partir de ese momento, se produjo una sostenida recuperación de las cotizaciones, que logró dejar atrás la situación de pánico vendedor. Las medidas anunciadas por la Administración Obama para combatir la crisis, combinadas con la bajada del precio del dinero por parte del BCE y las señales de recuperación de la economía estadounidense, propiciaron dos semanas consecutivas de ganancias en las bolsas, la ráfaga alcista más prolongada de la historia. Esta recuperación provocó que el principal selectivo lograra ganar durante el mes de abril un 15,6%.

Los resultados empresariales y las subidas de Wall Street proporcionaron al IBEX-35 las ganancias de los meses siguientes. El incremento del 10,9% de julio coincidió con la mejora por parte de los organismos internacionales de las perspectivas de crecimiento, que ofrecían muestras de recuperación para el 2010.

Las dudas acerca la recuperación y la recogida de beneficios conllevaron una reducción, en octubre, de un 2,9%, lo que acabó con la racha de incrementos iniciada en marzo. Noviembre, en el que la Unión Europea y los Estados Unidos tomaron la decisión de mantener los tipos bajos y se dejaron notar las mejoras del sector inmobiliario estadounidense, cerró con un incremento del 2,0%. El año cerró con un incremento en diciembre del 2,5%, y con la decisión del Banco Central Europeo de retirar las inyecciones de liquidez y la publicación de algunos datos macroeconómicos en los Estados Unidos que resultaron positivos.

Así, después de que el 2008 fuese el peor año de la historia bursátil española, la renta variable ha presentado en el 2009 una trayectoria anual mejor de lo esperado por el consenso de mercado y ha recuperado buena parte del terreno perdido en el 2008. El secreto del éxito de esta recuperación ha residido en actuaciones sin precedentes llevadas a cabo por bancos centrales y gobiernos, que se han encaminado a inundar de liquidez unos mercados paralizados por los temores de insolvencia de los bancos de todo el mundo. Asimismo, ha sido un factor clave para la recuperación de la resistencia mostrada por las economías denominadas *emergentes*, que también han contribuido considerablemente a la progresiva estabilización de las condiciones financieras y de la situación macroeconómica general.

Aigües de Barcelona

La acción de Aigües de Barcelona ha cerrado el año en los 19,91 euros, por lo que ha obtenido una revalorización acumulada en el ejercicio 2009 del 36,4%. La evolución de la cotización ha sido irregular y errática hasta que el pasado 22 de octubre se anunció la OPA de exclusión a un precio de 20,00 euros por acción. Hasta entonces, se habían encadenado meses de importantes avances, como el mes de abril, con un incremento del 38,3% (gracias a la comunicación del pago de un dividendo extraordinario de 2 euros por acción), con otros de importantes recortes, como el mes de febrero, en el que la acción cayó un 27,1%.

Para los accionistas de Agbar, la retribución a través de dividendos ha sido especialmente generosa en el 2009. Además de la retribución en concepto del resultado del ejercicio 2008, repartida entre un dividendo a cuenta de 0,19525 euros por acción, y de un dividendo complementario de 0,4081 euros por acción, se ha distribuido una cantidad extraordinaria de 2,00 euros por acción,

pagado junto al dividendo complementario del 2008, que suma un dividendo total de 2,6006 euros por acción, con una rentabilidad por dividendo del 13,06 %.

A partir del anuncio de la OPA de exclusión, la evolución de la cotización se ha mantenido constante, entre los 19,50 y los 19,93 euros por acción.

4.1.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA (COMPROMISO A2)

Comunicación con el accionista

Durante el 2009, la Dirección de Relación con los Inversores y Atención al Accionista ha continuado ofreciendo un servicio individual y personalizado a sus accionistas minoritarios, lo que ha impulsado la transparencia de Agbar y su firme compromiso de comunicación.

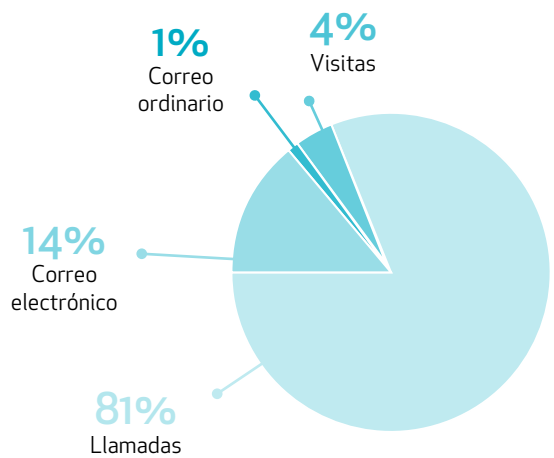
Como en años anteriores, Agbar puso a disposición del accionista una línea telefónica directa, una dirección de correo electrónico, el correo ordinario y la posibilidad de acudir personalmente a sus oficinas para plantear dudas o sugerencias.

En total, los accionistas se pusieron en contacto con la compañía en 189 ocasiones, con un incremento del 77 % respecto al año anterior.

Como en años anteriores, los accionistas optaron por la línea telefónica directa, puesta a su disposición, para poder expresarse (154 llamadas en el 2009), seguida del correo electrónico (26 correos). Las visitas a las oficinas, por su parte, se dieron en ocho ocasiones.

Aunque el año 2009 se caracterizó por un constante flujo de llamadas y correos electrónicos solicitando todo tipo de información, el pago de un dividendo extraordinario en el mes de junio, así como el anuncio del proceso de OPA de exclusión y la compra de Agbar por parte de Suez Environnement España, S.L.U., fueron los temas que más interesaron a los accionistas.

CANALES DE CONSULTA DE LOS ACCIONISTAS



Sitio web de accionistas e inversores

La página web de Agbar ha resultado ser una herramienta indispensable para el acceso de los accionistas, inversores y, en general, de todo tipo de público a la información financiera publicada. Durante el año 2009, las visitas al sitio web de accionistas e inversores fueron un total de 1.455.124, por lo que superaron ampliamente las 744.440 visitas del año anterior. Los documentos más consultados durante el 2009 fueron el *Informe financiero* del año 2008 (con 101.200 descargas) y el del año 2007 (con 38.580 descargas).

TEMÁTICA DE CONSULTA DE LOS ACCIONISTAS

Pago Dividendo	23 %
Información Datos Relativos a la Acción	22 %
Junta General Ordinaria Accionistas	17 %
Opa Exclusión	14 %
Solucitud Memorias-Obsequios	14 %
Junta General Extraordinaria Accionistas	4 %
Torre Agbar	3 %
Ampliación Capital	3%

Junta General Ordinaria de Accionistas 2009 y convocatoria de Junta General Extraordinaria de Accionistas 2010

La celebración de la Junta de Accionistas representa el momento más importante en las relaciones entre la Dirección de Atención al Accionista y los accionistas. Durante las fechas previas y posteriores a la Junta, las relaciones bilaterales se intensifican de forma significativa, gracias al interés de los accionistas por todos los aspectos derivados de esta reunión.

Son muchos los accionistas que hacen llegar sus sugerencias para ese día, sus dudas o su deseo de recibir la documentación a pesar de no poder asistir a la Junta. Además, se ofrece la posibilidad de visitar la Torre Agbar a todos aquellos accionistas que todavía no hayan tenido ocasión de hacerlo.

Por otro lado, la convocatoria de Junta Extraordinaria publicada a principios del mes de diciembre originó gran expectación, tanto por su premura como por los temas que se iban a tratar en la misma, especialmente el de la OPA de exclusión. Los accionistas se volcaron, mediante los medios de comunicación a su disposición, en ponerse en contacto con la compañía, para expresar sus temores, dudas o disconformidades.

Sitio web de la Junta General Ordinaria y la Junta General Extraordinaria de Accionistas

Como viene siendo habitual, durante el 2009 los accionistas dispusieron de un sitio web exclusivamente dedicado a la información referente a la Junta de Accionistas. En esta ocasión, el sitio web se activó tanto para la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas como para la de la Junta General Extraordinaria de Accionistas.

El objetivo era que los accionistas tuvieran un acceso cómodo y rápido a la información que pudiera ser de más interés o utilidad para ellos.

El sitio web correspondiente a la convocatoria de Junta Ordinaria del 2009 contó con un total de 211.866 visitas, mientras que el espacio dedicado a la convocatoria de Junta Extraordinaria contó, solamente hasta el 31 de diciembre, con 223.822. Ambas cifras son muy superiores a las visitas recibidas en el 2008, que fueron un total de 167.800.

4.1.3 SENSIBILIDAD HACIA LOS FONDOS SOCIALMENTE RESPONSABLES (COMPROMISO A3)

Un año más, Agbar ha mostrado su firme compromiso con los fondos que gestiona bajo el concepto de ISR (Inversión Socialmente Responsable), y ha participado con prescriptores y fondos de este tipo, entre los que destacan EIRIS, FTSE4good, AIS, Trucost, Oekom, Carbon Disclosure Project, el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y el Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Debe mencionarse, como hecho más destacable en este ámbito, que Agbar ha repetido el éxito del año 2009 y ha revalidado el máximo galardón en el sector del agua que otorga el órgano independiente Sustainability Asset Management (SAM) que evalúa las compañías que entran en el índice sostenible más importante a escala mundial, el Dow Jones Sustainability Index. Este galardón, la Gold Class, significa obtener una puntuación excepcional en comparación con el resto de competidores del sector y con respecto a todo el universo de compañías evaluadas por SAM (más de 2.500 compañías).

Por este motivo, Agbar, por segundo año consecutivo, puede enorgullecerse de una distinción que la sitúa entre los puestos líderes en relación con la sostenibilidad. Por definición, Agbar siempre se ha mostrado comprometida social y medioambientalmente, y su transparencia con los distintos grupos de interés ha permitido cosechar estos éxitos.

4.2 Atención a las necesidades del cliente

La excelencia en la prestación del servicio, la atención y dedicación al cliente, y el compromiso con la calidad son los pilares de la relación de Agbar con sus clientes.

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

Son varios los factores que pueden influir en la configuración de un determinado segmento de cliente:

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

Atendiendo no sólo a estos factores, sino también a las características nacionales, se producen segmentaciones específicas.

Así, mientras que en Aigües de Barcelona (España) se habla de grandes consumidores, clientes multicontrato, clientes sensibles, clientes domésticos y Administración estatal, autonómica y local, Aguas de Cartagena (Colombia) clasifica a los clientes en dos grandes grupos, domésticos y no domésticos, atendiendo a la Ley 142 de 1994. Aguas de Saltillo (México), por su parte, utiliza las categorías de popular, interés social, residencial comercial, industrial, público y ejidos, y Aguas Andinas (Chile) distingue entre cuentas de grandes consumidores, cuentas con consumo estacional, cuentas con buen comportamiento de pago, cuentas con mal comportamiento de pago y cuentas sociales.

COMPROMISOS DE AGBAR

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

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

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

Una de las herramientas más utilizadas por Agbar para conocer las necesidades del colectivo de clientes es la segmentación.

4.2.1 MEJORA DE LA CALIDAD (COMPROMISO C1)

4.2.1.1 Velar por la seguridad y la salud del cliente

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

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE	2007	2008	2009
España	96,90%	97,84%	97,71%
Chile	99, 46%	99,58%	99,52%
Reino Unido	99, 97%	99,94%	99,97%

Cata de agua en Sant Joan Despí (Barcelona)

Por segundo año consecutivo, el municipio de Sant Joan Despí realizó una cata de aguas, cuyo resultado fue que el 85% de las personas participantes prefirieron el sabor y el olor del agua del grifo que se está ofreciendo a la población desde el verano pasado. La ampliación de la planta potabilizadora de este municipio, mediante la instalación de membranas de ósmosis inversa[G], ha sido otra de las actuaciones llevadas a cabo durante el 2009.

A través de distintas catas, algunos de los clientes de Agbar pueden comprobar cómo mejora el agua del grifo.

Plan de control de la calidad del agua en grifo

Aquagest y el Ayuntamiento de Finestrat (Alicante) han llevado a cabo el Plan de Control de la Calidad del Agua en Grifo, una campaña destinada a analizar las aguas de consumo humano suministradas a través de la red de distribución pública o privada, con el objetivo de determinar su calidad en el grifo del consumidor final.

A través de una nota informativa distribuida con la factura del agua durante el mes de junio, se animó a los clientes a sumarse a este muestreo facilitando sus datos de contacto, a fin de permitir el acceso a su propiedad para recoger muestras del agua del grifo.

A la hora de definir los puntos de muestreo de cada zona de abastecimiento, se tuvieron en cuenta criterios relacionados con las características del suministro (hoteles, centros escolares, etc.), las zonas de calidad del agua homogénea, los núcleos de población, el tipo de edificación, la antigüedad de los edificios y los posibles puntos conflictivos de la red de distribución.

Los parámetros analizados son los establecidos en el Real Decreto 140/2003 para el control en grifo. A los consumidores que han sido objeto del muestreo se les dará una explicación individualizada, junto con recomendaciones en caso de detectar problemas en las instalaciones interiores. A los establecimientos comerciales y hoteleros que participen en este plan se les distinguirá con un sello de calidad de agua, y se llevará a cabo un adecuado mantenimiento de su instalación interior.

Agua saludable en Cartagena (Colombia)

Actualmente, el agua tratada en la planta de potabilización de Cartagena es óptima y sus estándares de turbidez, color y materia orgánica cumplen con creces los parámetros establecidos por la legislación vigente. Así, entre 1995 y el 2009, el agua potable distribuida en la ciudad colombiana ha alcanzando parámetros de 0,50 unidades de turbidez y cinco unidades de color.

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

4.2.1.2 Perfeccionamiento de la gestión comercial

AquaCIS, el nuevo programa de Agbar para la gestión integral de clientes

El sistema comercial AquaCIS, diseñado y desarrollado íntegramente por Agbar, permite la homogeneización,

en casi todas las empresas de Agbar, de prácticas y criterios de gestión para mejorar la eficiencia de la función comercial. Los módulos de atención al cliente están preparados para proporcionar información de forma proactiva, clara y estructurada a través de cualquiera de los canales de atención mencionados anteriormente.

Después de dos años de construcción y de la implantación del piloto en Aguas de Alicante, AquaCIS ha entrado en la fase de implantación definitiva del nuevo sistema comercial en la mayoría de explotaciones gestionadas por Agbar Agua.

En diciembre del 2009, el 4,2% de las explotaciones en España (28 municipios) estaban operando completamente a través de AquaCIS.

Estos municipios se concentran en la Comunidad Valenciana, donde el 53,07%, de los municipios gestionados por Agbar están trabajando a través del nuevo sistema comercial, es decir, que 436.516 clientes ya están siendo gestionados a través de AquaCIS.

El proceso de implantación de AquaCIS en la Región de Murcia se inició en abril del 2009, con el objetivo de concluir el proyecto a finales de marzo del 2010. Este proceso abarca todas las explotaciones de la Región de Murcia, excepto Aguas de Murcia, que requerirá de un proyecto propio, que deberá ejecutarse más adelante.

Los próximos pasos que deben seguirse abordan la implantación del sistema en el resto de las empresas y municipios (hasta un total de 681) gestionados por Agbar. Se ha establecido como horizonte final de implantación el mes de diciembre del 2011.

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

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

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

En noviembre del 2008, Aigües de Barcelona implantó un módulo de atención al cliente basado en la filosofía CRM (Customer Relationship Management)[G].

Durante el 2009, la herramienta ha permitido profundizar en el conocimiento de los diferentes tipos de clientes y de sus necesidades, a partir de la información aportada por el CRM[G].

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

Plan estratégico de clientes de Aguas Andinas

En Chile, Aguas Andinas ha definido el Plan Estratégico de Clientes (PEC), acorde con las estrategias de negocio de Agbar. Se trata de un proyecto de desarrollo de un sistema único de gestión que cubre la atención al cliente, el ciclo de facturación y la gestión técnica, basándose en la filosofía CRM[G].

Durante el 2009, se ha iniciado la reingeniería de procesos contemplada en el Plan Estratégico de Clientes. De hecho, actualmente se encuentra en la etapa de desarrollo de los módulos de atención al cliente y de gestión técnica, que concluirá durante el primer trimestre del año 2011.

La evolución del SIC en Aguas de Cartagena

El Sistema de Información Comercial (SIC) de Aguas de Cartagena (Colombia) permite mejorar la eficiencia

en la gestión de lecturas, facturación, contratación, recaudación, peticiones, quejas, reclamaciones, impagados y recuperación de cartera, además de la utilización de estadísticas e indicadores comerciales.

El SIC ha aportado una serie de mejoras al consumidor, como la reducción del tiempo de espera para recibir atención en ventanilla, que se ha reducido de 45 a 12 minutos de promedio, con un mayor confort (aire acondicionado, sillas y tique de espera por orden de llegada).

A través de las herramientas AquaCIS, Algol, el Plan Estratégico de Clientes de Aguas Andinas (Chile) y el sistema de información comercial de Aguas de Cartagena (Colombia), Agbar está mejorando la gestión de sus clientes.

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

4.2.1.3 Cartas de compromisos con los clientes

Las grandes empresas de Agbar están adquiriendo compromisos públicos con sus clientes a través de las denominadas *cartas de compromisos*, que recogen garantías de servicio para los clientes. De esta manera, el grupo quiere consolidar su objetivo de garantizar la calidad del servicio.

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

En España, debe destacarse que durante el 2009 se ha ampliado la carta de compromisos de Agamed, incrementando el importe de compensación y añadiendo tres nuevos compromisos: aviso de devolución bancaria, elaboración de presupuesto antes de 15 días naturales y ejecución de la acometida antes de 15 días naturales. Durante el 2009, únicamente se han incumplido en tres ocasiones los siete compromisos de la carta.

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

Las cartas de compromisos llegan a Latinoamérica

Aguas de Saltillo (México) aprobó en el último Consejo de Administración del 2009 su carta de compromisos con el cliente, que se aplicará a partir del 2010.

En Colombia, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), organismo estatal de defensa de la competencia en este sector, empezará a expedir a finales del primer semestre del 2010 un decreto sobre calidad y penalidad para los servicios de agua potable y saneamiento básico. De esta manera, se establecerán plazos para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS), y para la instalación de contadores, nuevas acometidas y reinstalación del servicio.

Precisamente, Aguas de Cartagena se va a comprometer con el cliente a cumplir con los plazos establecidos y a compensarlo en caso de incumplirlos, lo que garantiza la calidad del servicio. La empresa establecerá las cartas de compromisos a inicios del 2011.

En España, Agbar prevé que las cartas de compromisos se suscribirán en un 50% del sector en el 2010. A continuación, se detallan los datos de implantación de las cartas de compromisos en las seis empresas de Agbar que cuentan con este documento:

	Número de indemnizaciones		Habitantes que se benefician de cartas de compromisos		Municipios que se benefician de cartas de compromisos	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Aigües de Barcelona	671	464	2.845.416	2.870.460	23	23
Aguas de Alicante	372	33	478.855	478.222	7	7
Aguas de Murcia	1	3	439.033	444.868	1	1
Emasagra (Granada)	0	0	360.225	360.225	14	14
Agamed (Torrevieja)	14	3	101.381	101.381	1	1
Bristol Water (Reino Unido)	996	1.500	1.120.000	1.136.460	23	23
Total	**2.054**		**5.344.910**	**5.391.620**	**69**	**69**

4.2.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA (COMPROMISO C2)

Implantación de soluciones de telelectura

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

En España, Agbar está finalizando los desarrollos necesarios para la puesta en marcha de sus soluciones de telelectura. De hecho, ya cuenta con un concentrador[G] que permite registrar por cable o por radiofrecuencia la información de los contadores electrónicos y/o mecánicos de distintas marcas, y enviar esa información a través del sistema de comunicaciones móviles GPRS[G]. Paralelamente, la compañía está trabajando en los planes de despliegue de esta solución en el territorio nacional.

Así, Aguas de Murcia ha empezado a dar servicio de telelectura de contadores a nuevos inmuebles y sedes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a petición de los servicios generales de esta Administración.

Por su parte, Aguas de Alicante ha puesto en marcha una prueba piloto para analizar la viabilidad de la

telelectura en todo el parque de contadores y obtener información adicional, principalmente de contadores de grandes consumidores.

Además, Agbar tiene prevista la implantación de esta solución tecnológica entre los clientes industriales de Puertollano (Ciudad Real) y Albacete.

En Chile, Aguas Andinas ha desarrollado un modelo de telelectura, basado en la tecnología de radiofrecuencia, que cubre actualmente un total de 2.762 puntos de lectura.

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

Reino Unido es otro país donde Agbar está introduciendo la telelectura. Concretamente, Bristol Water está desarrollando una prueba piloto con esta tecnología.

En España, Agbar está finalizando los desarrollos necesarios para la puesta en marcha de sus soluciones de telelectura, una herramienta que también está implantando en países como Chile y el Reino Unido.

Tecnología GPS en los PDA[G] de las unidades móviles (Aguas Andinas)

Aguas Andinas ha introducido tecnología GPS en los equipos portátiles PDA[G] utilizados por las unidades móviles que trabajan sobre el terreno, para mejorar la asignación de tareas a estas unidades. Gracias a un algoritmo que contempla la distancia, la urgencia y la disponibilidad, entre otros factores, la empresa asigna las diferentes tareas de manera más eficiente. Esto permite hacer un mejor uso de los recursos, disminuir los tiempos de respuesta y traslado, y mejorar la satisfacción de los clientes.

Control de Nuevos Desarrollos Urbanísticos (CNUD) en Aguas de Cartagena (Colombia)

El auge de la construcción y la expansión industrial que está experimentando la ciudad colombiana de Cartagena ha hecho necesaria la creación de una herramienta de control para realizar el seguimiento de los nuevos desarrollos urbanísticos e industriales. Denominada *Control de Nuevos Desarrollos Urbanísticos*, esta solución monitoriza aspectos como la información básica del solicitante, el estado de la solicitud, la información de diseños y de convenios, el TCA (trabajo por cuenta ajena) y la gestión de cobro, las unidades contratadas, las observaciones y archivos adjuntos, y las inspecciones de cambio de uso.

Facturación in situ en Aguas de Alicante

Se ha desarrollado en Aguas de Alicante una nueva herramienta, que permite realizar in situ la lectura de los contadores y la facturación del consumo resultante obtenido. De esta forma, se puede emitir en el momento de la lectura in situ la factura correspondiente, para entregarla en mano al cliente, y, si procede, realizar el cobro de la misma.
El ámbito de utilización previsto corresponde a núcleos de población aislados, de extrarradio o diseminados.

Made in Agbar en todo el mundo

Agbar ha decidido comercializar en todo el mundo una serie de soluciones que han servido inicialmente para dar respuesta a sus necesidades internas y que, una vez demostrada su efectividad, se han introducido en el mercado. A continuación, se destacan seis ejemplos.

GISagua Se trata de una aplicación cartográfica que permite gestionar toda la información sobre la red de distribución, incluyendo aspectos como el rendimiento, la gestión de puntos de muestreo o el seguimiento del flujo del agua. GISagua está instalado en sesenta oficinas de España, así como en las explotaciones de Agbar en Cuba, Colombia, México y Argelia.

CAT Alertas Mediante un SMS se envía información de interés tanto a los clientes (aviso de una incidencia) como al equipo humano (asignación de un trabajo). La implantación del CAT Alertas en 405 abastecimientos de España, como Granada, Valladolid y todos los municipios gestionados por Sorea, ha beneficiado a 2,5 millones de clientes.

Cover Alarm Es un sistema de detección y aviso de accesos no autorizados que permite distinguir entre fenómenos naturales o intentos de acceso no permitidos al interior de los depósitos de agua potable. Se ha implantado en Bristol Water y en Northern Ireland Water. Está en fase piloto en Portsmouth Water y en Anglian Water.

AquaCIS Programa que integra todas las actividades de la gestión de clientes. Durante el 2009 se ha implantado en el 4,2% de las explotaciones del territorio español (28 municipios). Para diciembre del 2011 se prevé seguir implantando el sistema en más municipios, hasta un total de 681.
Además, ha finalizado la implantación en Orán (Argelia) y está en proceso de implantación en Santiago de Chile y Bristol.

Telelectura Permite obtener el consumo del cliente de forma remota. Está implantado en Barcelona, Sant Cugat, Murcia, Granada, etc. Está en fase piloto en Bristol Water, Wessex Water y South West Water.

CONTEC Es un sistema informático que optimiza el control técnico y el mantenimiento de las plantas de tratamiento, centrales de bombeo y otras instalaciones del ciclo integral del agua. Está implantado en 900 centros de España, Argelia, Cuba, Colombia y México.

4.2.3 PROGRESOS EN LA COMUNICACIÓN (COMPROMISO C3)

4.2.3.1 Oficinas de atención al cliente

El nuevo modelo de oficina de Agbar se ha implantado durante el 2009 en los municipios de Sant Celoni, Arenys de Mar y Tona, situados en la provincia de Barcelona; Puigcerdà (Girona) y Creixell (Tarragona), todos ellos abastecidos por Sorea; en Sant Pere de Ribes (Barcelona), abastecido por Aigües de Sant Pere de Ribes; en Grado y Salas (Asturias), abastecidos por Asturagua, y en Plasencia (Cáceres), donde Aquagest forma parte de la Unión Temporal de Empresas (UTE) que gestiona el servicio municipal de aguas.

En Puertollano (Ciudad Real), se ha diseñado el proyecto de la nueva oficina de atención al cliente siguiendo el modelo de oficina de Agbar. La finalización de las obras está prevista para el primer semestre del 2010.

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

En Chile, Aguas Andinas ha implantado en el 2009 un nuevo modelo de atención al cliente en sus oficinas comerciales, introduciendo nuevas figuras profesionales que orientan al cliente en sus consultas. Esto permite solucionar consultas inmediatas, derivar requerimientos simples a los módulos de autoconsulta y traspasar las consultas que así lo requieran a los módulos de atención. De esta manera, se logra un uso eficiente de los módulos de autoconsulta y un menor tiempo de espera para los clientes que requieran una atención más especializada, lo que a su vez se traduce en un aumento de la satisfacción de estos.

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

4.2.3.2 Ampliación del acceso a canales de atención no presenciales

Para Agbar, una de las vías de mejora de la atención al cliente es perfeccionar los canales de comunicación que emplean como base las tecnologías de la información, puesto que la organización es consciente de que dichos medios ofrecen mayor disponibilidad y accesibilidad a los usuarios.

El canal de atención telefónica ha ido ganando cuota de penetración durante los últimos años. De hecho, durante el 2009 la cobertura en el ámbito comercial ha ascendido hasta situarse en un 86% de los clientes en España, un 15% más que la registrada en el 2008. La cobertura telefónica en averías también ha aumentado, alcanzando el 81% de los clientes frente al 65% del 2008. El objetivo es conseguir una cobertura del 100%.

La cobertura de atención telefónica comercial en España asciende al 86% de los clientes.

Además, Agbar está trabajando para garantizar a sus clientes la posibilidad de realizar a través de la web interactiva la gestión de cambio de datos, el pago de facturas pendientes, la consulta de información sobre suministros y la visualización de copias de facturas, entre otros servicios. De hecho, la totalidad de clientes de Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Aguas de Murcia (Murcia), Emasagra (Granada), Bristol Water (Reino Unido) y Aguas Andinas (Chile) tienen acceso a la oficina virtual.

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

Primera fase

Se ha puesto en marcha a finales del 2009 y contará con las siguientes mejoras:

> Las modificaciones de datos bancarios y los datos de clientes serán transaccionales.
> Las empresas podrán tener más de un usuario registrado para tramitar sus gestiones.
> Se creará automáticamente el registro de usuario en el proceso de contratación.
> Se integrará con el CRM[G]: se creará un repositorio único de datos y objetos, y se eliminarán procesos de carga diaria del SICAB.
> Se podrán visualizar los documentos del cliente a través del sistema de gestión de contenidos.
> Se mejorará la visualización de los formularios del CRM[G].

Segunda fase

Su puesta en marcha está prevista para el primer trimestre del 2010.

Tercera fase

Se encuentra en proceso de planificación.

Durante el 2009, Aquagest Levante y Aigües d'Elx también han habilitado nuevas oficinas virtuales tras la remodelación de sus respectivas webs. La plataforma de ambos portales es muy avanzada y cumple con los requisitos de la Ley de Servicios

de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) y con el reglamento de acceso de personas con discapacidad a las nuevas tecnologías. Las webs son, por lo tanto, accesibles a personas con limitaciones físicas, visuales, auditivas o de aprendizaje.

Por su parte, Aguas de Murcia ha habilitado el acceso a la información personalizada de su portal de clientes, así como a las operaciones con factura electrónica, con el único requisito de disponer del nuevo DNI electrónico o un certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (CERES), como el que se utiliza en la declaración de la renta. Con estos documentos, los clientes de Aguas de Murcia tienen acceso directo a sus datos y operaciones. Paulatinamente, se irán aceptando certificados emitidos por otros organismos hasta completar la lista de entidades reconocidas de ámbito nacional.

Como novedad, el acceso mediante certificado digital posibilita la obtención por parte del cliente de resguardos digitales fehacientes con sello de tiempo (*time stamp*) de las operaciones que realice, así como de las quejas o reclamaciones que tramite.

Durante el 2009 también se ha puesto en marcha la nueva oficina virtual de Aguas de Cartagena (Colombia), a través de la cual los clientes pueden contratar servicios, imprimir duplicados de facturas, avisar de averías, solicitar el servicio de laboratorio, cancelar facturas y realizar peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Así, los usuarios pueden descargarse en sus ordenadores la copia original de sus facturas en formato digital (PDF) con el código de barras, lo que permite su utilización para pagar tanto en las instalaciones de la compañía como a través de entidades bancarias, grandes almacenes y cajeros electrónicos.

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

Por su parte, Bristol Water ha activado en su oficina virtual el servicio de factura electrónica, en el que se han dado de alta 2.000 clientes de la compañía. Además, existe la posibilidad, mediante esta oficina virtual, de hacer llegar a la compañía la lectura del contador y de notificar el cambio de titular de la propiedad.

Aigües de Barcelona, Aquagest Levante, Aigües d'Elx y Aguas de Cartagena (Colombia) han habilitado nuevas oficinas virtuales de atención al cliente.

Implantación de servialertas en la Comunidad Valenciana

Agamed, en Torrevieja, Aigües d'Elx, en Elche, y Aquagest Levante, en la comarca de la Vega Baja, han implantado las servialertas, un servicio gratuito para los clientes que les informa a través del móvil o correo electrónico de las novedades del servicio o incidencias sobre su contrato. Los usuarios pueden recibir a través de estos canales avisos de excesos de consumo, incidencias sobre el cobro de recibos, información sobre los cortes programados que le puedan afectar y avisos de cambio de contador, entre otras alertas. Actualmente, más de 345.000 clientes pueden recibir las servialertas en la Comunidad Valenciana.

4.2.3.3 Control de satisfacción y mejora del conocimiento del cliente

Agbar continúa con el seguimiento del servicio de canal telefónico en España mediante 800 encuestas trimestrales a clientes que establecieron contacto telefónico con la compañía a través de las dos plataformas que dan servicio, actualmente, a Aigües de Barcelona y, en general, a Agbar. En junio del 2009, la valoración que hicieron los usuarios del centro de atención telefónica fue de 7,60 sobre 10.

Durante el 2009, se han realizado encuestas telefónicas de valoración de la satisfacción de los clientes de las principales ciudades suministradas por las empresas de Agbar. Debe destacarse que estas encuestas son diferentes en cada país, por lo que los resultados nacionales no son comparables entre sí.

En España, se han realizado encuestas en 27 explotaciones y se ha obtenido un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) del servicio básico del 6,97. En estas encuestas se ha preguntado a los clientes por la satisfacción con su compañía suministradora, la valoración de los indicadores clave y los hábitos de consumo.

Aguas de Saltillo (México) realiza dos encuestas de satisfacción al año al 1% de sus clientes. Las preguntas incluidas en estas encuestas son directamente seleccionadas por el Comité de Calidad de la empresa. En la última encuesta realizada sobre servicios a finales del 2009 se obtuvo una calificación de 9,10. En la anterior, que se realizó en junio del 2009, el 77% de los entrevistados consideró que la gestión de la compañía había mejorado en los últimos siete años.

En el caso de Aguas de Cartagena (Colombia), se programa una encuesta anual de satisfacción de los clientes y una cada dos meses en las oficinas, para dar seguimiento a los planes de atención al cliente que se establecen según los resultados de la encuesta anual. En el 2009 se ha alcanzado un índice del nivel de satisfacción del cliente del 82,7%.

En relación con el Reino Unido, Bristol Water es la compañía de servicios mejor valorada por los ciudadanos de Bristol. Así, un 84% de los 1.000 clientes entrevistados en el 2009 considera que el servicio ofrecido por la compañía es excelente, muy bueno o bueno.

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

4.2.3.4 Impulso de la comunicación con entidades que representan a los clientes

Agbar no sólo intenta mantener unos elevados estándares de calidad en su relación individual con cada cliente, sino que además tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a este colectivo. Es uno de los compromisos de la compañía como empresa socialmente responsable.

Así, durante el año 2009 se han realizado varios contactos con las diferentes entidades que se detallan a continuación.

Aigües de Barcelona:

Ha celebrado el tercer taller de clientes con asociaciones de vecinos y consumidores del área metropolitana. Esta tercera edición se ha orientado a mantener el canal de diálogo permanente y periódico con las entidades invitadas. Para ello, se han seleccionado temas que podían ser de su interés, como la gestión de la sequía, la Directiva Marco del Agua, la puesta en marcha de las nuevas infraestructuras de la compañía y el proyecto Consens, una iniciativa de valoración del agua de grifo.

Aguas de Murcia ha mantenido contacto con las siguientes entidades:

> La Federación de Asociaciones de Vecinos de la Región de Murcia, con la que ha firmado un convenio de colaboración.

> FACUA/ConsuMur, con la que ha suscrito un convenio de colaboración.

> La Unión de Consumidores de Murcia (UCE), que ha colaborado en la campaña Gotagotham.

> Thader (Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios).

> La Asociación de Administradores de Fincas.

Aguas de Albacete ha iniciado contactos con la Asociación de Familias Numerosas de la ciudad para adaptar las estructura tarifaria actual a otra que tenga en cuenta las características de consumo de estas familias.

Aguas de Alicante ha mantenido contacto periódico con las siguientes entidades:

> Cámara de Comercio de Alicante

> Diario La *Información*

> Oficina Municipal de Atención al Consumidor

> Asociación de Familias Numerosas

> Hércules Club de Fútbol

Aguas de Cartagena (Colombia):

A través del área de comunidades, trabaja de forma directa con los vocales de control (asociación de clientes) en procesos de formación sobre regulación; el comité de estratificación; la respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, y la presencia de la empresa en zonas marginales de la ciudad.

Aigües de Barcelona ha celebrado el tercer taller de clientes con asociaciones de vecinos y consumidores del área metropolitana.

Agbar colabora con el Síndic de Greuges de Catalunya

El 22 de abril de 2009, Agbar y el Síndic de Greuges de Catalunya, entidad que supervisa las actuaciones de las administraciones públicas de Cataluña y de las empresas privadas que ofrecen servicios públicos, firmaron un convenio de colaboración para agilizar la tramitación de las quejas y las consultas que lleguen al Síndic referidas a los servicios de la compañía.

En concreto, el acuerdo establece que el Síndic transmitirá a Agbar las quejas que le lleguen sobre la compañía y que esta dará respuesta al Síndic en un plazo máximo de diez días hábiles, exceptuando las reclamaciones derivadas de averías, a las que deberá contestar en un plazo máximo de 48 horas.

En las quejas relativas a temas de facturación y problemas con altas o bajas del servicio a los usuarios finales, al margen de las competencias propias de los ayuntamientos, el Síndic orientará a los interesados para que se dirijan a las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor (OMIC y OCIC), o directamente a la Junta Arbitral de Consumo, como vehículos naturales para tramitar estas reclamaciones.

Un grupo de trabajo formado por representantes de las dos partes valorará la tramitación de las quejas que no estén en los supuestos de este convenio.

4.3
Apuesta por el equipo humano

Agbar contempla el desarrollo social y profesional de su equipo humano como un elemento sustancial del éxito empresarial y del futuro de la organización. Por ello, la formación, la conciliación de la vida profesional y personal, la igualdad, la diversidad, la seguridad y la salud son objetivos principales del grupo.

Esta apuesta por los empleados se plasma en los siguientes compromisos:

COMPROMISOS DE AGBAR

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

La plantilla media consolidada de Agbar para el año 2009 asciende a 11.018 profesionales. Si se compara la plantilla a 31 de diciembre de 2008 con la de la misma fecha en el 2009, el incremento de personal es del 3%.

La tasa de creación de empleo durante el 2009 ha sido del 19,30% y la de rotación, del 12,85%.

PLANTILLA MEDIA DE AGBAR. DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Directivos y titulados superiores	1.040	11,0%	1.421	12,9%
Titulados de grado medio	837	8,8%	914	8,3%
Cargos intermedios	1.397	14,7%	1.540	14,0%
Oficiales administrativos	1.276	13,5%	1.505	13,6%
Oficiales no administrativos	2.730	28,8%	3.125	28,4%
Auxiliares, obreros y subalternos	2.192	23,2%	2.513	22,8%
Total	**9.472**	**100%**	**11.018**	**100%**

PLANTILLA MEDIA DE AGBAR. DESGLOSE POR PAÍSES	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
España	7.312	77,2%	8.658	78,6%
Reino Unido	489	5,2%	506	4,6%
Chile	1670	17,6%	1.833	16,6%
Argelia	0	0.0%	21	0,2%
México	1	0,0%	0	0,0%
Total	**9.472**	**100%**	**11.018***	**100%**

*Se refiere al perímetro de consolidación del Informe. Véase «Perfil del Informe».

MODALIDADES DE CONTRATO	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Personal fijo	8.389	88,6%	9.684	87,9%
Personal eventual	1.083	11,4%	1.334	12,1%
Total	**9.472**	**100%**	**11.018**	**100%**

	2008	2009
Número de bajas*	**1.137**	**1.416**
Desglose de bajas por género		
Mujeres	305	353
Hombres	832	1.063
Desglose de bajas por edad		
Menores de 30 años	368	540
Entre 30 y 50 años	508	592
Mayores de 50 años	261	284
Desglose de bajas por países		
España	932	1.218
Reino Unido	46	45
Chile	159	149
Argelia	NA	4
México	0	0

NA: No amplica.

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

CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA	2008	2009
Altas en el periodo*	1.470	2.127
Tasa de creación de empleo	15,52 %	19,30 %

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

	2008	2009
Tasa de rotación	12,0 %	12,85 %

4.3.1
DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL, E IMPULSO DE LA FORMACIÓN (COMPROMISO E1)

Los profesionales de Agbar tienen la posibilidad de formarse continuamente para dar respuesta a las necesidades de un mundo en constante cambio. Asimismo, la Dirección de Recursos Humanos se esfuerza por dar oportunidades de desarrollo a las carreras profesionales.

4.3.1.1 Desarrollo profesional y personal

Agbar es consciente de que su éxito empresarial depende, en buena medida, de su capacidad para facilitar el crecimiento profesional y personal de su equipo de profesionales.

Una de las herramientas diseñadas a tal fin es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), una herramienta desarrollada en España y Chile para comparar las aptitudes y conocimientos del empleado en relación con las habilidades y competencias necesarias para ejercer su puesto de trabajo. Debe comentarse que el 100 % de los puestos de trabajo de Agbar están formalmente definidos y sus funciones, detalladas. Esta comparación permite detectar las necesidades formativas del empleado, elaborar un plan de formación personalizado y definir los planes de carrera, fomentando así la promoción interna y la movilidad funcional y geográfica.

Durante el 2009, el número de profesionales de Agbar que han participado en la aplicación del SGD ha sido de 3.463, frente a los 3.051 del 2008. Este colectivo representa el 31,4% de la plantilla (el 20% de la plantilla en España y el 95% en Chile).

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

Asimismo, Agbar apuesta por la promoción interna. Prueba de ello es que durante el 2009 se han empezado a publicar en la intranet corporativa las vacantes que se generan en cualquier compañía del grupo, dando

así la oportunidad a cualquier empleado de informarse sobre estas vacantes y de recibir información adicional del puesto para considerarlo dentro de su plan de desarrollo.

NÚMERO DE EMPLEADOS DE CADA CATEGORÍA CUBIERTOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)*	2008	2009
Directivos y titulados superiores	624	707
Titulados de grado medio	442	463
Cargos intermedios	1.128	1.206
Oficiales administrativos	118	150
Oficiales no administrativos	739	912
Auxiliares, obreros y subalternos	0	25

*Datos referentes a España y Chile.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DEL DESARROLLO PROFESIONAL	2008	2008 (%)	2009	2009 (%)
Número de empleados incluidos en un programa DEO*	1.504	16 %	1.838	16,7 %
Número de empleados incluidos en un programa de SGD*	3.558	32,2 %	3.463	31,4 %
Número total de empleados	**9.472**	--	**11.018**	--

*DEO: España, Chile y el Reino Unido. *SGD: España y Chile.

PORCENTAJE DE REMUNERACIÓN VARIABLE (ESPAÑA)	2008	2009
Directivos	20 %	20 %
Titulados superiores	13,8 %	12,0 %
Titulados de grado medio	13,8 %	12,0 %
Cargos intermedios	13,8 %	12,0 %
Oficiales administrativos	0 %	0 %
Oficiales no administrativos	0 %	0 %
Auxiliares, obreros y subalternos	0 %	0 %

4.3.1.2 Impulso de la formación

Agbar entiende la formación como un proceso que tiene como misión facilitar la transmisión de conocimientos y valores clave dentro de la organización, contribuyendo a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, con el fin de afrontar con garantías de éxito los objetivos estratégicos del grupo.

Los principios operativos de la formación en Agbar son:

> **Las personas**, apostando por la propia responsabilidad en el desarrollo profesional dentro de la organización, favoreciendo la máxima actualización de competencias profesionales y generando confianza para afrontar los nuevos desafíos organizativos.

> **El conocimiento,** mediante una oferta especializada de carácter técnico y competencial.

> **La innovación y la tecnología,** mediante la búsqueda continua de metodologías y soluciones de aprendizaje, basándose en las nuevas tecnologías para todos los modelos y procesos.

> **La igualdad y la conciliación,** considerando a todos los colectivos dentro de Agbar mediante una oferta compatible con la situación personal de cada participante.

La formación en Agbar se organiza desde dos perspectivas:

> **Centralizada.** Formación dirigida principalmente a directivos y mandos intermedios que se organiza desde los Servicios Centrales y que está estructurada en tres escuelas: Management, Operaciones y Formación Continua. En estas escuelas se incluyen aquellos programas más estratégicos o transversales que pueden afectar a todo el territorio.

> **Territorial.** Cada empresa o territorio elabora su propio plan de formación a través de la detección de las necesidades más próximas al puesto de trabajo y a la realidad del territorio o empresa.

Para Agbar, la formación permite la transmisión de conocimientos y valores clave dentro de la organización, lo que contribuye a desarrollar el talento de las personas.

A continuación, se describen los programas formativos organizados desde los Servicios Centrales y las escuelas que los imparten, mencionadas anteriormente.

Escuela de Management

Esta escuela se dedica a formar a directivos y mandos intermedios en el desarrollo de las competencias necesarias para asumir cargos de responsabilidad en la empresa. Cuenta con dos programas:

> **Máster en el Ciclo Integral del Agua**

Es un proyecto formativo que incluye conocimientos y competencias sobre todo el ciclo integral del agua y los procesos transversales implicados. La última edición del máster, impartido conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya, ha incorporado como novedad un simulador de gestión empresarial (*business game*) para trabajar los procesos estratégicos de la gestión empre-

sarial. Como en los últimos años, al final del máster los alumnos han sido evaluados mediante diferentes técnicas sobre competencias clave para el negocio.

> **Programa Agbar Competencias**
Está basado en las competencias críticas que constituyen el eje principal del SGD y es un elemento fundamental de apoyo a los planes de acción que se generan durante el proceso de evaluación del desempeño. En el programa llevado a cabo por Agbar durante el 2009 en España, han participado un total de 322 alumnos, entre directivos y mandos, siendo la competencia desarrollada la de desarrollo de personas. En años anteriores, la formación se ha centrado en otras competencias, como la innovación, la comunicación o el liderazgo. El objetivo es programar cada año distintas competencias a partir del análisis de los resultados del SGD. En los talleres para directivos, además de la acción formativa, los alumnos han mantenido una tutoría individual en la que se simulaba una entrevista de evaluación.

Escuela de Operaciones

Esta escuela forma al equipo humano en las competencias técnicas operativas necesarias. Una de sus principales herramientas son los posgrados universitarios, que tienen como objetivo explorar, recoger y transmitir el conocimiento en los procesos de negocio del ciclo integral del agua.

Durante el año 2009, se han realizado los posgrados de Producción y de Drenaje. Se ha formado en estos dos programas a 38 alumnos de todo el territorio español. Los participantes de estos posgrados son jefes de producción o drenaje, o personal que puede ocupar estos puestos en el futuro.

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

Durante el año se ha trabajado en la renovación de los posgrados de Distribución y de Depuración para que puedan ser impartidos en línea y adaptarse al nuevo espacio europeo. En esta transformación ha participado la Universitat Politècnica de Catalunya y Tea Cegos, a fin de aportar criterios técnicos y pedagógicos en esta transformación. Se han elaborado manuales para el alumno de todas las unidades didácticas.

Agbar ha renovado los postgrados de Distribución y de Depuración para que puedan ser impartidos en línea y adaptarse al nuevo espacio europeo.

Escuela de Formación Continua

Esta escuela incluye todos aquellos cursos sobre conocimientos transversales y comunes que facilitan la integración de los empleados en la compañía.

Constantemente, la escuela va poniendo a disposición del personal de la organización nuevos cursos: curso de integración al grupo Agbar, escuela de idiomas, formación *e-learning*, prevención de riesgos laborales y cursos de continuidad.

Durante el 2009, un total de 420 profesionales de Agbar en España han recibido formación en línea, 275 han participado en cursos de idiomas y 20, en el programa de integración al grupo.

Durante el 2009, un total de 420 profesionales de Agbar en España han recibido formación en línea.

Formación profesional

Este ámbito incluye todas las acciones llevadas a cabo para alinear la formación continua que se imparte a los operarios de Agbar con la formación definida en las calificaciones profesionales, con el fin de que pueda ser acreditada.

Dentro de este ámbito, se ha seguido colaborando durante el año 2009 con el Institut Català de Cualificaciones en la adaptación de las calificaciones profesionales publicadas por el BOE en nuestro sector. A mediados del año 2009, se publicó la ley que permite acreditar competencias frente a las calificaciones profesionales, permitiendo a aquellas profesiones sobre las que no hay una formación reglada pasar por un proceso de acreditación.

HORAS DE FORMACIÓN. DESGLOSE POR CATEGORÍAS*	TOTAL		POR EMPLEADO	
	2008	2009	2008	2009
Directivos y titulados superiores	58.414	45.014	56,17	31,68
Titulados de grado medio	41.437	53.840	49,51	58,91
Cuadros intermedios y encargados	52.618	19.488	37,66	12,65
Oficiales administrativos	24.116	32.929	18,9	21,88
Oficiales operativos	48.920	29.902	17,92	9,57
Resto de plantilla	25.290	35.434	11,54	14,10
Total	**250.795**	**216.607**	**26,48**	**19,66**

*Datos referentes a España, Chile y el Reino Unido.

Agbar liderará una escuela de capacitación de personal técnico en Argelia

Expansión, 30 de noviembre de 2009

Los 142 años de funcionamiento de la compañía Aigües de Barcelona no sólo le han servido para situarse como compañía líder del sector a nivel nacional sino que también ha obtenido una posición preeminente en el mercado internacional, donde tiene una fuerte presencia. Agbar ha cerrado un acuerdo con el gobierno de Argelia para liderar una escuela de capacitación para los técnicos del sector en el país.

Abdelaali Tir, miembro del Comité de Dirección de la Autoridad Reguladora del Servicio Público del Agua de Argelia, ha manifestado que «la esencia de nuestra relación con Agbar es la formación, pero no queremos una formación académica, sino una que permita a nuestros técnicos aprender sobre el terreno». Tir ha añadido que «Agbar ha sido elegida para liderar este proyecto e ilustrarnos con su profesionalidad y experiencia». Por su parte, Juan Antonio Guijarro, director de Agbar Agua, ha reiterado que «queremos seguir apostando por el conocimiento, la investigación y el desarrollo que produzca innovación real».

Agbar ha creado durante el 2009 la Dirección de Gestión del Conocimiento.

4.3.1.3 La gestión del conocimiento en Agbar

La fuerte expansión comercial en la que se encuentra Agbar ha llevado a la compañía a realizar un proceso de transformación de la organización: de la gestión de activos se ha pasado a la gestión del conocimiento. Por este motivo, en el 2009 la Dirección de Organización y Recursos Humanos ha creado la Dirección de Gestión del Conocimiento.

Agbar se plantea la gestión del conocimiento bajo tres premisas básicas:

> **Centrar el proyecto en las personas,** facilitando que desarrollen sus potenciales y que compartan lo que saben en red.
> **Organizar el conocimiento** relevante en áreas alineadas con los objetivos empresariales.
> **Aplicar las TIC[c] de forma global** y de manera fácil y accesible para todo el mundo: búsqueda de información y accesibilidad de esta, aplicación de herramientas sociales para mejorar los flujos de información, etc.

Gestionar el conocimiento

Tal y como señala Jorge Wagensberg, «el conocimiento es la forma que necesita adoptar una idea para pasar de una mente a otra».

Por ello, para transformar el conocimiento existente en un activo, Agbar ha diseñado un modelo que engloba a la organización, las operaciones y la cultura de la gestión.

Durante las primeras etapas del proyecto, se creó un mapa del conocimiento con las coordenadas «qué sabemos», «qué hacemos» y «qué debemos hacer». El cruce de todo ello ha permitido conocer el potencial de Agbar e identificar lagunas de conocimiento, para poder superarlas.

A partir del mapa se han identificado los diez dominios (áreas de conocimiento relevante) prioritarios para la gestión del agua en función de la estrategia de la compañía. De estos diez dominios, el de drenaje ha sido el escogido para realizar la prueba piloto y los otros nueve se activarán a lo largo del 2010.

La tecnología al servicio de las personas

Las personas son las poseedoras del conocimiento. Por este motivo, es imprescindible saber quién es quién y quién ha hecho o está haciendo qué. La forma de recoger toda esta información y ponerla al servicio de la organización es mediante una base de datos, accesible desde la Intranet de Agbar.

También desde la Intranet se aplican y se potencian las tecnologías basadas en la web 2.0, que facilitan la gestión del conocimiento. Blogs, wikis y microbloggings poseen una enorme capacidad para que las personas compartan información, generen conocimiento y, de forma colaborativa, se aceleren los procesos de innovación, desde dentro y desde fuera de la organización.

Actualmente existen ocho blogs: comunidad internacional, comunicación, y uno por cada línea de CETaqua (recursos alternativos, impacto del cambio global, gestión eficiente de infraestructuras, medioambiente y salud, energía y agua, y gestión de la demanda del agua).

Respecto a las *wikis*, ya se dispone de 27: gestión del conocimiento, intranet, seguridad, valores, procesos, comunicación, Dirección Técnica de Operaciones (DTO), Banco de Información Tecnológica del Agua (BITA) y otras 14 internacionales.

BITA es una intranet con aplicaciones y servicios de información especializada en el sector del agua y el medioambiente. Cuenta con plataformas de trabajo colaborativo, en las que todos los miembros de Agbar pueden compartir el conocimiento clave del sector.

Intranet	Red privada de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos de Internet.
Web 2.0	Nueva generación de webs enfocadas al usuario final. Se basa en el principio de interactividad y la sustitución de las aplicaciones de escritorio.
Wikisfera	Sitio web cuyas páginas pueden ser editadas y compartidas por múltiples autores.
Blog	Sitio web periódicamente actualizado que, de manera cronológica, recopila textos o artículos de uno o varios autores.
Microblogging	Servicio que permite enviar y publicar mensajes breves (alrededor de 140 caracteres), generalmente de contenido textual.

ALGUNOS INDICADORES SOBRE BITA	2008	2009	VARIACIÓN 2008-2009 (%)
Consultas	356.987	515.746	+30, 4 %
Consultas al día	1.428	1.904	+33,33 %
Publicación de nuevos documentos	622.900	712.581	+14,39 %
Usuarios	8.422	8.689	+3,17 %

Agbar está impulsando las tecnologías basadas en la web 2.0. Para ello, cuenta con ocho blogs y 27 wikis.

4.3.2
EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES (COMPROMISO E2)

Agbar tiene una actitud proactiva a la hora de comunicarse con su equipo de profesionales. Para ello, dispone de múltiples canales, como la intranet, la revista *Infoagbar*, correos electrónicos, encuestas de satisfacción, reuniones, etc.

Una de las herramientas de comunicación más representativa es la revista *Infoagbar*, fundada en 1989, a través de la cual se informa al equipo humano de las principales actuaciones de Agbar. Durante el 2009, se han publicado tres números de la revista, con una edición media de aproximadamente 18.000 ejemplares. *Infoagbar* presenta un diseño visualmente atractivo, con abundancia de recursos gráficos, y un lenguaje sencillo y accesible que facilita la lectura.

El grupo también evalúa periódicamente el nivel de satisfacción de sus empleados. Así, por ejemplo, Bristol Water ha realizado, durante el 2009, una encuesta entre su personal con unos resultados claramente positivos. El 72% de la plantilla se siente comprometido con la organización, al 74% le gusta su trabajo, un 80% cree que están claramente definidas las funciones de su puesto y un 74% siente que puede hablar de manera abierta y franca con su superior inmediato. La encuesta también ha puesto de manifiesto algunos aspectos que deben mejorarse. Así, el 51% cree que no hay suficientes oportunidades de promoción y el 36% cree que no hay un buen conocimiento generalizado de las actividades y responsabilidades que realiza cada departamento o área. Bristol Water está estudiando cómo dar respuesta a estas carencias. Entre otras actuaciones, se están incrementando las oportunidades de movilidad interna del personal.

4.3.3
LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS, UNA PRIORIDAD (COMPROMISO E3)

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

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

Para finales del 2009, el objetivo era reducir el índice de incidencia (número de accidentes por cada 100 trabajadores) a 4, frente al 4,38 del año anterior. El objetivo real alcanzado en España ha sido de un 3,82.

Se evidencia, por lo tanto, un descenso de los accidentes laborales con baja, habiéndose reducido el índice de incidencia un 23% en el periodo 2007-2009.

Por otra parte, durante el 2009 no se han producido accidentes graves ni mortales.

Agbar apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su actividad laboral.

En el 2009, 5.800 trabajadores en España han asistido a cursos específicos de prevención de riesgos laborales. Así, se han impartido un total de 36.700 horas de formación. Destacan, por su nivel de especificidad, los cursos sobre riesgos en el acceso a espacios confinados, la seguridad en laboratorios, los trabajos con riesgo eléctrico, el manejo de cloro y la seguridad en obras.

Algunas empresas de Agbar también optan por soluciones formativas audiovisuales. Este es el caso de Aquagest Región de Murcia y de Aguas de Murcia, que realizaron en el 2009 un vídeo sobre prevención de riesgos laborales en obras de abastecimiento de agua potable y saneamiento urbano, contando para ello con la colaboración del Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia.

Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales OHSAS 18001

Además de las auditorías reglamentarias que se realizan cada dos años, también se efectúan en Agbar auditorías voluntarias a partir del estándar OHSAS 18001. Así, durante el 2009, 53 sociedades en España se han auditado de acuerdo con dicho estándar, alcanzándose de este modo una cobertura en el territorio español del 80%, frente al 20% del año anterior. También Aguas Andinas en Chile obtuvo en el 2009 esta certificación.

Gripe A (H1N1)

Frente al riesgo de pandemia por gripe A (H1N1), Agbar actuó rápidamente para proporcionar a sus trabajadores toda la información que pudieran necesitar. Se creó un espacio especial en la intranet y se desarrolló una guía de actuaciones para abordar posibles efectos del absentismo en caso de pandemia y un documento de acciones que debían realizarse ante la presencia de síntomas de gripe A, que fue difundido entre los empleados a través de la intranet y con la nómina.

Contra los accidentes por un manejo incorrecto de cargas

Más del 50% de los accidentes con baja que se registran dentro de Agbar se deben a un incorrecto manejo de cargas, que provoca dolencias en la región lumbar del trabajador.

En Sedelam se ha desarrollado un innovador sistema para el levantamiento de tapas de pozos y arquetas que permite manejar este tipo de tapas con menos esfuerzo y proteger, así, al operario de posibles lesiones. Entre otras ventajas, el sistema impide que la tapa pueda golpear a alguien en su transporte, permite mantenerla sujeta en todo momento y, en general, es sencillo de utilizar y no requiere mantenimiento.

Esta innovación no sólo es aplicable a todas las empresas de Agbar, sino que también podrá ser utilizada por empresas externas.

Nuevo portal de calidad, prevención de riesgos laborales y gestión ambiental

El 25 de noviembre de 2009, Agbar puso en marcha el nuevo portal de calidad, prevención de riesgos laborales (PRL) y gestión ambiental, que dispone de las principales herramientas del área.

La web, a la que se puede acceder desde la intranet, tiene como objetivo facilitar el acceso a la información y la gestión de flujos de comunicación, por lo que constituye una herramienta fundamental para ordenar y exportar el conocimiento y las buenas prácticas como apoyo estratégico en la gestión de negocio, así como en la expansión e internacionalización de este.

Así, desde la pestaña «Calidad y gestión ambiental» se puede acceder a diferentes puntos, como el manejo de planes de gestión de la mejora (PGM), la evaluación de aspectos ambientales (EVAM), el foro de calidad y medioambiente, y el servicio de actualización de legislación ambiental (SALEM), entre otros.

DATOS SIGNIFICATIVOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Porcentaje de la plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100	100	100
Índice de incidencia	4,38	3,82	3,52	2,84
Índice de frecuencia	24,88	24,67	17,88	16,03
Índice de gravedad	0,67	0,59	0,25	0,15
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número total de accidentes mortales	1	0	0	0
Índice de absentismo	3,6	3,6	3,6	3,1

- Índice de incidencia: (accidentes totales con baja / plantilla media de trabajadores) *100
- Índice de frecuencia: (accidentes totales con baja / total de horas trabajadas[1]) *1.000.000
- Índice de gravedad: (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total de horas trabajadas[1]) *1.000
- Índice de absentismo: (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere* con baja / días teóricos) *100

[1] El número de horas trabajadas no constituye las horas reales, sino que se ha estimado a partir de un promedio de horas trabajadas por empleado.

4.3.4 IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD (COMPROMISOS E4 Y E5)

La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la política de responsabilidad corporativa de Agbar, de tal forma que estos aspectos constituyen parte de su cultura corporativa.

Respecto a la igualdad, la organización sigue avanzando en la consecución de su compromiso para lograr una implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, como principio rector de su actividad. A través del Comité de Igualdad de Oportunidades de Agbar, se fijan y establecen las políticas de igualdad y las directrices que deben seguir de forma común todas las empresas del grupo, y se evalúa periódicamente su correcto despliegue y cumplimiento.

Para la correcta aplicación de las políticas de igualdad y de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en las distintas empresas que conforman Agbar, durante el año 2009 se ha avanzado notablemente en la creación de las correspondientes comisiones de igualdad y en la elaboración de los planes de igualdad, que, en la actualidad, cubren el 37% de la plantilla en España. Dichas comisiones, integradas por representantes tanto de la empresa como de la representación legal de la plantilla, velan por la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes de igualdad, que contienen las acciones derivadas de la situación reflejada en un diagnóstico en materia de igualdad de oportunidades.

Como ejemplos de medidas que integran los citados planes de igualdad llevadas a cabo durante el 2009, deben destacarse las siguientes:

> **La elaboración de un protocolo de actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo, que incluye adicionalmente, y como medida innovadora, el tratamiento de los casos de acoso moral, constituyendo una herramienta clave en la contribución al fomento de un entorno seguro y respetuoso para todas las personas. Este protocolo se ha implantado para el 25% de la plantilla en España.**

«La totalidad de los planes de igualdad elaborados durante el año 2009 han sido negociados y acordados con la representación legal de la plantilla.»

Nuria Latorre, responsable del proyecto de igualdad en Agbar

> **La ejecución de distintas acciones recogidas en el convenio de colaboración suscrito con el Departament de Traball de la Generalitat de Catalunya. Algunas de las más destacadas son las siguientes:**

> Un programa dirigido a personas desempleadas, con presencia mayoritariamente femenina, cuyo contenido proporciona los conocimientos necesarios para ocupar puestos en el área de operaciones, donde las mujeres actualmente se encuentran subrepresentadas. Se seleccionó a un grupo de 15 personas (11 mujeres) que estaban en paro, con el objetivo de formarlas en competencias de mantenimiento de redes de agua. Agbar adquiere el compromiso de contratar

Agbar ha contratado a mujeres en situación de violencia de género y ha realizado un diagnóstico de situación sobre la diversidad.

al menos al 60% de los alumnos que participan en este programa.

> Agbar ha contratado a mujeres en situación de violencia de género.

> La organización ha llevado a cabo distintas jornadas formativas y de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades en las que han participado la Dirección de Recursos Humanos, los representantes del equipo de profesionales y las personas que ocupan puestos de mando intermedio y con responsabilidades directivas dentro de la organización.

Asimismo, y como extensión de su compromiso en el marco de la responsabilidad corporativa, durante el año 2009 Agbar ha participado en la elaboración de un diagnóstico de situación en materia de diversidad, atendiendo a criterios como el sexo, la raza, la edad y la discapacidad.

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

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

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

	2008		2009	
DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO	TOTAL	%	TOTAL	%
Mujeres	2.163	22,8 %	2.622	23,8 %
Hombres	7.309	77,2 %	8.396	76,2 %
Total	**9.472**	**100 %**	**11.018**	**100 %**

	TOTAL	
PORCENTAJE DE MUJERES EN LA PLANTILLA. DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2008	2009
Directivos y titulados superiores	29,8	29,6
Titulados de grado medio	26,9	26,4
Cargos intermedios	21,9	22,9
Oficiales administrativos	60,6	61,3
Oficiales no administrativos	3,7	3,8
Auxiliares, obreros y subalternos	20,3	22,5
Total	**22,8**	**23,8**

4.4
Cooperación con las administraciones públicas

COMPROMISOS DE AGBAR

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el u suario de los servicios.

Compromiso AP 1

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

Compromiso AP2

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

Compromiso AP3

Las administraciones públicas son los principales clientes de Agbar y también sus reguladores y socios en las empresas mixtas. Estas administraciones representan, en definitiva, uno de los grupos de interés más importantes para la organización.

Agbar entiende que la única fórmula para trabajar adecuadamente con la Administración Pública es tomar como base el espíritu de cooperación, y así lo ejercita en todas sus iniciativas, proyectos y actuaciones.

En España el titular del agua son las administraciones públicas, concretamente las administraciones locales, que pueden, sin embargo, decidir que los servicios relativos a la gestión del ciclo urbano del agua se gestionen a través de empresas concesionarias o de otras formas de colaboración.

Concesión, concierto, gestión interesada y empresa mixta son algunas de las opciones de colaboración público-privada que se dan en el sector del agua en España.

La empresa mixta es una fórmula de colaboración que Agbar considera coherente con el espíritu de cooperación que defiende. Habitualmente, en este tipo de empresa, la administración competente participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce cierto control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

Por definición, la empresa mixta es una sociedad en la que se unen los entes públicos y los privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección.

Veamos, a través de los ejemplos de Murcia y Alicante, cómo explican esta cooperación las administraciones locales:

Aguas de Murcia (Murcia)

«El Ayuntamiento de Murcia siempre ha sentido preocupación por la eficiencia en la gestión del ciclo integral del agua, teniendo que compaginar unos recursos hídricos escasos con un desarrollo constante de la ciudad. Pero fue en 1989 cuando decidió ponerse a la cabeza en un tema de tanta trascendencia y propuso la creación de una empresa que gestionara los servicios públicos locales de abastecimiento, saneamiento y depuración.

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

Aguas de Murcia gestiona el ciclo integral del agua en el municipio de Murcia. Por ello, presta servicio a casi 439.033 ciudadanos repartidos entre el núcleo urbano, la huerta y pedanías a lo largo y ancho de más de 890 km².»

Fuente: página web de la empresa.

AGUAS DE ALICANTE (Comunidad Valenciana)

«Aguas de Alicante siempre ha asumido la gestión del ciclo del agua como una necesidad prioritaria básica para los ciudadanos que abastece y para el desarrollo de las ciudades cuyos municipios carecen de recursos hídricos propios.

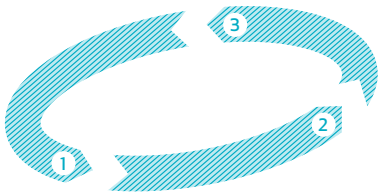
Está participada en un 50% por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio, y en un 50% por Aquagest Levante S. A. (100 % capital Agbar), como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua, siendo el primer operador privado en España y uno de los líderes mundiales del sector.

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

Fuente: extracto del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Aguas de Alicante.

Cómo se fijan los precios del agua

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión de precios. Esta comisión, de ámbito autonómico, es el órgano competente para aprobar los precios definitivos del agua. La comisión está compuesta por representantes de la Administración, de organizaciones sindicales y empresariales, y de consumidores y usuarios.



1
> La empresa suministradora elabora un expediente de tarifas.

2
> El organismo regulador examina la propuesta y elabora un informe técnico para la comisión de precios.

3
> La comisión de precios es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios del agua en su comunidad autónoma.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR
> Asegura el acceso universal
> Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
> Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero
> Define y viabiliza los mecanismos de financiación
> Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR
> Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
> Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación
> Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio
> Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias
> Es retribuido por la prestación

Presta el servicio con eficiencia

4.4.1 EL FORO ORGANIZADO POR AGBAR Y EXPANSIÓN, EJERCICIO DE TRANSPARENCIA EN EL 2009 (COMPROMISO AP1)

El foro de debate «El agua en la España del siglo xxi», organizado conjuntamente por Agbar y el diario económico *Expansión*, se estructuró en torno a una serie de mesas redondas, de periodicidad bimestral, en las que autoridades, reguladores, gestores y expertos del sector analizaron desde diferentes perspectivas una situación específica de la gestión del agua en la región en la que se celebraba el debate.

Así, se habló del Agua en la España húmeda, en Santiago de Compostela; de los Modelos de gestión pública y privada, en Alicante; del Límite de la gestión de la demanda, en Murcia; de Tecnología y eficiencia, en Zaragoza, y, finalmente, del Presente y futuro de la gestión privada del agua en el mundo, en Barcelona, en la sesión de clausura del foro.

Los conocimientos y propuestas de expertos provenientes de distintos ámbitos (social, académico, técnico y representantes políticos de todas las regiones donde se celebró el foro) constituyen una puesta en común sobre el futuro del recurso en nuestro país.

4.4.2 ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA (COMPROMISO AP2)

Agbar participa activamente en asociaciones profesionales en aquellos países en los que está presente. Esto le permite estar al día en las estrategias y tendencias en el sector; promover el intercambio de conocimientos con otros grupos de interés implicados en la gestión del agua y lograr una anticipación eficaz a los futuros requerimientos legales.

4.4.2.1 Agbar en las asociaciones profesionales

En España, debe destacarse la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), que

contribuye a la mejora del ciclo integral del agua a través del intercambio de conocimientos en los ámbitos de I+D+i, gestión y formación, y del estímulo del debate entre los profesionales del sector. Está formada por más de 120 operadores que abastecen a una población cercana a los 32 millones de habitantes y más de 1.500 municipios.

Agbar participa en las diferentes comisiones de trabajo. Entre otras, forma parte del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social Empresarial, creado durante el 2006 en el seno de la Comisión de Economía y Estadística.

A escala autonómica, Agbar está presente en la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC), la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA) y la Asociación de Empresas Valencianas de Agua (AVAS).

En el Reino Unido, Bristol Water participa en diferentes organismos, como la Office of Water Services (Ofwat) y el Drinking Water Inspectorate (DWI), reguladores de las empresas del sector del agua y el saneamiento en Inglaterra y Gales. Son las entidades responsables de que se provea a los consumidores de un servicio de buena calidad, eficiente y a un precio justo, monitorizando e inspeccionando la calidad del agua potable y el cumplimento de los estándares vigentes. También destaca la presencia de Bristol Water en Water UK, asociación que representa a los gestores de abastecimiento y saneamiento del Reino Unido en el ámbito nacional y europeo.

En Chile, es destacable la participación de Aguas Andinas en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), asociación que representa a las empresas de servicios sanitarios en Chile a través del apoyo a su gestión, en la relación con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y en la difusión de sus aportaciones y su rol ambiental. También es importante destacar la vinculación a AIDIS-Chile (Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental), que agrupa a profesionales relacionados con el suministro del agua potable, la disposición de aguas servidas, la gestión de residuos y la protección del medioambiente.

En Colombia, Aguas de Cartagena está presente, entre otras, en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO), cuya principal finalidad es servir de medio de cooperación, a fin de alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Y en México, Aguas de Saltillo forma parte de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS), asociación que agrupa a los organismos operadores de agua potable y alcantarillado del país.

Agbar también forma parte de asociaciones internacionales, como la International Water Association (IWA), referente mundial para los profesionales del agua, que abarca investigación y práctica en todas las facetas del ciclo del agua, o la International Federation of Private Water Operators (AquaFed), federación internacional de operadores privados de agua, creada en el 2005, de la que Agbar es uno de los miembros fundadores. AquaFed ofrece un canal de comunicación entre los operadores privados de agua y los actores principales de ámbito internacional para contribuir a solucionar los retos del agua en el mundo, trabajando con la comunidad internacional y aportando la experiencia disponible del sector privado.

4.4.3
CALIDAD EXCELENTE EN EL SERVICIO (COMPROMISO AP3)

Agbar se propone actuar siempre con un plus de calidad que permita obtener una clasificación de excelencia por parte de sus principales clientes, entre los que, como ya se ha comentado, se encuentran las administraciones públicas. Dicha actuación, además, debe tener en cuenta de una forma rigurosa la preservación de los recursos hídricos y del medioambiente en general.

Bajo estas premisas, a lo largo de este documento pueden encontrarse múltiples ejemplos referidos a nuestra vinculación con las comunidades, a nuestras acciones de preservación ambiental y al ejercicio de nuestra actividad bajo el ya citado signo de la cooperación público-privada.

«Agbar aporta eficacia y eficiencia en la gestión, el tratamiento y la depuración de los recursos hídricos de la ciudad, y un compromiso que va más allá de lo que es estrictamente profesional, por su implicación en la vida social de Albacete. Son muchos los proyectos de carácter social y cultural en que participa Agbar... Gracias por vuestra complicidad.»

Extracto de la entrevista a Carmen Oliver en *Infoagbar*, la revista de Agbar.

Carmen Oliver, alcaldesa de Albacete.

Algunos ejemplos de cooperación durante el 2009

Agbar y la Diputación de Barcelona han firmado un convenio para impulsar el uso sostenible del agua en los municipios de Barcelona. El convenio se concreta en tres proyectos: la mejora de la sostenibilidad en el uso del agua en el espacio público municipal, la aplicación de la Directiva Marco del Agua a un tramo urbano de un curso fluvial y la redacción de un manual prototipo de operación de un servicio municipal de agua.

En el caso de Aguas Andinas, destaca, en el 2009, la culminación satisfactoria del proceso de revisión tarifaria mediante el acuerdo alcanzado entre Aguas Andinas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de agua potable y aguas servidas para el periodo 2010-2015.

Aguas de Cartagena, en Colombia, mantiene el liderazgo en el apadrinamiento de zonas verdes de la ciudad, haciéndose cargo de la renovación, el mantenimiento y el cuidado de áreas ajardinadas, como aporte al embellecimiento de la ciudad.

Por su parte, y a pesar de las dificultades financieras del país, fruto de la complicada situación a escala mundial, Aguas de La Habana ha visto reconocido su trabajo por parte de las distintas administraciones implicadas. La empresa recibió en el 2009 el certificado de calidad emitido por la Oficina Nacional de Normalización por el cumplimiento de la norma cubana NC-ISO-9001 del 2008, por el servicio de gestión comercial para el sector estatal y en divisa, la facturación y cobro del sector residencial, y la instalación y mantenimiento de contadores de agua e instalaciones de acometidas.

En Orán, segunda ciudad de Argelia, la Société de l'Eau et de l'Assainissement d'Oran (SEOR) ha tomado el relevo de las empresas públicas que llevaban la gestión del agua potable y el saneamiento, integrando tanto a las personas como los recursos materiales de estas empresas, y ha fijado como sus tres objetivos principales asegurar el servicio de agua potable durante las 24 horas del día, gestionar el saneamiento y la depuración de las aguas residuales, y formar y transferir el conocimiento a los empleados locales.

4.5 Cuidado del medioambiente

El gran interés que despertó a escala mundial la Cumbre de Copenhague, a pesar de no cumplir finalmente con las expectativas iniciales, es sólo una prueba más de que el deterioro ambiental se ha convertido en uno de los principales problemas de la humanidad.

Por este motivo, Agbar, al trabajar con un recurso natural, ha integrado la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del entorno como directrices esenciales de su modelo de negocio y de su actividad diaria.

COMPROMISOS DE AGBAR

Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos.	**Compromiso**	MA 1
Calidad del agua. Anticiparse a los riesgos sanitarios y ambientales.	**Compromiso**	MA2
Preservar la biodiversidad.	**Compromiso**	MA3
Gestionar de forma sostenible las aguas pluviales.	**Compromiso**	MA4
Fomentar la eficiencia energética y la utilización de energías renovables.	**Compromiso**	MA5
Optimizar la gestión de fangos.	**Compromiso**	MA6
Llevar a cabo una adecuada gestión ambiental.	**Compromiso**	MA7
Llevar a cabo una adecuada gestión de olores.	**Compromiso**	MA8

4.5.1 AGBAR ANTE EL CAMBIO GLOBAL Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

Hoy en día se habla de cambio climático en todo momento. Sin embargo, no hay que perder de vista otros impactos de la actividad humana sobre el planeta, como la evolución demográfica (superpoblación, fenómenos migratorios, etc.) y los cambios en el uso del suelo y la cubierta vegetal (deforestación, urbanización, industrialización, etc.). Así, el concepto *cambio global* incluye todas las alteraciones que está provocando el ser humano en su entorno.

La demanda y disponibilidad de agua también se están viendo afectadas por el *cambio global*. Y es que la población mundial se ha duplicado desde 1960. Toda esta población no sólo necesita agua para el uso doméstico, que de hecho sólo representa el 8% del total de agua empleada por los seres humanos, sino que además precisa de este recurso para alimentarse. Debe tenerse en cuenta, además, que la agricultura «absorbe» el 70 % del agua utilizada por la población mundial. Así, mientras que para la vida doméstica se requieren entre 50 y 20 litros de agua, para alimentarse hacen falta 3.000 litros, es decir, veinte veces más[1].

Por lo tanto, no es de extrañar que un tercio de la población actual del mundo sufra algún grado de carencia hídrica, ya sea de provisión, calidad o saneamiento. Además, las previsiones no son nada alentadoras, ya que se calcula que para el 2025 dos tercios de la humanidad sufrirán alguna de estas situaciones carenciales y para 2038 se augura que todo el planeta sufrirá problemas hídricos[2].

[1] Información extraída del artículo «Hambre, agua y agricultura, los desafíos mundiales en torno al agua», de Gérard Payen, publicado en *Notes d'Aigua Agbar*, de la Fundación Agbar.

[2] Información extraída del artículo «Las aguas transfronterizas en el marco de la crisis mundial del agua», de Carlos Fernández-Jáuregui y Alberto Crespo, publicado en *Notes d'Aigua Agbar*, de la Fundación Agbar.

Un tercio de la población mundial sufre algún grado de carencia hídrica y para el 2038 se estima que todo el planeta sufrirá problemas hídricos.

La responsabilidad ambiental de Agbar

Agbar quiere ayudar a invertir esta tendencia, compatibilizando el aumento de la población abastecida con la reducción de su impacto ambiental. De hecho, el modelo de negocio de Agbar está basado en el ciclo sostenible del agua, consistente en la conservación del equilibrio ecológico del medio natural en todas y cada una de las fases del ciclo integral del agua.

Se trata de un círculo virtuoso que empieza por la recuperación y el cuidado de fuentes tradicionales y la búsqueda de fuentes alternativas, como la desalinización de agua de mar o desalobración[G]; sigue con las mejoras en los procesos de captación, potabilización, distribución y depuración para minimizar el impacto en el entorno, y culmina con la reutilización del agua depurada para usos no potables o bien con su retorno al medio natural.

De hecho, el Código Ambiental Corporativo de Agbar aprobado en el 2002 incluye compromisos como la implantación de sistemas de gestión ambiental, auditorías y buenas prácticas ambientales; la correcta gestión de residuos; el rol de las personas trabajadoras como agentes de promoción del respeto por el

entorno y el mantenimiento de un diálogo abierto con la sociedad civil sobre el desempeño ambiental de la compañía.

Prueba de esta implicación de Agbar en la preservación del medio natural es la creación durante el 2009 de la Dirección de Eficiencia Energética, con el objetivo de reducir el consumo energético, contribuyendo, de esta forma, a la disminución de las emisiones de CO_2. Esta dirección ha realizado un plan de auditorías a través de las cuales se han propuesto una serie de acciones para ahorrar energía.

Durante el 2009 se ha creado la Dirección de Eficiencia Energética, a fin de reducir el consumo energético y las emisiones de CO_2.

I+D+i sobre cambio global

Ya en el Código Ambiental Corporativo del 2002 Agbar se planteaba el compromiso de fomentar la I+D+i ambiental.

Actualmente, el Centro Tecnológico del Agua (CETaqua), un organismo creado entre Agbar, la Universitat Politécnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), investiga y ejecuta proyectos vinculados al ciclo integral del agua.

Una de las líneas de investigación está dedicada al impacto del cambio global sobre los recursos hídricos. Se profundiza, por un lado, en el conocimiento de la contribución de las actividades del ciclo del agua urbano al calentamiento global y, por el otro, en la evaluación de los impactos del cambio global en el ciclo del agua. De este modo, se pueden establecer medidas de mitigación y compensación de emisiones, así como definir e implantar medidas de adaptación a medio y largo plazo. El presupuesto dedicado a este ámbito de estudio ha ascendido durante el 2009 a 0,9 millones de euros.

Precisamente, durante el 2008, este centro desarrolló una calculadora de la huella de carbono[G] denominada CAFCA, que contabiliza el total de emisiones de gases de efecto invernadero[G] (GEI) producidas a lo largo del ciclo integral del agua.

Cuando se aplicó la calculadora CAFCA en las instalaciones de Agbar, los resultados mostraron que la fase que emitía más GEI de manera directa era el tratamiento de fangos[G] en las plantas depuradoras, pudiendo llegar a representar el 30% de las emisiones totales. El resto de procesos generan emisiones indirectas que representan el 70% de la huella de carbono[G] del ciclo del agua y que son consecuencia, principalmente, del consumo de electricidad comprada en la red.

Precisamente, durante el 2009 ha continuado el proceso de transferencia de la calculadora de emisiones a las empresas de Agbar.

La energía del agua

Durante el 2009, CETaqua ha iniciado un proyecto de investigación denominado Greenlysis, cuyo objetivo es

demostrar la viabilidad técnica y económica de aplicar la electrólisis[G] como sistema para separar el hidrógeno y el oxígeno del agua de una depuradora, y aprovechar estos dos elementos para otros procesos.

Para ello, se construirá una planta piloto en una depuradora donde un equipo de científicos investigará cómo reutilizar el oxígeno liberado en el proceso de aireación de la misma EDAR[G], cómo utilizar las energías renovables para alimentar todo el proceso y, finalmente, cómo tratar el hidrógeno generado para emplearlo como combustible en medios de transporte.

La iniciativa se llevará a cabo durante tres años y cuenta con un presupuesto de casi 1,6 millones de euros, financiado por el Programa LIFE+ de la UE. CETaqua coordina este proyecto, en el que también participan CIRSEE (Francia), Tombak Solar (España) y Saft Baterías (España).

La investigación ambiental es uno de los pilares de la I+D+i de Agbar.

GASTOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL (MILES DE EUROS)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Inversiones en activos destinados a la protección del medioambiente	4.259	30.267	201	92.705
Gastos en auditorías y gestión medioambiental	33	36	242	11
Gastos en la gestión de residuos	10.706	18.565	3.349	135
Gastos en relación con la legislación ambiental	2	5	0	10
Gastos en formación y sensibilización ambiental	190	93	38	1
Otros gastos relevantes	1.156	542	0	0

La Torre Agbar se suma a La Hora del Planeta

El 28 de marzo de 2009, entre las 20.30 y las 21.30 horas, la Torre Agbar apagó las luces de su fachada, adhiriéndose, de esta manera, a La Hora del Planeta, una iniciativa de la organización ecologista WWF para concienciar a la población sobre la importancia de la participación ciudadana en la lucha contra el cambio climático.

En España, junto a la Torre Agbar se sumaron otros edificios y monumentos emblemáticos, como la Cibeles, la Puerta de Alcalá, la Alhambra de Granada, el acueducto de Segovia y el museo Guggenheim de Bilbao, entre otros.

Un total de 4.000 ciudades de todo el mundo participaron de este apagón, que se realizó en lugares como la Torre Eiffel y la Ópera de Sidney. La Hora del Planeta fue secundada tanto por administraciones como por empresas y ciudadanos.

4.5.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS (COMPROMISO MA1)

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

Agbar también disminuye la presión hídrica sobre las fuentes tradicionales potenciando el aprovechamiento de otros recursos, como el agua del mar, cuya captación y tratamiento sigue estando guiada por el respeto al medio natural. Además, el grupo apuesta por la reutilización de aguas residuales y pluviales tratadas para usos secundarios que no requieren la calidad del consumo humano, y busca de forma permanente la máxima eficiencia de las redes de distribución.

Nuevas instalaciones de gestión de recursos hídricos

El 20 de julio de 2009, Aigües de Barcelona puso en marcha la nueva desalinizadora de El Prat de Llobregat, cuya capacidad de producción supera los 60 hm^3 anuales de agua potable, lo que representa el 25% del agua suministrada a Barcelona y su área metropolitana. La planta cuenta con sistemas de recuperación de energía de última tecnología, lo que permite un consumo energético de 3 kWh/m^3 en el proceso de ósmosis inversa[G] y de 4 kWh/m^3 en la totalidad del proceso de potabilización. También destaca el sistema doble de captación de agua de mar, que garantiza la continuidad de la captación.

Por su parte, Aguas Andinas ha inaugurado, durante el 2009, la nueva estación depuradora de aguas residuales (EDAR)[G] Buin Maipo, situada en la localidad de Maipo (Chile). Esta depuradora trata las aguas residuales domésticas procedentes de las poblaciones de Buin y Maipo, con descarga del efluente tratado en el río Maipo. Las previsiones apuntan a que en el 2020 la EDAR[G] cubrirá la demanda de 53.358 habitantes, con un caudal medio de 137 l/s.

Volviendo a España, Sorea ha puesto en marcha durante el 2009 la estación de tratamiento de agua potable (ETAP)[G] del municipio de Puig-reig (Barcelona). La capacidad de tratamiento de esta planta es de 80 m^3/hora, dando así servicio a los más de 4.000 habitantes de la localidad. La entrada en funcionamiento de esta planta ha supuesto una mejora considerable en la calidad del agua, ya que se ha eliminado el hierro y el manganeso existentes en esta zona.

Otra nueva instalación construida en nuestro país es la depuradora de biodiscos de la estación de esquí Javalambre, gestionada por Aquagest y situada en Camarena de la Sierra (Teruel).

Durante 2009 se han inaugurado la planta depuradora de Buin Maipo (Chile) y la potabilizadora de Puig-reig (Barcelona), entre otras instalaciones.

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (hm^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Agua propia, no adquirida, subterránea	386,6	394,9	115,7	146,0
Agua propia, no adquirida, superficial	176,3	176,8	717,9	747,1
Agua propia, no adquirida, de origen marino	15,4	17,7	0,0	0,0
Agua comprada subterránea	107,1	124,3	0,3	0,0
Agua comprada superficial	492,5	566,3	0,0	7,3

RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS. VOLUMEN TOTAL EXTRAÍDO DE ACUÍFEROS RECARGADOS Y VOLÚMENES DE RECARGA (hm^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Extracción	41,8	15,7	0,0	0,0
Recarga en superficie de acuíferos (escarificación, balsas de recarga, etc.)	5,6	1,3	0,0	0,0
Recarga en profundidad de acuíferos	1,1	1,2	0,0	0,0

Mejora de la sostenibilidad en las instalaciones existentes

Los procesos de modernización de las instalaciones para la gestión de los recursos hídricos de Agbar persiguen siempre la mejora de la sostenibilidad, la minimización del impacto ambiental y la conservación del entorno.

Así, por ejemplo, durante el 2009 Canaragua ha reparado y puesto en marcha la depuradora y la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR)[G] de La Palma, que estaban fuera de servicio, y Agua de Murcia ha introducido, entre otras, las siguientes mejoras en la EDAR[G] Murcia Este: instrumentación analítica en continuo, instrumentación de control y automatización de la aireación del reactor biológico.

Otras actuaciones han ido encaminadas a la minimización del riesgo ambiental. Por ejemplo, en la ETAP[G] de Sant Joan Despí de Aigües de Barcelona, un nuevo tratamiento disminuye el uso de cloro en estado gaseoso y lo sustituye por clorito sódico en estado líquido, un reactivo menos agresivo. De esta forma, se ha conseguido reducir la cantidad de cloro gas almacenado en más de un 50 % (aproximadamente 30 t menos).

La modernización en clave sostenible no sólo se ha llevado a cabo en centros de gestión de recursos hídricos, sino también en otro tipo de instalaciones, como los laboratorios. De hecho, durante el 2009, el laboratorio de Aigües de Barcelona ha adquirido nuevos equipos que han permitido la reducción de residuos peligrosos procedentes de los análisis.

Por su parte, Ematsa ha adoptado una serie de medidas para reducir los residuos más nocivos de su laboratorio. Así, ha sustituido las técnicas analíticas convencionales por técnicas instrumentales que requieren el uso de un menor volumen de reactivo y ha ajustado el nivel de los envases de la toma de muestras para reducir el sobrante de estas.

Agbar ha llevado a cabo una serie de iniciativas para reducir el uso de productos peligrosos y aumentar la seguridad en su manipulación.

Reutilización de agua depurada

El agua depurada puede volverse a utilizar para el riego agrícola, los procesos industriales y los usos urbanos no potables, como el riego de zonas verdes, la limpieza vial o la prevención de incendios. Agbar realiza un esfuerzo constante para aumentar este volumen de agua reciclada.

Este es el caso de Aquagest Levante, que ha logrado el aprovechamiento de parte de las aguas freáticas[G] y pluviales para el riego de las zonas verdes y la limpieza de calles de Orihuela (Alicante). Asimismo, Aquagest Región de Murcia ha instalado una red de agua reciclada para usos en los que no es necesaria el agua potable en la depuradora de Águilas.

Por su parte, Agamed está sustituyendo paulatinamente las acometidas de agua potable para el riego de los jardines municipales de Torrevieja (Alicante) por acometidas abastecidas de agua regenerada.

Además de la utilización de agua depurada para cubrir demandas ajenas al consumo humano, también se pueden aprovechar otros recursos hídricos para este fin. De hecho, durante el 2009, Sorea ha vinculado la red de riego de las zonas ajardinadas de Salou (Tarragona) a pozos con nitratos, liberando de esta manera agua potable.

Gestión eficiente de la red de distribución

Consciente de que el agua es un recurso escaso, Agbar realiza un control riguroso y una mejora constante de la red de distribución para minimizar las posibles fugas y buscar un máximo aprovechamiento de este recurso. Para lograr la máxima eficiencia de la red, es necesario el registro sistemático de las condiciones, el funcionamiento y la criticidad del activo, y la aplicación de herramientas analíticas para planificar su actualización a medio y largo plazo.

Precisamente, Agbar está generalizando el telecontrol en sus redes de distribución, un sistema que permite el control remoto, en tiempo real y centralizado, de estas. De hecho, está diseñando los planes de despliegue de la telelectura de contadores por todo el territorio español (véase el apartado «Innovación en la oferta», en la página 74).

Sin embargo, la telelectura de contadores es sólo una pieza del amplio entramado que supone un sistema de telecontrol de redes de distribución. Un ejemplo de esta

magnitud es el plan telegestionado de vigilancia de las redes para la minimización de fugas que está llevando a cabo Agua de Murcia en el centro urbano de Murcia. Esta actuación consiste en la adecuación e instalación del sistema de telemando y telecontrol en 115 nuevos puntos. El desarrollo de este sistema permite controlar, en tiempo real y diariamente, los caudales consumidos.

Entre las últimas innovaciones que se han llevado a cabo en el ámbito del telecontrol destaca la instalación de prelocalizadores de fugas[G]. Son equipos electrónicos que graban el sonido del agua a su paso por la tubería; la interpretación de este sonido, a través de un programa informático, ayuda a los técnicos a localizar posibles fugas.

De hecho, Sorea ha instalado 86 prelocalizadores[G] en Rubí y Sant Cugat (Barcelona), y otros 50 en Olot. Asimismo, Aquagest Levante ha instalado prelocalizadores en las poblaciones de Benidorm y Alfaz (Alicante). Por su parte, Ansa está en proceso de sustitución de treinta de estos dispositivos por equipos nuevos de mayor precisión, cuya finalización está prevista para el primer trimestre del 2010.

Otra innovación empleada por Agbar para el telecontrol de la red de distribución es un sistema de regulación de presiones a través de GSM[G]. Así, Aquagest lo ha instalado en la red de abastecimiento de Santiago de Compostela, lo que ha permitido la disminución de la presión nocturna y la reducción de las pérdidas en dicha red.

En el 2009, Sorea también ha instalado este sistema de regulación de presiones mediante GSM[G], concretamente en la localidad de Begur (Girona); esto ha permitido reducir un 20 % los caudales nocturnos.

Entre los proyectos todavía en fase de investigación y desarrollo, Aquagest está trabajando en un prototipo de minivehículo inspector para el interior de tuberías de agua potable capaz de grabar imágenes, a fin de detectar fugas y ayudar en las labores de prevención y control del estado de la red. Esta iniciativa está en una fase muy avanzada.

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

Un proceso que está interrelacionado con el telecontrol es la sectorización, una de las principales líneas de actuación de Agbar en el ámbito de la gestión de redes. Consiste en la delimitación hidráulica de las redes para ejercer un mayor control operativo de la presión, la continuidad y la calidad del agua distribuida. A través de este proceso, se crean sectores aislados que facilitan la detección de fugas y la consecuente disminución de pérdidas.

Precisamente, la instalación de válvulas motorizadas facilita la regulación de las presiones según las necesidades de cada zona y la reducción de las presiones nocturnas. De hecho, Aigües de Barcelona ha instalado durante los años 2008 y 2009 un total de 71 válvulas hidráulicas en 40 sectores de su red de distribución para reducir las presiones nocturnas. La reducción nocturna media ha sido, aproximadamente, de nueve MCA (Metros de Columna de Agua[G]) y se ha reducido el caudal mínimo nocturno en 116 l/s. Esta disminución del caudal nocturno durante doce meses ha supuesto una reducción del volumen de pérdidas de 0,9 hm^3.

Por su parte, Aquagest Levante está sectorizando las redes de abastecimiento de Santa Pola y Rojales (Alicante), con el objetivo de mejorar el rendimiento técnico de estas hasta el 85% y el 90%, respectivamente.

En determinadas ocasiones, la eficiencia pasa por la sustitución total de la red de distribución. Esto es lo que ha sucedido en Bañugues (Gozón, Asturias), donde Aquagest ha renovado toda la red durante el 2009, lo que ha permitido ahorrar 5.000 euros en agua comprada durante los meses de verano.

El sistema de búsqueda de fugas Idroloc

El sistema Idroloc es el resultado de un proyecto de I+D+i de Agbar ejecutado entre Aguas de Alicante, Labaqua y Aquatec. La innovación que presenta Idroloc es la detección de fugas en la red subterránea de suministro a través de la inyección de gas helio, que se disuelve en el agua que circula por la tubería: cuando el agua «marcada» llega a una fuga, sale de la conducción y empapa el terreno, igual que una bebida carbónica derramada, lo que permite localizar el punto exacto donde se produce el escape, por pequeño que este sea.

A diferencia de otros sistemas, Idroloc puede utilizarse en tuberías de plástico, en conducciones de gran diámetro y en redes con baja presión. En el 2009, Idroloc ha sido uno de los proyectos ganadores en los Trofeos Iniciativa Innovación que cada año organiza Suez.

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (hm^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Agua de entrada en la red de distribución	1.222,4	1.250,7	774,4	865,8
Rendimiento técnico*	74,0%	76,0%	73,0%	71,0%

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

RENOVACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN (km)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	649	635	88	48
Tuberías totales	50.581	61.960	18.952	21.287
Porcentaje de renovación	1,28%	1,02%	0,46%	0,23%

Control de vertidos

Para evitar riesgos de contaminación, Agbar realiza un riguroso control de vertidos. Así, por ejemplo, Aguas de Alicante ha llevado a cabo durante el 2009 la primera fase de su campaña de implantación del Registro de Toma de Muestras (RTM) en acometidas de empresas industriales con riesgo alto de contaminación en Alicante. El objetivo es incrementar significativamente el número de empresas susceptibles de muestreo mediante la implantación sistemática de registros de toma de muestras en acometidas existentes.

Por su parte, Agamed ha establecido durante el 2009 un sistema de control en continuo de posibles vertidos a la red de alcantarillado y al medio receptor a través de la medición de la conductividad por telecontrol en seis puntos y mediante mediciones quincenales realizadas *in situ* en otras seis localizaciones

4.5.3 CALIDAD DEL AGUA (COMPROMISO MA2)

Para velar por la calidad del agua potable, Agbar analiza diariamente más de 1.400 parámetros de este recurso a través de laboratorios especializados y de equipos de medición continua que controlan no sólo la destinada al consumo humano, sino también la que se emplea en otras aplicaciones.

Una de las principales líneas de trabajo que se están llevando a cabo en las redes de distribución para optimizar la calidad del agua es la reducción de los trihalometanos (THM)[G] a través de un proceso de desorción[G]. Precisamente, esta ha sido la técnica aplicada durante el 2009 por Aquagest en el agua suministrada al Consorcio Campo de Calatrava (Ciuda Real) y por Agamed en el depósito de La Hoya (Alicante).

Por su parte, el laboratorio de química orgánica de Aigües de Barcelona ha realizado una investigación sobre cómo la potabilización actúa sobre determinados contaminantes emergentes (medicamentos, pesticidas o algunos productos de higiene personal presentes, en cantidades infinitesimales, en las aguas superficiales de todo el mundo). El estudio ha recibido un premio de la Sociedad Española de Cromatografía y Técnicas Afines, con motivo de la celebración de un congreso científico.

«El agua de consumo, además de ser saludable, debe gozar de la mayor calidad posible y ser apreciada por el consumidor.»

Lleonard Matia, director de Calidad del Agua de Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona, primera gran empresa de aguas que recibe la ISO 22000

Aigües de Barcelona es la primera empresa responsable de un gran abastecimiento que consigue la certificación ISO 22000 (sistema de gestión de la seguridad alimentaria basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico, HACCP). A través de esta herramienta, se logra una mejora continua en la seguridad sanitaria del agua a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la producción hasta la distribución para su consumo. Entre los objetivos que persigue la norma está el incremento de la seguridad relacionada con la calidad sanitaria del agua, la protección del consumidor y el refuerzo de su confianza.

4.5.4 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD (COMPROMISO MA3)

Agbar cuenta con instalaciones situadas en espacios de interés natural, por lo que minimiza el impacto ambiental en la práctica de sus operaciones y contribuye a la conservación natural de estas zonas y a la preservación de especies en peligro de extinción.

En España, Aquagest ha limpiado durante el 2009 los cauces de los ríos Sar y Sarela, que discurren por el casco urbano de la ciudad de Santiago de Compostela. El principal objetivo de esta acción es la conservación de los ríos para su disfrute por parte de los ciudadanos mediante rutas de senderismo o paseos, así como preservar la vida acuática de los cauces.

En el Reino Unido, Bristol Water reunió durante el mes de agosto del 2009 a 2.500 personas en el lago Chew Valley para dar a conocer su labor en pro de la diversidad biológica en esta área perteneciente a la red Natura 2000. En otro lago de las islas británicas gestionado por Bristol Water, el Blagdon Lake, el buen estado de conservación de algunas especies minoritarias de plantas y flores silvestres llevó a organizar una jornada de análisis en la que participaron expertos en ecosistemas para determinar si dichas especies están en buenas condiciones ecológicas en otras zonas.

Mapocho Urbano Limpio

El proyecto Mapocho Urbano Limpio de Aguas Andinas tiene como objetivo principal el saneamiento del río Mapocho en su sector urbano de Santiago de Chile. Consiste en interceptar, mediante un colector[G] de 28,5 km, un total de 21 descargas de aguas residuales que actualmente se vierten sin tratamiento a dicho cauce. La construcción de este gran colector[G] contaba en noviembre del 2009 con un grado de avance del 85 % en el sector Rotonda Pérez Zujovic-Nudo Costanera Norte/Américo Vespucio y del 97,9 % en el sector Nudo Costanera Norte/Américo Vespucio-Emisario La Farfana.

Está previsto que las obras finalicen durante el primer trimestre del 2010. Los trabajos realizados durante el 2009 han permitido aumentar la cobertura de tratamiento de aguas residuales de la capital chilena de un 72 % a un 87 %, aprovechando la actual capacidad disponible de las grandes plantas existentes.

Por otra parte, durante el 2009 se ha aprobado el proyecto de construcción de la depuradora Mapocho, que permitirá el saneamiento de la cuenca del Gran Santiago. Las obras se iniciarán durante el 2010. Cuando esta planta entre en funcionamiento, la cobertura de tratamiento de aguas residuales en Santiago de Chile será del 100 %.

Agbar está desarrollando un prototipo para gestionar de forma coordinada el impacto que tienen las acciones realizadas en la red de alcantarillado y en la planta sobre el medio receptor.

4.5.5 GESTIÓN SOSTENIBLE DE AGUAS PLUVIALES (COMPROMISO MA4)

El deterioro ambiental del agua costera, de los ríos y de los lagos, producido por la gran contaminación que arrastra el agua de lluvia y por las inundaciones, evidencia la importancia de la gestión de las aguas pluviales en la gestión del ciclo integral del agua. Agbar lleva a cabo distintas actuaciones para evitar, en la medida de lo posible, estos impactos.

Mejora de la prevención de riesgos

Una parte importante de la gestión sostenible de las aguas pluviales corresponde a la mejora de la prevención de riesgos. Una de las iniciativas más importantes en este ámbito es el proyecto que se está llevando a cabo dentro del marco Alliance. Se trata del desarrollo de un prototipo que gestiona de forma coordinada la red de alcantarillado y la planta de depuración, estudiando el impacto que tienen las acciones realizadas en la red de alcantarillado y en la planta sobre el medio receptor. El objetivo final es la reducción de las descargas al medio en tiempo de lluvia, mediante el aumento de la capacidad de tratamiento de las plantas y del volumen retenido en los depósitos.

También en esta línea se ha llevado a cabo una experiencia de gestión coordinada entre la depuradora del Besòs y el depósito anti-DSU de Taulat. En este caso se han conectado los centros de control de la red de alcantarillado y de la depuradora, y se han automatizado y mejorado los procesos de llenado y vaciado del depósito.

El proceso de vaciado del depósito mediante bombeo hacia la depuradora se ha automatizado, de manera que se realiza en función de la capacidad de tratamiento de la planta, lo que permite reducir el tiempo de vaciado del depósito. Está previsto que esta prueba piloto finalice en junio del 2010.

Por su parte, Aguas de Alicante está implantando el nuevo sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor (SIPAID), consistente en la configuración de una red de limnímetros[G], pluviómetros y radar meteorológico en la ciudad de Alicante para gestionar eficazmente toda la información en tiempo real e indicar niveles de alerta o «semáforos» visuales en zonas de la localidad y periferia, y así poder tomar decisiones en materia de avisos a las brigadas de mantenimiento, ayuntamiento, bomberos y policía local. El SIPAID se completará durante el 2010.

Mejora del alcantarillado

Aquagest Levante está ejecutando las obras del Plan Director de Alcantarillado del municipio de Santa Pola. Este plan director contempla la sustitución de la red de alcantarillado de gravedad[G] de la zona oeste del municipio por una red de saneamiento por vacío[G]. Con esta actuación se pretende dar respuesta al problema de las infiltraciones de agua marina procedente del nivel freático. Este problema provoca que las aguas residuales que llegan a la depuradora estén compuestas por una mezcla de aguas residuales domiciliarias e infiltraciones de agua freática[G], lo que impide la activación del proceso biológico de depuración e influye de forma negativa en la reutilización de las aguas tras su paso por la depuradora. La finalización de las obras está prevista para el 2011.

4.5.6 BÚSQUEDA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y UTILIZACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES (COMPROMISO MA5)

La apuesta decidida de Agbar por la eficiencia energética y el uso de las energías renovables, como principales armas en su lucha contra el cambio climático, se refleja en la creación, en mayo del 2009, de la Dirección de Eficiencia Energética (DEE), para contribuir, de manera activa, a la reducción de los consumos de energía generados en las instalaciones de las distintas explotaciones a escala nacional y, de esta forma, contribuir a la reducción de las emisiones de CO_2.

Además, la DEE también se dedica al estudio y promoción de nuevas fuentes de energía, como los aprovechamientos hidráulicos (saltos de agua y en puntos de regulación de presión de redes de agua en alta[G]), y a la generación de energías renovables (instalación de placas solares en cubiertas de instalaciones), la innovación tecnológica y el desarrollo de planes de formación, capacitación y difusión.

La DEE ha llevado a cabo un plan de auditorías energéticas, a través del que ha analizado los distintos equipos e instalaciones, y ha determinado las actuaciones necesarias para conseguir ahorros en los consumos de energía y reducir la emisión de CO_2 a la atmósfera.

Con las acciones propuestas en las auditorías, se obtendrían unos ahorros anuales de 8.123.937 kWh/año y 1.480.528 euros al año, lo que supondría una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero[G] de 4.166 t de CO_2.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL 2009

	Previstas para el 2009	Tomas de datos de campo	Auditorías redactadas	Auditorías revisadas	Ahorros capturables en auditorías revisadas				Reducción de t CO_2
					kWh	%	Euros	%	
DN Norte	42	44	23	17	2.822.478	23	352.707	31	1.270
DN Centro	40	34	29	22	1.250.048	8	198.583	13	563
DG Sur	16	34	32	30	3.723.513	14	866.504	32	2.185
Murcia y Canarias	15	11	3	2	156.676	15	41.614	38	71
Cataluña y Baleares	37	9	5	3	171.222	17	21.120	17	77
Total	**150**	**132**	**92**	**74**	**8.123.937**		**1.480.528**		**4.166***

* Factor de emisión eléctrico (kg CO_2 / kWh) proporcionado por la Secretaría General de la Energía (*La energía en España 2007*).

Con las acciones propuestas en las auditorías de la Dirección de Eficiencia Energética de Agbar, se estima que se obtendrían unos ahorros anuales de 8.123.937 kWh/año y una reducción de emisiones de 4.166 t de CO_2.

Eficiencia en el uso de la energía eléctrica

Agbar ha intensificado durante el 2009 las actuaciones destinadas a reducir el consumo de energía eléctrica. Una de las acciones más generalizadas ha sido la instalación de variadores de frecuencia[G], dispositivos que permiten controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

Así, Aguas de Murcia ha instalado cinco variadores de frecuencia en bombeos de aguas residuales y dos en bombeos de agua potable. Esta medida, junto con las mejoras en la EDAR[G] Murcia Este y la sustitución de equipos de iluminación bajo criterios de eficiencia energética, han permitido a Aguas de Murcia lograr durante el 2009 un ahorro de 976.567 kWh.

La mayor eficiencia energética que aportan los variadores de frecuencia ha quedado claramente demostrada en el sondeo Pineta (Jijona, Alicante). A mediados del 2008 se introdujo dicho dispositivo en esta instalación, que ha permitido lograr, durante el 2009, un ahorro del 21,5 % del consumo eléctrico, lo que supone en valores absolutos una reducción de 108.410 kW.

Durante el 2009, el pozo La Canterilla, en Teulada (Alicante), también ha incorporado un variador de frecuencia, con un ahorro anual previsto de 82.880 kW, y AGAMED ha introducido estos variadores en todos los motores de sus estaciones de tratamiento de agua potable.

Sustitución de equipamiento

La inmensa mayoría de nuevas versiones de equipamientos empleados en la gestión de recursos hídricos aportan una mayor eficiencia energética, por lo que su adquisición conlleva una reducción del consumo energético.

Por este motivo, Sorea ha sustituido, durante el 2009, dos bombas en el pozo de Can Negre (Cornellà de Llobregat, Barcelona), lo que ha supuesto un ahorro del 38 % en el consumo de energía eléctrica (unos 24.000 kW/año). En el mismo periodo, Sorea también ha cambiado en la estación de bombeo de Aigua Gelida (Palafrugell, Barcelona) las dos bombas existentes por equipos nuevos, lo que ha permitido reducir el consumo un 36 % (unos 23.000 kW/año).

La instalación de impulsión del río Pisuerga a la ETAP[G] de Venta de Baños (Palencia) también ha estrenado durante el 2009 dos bombas nuevas, con un mayor rendimiento que las anteriores. Prueba de ello es que han conllevado un ahorro de 25.599 kWh/año.

Otras formas de reducción del consumo

Agbar también busca la minimización del consumo de la electricidad en otros usos, como la climatización, la informática y la iluminación.

Respecto al primer ámbito, Aigües d'Elx ha incorporado durante el 2009 la programación de los termostatos en su oficina, y Sorea, relojes temporizadores que permiten la puesta en marcha y el paro de la climatización, también en su oficina.

En relación con los equipos informáticos, AGAMED ha sustituido en el 2009 los monitores tradicionales de tubo por pantallas TFT y ha adquirido ordenadores personales con la etiqueta de eficiencia energética Energy Star.

Respecto a la iluminación, Aguas de Murcia ha instalado farolas solares en el exterior de la ETAP[G] de Contraparada (Murcia) y en el almacén de Aguas de Murcia, mientras que Aquagest Región de Murcia ha introducido iluminación de bajo consumo y detectores de presencia en sus oficinas.

EMISIONES DE CO_2 (t)*	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Derivadas del consumo de energía				
Energía eléctrica	355.042	364.466	113.115	150.651
Gas natural	13.992	12.573	276	47
Gasoil	1.118.668	987.855	344	526
Por desplazamientos en coche de la organización				
Emisiones por desplazamientos	15.011	17.113	3.878	1.733

* El cálculo de emisiones de CO_2 equivalentes se ha realizado mediante CAFCA, una herramienta desarrollada por Agbar que calcula las emisiones de gases de efecto invernadero del ciclo del agua. CAFCA utiliza el factor de emisión eléctrico (kg CO_2 / kWh) proporcionado por la Secretaría General de la Energía (*La energía en España 2007*). Asimismo, se han recalculado con dicha herramienta las emisiones de CO_2 equivalentes para el año 2008.

EMISIONES DE NOx Y SOx POR CONSUMO DE COMBUSTIBLES (KG)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Emisiones de NOx	757.185	668.837	475	376
Emisiones de SOx	2.085.225	1.841.388	642	933

Eficiencia en el uso de otros recursos

Agbar no se preocupa únicamente por conseguir una mayor eficiencia energética en sus instalaciones de gestión de recursos hídricos, sino que también ayuda al consumidor final a maximizar el aprovechamiento del agua. Prueba de ello es que se han instalado perlizadores[G] en los grifos y un sistema de doble descarga en las cisternas de los abonados de Calatayud (Zaragoza).

Asimismo, la empresa no olvida su estrategia de sostenibilidad cuando adopta el rol de consumidor final. Por este motivo, apuesta por la introducción de sistemas de ahorro en las tomas de sus propios centros, como lo han hecho Aguas de Valladolid, que ha instalado perlizadores[G], con el consiguiente ahorro en el consumo del 15 %, y Aquagest en su oficina de Cuéllar, donde ha incorporado aireadores en los grifos de sus baños.

Respecto al uso de papel, son varias las empresas de Agbar que están reduciendo el consumo de este recurso y lo están sustituyendo por papel reciclado y/o realizan recogida selectiva.

Así, durante el 2009, Aguas de Valladolid ha reducido el consumo de papel en su EDAR[G] en un 40 %, mediante la eliminación de la impresión de facturas, albaranes y pedidos, y la utilización exclusiva de documentos digitales.

Agbar está promoviendo el menor consumo de papel convencional y el mayor uso del reciclado, el empleo de GPS en los vehículos para consumir menos combustible y la sustitución de vehículos tradicionales por los eléctricos.

En Galicia, Aquagest ha llevado a cabo una campaña de concienciación para reducir la utilización de papel, que ha permitido una disminución del consumo del 23 % en el 2009.

Respecto al empleo de papel reciclado, Ansa ha sustituido los folios normales por folios reciclados y Aguas de Murcia se ha establecido como objetivo para el 2009 aumentar hasta el 95 % el porcentaje del uso de papel reciclado.

Además, Ansa y Aquagest en su oficina de Cuéllar (Segovia) han introducido un sistema de recogida selectiva de papel y cartón para su posterior reciclaje.

Agbar también está minimizando el consumo de los combustibles fósiles tradicionales en la conducción de vehículos.

De hecho, Aguas de Valladolid y Sorea han dotado de GPS a sus vehículos para evitar desplazamientos innecesarios, con un ahorro estimado de combustible del 20 % en ambos casos.

Por su parte, Aigües de Barcelona ha realizado un estudio a lo largo del 2009 para incorporar vehículos eléctricos a su flota durante el 2010. De la misma manera, Aguas de Murcia está adquiriendo vehículos adaptados para el consumo de gas licuado petróleo (GLP)[c], así como motos eléctricas.

Plantar árboles para absorber CO_2

Aguas de Murcia está llevando a cabo una campaña de plantación de árboles por cliente dado de alta en la factura electrónica. Durante el 2008 y el 2009 se han plantado 1.500 pinos (Pinus halepensis) en un terreno cedido por el Ayuntamiento de Murcia y a lo largo de 2010 está prevista la plantación de unos 2.000 más. El pino es una especie muy ecoeficiente, ya que absorbe unas 40 t de CO_2 anuales. Así, con la plantación de 1.500 ejemplares se han capturado 60.000 t de CO_2.

Energías renovables

Otra de las actividades de la Dirección de Eficiencia Energética es la promoción e instalación de sistemas de aprovechamiento de energías renovables, como la solar fotovoltaica.

Las placas fotovoltaicas[G] se instalan en cubiertas de naves, depósitos de agua o cualquier otra edificación de Agbar que cumpla con los requisitos necesarios. Algunos de estos requisitos son que la superficie mínima para construir estas instalaciones debe ser de 900 m², como mínimo, y que el plazo de concesión de servicio debe ser, al menos, de 24 años.

Como objetivos para el 2010, están en proceso de ejecución las siguientes instalaciones de energía solar fotovoltaica:

TERRITORIO	LOCALIDAD	N.º DE INSTALACIONES	METROS DE CUBIERTA	POTENCIA PICO (kW)	PRODUCCIÓN ANUAL (kWh/AÑO)	INVERSIÓN	EQUIVALENCIA EMISIONES CO_2 (t)
Andalucía	Marbella	2	6.080	380	516.922	1.550.293	233
Murcia	Murcia	12	29.100	2.449	3.470.500	8.356.900	1.562
DN Norte	Barcelona	6	24.025	1.750	2.480.000	6.500.000	1.116
	Total	**20**	**59.205**	**4.579**	**6.467.422**	**16.407.193**	**2.911**

Como retos a medio plazo, están en fase de estudio las siguientes instalaciones de energía solar fotovoltaica:

TERRITORIO	LOCALIDAD	N.º DE INSTALACIONES	METROS DE CUBIERTA	POTENCIA PICO (kW)	PRODUCCIÓN ANUAL (kWh/AÑO)	INVERSIÓN	EQUIVALENCIA EMISIONES CO_2 (t)
Andalucía	Granada	5	11.963	530	799.972	2.014.000	360
Andalucía	Torremolinos	3	13.046	650	1.161.503	3.328.558	523
Murcia	Lorca	2	2.840	170	240.914	578.000	108
	Total	**10**	**27.849**	**1.350**	**2.202.389**	**5.920.558**	**991**

Durante el 2009, Aigües de Barcelona ha estudiado las superficies disponibles para la instalación de placas solares y la producción de energía fotovoltaica. Las infraestructuras finales podrían alcanzar una producción de más de 1.500 kWp[G].

Otro aprovechamiento de la energía solar que se ha multiplicado durante el 2009 ha sido la instalación de placas fotovoltaicas[G] de alimentación en corriente continua para el sistema de recloración. Así, Sorea ha llevado a cabo esta instalación en el aprovechamiento de las minas de Dosrius (Barcelona), en el nuevo pozo construido en este mismo municipio, en el depósito de La Serra (Puig-reig, Barcelona) y en el depósito municipal de Palau-sator (Barcelona). La misma operación la ha realizado Aquagest en la explotación de Cabrales

(Asturias) y en los depósitos de Pandiellu, Poo, Camarmeña, Las Murias y Pando (Asturias).

Sin embargo, la energía solar no es la única energía renovable por la que apuesta Agbar. De hecho, durante el 2009, Aguas Andinas (Chile) ha inaugurado la planta de biogás La Farfana (Chile). El centro tiene una capacidad para tratar las aguas residuales de 3,3 millones de personas. En julio del 2009 ya abastecía de gas ciudad a 100.000 habitantes de Santiago de Chile.

En España, Aguas de Albacete está realizando mejoras en su EDAR[G] para que a finales del 2010 entre en funcionamiento un sistema de cogeneración[G] que producirá biogás.

En España, Agbar tiene en proceso de ejecución un total de veinte instalaciones de placas solares, que producirán cerca de 6,5 millones de kWh/año.

«En Santa Pola, la planta solar fotovoltaica genera 1,7 GW/h[G] al año, mientras que todo el sistema municipal de gestión de agua, bombeos de agua potable, el alcantarillado, el telemando, las oficinas y los almacenes consumen 1,5 GW/h[G] al año, con lo que generamos más energía de la que consumimos.»

Javier Díez, director de zona del bajo Segura-Vinalopó (Aquagest Levante)

Cero emisiones gracias a una huerta solar

La historia de la 'huerta solar' de Santa Pola (Alicante) es la historia de la primera instalación fotovoltaica de Agbar que ha conseguido nivelar a cero las emisiones de CO_2 de toda una explotación: la planta de energía solar construida al lado de la depuradora de Santa Pola produce toda la energía que consume el servicio municipal de agua y alcantarillado de esta población.

ENERGÍA PRODUCIDA (kWh)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
De origen fotovoltaico	412.136*	1.700.000*	30	ND
Cogeneración	31.986.713	36.741.001	0	ND

* Instalación solar fotovoltaica de Santa Pola (Alicante).

CONSUMO DE ENERGÍA	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Consumo total de energía eléctrica* (kWh)	788.981.938	809.923.568	252.967.887	336.935.978
Consumo total de gas natural (m^3)	6.489.557	5.831.354	127.821	21.983
Consumo de gasoil (m^3)	438.036	364.936	127	185

* Incluye el consumo de energía eléctrica en ETAP[G], EDAR[G], otras instalaciones de carácter técnico y oficinas.

4.5.7 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE FANGOS (COMPROMISO MA6)

En las EDAR[G] se genera fango, subproducto principal de la depuración cuya cantidad y calidad depende de las características del agua tratada, del caudal y de los procesos tecnológicos de la estación. Agbar busca nuevas soluciones, tanto para reducir la generación de este subproducto como para que su eliminación sea cada vez más sostenible. Así, por ejemplo, se ha incorporado un tercer mezclador en la ETAP[G] de Sant Joan Despí (Barcelona), que ha permitido minimizar el número de paradas de la etapa de atomización y reducir el fango[G] deshidratado con destino controlado al vertedero.

Además, se ha maximizado el volumen de fango[G] atomizado y valorizado en la industria cementera.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR DESPLAZAMIENTOS EN COCHE DE LA ORGANIZACIÓN (M^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Gasolina	296	324	343	234
Diésel	5.286	6.038	1.132	435

El esfuerzo en la reducción de este subproducto también se ha hecho visible en la EDAR[G] de Cabezo Beaza (Cartagena), donde se está instalando un proceso de digestión de fangos[G] para lograr una reducción media de estos del 45 %.

En la ETAP[G] de Ciudad Real se está construyendo una planta de tratamiento de fangos[G] a través de un proceso de deshidratación o centrifugación durante el proceso de potabilización. La finalización de las obras está prevista para diciembre del 2010.

Respecto a la reutilización de los fangos[G], un caso interesante es el reciclaje que se produce en la EDAR[G] de Santiago de Compostela con fines agrícolas. El cliente trae muestras de tierra que se analizan y, en función de los resultados, se aplican diferentes cantidades de fango[G] para abonos, según el tipo de plantaciones (maíz, herbáceas, cereales, etc.). Con esta iniciativa, se ahorran los gastos de gestión de fangos[G].

De la misma forma, durante el año 2009 Aguas Andinas ha realizado experiencias a escala real de uso agrícola; esto ha supuesto la valorización de 26.000 toneladas de biosólidos[G]. Precisamente, en el mismo año se ha aprobado la construcción del Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal (Chile), una instalación que permitirá acondicionar, almacenar y reutilizar interna o externamente los biosólidos[G] procedentes de las depuradoras.

Una de las iniciativas más interesantes en la gestión de fangos[G] es su reutilización para usos agrícolas.

4.5.8 GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD (COMPROMISO MA7)

El Área de Calidad y Gestión Ambiental de Agbar coordina la implantación, el mantenimiento y la auditoría de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y gestión ambiental (ISO 14001). La obtención de estas certificaciones supone un objetivo estratégico para el grupo.

Las principales acciones en relación con la calidad y la gestión ambiental son la implantación y el mantenimiento de los sistemas ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025 e ISO 17020.

Según datos de diciembre del 2009, en España un 23,9 % de la población gestionada en agua potable está cubierta por la ISO 14001 –frente al 21,8 % del año anterior– y un 93 %, por la ISO 9001 –frente al 92,6 % del año anterior–.

Las principales actuaciones en este periodo han sido el lanzamiento del portal de calidad, prevención de riesgos laborales y gestión ambiental; el diseño del modelo de gestión básica ambiental y de la estrategia de implantación ISO 14001, encaminada a la certificación del ciclo integral en las distintas sociedades de Agbar; el diseño del Plan Estratégico de Calidad y Gestión Ambiental; la implantación de la ISO 22000 (seguridad alimentaria) en Aigües de Barcelona y en Ematsa, y de la ISO 17025 (acreditación de laboratorios) en el laboratorio de Emasagra (implantación finalizada y pendiente de acreditación), y el inicio de la implantación de la ISO 17020 (acreditación de organismos de inspección) en Aguas de Alicante.

Además, en el 2009 se ha renovado la ISO 14001 en Aquagest Sur, en las actividades contractuales llevadas a cabo en Estepona, Marbella y Torremolinos; en las depuradoras de Algorós y Carrizales de Aigües d'Elx; en el ciclo integral del agua de la UTE Servi-

A finales del 2009, en España, un 23,9% de la población gestionada en agua potable está cubierta por la ISO 14001 y un 93%, por la ISO 9001.

cio de Aguas de Plasencia (Cáceres), de la que forma parte Aquagest Extremadura, y en la EDAR[c] Fuente del Maestre (Badajoz), gestionada por esta última empresa.

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Porcentaje de la población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones	92,6 %	93,0 %	100,0 %	92,0 %
Porcentaje de la población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones	85,1 %	88,4 %	98,5 %	90,3 %
Porcentaje de ETAP certificadas	79,8 %	85,6 %	52,9 %	58,2 %
Porcentaje de EDAR certificadas	55,7 %	61,9 %	85,7 %	34,1 %
Porcentaje de municipios certificados en agua potable	84,4 %	89,7 %	100,0 %	63,5 %
Porcentaje de municipios certificados en alcantarillado	69,4 %	75,0 %	100,0 %	62,7 %

*La disminución en los porcentajes de implantación de la ISO 9001 en el Reino Unido y Chile se debe a la reciente adquisición de la empresa Essal por parte de Aguas Andinas en Chile.

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Porcentaje de población gestionada en agua potable cubierta por certificaciones	21,8 %	23,9 %	0,0 %	0,0 %
Porcentaje de población gestionada en alcantarillado cubierta por certificaciones	33,9 %	45,8 %	0,0 %	0,0 %
Porcentaje de ETAP certificadas	4,2 %	5,5 %	0,0 %	27,3 %
Porcentaje de EDAR certificadas	23,9 %	28,8 %	85,7 %	34,1 %*
Porcentaje de ingresos certificados ISO 14001	41,7 %	43,4 %	12,2 %	11,3 %
Porcentaje de municipios certificados en agua potable	5,4 %	5,4 %	0,0 %	0,0 %
Porcentaje de municipios certificados en alcantarillado	11,4 %	9,3 %	0,0 %	0,0 %

*La disminución en el porcentaje de EDAR certificadas con la ISO 14001 en el Reino Unido y Chile se debe a la reciente adquisición de la empresa Essal por parte de Aguas Andinas en Chile.

4.5.9
GESTIÓN DE OLORES (COMPROMISO MA8)

El control de los olores es un aspecto fundamental en el sector del agua para garantizar unas buenas relaciones con las comunidades próximas a las plantas. En este sentido, Agbar lleva a cabo proyectos en este ámbito para mejorar el conocimiento del impacto de la producción de olores y ayudar a mitigarlos.

Una forma de reducirlos es mediante la instalación de desodorizadores[G], como ha hecho durante el 2009 AGAMED en la EBAR[G] de El Limonar y en el colector[G] de la avenida de las Cortes Valencianas (Alicante). Los biofiltros[G] son otro método para reducir estos malos olores. Se trata de equipos diseñados para la depuración biológica del aire de salida de forma natural, mediante microorganismos. El equipo instalado contiene un ventilador para absorber el aire procedente de las redes de alcantarillado, pozos de bombeo, etc. y lo hace pasar por un lecho biológico (turba), donde se desarrolla la absorción y desintegración microbiana de sustancias contenidas en el aire. De esta forma, se logra eliminar sustancias como el sulfhídrico (H_2S)[G], causante de malos olores procedentes de las redes de alcantarillado.

Precisamente, Sorea también ha reducido la presencia de H_2S en las dos estaciones de bombeo de la urbanización Can Barceló (Rubí, Barcelona), pero mediante otro procedimiento: ha dosificado nitrato cálcico en ambas EBAR[G]. Como resultado de esta acción, han disminuido las quejas por malas olores de los vecinos próximos a las estaciones.

Por su parte, Aquagest ha instalado silos en las depuradoras de Sada, Betanzos, Carballo (A Coruña) y Viveiro (Lugo) para el almacenamiento de los fangos. Esta solución permite evitar los malos olores, además de reducir los costes de transporte de los fangos y reducir las emisiones de CO_2 asociadas.

Disminución de la contaminación acústica

Agbar también vela por la disminución de la contaminación acústica. Aquagest lo ha logrado mediante la sustitución de las dos bombas existentes en el bombeo de Rumió (Asturias), mientras que Teidagua (Canarias) ha insonorizado los equipos de distribución en alta con mayor impacto asociado.

4.5.10
PRODUCCIÓN Y DEPURACIÓN DE AGUA

Producción de agua potable

El agua captada en ríos y lagos, el agua subterránea o el agua marina es tratada para obtener el agua potable que se distribuye a los hogares. Las ETAP[G], las estaciones desalinizadoras y las desalobradoras son las plantas que realizan esta función.

La mayoría de plantas gestionadas por Agbar son ETAP[G], que someten el agua captada a determinados procesos que la convierten en apta para el consumo humano. Estos procesos están constituidos por tres fases principales:

> Pretratamiento: el agua captada se filtra por unas rejas instaladas en el cauce del río que retienen los sedimentos. Se añade una primera dosis de preoxidante (cloro o dióxido de cloro) al agua que, además de desinfectarla, elimina microorganismos, en especial gérmenes patógenos.

> Clarificación: para clarificar el agua se añaden algunos reactivos químicos, a fin de que las pequeñas partículas que esta contiene se junten y formen partículas más pesadas (flóculos). El agua se deja reposar en unos tanques para que los flóculos y el fango[G] precipiten hasta el fondo. Posteriormente,

el agua pasa por unos filtros de arena, que retienen las partículas que no hayan decantado en la etapa anterior.

> Desinfección: en esta etapa se añade un desinfectante al agua (habitualmente cloro), que garantiza la desinfección de esta.

DATOS DEL AGUA EN LAS ETAP (hm^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	23,0	18,1	33,4	24,6
Total de agua a la salida de la ETAP	442,3	428,6	676,3	722,9

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS ETAP Y EDAM (t)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Línea del agua: tratamiento convencional	18.479	20.393	14.432	12.333
Línea del agua: tratamiento de tecnologías avanzadas	3.477	3.200	1.983	1.997
Línea de fangos	812	797	93	6

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAP Y EDAM	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Consumo de energía eléctrica (kWh)	169.405.678	166.836.725	80.128.195	76.279.156
Consumo de gas natural (m^3)	354.409	430.716	0	21.983
Consumo de gasoil (m^3)	1	51	58	88

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (t)

		ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
Residuo	Tratamiento/Destino	2008	2009	2008	2009
Arena de desarenado	Vertedero	116	423	0	0
Fango deshidratado	Vertedero	1.151	1.181	0	0
	Agrícola	0,4	0,3	3.872	3.341
Fango seco	Vertedero	231	272	0	0
	Valorización	3.200	4.423	0	0
	Agrícola	0	0	0	0
Basuras	Vertedero	116	202	0	0
	Otros	0,3	1,6	0	0
	Agrícola	12	0	0	0

Depuración de agua residual

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

Habitualmente, las depuradoras siguen las siguientes fases:

> Pretratamiento: eliminación de grandes sólidos.

> Tratamiento primario: sedimentación de los materiales suspendidos mediante la utilización de tratamientos físicos o fisicoquímicos[G], en ocasiones, dejando simplemente las aguas residuales un tiempo en grandes tanques.

> Tratamiento secundario o biológico[G]: tanques en los que actúan bacterias descomponedoras.

> Tratamiento terciario: filtración, adsorción, adición de cloro u otras sustancias. Esta última fase se realiza cuando se pretende reutilizar el agua de salida para usos que no requieren agua potable, pero sí con una calidad determinada.

> Tratamiento de fangos[G]: las depuradoras generan un subproducto principal que es el fango[G], que debe ser tratado.

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDAR (t)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Línea del agua	11.535	11.453	1.723	1.642
Línea de fangos	4.448	4.587	2.214	3.630

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDAR	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Consumo de energía eléctrica (kWh)	336.428.962	341.436.442	97.276.155	105.376.182
Consumo de gas natural en cogeneración (m^3)	6.133.615	5.400.638	0	0
Consumo de gasoil (m^3)	436.912	364.885	0	97

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (t)		ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
		2008	2009	2008	2009
Residuo	**Tratamiento/Destino**				
Arenas	Vertedero	13.807	15.537	1.491	1.667
Basuras	Vertedero	18.995	19.206	11.451	12.796
	Valorización	576	459	0	0
Grasas	Tratamiento	4.214	4.359	0	0
	Gestor autorizado	1.555	1.475	0	0
	Valorización agrícola	107	82	0	262
Fangos	Vertedero	42.409	41.130	138.100	139.584
	Agricultura	267.452	296.442	8.114	27.180
	Compostaje	171.491	150.389	0	0
	Depuradora	29.113	32.406	4.324	3.231
	Recuperación de espacios	3.293	4.007	0	0
	Secado térmico directo	41.306	36.150	78.347	73.585
	Valorización térmica directa	13.703	5.877	0	0

ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR (ppm)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Demanda bioquímica de oxígeno a cinco días (DBO5) del agua de entrada a EDAR	338,35	344,45	236,31	255,27
DBO5 del agua de salida de EDAR	18,51	18,25	18,51	6,95
Porcentaje de reducción de la DBO5	95 %	95 %	92 %	97 %
Demanda química de oxígeno (DQO) del agua de entrada a EDAR	690,80	822,12	690,80	544,77
DQO del agua de salida de EDAR	74,29	80,57	74,29	40,13
Porcentaje de reducción de la DQO	89 %	90 %	89 %	93 %
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR	331,01	463,01	331,01	277,64
SS del agua de salida de EDAR	27,05	35,86	27,05	12,75
Porcentaje de reducción de SS	92 %	92 %	92 %	95 %
Nitrógeno del agua de entrada a EDAR	38,62	43,29	38,62	52,37
Nitrógeno del agua de salida de EDAR	16,68	18,33	16,68	31,36
Nitrógeno retirado	21,94	24,96	21,94	21,01
Fósforo del agua de entrada a EDAR	5,77	5,61	5,77	10,34
Fósforo del agua de salida de EDAR	2,30	1,87	2,30	6,52
Fósforo retirado	3,47	3,74	3,47	3,82

REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE SALIDA DE LAS EDAR (hm^3)	ESPAÑA		REINO UNIDO Y CHILE	
	2008	2009	2008	2009
Cantidad total de agua tratada en EDAR	607,4	633,5	350,6	384,8
Cantidad de agua reutilizada	137,3	139,3	350,6	220,2
Cantidad de agua reutilizada por usos				
Agricultura	86,6	88,8	210,2	209,4
Industria	0,0	0,0	0,0	0,0
Uso interno	3,9	3,6	8,3	10,8
Medioambiente	25,7	35,2	131,4	0,0
Deporte	2,2	2,1	0,0	0,0
Otros	18,9	9,7	0,7	0,0

4.6 Vinculación con la comunidad local

COMPROMISOS DE AGBAR

Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, y ofreciendo la experiencia que la organización posee en cada sector de actividad.

Compromiso CL1

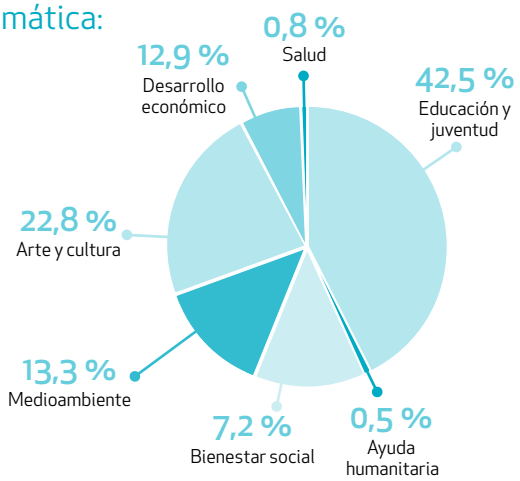
Proveer de agua potable y saneamiento a la sociedad representa, sin duda, una vinculación muy importante con esta. Fruto de este convencimiento, Agbar desea transmitir a la sociedad su filosofía de protección del medio ambiente y, de manera especial, de los recursos hídricos, además de sus conocimientos sobre la gestión del agua, todo ello, de una manera sencilla e inteligible. La organización también lleva a cabo actuaciones solidarias en las comunidades donde opera para dar respuesta a su compromiso social.

Agbar emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBC)[G], un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Debe destacarse que Agbar fue una de las empresas fundadoras del LBC[G] en España, en el 2007.

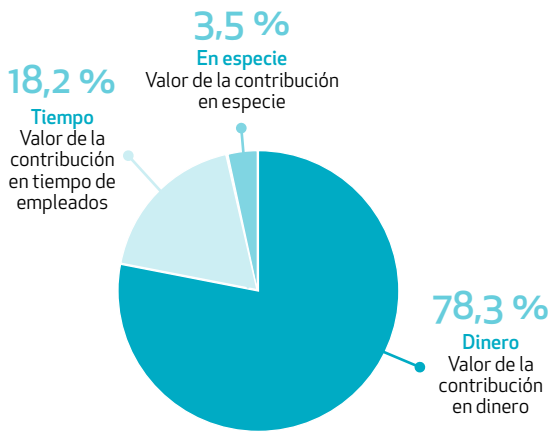
De la aplicación de este modelo se desprende que la contribución estimada de la compañía a la comunidad ha ascendido a más de 8,6 millones de euros durante el 2009.

VALOR ESTIMADO DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2009

Temática:



Tipo de contribución:



* Incluye España, Chile, el Reino Unido, México, Argelia y Colombia.

4.6.1 FUNDACIÓN AGBAR (COMPROMISO CL1)

La Fundación Agbar, creada en 1998, contribuye de manera decisiva y con personalidad propia a la generación y difusión de conocimientos sobre el agua, el medioambiente y la salud. Todo ello se basa en las experiencias del pasado, las oportunidades del presente y los retos del futuro. El objetivo final de sus actuaciones es el logro de una gestión sostenible y una cultura responsable del agua.

Los principales objetivos de esta entidad son fomentar la concienciación social, la reflexión y la difusión del conocimiento; estimular la investigación sobre las tendencias, los retos de futuro y las cuestiones emergentes; servir como canal de comunicación entre la sociedad y los grupos de interés clave dentro del ámbito del agua, y gestionar la memoria histórica y el saber hacer acumulado por Agbar a lo largo de sus más de 140 años de historia.

4.6.1.1 El Museu Agbar de les Aigües

El Museu Agbar de les Aigües es una de las herramientas de actuación de la Fundación Agbar. Está situado en el recinto de la central de Cornellà de Llobregat (Barcelona), la planta de extracción de agua del acuífero del Llobregat, todavía en funcionamiento, desde donde se bombea agua a la capital catalana.

La Fundación Agbar pone de relieve la memoria histórica y el saber hacer acumulado por Agbar a lo largo de sus más de 140 años de historia.

El principal escenario del museo son las tres naves proyectadas por el arquitecto Josep Amargós i Samaranch. Cada una de ellas conserva actualmente una muestra representativa y en perfecto estado de la instalación hidráulica de vapor originaria.

La arquitectura y la maquinaria de principios del siglo xx quedan integradas en una museografía innovadora, cuyo discurso gira en torno a la historia del abastecimiento de agua en una gran ciudad.

4.6.2 ACCIONES EDUCATIVAS DE AGBAR (COMPROMISO CL1)

Para lograr una mejora de la situación ambiental y de los recursos hídricos es imprescindible la concienciación de la población infantil y juvenil, ya que en el futuro el planeta estará en sus manos. Por eso, uno de los principales frentes de actuación de Agbar en relación con la comunidad local son las iniciativas educativas dirigidas al colectivo de escolares y estudiantes.

4.6.2.1 Programas y campañas educativas

El programa educativo del Museu Agbar de les Aigües lo constituyen la afluencia de miradas al agua dulce: una mirada científica, tecnológica y ambiental, y también histórica, cultural, ética y lúdica.

De hecho, esta institución ha iniciado durante el 2009 una nueva línea de actividades para escolares y estudiantes, destinadas a promover la reflexión y la participación de este segmento de la población sobre temas de actualidad y de importante valor social y ambiental relacionados con el agua, mediante metodologías educativas que promuevan la implicación personal y el compromiso cívico con las cuestiones ambientales.

Una de ellas ha sido la Jornada Agua Virtual, una propuesta educativa para estudiantes de secundaria celebrada con motivo del Día Mundial del Agua y desarrollada conjuntamente con UNESCOCAT. Esta iniciativa está basada en el novedoso y controvertido concepto creado por el profesor inglés John Anthony Allan, que le ha valido el Premio Estocolmo del Agua 2008, el considerado «Nobel del Agua». Su teoría del agua virtual[G] mide la cantidad de agua empleada para producir alimentos. Así, para tomar una taza de café son necesarios 140 litros de agua para el cultivo, producción y empaquetado de los granos de café.

Los participantes en este evento pudieron descubrir, a lo largo de toda una mañana, los conceptos *agua virtual*[G] y *huella hídrica*[G], y sus implicaciones ambientales, además de investigar las consecuencias e impactos que tienen para el comercio mundial de alimentos y bienes de consumo. Además, los participantes desarrollaron un plan de comunicación para difundir estos conceptos en su centro educativo y entre sus familias.

Por otra parte, el museo se ha sumado a la propuesta de la asociación europea de museos y centros de ciencia Ecsite para llevar a cabo acciones de sensibilización e implicación ciudadana con motivo de la Cumbre de Copenhague. El resultado ha sido «CO_2: Copenhagen-Cornellà», una iniciativa que ha hecho posible que los estudiantes de Cornellà de Llobregat se sumen a la Conferencia sobre Cambio Climático de la ONU. Así, los estudiantes de 4.º de ESO del IES Esteve Terradas i Illa (Cornellà) se reunieron durante una mañana en el Museu Agbar de les Aigües para reflexionar sobre las implicaciones del calentamiento global y elaborar una resolución que recoge sus compromisos personales y sus exigencias a los gobernantes para mitigar los efectos del cambio climático, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero[G] y promover la generación de energía de fuentes renovables. Este documento fue enviado a la secretaría de la Convención sobre el Cambio Climático, así como a los gobernantes locales y nacionales, para dejar constancia de sus compromisos y peticiones.

Con motivo de la Cumbre de Copenhague, un grupo de estudiantes elaboraron en el Museu Agbar de les Aigües un documento con compromisos personales y exigencias a los políticos que fue enviado a la secretaría de la Convención sobre el Cambio Climático.

Muy lejos del Museu Agbar de les Aigües, pero a partir de la misma filosofía educativa, Aguas de Cartagena (Colombia) ha puesto en marcha durante el 2009 el Programa Cultura del Agua, cuyo objetivo es sensibilizar a la población de Cartagena sobre el uso racional del agua con una perspectiva de sostenibilidad, utilizando estrategias lúdico-pedagógicas y con metodologías de acuerdo con las distintas edades.

Así, se ha organizado el taller Cultura del Agua, dirigido a niños de entre cinco y siete años y de entre ocho y diecisiete años. El primer grupo ha podido disfrutar de una representación de títeres que ha transmitido a los más pequeños la importancia del agua y de su conservación. El segundo grupo ha participado en la dinámica lúdica «Alcanzando a Purita», en la que se han difundido temas como el ciclo hidrológico, la distribución del agua en el mundo, el proceso de potabilización y los

efectos del cambio climático, además de impartir consejos prácticos para el buen uso del recurso hídrico.

Por su parte, Bristol Water ha llevado a cabo el proyecto Hydrate 8, a través del cual se ha animado a los más pequeños a hacer deporte y beber agua para mantenerse sanos. En la prueba piloto inicial han participado cuatro escuelas de Somerset (Inglaterra).

La iniciativa consiste en ocho retos deportivos a través de los cuales la compañía quiere potenciar las habilidades deportivas de la población infantil. Después de entrenar durante varios meses, los menores disputan las ocho pruebas en unas jornadas lúdicas a la que pueden asistir los padres.

La compañía británica tiene previsto llevar esta iniciativa a otras regiones donde opera.

Clubes defensores del agua

En el marco del Programa Cultura del Agua, impulsado por Aguas de Cartagena, (Colombia) se han creado los clubes defensores del agua, formados por grupos de entre 15 y 20 estudiantes de entre ocho y diecisiete años, con la finalidad de promover el desarrollo y cuidado del medioambiente en los centros educativos de la ciudad a través de actividades educativas, didácticas y recreativas que permitan mejorar las condiciones ambientales de la institución y su entorno.

Gotagotham

Una de las actividades pedagógicas estrella de Agbar es Gotagotham, un programa educativo cuyo objetivo es formar y concienciar a los escolares de educación primaria sobre el valor del agua. Se trata de una jornada en la que los alumnos viajan a un mundo imaginario llamado Gotagotham, mediante la visualización de un DVD y la participación en unos talleres y juegos en los que aprenden sobre los ciclos natural y urbano del agua, y sobre la importancia del uso responsable de esta y del respeto por el medioambiente. Cerca de de 65.000 escolares participaron en esta actividad durante el curso 2008-2009; para el curso 2009-2010, se prevé la implicación de más de 70.000 niños.

Durante el año 2009, Aigües de Barcelona ha llevado a cabo la segunda edición de Gotagothan, en la que han participado cerca de 7.000 alumnos y 280 profesores.

También ha desarrollado este proyecto Aguas de Alicante, a través de talleres coordinados por monitores que se han dirigido a unas 8.300 personas, entre niños y profesores.

Cerca de 5.000 escolares de Elche se han beneficiado del proyecto Gotagotham durante el curso 2008-2009, gracias al esfuerzo de Aigües d'Elx.

4.6.2.2 Visitas

Las visitas a las instalaciones de gestión del ciclo integral del agua de Agbar se han convertido en un proceso educativo primordial para la compañía, ya que de esta forma los más pequeños pueden conocer toda la transformación previa del agua antes de su salida por el grifo de casa.

Así, durante el 2009, unos 7.000 alumnos de ciclo superior de primaria, ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado superior han visitado el espacio educativo de Aigües de Barcelona, la estación de tratamiento de agua potable (ETAP)[G] de Sant Joan Despí (Barcelona), para conocer cómo la compañía hace llegar el agua a los hogares. La visita, de carácter gratuito, está dinamizada por monitores especializados, se personaliza en función del curso escolar y del alumno, y todos los contenidos están vinculados al currículo escolar. Los profesores han puntuado la visita con un 9,13.

Asimismo, Aguas Andinas (Chile) mantiene abiertas las puertas de sus instalaciones a la comunidad. En el 2009 se han atendido 7.282 visitas guiadas a las plantas de potabilización y de saneamiento de la firma.

Uno de los programas de visitas con mayor éxito ha sido el organizado por SEOR (Argelia). Así, unos 14.000 menores de entre tres y catorce años han visitado una estación de desmineralización[G] de agua y un laboratorio de análisis de agua, entre otras actividades organizadas, durante una semana, con motivo del Día Mundial del Agua.

Las potabilizadoras (ETAPA[G]) y depuradoras (EDAR[G]) de Santiago de Compostela, de Ciudad Real y de Orense han sido otras de las plantas que han recibido las miradas curiosas de los más pequeños.

Pero las visitas no son sólo de la escuela o del centro de formación a las instalaciones de gestión del agua. También hay expertos de estas plantas que realizan charlas en los colegios. Este el caso de Bristol Water, que ha organizado 26 charlas en escuelas de la zona de Blagdon (Inglaterra). Estas conferencias se ajustan a los requisitos del plan de estudios nacional, especialmente en lo que respecta a la educación en el ciclo del agua. Durante el 2009, los alumnos que han escuchado estas charlas, junto a los que han visitado la planta de Blagdon, han sido cerca de 1.500.

EJEMPLO DE UNA VISITA

El programa de visitas a la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí (Barcelona) consta de las siguientes partes:

> **Audiovisual:** presentación ilustrativa de los conceptos fundamentales del ciclo urbano y la potabilización.

> **Taller de experimentación y cata en el laboratorio:** demostración práctica sobre el control de calidad del agua y los distintos tipos de agua de boca.

> **Taller de las 3 erres:** a partir de métodos participativos y deductivos, se tratan la Reducción, el Reciclaje y la Reutilización del recurso hídrico.

> **Visita a las instalaciones:** recorrido guiado por todas las fases de la potabilización.

En institutos de educación secundaria de Benicarló (Castellón), también se han llevado a cabo conferencias sobre el ciclo integral del agua, organizadas por Sorea.

Otra fórmula es impartir charlas en el marco de las visitas a las plantas, como ha hecho Aquagest en la EDAR[G] de Mar Menor Sur (Cartagena, Murcia).

4.6.2.3 Patrocinios educativos

Durante el 2009, Agbar, en colaboración con la empresa Kemira Ibérica S. A., ha organizado la final española del **Stockholm Junior Water Prize**, el premio internacional más importante para jóvenes investigadores en el ámbito del agua.

El ganador ha sido Guillem Pascual, del IES Guindàvols (Lleida). Su trabajo ha consistido en analizar la calidad ambiental del agua del río Segre. El estudio analiza las causas de su contaminación: «La agricultura produce unos excedentes hídricos que llegan contaminados al río y las explotaciones hidroeléctricas extraen agua limpia y dejan el caudal del río bajo mínimos», señala el autor.

Agbar ha financiado la participación del trabajo ganador en la final mundial, organizada por el Stockholm International Water Institute (SIWI).

Agbar también ha entregado durante el 2009 el XI Premio Aquagest al mejor proyecto relacionado con el Tratamiento de Aguas, que organiza en colaboración con la facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Castilla-La Mancha, en Ciudad Real. En esta última edición, el premio ha recaído en el proyecto titulado *Oxidación electroquímica de aguas residuales contaminadas con tensoactivos, utilizando un ánodo de diamante dopado con boro*.

Por otra parte, Agbar ha firmado en el 2009 un convenio con la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) por el que patrocinará el mejor trabajo de final de carrera de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la UPC dedicado al medioambiente.

Agbar, en colaboración con la empresa Kemira Ibérica S. A., organiza la final española del **Stockholm Junior Water Prize**, el premio internacional más importante para jóvenes investigadores en el ámbito del agua.

4.6.2.4 Otras actividades educativas

Una de las actividades educativas de mayor convocatoria durante el 2009 ha sido el concurso de dibujo organizado por Emasagra, Aquagest Sur, Aguas de Lucena y Aguas de Montilla, en el que han participado cerca de 25.000 alumnos de 250 colegios ubicados en varias localidades andaluzas gestionadas por las citadas empresas.

Otra iniciativa interesante es la de Aguas de Alicante, que ha organizado unas jornadas sobre consumo responsable, con la finalidad de concienciar a escolares de la necesidad de hacer un uso responsable en cuestiones tan importantes como el agua, a través de talleres sobre el medioambiente y consejos de ahorro.

Por su parte, Aigües de Barcelona organizó en la X Feria de Medio Ambiente de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) cuatro talleres educativos para el público infantil y familiar, con el objetivo de concienciar a los más jóvenes sobre el valor del agua y promover actitudes respetuosas respecto a este elemento natural.

4.6.3 ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN (COMPROMISO CL1)

Además de las acciones dirigidas a colectivos de escolares y estudiantes, Agbar lleva a cabo actuaciones de divulgación y sensibilización sobre el agua y otros aspectos ambientales y sociales, destinadas a otros grupos de interés y al público en general.

4.6.3.1 Campañas y actuaciones de sensibilización

Aguas de Cartagena (Colombia) ha llevado a cabo, durante el 2009, el Programa de Buen Uso del Alcantarillado, para sensibilizar a la población sobre la importancia de la conexión de las aguas residuales al sistema de alcantarillado y promover el buen uso de este servicio.

Algunas de las actuaciones asociadas a este proyecto han sido visitas domiciliarias para informar a las personas sobre los beneficios de la conexión; actividades educativas para promover la conexión al sistema de alcantarillado, así como para evitar el vertido de residuos sólidos y aguas residuales a los canales, y los talleres de buen uso del alcantarillado, en los que se ha explicado en qué consiste un sistema de alcantarillado y las consecuencias de la conexión de las aguas residuales a los caños y canales. Entre enero y octubre del 2009, se capacitó a unas 4.850 personas, entre niños, jóvenes y adultos.

Durante el 2009, Sorea ha desarrollado en varios municipios de Cataluña un conjunto de campañas ambientales basadas fundamentalmente en transmitir la importancia de no contaminar el agua, en las que han participado cerca de 70.000 personas. Así, por ejemplo, en Sitges (Barcelona) se ha puesto en marcha una iniciativa municipal, en la que ha colaborado Sorea, consistente en implantar un sistema de duchas de playa que funcionan con una tarjeta de prepago.

En Calatayud (Zaragoza), se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización sobre ahorro del agua en colaboración con el ayuntamiento de dicho municipio. Se han distribuido difusores para los grifos y separadores para las cisternas entre 20.000 habitantes de esta localidad.

Otra de las acciones de sensibilización de Agbar ha estado protagonizada por Aigües de Barcelona, que participó en la Fiesta del Agua de la ciudad condal el 22 de marzo de 2009. Más de 2.500 ciudadanos vivieron, de una forma pedagógica, el proceso de potabilización. Los participantes «entraban» en la potabilizadora como agua de la naturaleza, es decir, con microorganismos nocivos y componentes perjudiciales, y se tenían que desprender de los elementos negativos del agua mediante distintas pruebas, para lograr la combinación de componentes necesaria para convertirse en agua de consumo humano.

Por su parte, Aguas Andinas, en colaboración con la Fundación Casa de la Paz, incentiva el consumo responsable del agua de uso doméstico en ocho comunas de nivel socioeconómico bajo de la región metropolitana de Chile, en el marco del programa «Aguas Andinas en mi barrio». Desde sus inicios, en el 2001, más de 50.000 personas se han beneficiado de este proyecto.

4.6.3.2 Difusión de conocimientos

Agbar tiene la firme voluntad de hacer llegar a la ciudadanía sus conocimientos, fruto de una experiencia

de 140 años, haciendo especial hincapié en que toda esta información sea claramente inteligible para todos los públicos

Jornadas, publicaciones e Internet

El Área de Estudios y Publicaciones de la Fundación Agbar constituye la plataforma desde la cual esta entidad desarrolla, apoya y coordina diferentes iniciativas orientadas a la promoción y a la difusión del conocimiento en torno a las perspectivas social, cultural, política y económica del agua, el medioambiente y la salud.

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

Así, durante el 2009, esta entidad ha organizado las jornadas sobre la colaboración público-privada en la nueva Ley de Contratos del Sector Público, realizadas en Barcelona, Zaragoza y Valladolid.

La Fundación ha seguido publicando durante el 2009 sus *Notes d'Aigua (NdA)*, un monográfico trimestral que recoge las ideas de reconocidos especialistas y profesionales en torno al agua, el medioambiente y la salud. Se puede acceder a Notes d'Aigua a través de la web de la organización.

También ha publicado el libro *Barcelona: aigua i ciutat. L'abastament d'aigua entre les dues Exposicions (1888-1924)*, de Manel Martín Pascual, primer título de la colección Biblioteca Fundación Agbar. Esta serie de publicaciones nace de la voluntad de difundir el conocimiento aportado por investigaciones de contrastada calidad científica relacionadas con el agua, el medioambiente y la sociedad, priorizando el desarrollo sostenible, el aprovechamiento de recursos y la sanidad, con una perspectiva histórica y de futuro.

Otro libro que se ha publicado en el 2009 ha sido *Fuentes públicas de la Ciudad de Alicante*, de Rosa Castells y Sergio López, con motivo del 110º aniversario de Aguas de Alicante.

También ha cumplido años Aquagest Zamora, que, concretamente, ha celebrado su 40º aniversario. Para celebrarlo, ha publicado un libro de fotografías inéditas de Fernando López, que reflejan la transformación de la ciudad a lo largo de estas cuatro décadas.

Durante el 2009, se ha publicado el primer título de la colección Biblioteca Fundación Agbar, que nace de la voluntad de difundir investigaciones de contrastada calidad científica relacionadas con el agua, el medioambiente y la sociedad.

Museos y exposiciones

Con motivo del 110º Aniversario de Aguas de Alicante, se ha inaugurado, durante el 2009, el Museo de Aguas de Alicante (M2A), un proyecto llevado a cabo junto con el Patronato Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Alicante.

Este recinto está ubicado en un lugar muy representativo de la ciudad, Los Pozos de Garrigós, situados en

la ladera del Benacantil. Su construcción, en el siglo XIX, se debe a Antonio Garrigós. Excavados en la roca y con bóveda de ladrillo, conforman un conjunto de aljibes[G] con una capacidad total de 807.000 litros, cuya finalidad era captar y almacenar el agua de lluvia para su posterior distribución a la ciudad.

Junto a Los Pozos de Garrigós, una reciente edificación de tres plantas y más de 240 m^2 configuran el conjunto dedicado al Museo del Agua, poniendo a disposición de los visitantes un espacio cultural y didáctico donde conocer la historia del agua en Alicante, así como algunos de los proyectos que desde Aguas de Alicante se vienen desarrollando para convertir a esta ciudad en una de las más sostenibles de Europa.

Ya nos hemos referido con anterioridad al Museu Agbar de les Aigües. Además de la exposición permanente del conjunto industrial de Sant Joan Despí (Barcelona), este museo organiza exposiciones temporales.

Una de las que ha tenido más éxito durante el 2009 ha sido «El Mar, la gran fuente», que explica el origen y la tecnología de la desalinización. Instalada en el vestíbulo de la Torre Agbar, esta exposición ha recibido, desde su inauguración, el 29 de julio, hasta el 31 de diciembre de 2009, un total de 34.745 visitas. La muestra, que se iba a clausurar a finales del 2009, se prorrogó.

Dirigida al gran público, la exposición refleja la evolución que va desde el origen del agua hasta la construcción de las plantas desalinizadoras. Así, los visitantes entran en el túnel del tiempo que arranca con la formación de las primeras moléculas de agua en el universo, poco después del Big Bang. A continuación, se adentra en la geología del agua en su estado gaseoso (en la nubes), sólido (convertida en hielo) y líquido (en la lluvia, los ríos o los lagos), y en las diferencias químicas entre el agua de lluvia y el agua salada.

Seguidamente, se aborda cuál es la relación del ser humano con el agua: cómo este la ha manipulado para poderla emplear en su beneficio. Por último, se muestran las tecnologías actuales de desalinización: la osmosis inversa[G], la evaporación y la electrólisis[G].

Los recursos audiovisuales conviven con piezas de colecciones particulares y museos, así como con objetos reales procedentes de distintas desalinizadoras y fabricantes del sector.

En Inglaterra, Bristol Water cuenta con el Centro Educacional y del Visitante, situado cerca de la reserva del lago Blagdon. Este centro conserva máquinas de bombeo, una de las cuales funciona prácticamente igual a como lo habría hecho una máquina de vapor de hace un siglo. Además, dispone de salas de exhibición con pantallas interactivas, vídeos y piezas históricas. Más de 9.500 visitantes participaron en las 18 actividades organizadas por este centro durante el 2009.

Visitas

Las visitas a los centros de producción de Agbar también son una privilegiada herramienta de sensibilización y divulgación, ya que se puede ver en tiempo real y en la práctica todo el proceso derivado del ciclo integral del agua.

Una de las compañías más veteranas en este aspecto es Bristol Water, que ha recibido la visita de más de 350.000 personas desde que celebra sus Días del Descubrimiento, hace catorce años. A través de esta iniciativa, los visitantes pueden descubrir cómo la compañía trabaja para hacerles llegar el agua a sus casas.

La firma inglesa también organizó en agosto una jornada de puertas abiertas de marcado carácter ambiental en Woodford Lodge (lago Chew). Más de 2.500 asistentes comprobaron de primera mano la conservación del

agua. En total, cerca de 13.700 personas han visitado las instalaciones de Bristol Water durante el 2009.

Aguas de Alicante también ha abierto sus puertas en el 2009. Así, su programa de visitas guiadas al Museo de Aguas de Alicante, el telemando, las depuradoras y el laboratorio de agua ha atraído a cerca de 21.000 personas. De esta forma, se pretende que cualquier persona pueda conocer todo lo relacionado con el abastecimiento, los depósitos urbanos, les redes de distribución, los controles de calidad y la depuración y restitución del agua al medio ambiente.

De la misma manera, la ETAP[G] y la EDAR[G] de Aguas de Valladolid han recibido la visita de 1.515 personas durante el 2009, con el objetivo de concienciar acerca de los usos y el consumo de agua e informar sobre los problemas de la contaminación y sobre los sistemas de tratamiento de la misma.

El Museu Agbar de les Aigües resucita una máquina de vapor

El 18 de enero de 2009, en el Museu Agbar de les Aigües se rompió un silencio que había durado setenta años. Y es que se puso en marcha una de las máquinas de vapor de principios del siglo xx que se encuentran en este recinto.
La máquina forma parte de la central de Cornellà de Llobregat, donde se aloja la maquinaria que generaba electricidad para accionar las bombas de los pozos y hacer circular el agua hasta Barcelona, a principios del siglo pasado. A día de hoy, buena parte de esta instalación de vapor se ha mantenido prácticamente intacta y convive con la maquinaria moderna.

Así, durante los fines de semana y los días festivos el público puede ver cómo gira el volante de inercia y cómo se mueven las válvulas y los pistones de una de las máquinas de vapor de la sala de la electricidad del museo.

Este proyecto ha sido posible gracias al trabajo y al esfuerzo de una comisión formada por trabajadores jubilados y el equipo del museo.

4.6.4 ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL (COMPROMISO SOCIAL CL1)

Agbar lleva a cabo acciones que contribuyen al desarrollo social, como las actuaciones solidarias y la interacción con los grupos de interés.

«En momentos de crisis, como el actual, se producen oportunidades de colaboración entre empresas y ONG.»

Núria Carrera, directora de Responsabilidad Social Corporativa de Cruz Roja Cataluña.

4.6.4.1 Actuaciones solidarias

Agbar lleva a cabo iniciativas solidarias, como la de Aigües de Barcelona, que ha construido en colaboración con el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat cuatro pozos en la comunidad de La Conquista y un miniacueducto por gravedad en la comunidad de Las Palomas, en San Miguelito (Nicaragua).

La colaboración consiste en una aportación económica para la construcción de las infraestructuras y la adquisición de los equipos pertinentes, así como en facilitar la asistencia técnica a la Unidad de Aguas de la alcaldía de San Miguelito.

Otra iniciativa en esta dirección es la colaboración de Agbar con la ONG Fundeso para el suministro de agua a las poblaciones de Djinack Bara y Djinack Djatako, en Senegal. El compromiso de Agbar en este proyecto consiste en analizar las posibles mejoras en el suministro de agua (potable, sanitaria y riego) a la población rural y proponer para ello soluciones técnicas.

Agbar también trabaja en la atención a colectivos en riesgo de exclusión social, como muestra el II Concurso de Dibujo sobre el agua y medioambiente para personas con discapacidad intelectual de la Comunidad Valenciana, organizado por Aquagest Levante junto con la Asociación Pro-Discapacitados Psíquicos de Alicante (APSA) y la Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Retraso Mental (FEAPS). En esta segunda edición han participado cerca de doscientas personas con discapacidad intelectual de doce asociaciones de la citada comunidad.

Este concurso está planteado con el doble objetivo de fomentar las actividades creativas y potenciar la conciencia ambiental entre las personas con discapacidad intelectual.

Otra iniciativa en esta dirección es la colaboración de Agbar con la Fundación Exit en el proyecto Coaching. A través de esta acción, la compañía muestra el mundo de la empresa a jóvenes con riesgo de exclusión social, ilusionándoles por trabajar y desarrollar sus habilidades sociales para incorporarse al mundo laboral.

De la misma manera, Aguas de Alicante ha colaborado económicamente en el proyecto Paloma de la Asociación de Caridad de San Vicente de Paúl, dirigido a la inserción social y laboral de la mujer inmigrante en Alicante, a través de talleres formativos y servicios complementarios. La aportación de la empresa, realizada por los empleados y por la compañía con el mismo importe, se ha destinado a la guardería de los niños cuyas madres están recibiendo formación.

Otra de las líneas de actuación de Agbar son los descuentos a colectivos con necesidades especiales u organizaciones de carácter asistencial o sin ánimo de lucro. Así, Aguas de Murcia, ha aprobado un descuento para desempleados que hayan agotado el subsidio. Por su parte, Aguas Andinas mantiene con sus clientes con altas deudas un plan de pago preferencial llamado Cuenta Amiga. Durante el 2009, se han firmado 24.730 nuevos convenios de estas características, permitiendo a estos clientes reinsertarse en el sistema de pago de la compañía.

Asimismo, Aigües de Barcelona ha cubierto parte del coste de las acometidas de una residencia para la atención de personas afectadas por la parálisis cerebral, de una casa para familiares de niños afectados por cáncer de la Fundación Privada de Niñas y Niños con Cáncer, y de la Fundación Futur.

Otra iniciativa de carácter solidario llevada a cabo durante el año pasado fue la segunda convocatoria del concurso «Aguas de Murcia solidaria» para proyectos de ayuda al desarrollo.

El concurso está dirigido a financiar un proyecto en países en desarrollo, cuya finalidad fundamental sea la instalación o mejora de la infraestructura hidráulica que posibilite la disponibilidad de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento. La dotación del premio es de hasta un máximo de 10.000 euros para el proyecto ganador.

El premiado en la primera edición del concurso, clausurada a principios del 2009, fue un proyecto de la ONG Asamblea de Cooperación por la Paz que pretende rehabilitar un antiguo pozo en Nievrare (Mauritania), con el que se facilitará el acceso al agua potable a un total de 2.900 personas.

4.6.4.2 Interacción con grupos de interés

La interacción con los grupos de interés también es una forma de contribuir al desarrollo social. Este el caso de Aguas de Cartagena (Colombia), que ha llevado a cabo un proceso de capacitación de juntas de acción comunal en once comunidades ubicadas en la zona rural norte de la ciudad de Cartagena de Indias.

La Junta de Acción Comunal es la institución más representativa de cada comunidad en Colombia. Se trata de una corporación cívica sin ánimo de lucro compuesta por los vecinos de un lugar, que aúnan esfuerzos y recursos para procurar la solución de las necesidades más acuciantes de la comunidad.

La capacitación ofrecida por Aguas de Cartagena ha abordado temas como el liderazgo comunitario, los mecanismos de participación ciudadana, el reglamento interno de organizaciones ciudadanas y la legislación comunal, entre otros. En total, se ha formado a unas 220 personas.

Por su parte, SEOR (Argelia) ha organizado en los distintos municipios donde opera las jornadas «El agua en… Hablemos». En estos encuentros, celebrados en los distintos ayuntamientos de los municipios participantes, se exponía a las autoridades municipales, técnicos municipales, asociaciones cívicas y público en general lo realizado en el municipio durante el primer año de actuación de SEOR. Asimismo, se informaba sobre el plan de acción para los próximos cinco años y se finalizaba con un debate general. En total, han participado en las jornadas unas 900 personas.

En este desarrollo social, el diálogo con las administraciones es vital, como lo ha demostrado Aquagest Región de Murcia, que está colaborando con el Ayuntamiento de Cartagena en la Agenda 21, una de las herramientas más eficaces de las que disponen las entidades locales para avanzar dentro de un modelo de desarrollo sostenible. Así, la empresa participa directamente en el Plan Estratégico sobre los Residuos Sólidos de la ciudad de Cartagena y en la elaboración del documento *El ciclo integral del agua dentro de la Agenda 21 local*.

La Fundación Agbar acoge los Premios del Agua 2009

El pasado 17 de marzo, la Fundación Agbar acogió, en sus instalaciones, la ceremonia de entrega de los Premios del Agua 2009, organizada por la Associació Catalana d'Amics de l'Aigua (ACAA) y a la que asistieron aproximadamente unas 130 personas. Agbar colabora con la ACAA, que a través de estos premios pretende estimular aquellas iniciativas, actuaciones o trayectorias que tengan que ver con mejora de la relación de la población catalana con el agua y su entorno natural.

Los premiados fueron el programa *30 Minuts*, de TV3 por la emisión del programa «Aigua, la justa», el Observatori Riu Tordera, Aguas de Mataró, la Comunidad General de Regantes de los Canales de Urgel, la Orquesta Sinfónica del Vallès, el Ayuntamiento de Sant Celoni y Sefe, la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC), la Companyia d'Aigües de Palamós y Raúl Alba Molina.

4.7 Relación con los proveedores

COMPROMISOS DE AGBAR

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.	**Compromiso**	P 1
Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.	**Compromiso**	P2
Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.	**Compromiso**	P3

Agbar aplica la responsabilidad corporativa a su relación con los proveedores, estimulando un comportamiento responsable y sostenible entre estos. Esta relación se basa en la integridad, la honestidad, la transparencia y los criterios objetivos de selección.

En la interacción con los proveedores, se diferencian tres ámbitos de compra (productos, servicios y utilities[G]), con diferente gestión y modelo de relación (local o centralizada).

El ámbito de productos (material de red, material electromecánico, productos para el tratamiento de agua y residuos, etc.) se caracteriza por la necesidad de disponer de una infraestructura que soporte la cadena de aprovisionamiento. Se gestiona de forma centralizada, por lo que no es necesaria la cercanía del proveedor.

El ámbito de servicios se caracteriza por la complejidad de especificación y la necesidad de cercanía al proveedor, por lo que mayoritariamente la gestión se realiza en el ámbito local (gestión operativa, servicios generales, obra civil, lecturas de contador, etc.)

El ámbito de las utilities[G] o suministros, como la electricidad, el gas o el combustible, se coordina de forma centralizada, aunque la contratación sea local, al estar sujeto este ámbito a regulación y al ser necesario realizar un seguimiento debido a la dispersión y diversidad de los suministros. Además, el mercado proveedor de dicho ámbito no dispone de ofertas locales significativas.

Agbar contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. De hecho, la compra de servicios locales supone aproximadamente el 60% del volumen de compras de Agbar.

Durante el 2009 se ha puesto en marcha un nuevo procedimiento para identificar el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global de cada sociedad, utilizando como factor para discriminar entre local y no local el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista.

SOCIEDAD	PORCENTAJE DEL VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES (%)	
	LOCALES	NO LOCALES
Aigües de Barcelona	95,40	4,60
Aguas de Alicante	81,60	18,40
Cartagena (Murcia este)	92,76	7,24
La Laguna (Canarias)	82,39	17,60
Orense (Galicia)	38,96	61,03
Ematsa (Tarragona)	77,16	22,83
Aguas de Murcia	67,79	32,20
Emasagra (Granada)	54,66	45,33
Bristol Water (Reino Unido)	28,63	71,36
Aguas de Valladolid (Castilla y León)	23,29	76,71
Aguas Andinas (Chile)	99,79	0,21
Agamed	74,76	25,24
Aigües d'Elx (Alicante norte)	78,00	22,00
Orihuela (Alicante sur)	13,80	86,20
Porcentajes medios (%)	**64,92**	**35,07**

SOCIEDAD	PORCENTAJE DE PROVEEDORES SUBCONTRATADOS (%)	
	LOCALES	NO LOCALES
Aigües de Barcelona	98,30	1,70
Aguas de Alicante	88,70	11,30
Cartagena (Murcia este)	70,29	29,81
La Laguna (Canarias)	87,50	12,50
Orense (Galicia)	35,07	64,92
Ematsa (Tarragona)	75,63	24,37
Aguas de Murcia	72,99	27,00
Emasagra (Granada)	53,71	46,28
Bristol Water (Reino Unido)	15,82	84,18
Aguas de Valladolid (Castilla y León)	NA	NA
Aguas Andinas (Chile)	99,70	0,30
Agamed (Torrevieja)	74,94	25,05
Aigües d'Elx (Alicante norte)	82,70	17,30
Orihuela (Alicante sur)	22,68	77,31
Porcentajes medios (%)	**67,54**	**32,46**

NA: No aplica

La compra de servicios locales supone aproximadamente el 60 % del volumen de compras de Agbar.

4.7.1 RELACIÓN ÍNTEGRA Y HONESTA (COMPROMISO P1)

Agbar se compromete a llevar a cabo una política de compras que garantice que sus proveedores respetan los valores asociados al desarrollo sostenible y los principios éticos globales.

La compañía ha desarrollado una plataforma tecnológica que permite conocer el estado y el nivel de cumplimiento de los acuerdos o contratos, respetando los principios de igualdad de trato entre proveedores. Esta herramienta proporciona una visión global de las compras y una mayor trazabilidad de los procesos, a la vez que da respuesta a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, basada en criterios de no discriminación y transparencia.

Durante el 2009, Agbar ha empleado la nueva plataforma tecnológica de compras en el 6 % de licitaciones de los procesos de compra por un valor superior a los 7,2 millones de euros.

4.7.1.1 Mejora de la comunicación con los proveedores

Agbar apuesta por reforzar los canales de comunicación con sus proveedores, resolviendo sus reclamaciones e incluyendo algunos puntos de mejora en su gestión comprometida con la calidad del servicio.

Existen dos herramientas utilizadas para mejorar dicha comunicación. Una de ellas es la gestión de las reclamaciones de los proveedores gracias al contacto cotidiano con estos, y la otra es el registro de incidencias que permite a Agbar, por su parte, detectar y gestionar aquellas incidencias que se produzcan para su correcta resolución.

INCIDENCIAS	TOTAL 2008	TOTAL 2009
Incidencias procedentes	**594**	**419**
Motivo		
Error de cantidades en el envío	128	103
Error de referencias en el envío	121	91
Error administrativo. Facturación. No envío de albarán. Precios	240	137
Material defectuoso *	NA	35
Material incompleto *	NA	18
Otros motivos *	NA	35

NA: no aplica.
* Nuevos motivos de incidencia introducidos en 2009

Durante el 2009, Agbar ha puesto en marcha un nuevo formato de evaluación de proveedores que permitirá lograr una mayor trazabilidad de las acciones realizadas.

Durante el 2009 se han registrado 175 incidencias menos que en el 2008, situándose en 419, aun incluyendo otros motivos de incidencia que no se habían contabilizado el año anterior, como material defectuoso y material incompleto. Esta mejora se debe, en gran parte, a la disminución del número de errores administrativos. La comunicación formal y el seguimiento de las incidencias han permitido localizar errores en los que había reiteración.

Así, en el 2009, Agbar ha puesto en marcha un nuevo formato de evaluación de proveedores que permitirá lograr una mayor trazabilidad de las acciones realizadas. A través del nuevo formato se logra una mejora en el control de consecución de las acciones emprendidas, así como la obtención de un mayor margen de maniobra, al detectar desviaciones y poderlas resolver en un periodo menor de tiempo.

También se han llevado a cabo otras acciones de mejora durante el 2009 para reducir las incidencias:

- La compañía se ha reunido con los proveedores que registran el mayor número de incidencias e incidencias reiterativas vinculadas al servicio, los plazos de entrega y la calidad de los materiales. Dichos proveedores se han comprometido a realizar un estudio de las reclamaciones e incidencias.

Hacia el ejercicio compartido de la sostenibilidad

Para hacer negocios sostenibles, las empresas deben tener un buen conocimiento de los actores que influyen en su esfera de actividad. En este escenario, los proveedores, con todas sus particularidades y fragmentaciones, juegan un papel muy relevante, ya que pueden influir en el éxito o en el fracaso de los planes de acción de las compañías en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Esta percepción fue el motor de la jornada de diálogo con los proveedores celebrada en noviembre del 2009 en la sede de la Fundación Agbar en Can Serra, Cornellà de Llobregat (Barcelona).

A través de dinámicas de trabajo en grupo, 24 de los principales proveedores de Agbar han transmitido a la compañía sus expectativas y prioridades, han valorado sus actuaciones y han opinado sobre cómo mejorar las relaciones con Agbar. El objetivo, en definitiva, era intercambiar necesidades y expectativas, así como identificar posibles riesgos y oportunidades de cara al futuro.

Debe destacarse la buena disposición mostrada por todos los proveedores participantes en la sesión por hacer de esta experiencia, nueva para todos, un verdadero foro, que contó con una alta participación e implicación y que, a raíz de su éxito, se espera que pueda tener continuidad en el tiempo.

El 90% de los proveedores de gestionados por la central de compras de Agbar están incluidos en el Registro de Proveedores de Agbar, lo que supone el 93% del volumen de facturación de proveedores.

- Agbar aplica a la mayoría de sus principales proveedores y a algunos de los de menor tamaño los pedidos de compra mediante el envío de ficheros electrónicos.

- Se han llevado a cabo jornadas técnico-comerciales en las que participaron diferentes proveedores, en las que se dieron a conocer novedades técnicas y soluciones a incidencias planteadas por las explotaciones del territorio y detectadas a través de las encuestas de satisfacción al cliente, visitas y otros canales de comunicación.

Además de estas iniciativas, debe destacarse que Bristol Water realiza un seguimiento con revisiones regulares a sus proveedores, adhiriéndose a los términos y condiciones firmados por ellos.

4.7.1.2 Sistema de aprovisionamiento e-Procureo

El sistema e-Procureo es una herramienta de gestión de aprovisionamiento desarrollada por Agbar que estandariza los procesos y autorizaciones de las compras, aportando información trascendental para negociar de una manera más eficaz con los proveedores.

A fin de dar continuidad al compromiso adquirido, durante el 2009 el 91% de sociedades de Agbar susceptibles de emplear e-Procureo han implantado esta herramienta. En este periodo, el objetivo prioritario ha sido dotar a e-Procureo de mayores funcionalidades, a fin de optimizar la gestión de los catálogos de compra, permitiendo la visualización y la exportación de ficheros, así como mejorar diversas gestiones en la recepción de materiales, anexar documentos en las gestiones de aprovisionamiento, mejorar los filtros de la información, etc.

4.7.2 PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA (COMPROMISO P2)

El proceso de registro de proveedores de Agbar permite a las empresas que estén interesadas en ser proveedoras darse de alta en la web, logrando de esta manera una base de datos que posibilite la estandarización de la información por proveedor y la optimización de las operaciones. Así, durante el 2009 se ha desarrollado esta herramienta prácticamente por completo, ya que el 90% de los proveedores están registrados en esta base, lo que supone el 93% del volumen de facturación de proveedores gestionados por la central de compras de la corporación.

Antes de iniciar el proceso de negociación correspondiente, se valida que los proveedores tengan los datos actualizados en el registro de proveedores RePro. De esta forma, se da respuesta a la aplicación de la Ley 31/2007, que contempla un procedimiento negociado con sistema de clasificación propio, además de los principios de no discriminación, reconocimiento mutuo, proporcionalidad, igualdad de trato y transparencia.

Además, para gestionar las fases de los procesos de contratación afectadas por esta normativa, Agbar se apoya en su plataforma tecnológica de compras, lo que permite disponer de la documentación asociada. Los registros deben permanecer accesibles y trazables durante cuatro años desde la fecha de adjudicación.

Por su parte, Bristol Water debe tener como proveedores a aquellos incluidos en un catálogo publicado por la entidad reguladora DWI, denominado DWI Regulation 31 List.

Bristol Water utiliza la base de datos de Achilles (Utilities Vendor Data Base, UVDB) para el registro de proveedores, cumpliendo así con el artículo 30 de la directiva de utilities. Esta base de proveedores es utilizada por más de 30 compañías de suministros y por 35 de sus socios. Incluye aspectos estandarizados y verificados que simplifican la gestión y permiten realizar el seguimiento de los sistemas de calidad y ambientales de sus proveedores.

4.7.3
ESTÍMULO DE LA SOSTENIBILIDAD ENTRE LOS PROVEEDORES (COMPROMISO P3)

Para hacer negocios sostenibles, las empresas deben tener un buen conocimiento de los actores que influyen en su esfera de actividad. En este escenario, los proveedores, con todas sus particularidades y fragmentaciones, juegan un papel muy relevante, ya que pueden influir en el éxito o en el fracaso de los planes de acción de las compañías en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

Por este motivo, Agbar se compromete a llevar a cabo una política de compras que garantice que sus proveedores respetan los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales, como el respeto a los derechos humanos fundamentales, el trato justo y respetuoso hacia los equipos de trabajo y la minimización del impacto ambiental.

Concretamente, el 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 54% del volumen de facturación total de los proveedores. Respecto a estas cláusulas, debe decirse que durante el 2009 se ha ampliado el perímetro gestionado de forma centralizada, con el objetivo de dar mayor cobertura a la compra en Agbar.

Además, el volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en el 2009 al 81%, dos puntos más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema ambiental se ha situado en un 54 %, un punto más que en el 2008.

Por otra parte, Agbar esta trabajando junto al proveedor Achilles en procedimientos de validación de aquellos proveedores más estratégicos mediante la realización de auditorías compartidas con el resto de empresas de *utilities*[G] presentes en el RePro, ampliando, así, los criterios de segmentación de interés estratégico dentro del registro de proveedores.

En la misma línea, Agbar está colaborando con Achilles en el desarrollo de un modelo de valoración de proveedores sobre aspectos de responsabilidad corporativa, mediante el que poder posicionar a los proveedores respecto al mercado. Este modelo atiende a las prácticas y políticas de los proveedores en relación con cuatro dimensiones: liderazgo, diálogo, sistemas de gestión y comunicación.

Otro ámbito de colaboración con Achilles es el proyecto de gestión global de proveedores, en el que se apuesta por unificar la información de los proveedores procedentes de la diferente cobertura geográfica de sistemas de gestión de *utilities*[G] (UVDB, RePro, Sellihca, Supply Line, APUG y Connexio), con lo que se logrará una gestión globalizada por proveedor, y acceder a nuevos proveedores e incrementar el valor de la red.

El 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa.

Agbar está colaborando en el desarrollo del proyecto de gestión global de proveedores para unificar los sistemas de gestión de *utilities*[G], lo que permitirá una gestión globalizada por proveedor con diferente cobertura geográfica.

«El desarrollo sostenible es un comportamiento a largo plazo y somos concientes de que esta labor debe perdurar en el tiempo. Esta es la clara voluntad de Arval, y nos alegramos de que sea un valor compartido por Agbar.»

Alfred Serra, director de la división Large Corporate Barcelona de Arval

«Leyendo sus informes del 2008 y del 2009, quedan reflejadas notables mejoras, dejando constancia de su compromiso en esta materia. Nos resulta muy satisfactorio el hecho de que cada año incorporen nuevos motivos de incidencia para el control y corrección de las mismas. Este aspecto ayuda a los proveedores a mejorar.»

Pedro Egaña, director general de Elster Iberconta, S. A.

4.7.3.1 Consumo responsable

Agbar difunde entre sus proveedores su compromiso con los principios de sostenibilidad, e intenta ejercer su influencia mediante la práctica del consumo responsable de bienes y servicios.

Reducir, reciclar y reutilizar son ejercicios básicos para un consumo responsable. Asimismo, la eficiencia en el consumo energético y la utilización de productos y materiales renovables contribuyen a la protección del medioambiente. En este sentido, la gestión de la Torre Agbar, sede central de la compañía, es un buen ejemplo de estas prácticas.

Otras buenas prácticas llevadas a cabo son el riego de la zona ajardinada de la plaza exterior de la Torre Agbar con agua proveniente de los condensadores de las máquinas de climatización, o la prestación del servicio de limpieza bajo criterios de la ISO 14001, que, entre otros requisitos, exige la utilización de productos de limpieza que sean no clasificados, es decir que no incluyan «X» en la etiqueta y, por tanto, no ocasionen riesgos ni peligro a los usuarios, siendo también más respetuosos con el medioambiente.

EN LA TORRE AGBAR, DURANTE EL 2009, SE HA RECICLADO LO SIGUIENTE:

Cartuchos de tóner vacíos:	1.807 kg	Baterías y acumuladores:	267 kg
Envases de plástico:	6.750 kg	Equipos eléctricos y electrónicos:	13.479 kg
Pilas de botón con mercurio:	12 kg	Restos de madera:	11.670 kg
Pilas bastón:	300 kg	Palés de madera:	105 kg
Papel y cartón:	55.546 kg	Plásticos:	1.125 kg
Papel confidencial para destruir:	1.020 kg	Metales:	3.030 kg
Vidrio:	6.615 kg	Mezcla de residuos valorables:	2.460 kg
Residuos biodegradables de cocinas:	44.334 kg	Mezcla de residuos municipales:	53.178 kg
Tubos fluorescentes:	729 kg	Voluminosos:	1.050 kg

05 Agbar y la innovación

Agbar considera necesaria la I+D+i para reforzar su posicionamiento en el negocio, acompañar la adaptación a nuevos marcos de regulación y desarrollar nuevas líneas de negocio en el campo del ciclo integral del agua y del medioambiente en general. Esta necesidad viene reforzada por el compromiso de ofrecer el mejor servicio a todos los ciudadanos y la mejor calidad posible en sus actividades.

Agbar realizó en el 2009 un gasto de 12,65 millones de euros en I+D+i. Gracias a la participación en iniciativas como CETaqua y R+i Alliance, este gasto permitió el acceso a proyectos de I+D+i por valor de 20,3 millones de euros.

¿Para qué nos sirve la I+D+i en Agbar?

La I+D+i nos permite lo siguiente:

- Crear conocimiento especializado en tecnologías.
- Proponer servicios innovadores y competitivos a los ciudadanos.
- Promover la transferencia de conocimiento.
- Atraer y retener talento.
- Mostrar responsabilidad social hacia el entorno natural.

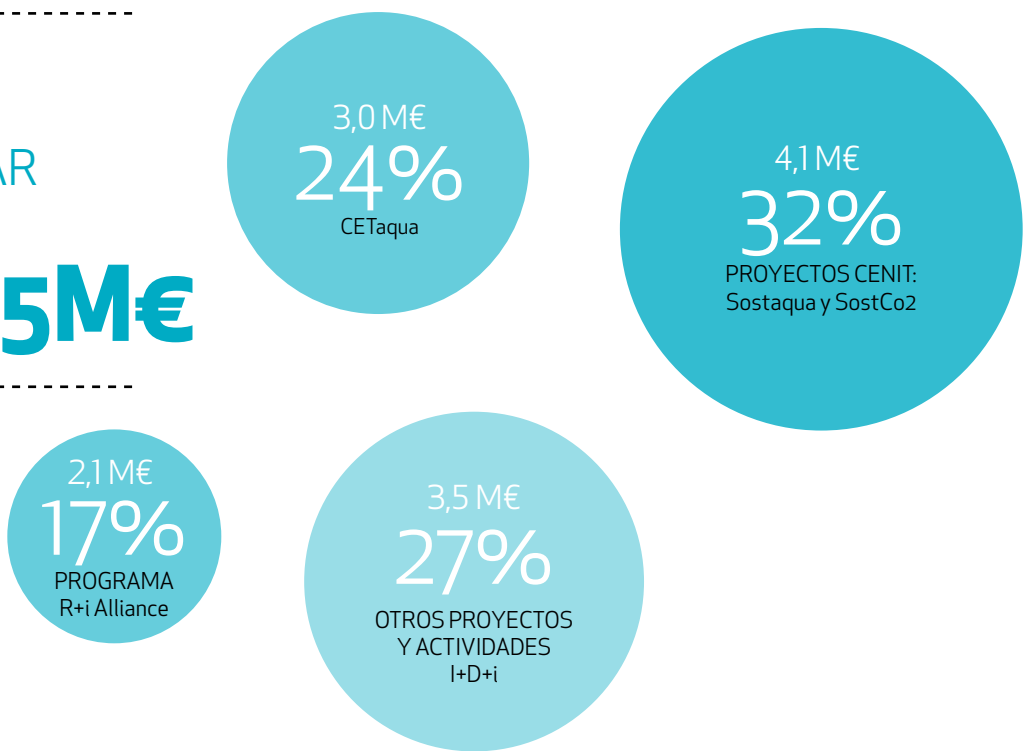
Agbar colabora con organismos académicos y científicos, además de trabajar con otras empresas del sector, para conseguir progresos colectivos y potenciar sinergias, cuyos resultados benefician a toda la industria (pública y privada).

La realización de proyectos de I+D+i en Agbar se concentra en cuatro grandes bloques:

- Proyectos CETaqua (Centro Tecnológico del Agua)
- Proyectos dentro del Programa R+i Alliance
- Proyectos dentro del Programa CENIT
- Proyectos y actividades de I+D+i propios de Agbar

GASTO EN I+D+i DE AGBAR 2009

12,65M€



05.1
CETaqua, centro tecnológico de excelencia en el ciclo integral del agua

CETaqua es una organización que integra, gestiona y ejecuta proyectos de investigación con el objetivo de proponer soluciones innovadoras –a empresas, sociedad y administraciones– a problemas ambientales y tecnológicos relacionados con el ciclo integral del agua.

CETaqua fue creada en el año 2007 por Aigües de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) como fundación privada sin ánimo de lucro.

CETaqua
CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

El mapa de conocimiento de CETaqua se basa en el desarrollo de los siguientes conceptos:

- Mejora de los procesos vinculados al ciclo del agua
- Estudio de los efectos del cambio global
- Propuesta de una gestión sostenible de las infraestructuras
- Investigación sobre la eficiencia energética
- Presentación a la sociedad de la relación existente entre agua y salud

En el 2009, CETaqua contó con un presupuesto global de 7,7 millones de euros y una cartera de 55 proyectos. Para el desarrollo de estos proyectos, CETaqua busca financiación en diferentes ámbitos (internacional, europeo y estatal).

> Más información en www.cetaqua.com.

Estas áreas de conocimiento han dado lugar a prioridades de investigación específicas, que son las líneas de investigación de CETaqua:

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	TEMÁTICAS
RECURSOS ALTERNATIVOS	Desalinización del agua de mar y salobre. Reutilización de aguas regeneradas y pluviales. Recuperación de masas de agua degradadas. Recarga de acuíferos.
IMPACTO DEL CAMBIO GLOBAL	Gestión integrada de recursos hídricos. Gestión de situaciones de crisis (control de inundaciones). Predicción del impacto del cambio. Medidas de adaptación de infraestructura al cambio global. Huella de carbono[G].
GESTIÓN EFICIENTE DE LAS INFRAESTRUCTURAS	Control y gestión de infraestructuras. Redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano. Integración y optimización de los sistemas de control.
MEDIOAMBIENTE Y SALUD	Tecnologías y procesos de mejora de la calidad del agua potable. Valorización de aguas residuales y fangos[G]. Monitorización de control de la calidad del agua. Riesgo ambiental: gestión de olores y residuos.
AGUA Y ENERGÍA	Eficiencia energética en el ciclo integral del agua. Valorización energética de residuos. Economía del hidrógeno. Valorización de biogás
GESTIÓN DE LA DEMANDA DEL AGUA	Control de la demanda. Repercusión de los costes reales y nuevos sistemas tarifarios. Participación pública. Agua virtual[G]

05.2
Agbar potencia las alianzas internacionales

R+i Alliance es una empresa creada en el 2005 por Suez Environnement, Lyonnaise des Eaux, Agbar, United Water y Northumbrian Water cuyo objetivo es seleccionar, financiar y coordinar la ejecución de proyectos de investigación e innovación de interés común para las compañías miembro.

Las áreas temáticas prioritarias consensuadas entre los socios son la gestión del patrimonio, la eficiencia energética, la medición, el control de olores, la gestión de fangos[G], la gestión de aguas pluviales, el agua y la salud, la gestión de la demanda y la gestión de los recursos hídricos.

La alianza permite a Agbar participar en grandes programas estratégicos, en los que se comparten estrategias con socios operadores privados con los mismos retos y preocupaciones. Los centros de investigación acreditados para ejecutar los proyectos dentro de R+i Alliance son CIRSEE y CIRAH (Francia), NWTC (Reino Unido), CETaqua (España) y WERC (EE. UU.).

Cada socio de R+i Alliance aporta aproximadamente 1,85 millones de euros para la ejecución de un programa común y planificado de proyectos. Los proyectos no los ejecutan las empresas fundadoras, sino centros acreditados por R+i Alliance. El presupuesto total en el 2009 fue de 9,2 millones de euros.

> Más información en www.ri-alliance.com

05.3
Agbar en el Programa CENIT

Agbar apuesta por el Programa CENIT mediante los dos proyectos en los que participa: SOSTAQUA y SOST-CO_2. El Programa CENIT está concebido para financiar los grandes proyectos integrados de investigación estratégica industrial, de amplia dimensión y de alcance científico-técnico. Este programa tiene como objetivo promover la cooperación pública y privada en I+D para los grandes proyectos que combinan la investigación estratégica industrial con las ciencias técnicas. Está orientado a planificar la investigación en las áreas tecnológicas promisorias y que cuentan con un potencial para su proyección internacional.

5.3.1
SOSTAQUA

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

SOSTAQUA persigue la consecución de un ciclo urbano del agua autosostenible a través de la potenciación de las fuentes de agua no convencionales, la valorización de los residuos obtenidos y la minimización de la demanda energética externa al ciclo. El consorcio de SOSTAQUA está formado por 16 empresas: Aigües de Barcelona (Agbar), Canaragua, CLABSA, Cementos Molins Industrial, Degrémont, Dow Chemical Ibérica, la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia (EMUASA), Labaqua, Sener y Solvay Ibérica, junto a seis pymes de destacada experiencia en el ámbito de los procesos asociados al ciclo integral del agua (Auma, Cric, Enviros, Remosa, Sineria y STC).

> Más información en www.sostaqua.com

5.3.2
SOST-CO_2

El proyecto **SOST-CO2, Nuevas utilizaciones industriales sostenibles del CO_2** tiene como objetivo abordar el ciclo de vida completo del CO_2, desde su captura en las fuentes de emisión hasta su transporte, almacenamiento y valorización a gran escala. Se pretende enlazar la captura del CO_2 con su posterior revalorización, para lograr una alternativa sostenible al mero confinamiento geológico de las emisiones. La visión es situar a España en una posición de excelencia en relación con el uso sostenible de fuentes energéticas, mediante la reducción de las emisiones de CO_2 y otros gases de efecto invernadero[G], el desarrollo de nuevas tecnologías que potencien su uso sostenible frente al confinamiento y el impulso a nuevas fuentes de energía sostenibles.

Para el desarrollo del proyecto, se ha creado un consorcio de 15 empresas y 28 centros de investigación. El presupuesto global del proyecto, liderado por la empresa Carburos Metálicos, ascendió a 26 millones de euros durante el 2009.

> Más información en www.cenit-sostco2.com

05.4
Agbar, motor de difusión y transferencia de los resultados de los proyectos y actividades de I+D+i

Agbar promueve, además, la ejecución de proyectos y actividades de I+D+i en el territorio a través de sus empresas. Así, en colaboración con socios locales, se desarrollan proyectos de I+D+i centrados en aportar una solución localizada y específica.

La transferencia tecnológica en Agbar tiene la misión de identificar, evaluar, proteger y valorizar los resultados generados por la I+D+i

De la misma forma, se llevan a cabo actividades vinculadas a la I+D+i, como la organización de jornadas de innovación, sesiones de transferencia de conocimiento, programas de potenciación de la transferencia tecnológica e industrialización de productos y servicios.

5.4.1
PROGRAMA APLICCA

Durante el 2009, Agbar ha dado un gran impulso a la transferencia de conocimiento y tecnología fruto de los resultados de la investigación, con el objetivo de generar nuevo valor para las empresas, la sociedad y las administraciones. Para potenciar dicha transferencia de conocimiento y tecnología, se ha constituido APLICCA.

APLICCA es un programa interno de Agbar, impulsado desde CETaqua y la Dirección de I+D+i, que tiene como objetivo aumentar la aplicación y la comercialización de los resultados de la I+D+i. Este programa se gestiona con un modelo innovador, en el que las empresas operadoras y las empresas tecnológicas tienen un rol fundamental, aportando sus diferentes y complementarias perspectivas.

Las etapas que caracterizan la transferencia tecnológica en Agbar son las siguientes:

- Identificación de los resultados de la cartera de proyectos de I+D+i.
- Evaluación de los resultados de la I+D+i con el objetivo de definir su valor, su innovación y su potencial aplicación.
- Lanzamiento de proyectos de industrialización.

Durante el 2009, primer año de implantación del Programa APLICCA, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Desarrollo e implantación de los procesos de transferencia tecnológica.
- Realización de sesiones de formación específicas de los paquetes de conocimiento y sesiones de demostración de funcionamiento de los productos tecnológicos.
- Desarrollo de herramientas de comunicación (web de transferencia tecnológica, materiales de difusión de los paquetes de conocimiento y los productos tecnológicos, catálogo de proyectos de I+D+i, etc.).
- Evaluación e industrialización de un total de 17 productos tecnológicos.

aPLICCa
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

APLICCA en cifras

12 PRODUCTOS TECNOLÓGICOS EN PROCESO DE EVALUACIÓN

3 PRODUCTOS TECNOLÓGICOS EN PROCESO DE INDUSTRIALIZACIÓN

2 PRODUCTOS TECNOLÓGICOS INDUSTRIALIZADOS EN EL MERCADO

8 DEMOSTRACIONES DE FUNCIONAMIENTO DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS REALIZADAS

120 OFERTAS COMERCIALES REALIZADAS DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS

6 PAQUETES DE CONOCIMIENTO DISPONIBLES

18 SESIONES FORMATIVAS DE TRANSFERENCIA REALIZADAS

26 OFERTAS COMERCIALES (PLICAS) EN LAS QUE SE HAN INCLUIDO PAQUETES DE CONOCIMIENTO

CAFCA: un proyecto de transferencia tecnológica

CAFCA (Carbon Footprint Calculator) es una herramienta para el cálculo de la huella de carbono[G] de las actividades del ciclo urbano del agua que recoge el conocimiento generado en el marco de un proyecto de I+D+i desarrollado por CETaqua.

> El proyecto, impulsado por el Programa APLICCA, ha consistido en poner en valor los resultados del proyecto de investigación y estimular su aplicación. Para ello, se ha adaptado la herramienta a un formato de página web que permite una máxima difusión, y se ha desarrollado una serie de guías y documentación de apoyo para la aplicación de CAFCA, tanto en las instalaciones y actividades que actualmente se gestionan como en nuevos servicios y concursos. Para divulgar este conocimiento, se ha llevado a cabo un plan de formación de CAFCA que cubre todas las unidades territoriales gestionadas por Agbar en España y Chile, que ha permitido capacitar a los técnicos en el cálculo de las emisiones de gases efecto invernadero[G] de sus instalaciones.

> En este caso, el proyecto de transferencia tecnológica tiene el objetivo de transferir internamente a las empresas operadoras de Agbar el conocimiento y la herramienta desarrollada, con el fin de reforzar el compromiso ambiental de Agbar con las administraciones, en relación con la mejora de los planes de sostenibilidad local y, especialmente, en la lucha contra el cambio climático.

TRANSFERENCIA DE CAFCA EN 2009	
Número de sesiones de formación	7
Número de explotaciones* a las que ha sido transferida la herramienta	124

*Contratos de servicio de agua.

TIPOS DE GEI EMITIDOS POR UNA EDAR

46%
CO_2
27.707.504,54 KG DE CO_2 EQUIVALENTE/AÑO.

29%
CH_4
17.227.548,55 KG DE CO_2 EQUIVALENTE/AÑO.

25%
N_2O
14.883.595,32 KG DE CO_2 EQUIVALENTE/AÑO.

Contribución en porcentaje de cada uno de los gases de efecto invernadero (GEI)[G] sobre el total de GEI emitidos por una EDAR[G]. Los tres gases considerados son CO2, CH4 y N2O, que son emitidos por diferentes fuentes (transporte, consumo de electricidad, etc.). Para poder compararlos entre sí, se pasan a unidades de CO2 equivalente según el poder de calentamiento global de cada uno de los gases, de forma que se compara directamente el porcentaje que representa cada gas en las emisiones.

06 Retos de futuro

Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa

Antecedentes

> La elaboración del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) responde a la voluntad manifiesta de la Dirección de potenciar la Responsabilidad Corporativa (RC) e incorporarla a la estrategia de negocio.

> Desde hace años, Agbar ha venido desarrollando iniciativas en este ámbito, aunque no estaban enmarcadas en una estrategia con objetivos definidos. Los nuevos requerimientos y expectativas de los grupos de interés, junto con la creciente presión de los fondos de inversión e índices de sostenibilidad, han sido un motor exterior para la elaboración del Plan. Cada vez existe una mayor necesidad de obtener información contrastada y que obedezca a planes a medio y largo plazo.

> Se pretende que el PMPRC esté alineado con los objetivos del Plan Estratégico de Agbar y pueda realizar aportaciones a éste.

Metodología para la elaboración del PMPRC

> El proyecto se puso en marcha en septiembre del 2008, tras su propuesta y aprobación en el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS). En la elaboración del PMPRC han participado representantes del CDS, junto con otros responsables de distintas áreas de la organización. El Plan se ha coordinado desde la Dirección de Relaciones Institucionales.

Estructura del PMPRC

> El Plan se ha estructurado según los grupos de interés definidos por Agbar: accionistas, clientes, empleados, administración pública, sociedad (medioambiente y comunidad local) y proveedores, añadiendo también un apartado específico de gestión de riesgos.

> Dentro de cada grupo de interés, el Plan se ha estructurado a partir de los compromisos definidos. Estos compromisos constituyen las líneas de actuación de Agbar en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

> Finalmente, para cada uno de los compromisos se han definido las acciones que deben desarrollarse en el periodo 2009-2011, incluyendo objetivos cuantitativos e indicadores que permiten medir la evolución de estas acciones. Asimismo, se han indicado responsables y presupuesto asignado, siempre que ha sido posible.

Seguimiento del Plan

> Se realiza un seguimiento anual del avance de los objetivos establecidos. El Informe de Responsabilidad Corporativa recoge los avances, cumpliendo, así, la demanda de transparencia de nuestros grupos de interés.

Primera revisión del Plan (octubre del 2009 a febrero del 2010)

> La primera revisión del Plan se ha llevado a cabo entre los meses de octubre de 2009 y febrero de 2010, y se ha coordinado desde la Dirección de Relaciones Institucionales, contando para ello con los representantes del CDS, junto con otros responsables de distintas áreas de la organización.

> Todos los compromisos asumidos se confirman. Sin embargo, siendo las organizaciones un conjunto dinámico que necesita adaptarse a las nuevas demandas y exigencias que pueden surgir interna o externamente, algunas acciones han sido modificadas, en su descripción, objetivos, duración o presupuesto, o bien reasignadas a nuevos responsables o desestimadas. Una mención particular merecen a tal respecto los proyectos de investigación que, por su naturaleza intrínseca y en función de los resultados obtenidos en las diferentes fases de desarrollo, pueden ser desestimados o ampliados si se considera procedente.

> Se presenta a continuación una selección de las principales acciones del PMPRC, así como el estado de avance de los objetivos marcados.

> Al estar pendiente la resolución del proceso de la OPA, no se incluye en este capítulo el seguimiento de las acciones diseñadas para cumplir los compromisos con los accionistas e inversores. Para más información, véase el apartado 4.1, «Transparencia con accionistas e inversores».

CLIENTES

Compromiso C1

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Extender el sistema comercial OCCAM a todo el territorio español.	> Cobertura de OCCAM sobre el total de clientes en España: 30%. Acción en desarrollo.
> Implantar las nuevas cartas de compromisos con los clientes en el territorio español (objetivo del 50% sobre clientes nacionales).	> Objetivo modificado. Cobertura de las cartas de compromisos sobre el total clientes en España: 35%. Acción en desarrollo.
> Implantar un sistema de gestión único para grandes explotaciones: ALGOL.	> Se finaliza la implantación en Aigües de Barcelona con el 100% de los clientes gestionados por CRM. > En desarrollo la implantación en Aguas Andinas (Chile).

Compromiso C2

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

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Implantar soluciones de telelectura en el territorio español.	> Se implantan soluciones de telelectura en el ámbito de competencia de Aigües de Barcelona. Estado de avance: 75% (sobre el total parque objetivo). Acción en desarrollo.

Compromiso C3

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Aumentar la cobertura de clientes con acceso a canales interactivos y no presenciales: oficina virtual.	> El 60% de clientes tienen acceso a oficinas virtuales. Acción en desarrollo.
> Ampliar la cobertura del centro de atención telefónica (CAT) hasta el 100%.	> Porcentaje de clientes cubiertos por el CAT comercial: 86%. > Porcentaje de clientes cubiertos por el CAT de averías: 81%. Acción en desarrollo.
> Fomentar reuniones periódicas con entidades representativas de los clientes en el sector.	> En el 2009 se han realizado 11 reuniones en España. Acción en desarrollo.

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

EQUIPO HUMANO

Compromiso E1

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Mantener la evaluación del desempeño en España en un 22 % de la plantilla.	> Acción en desarrollo.
> Identificar internamente el talento e incorporar a los trabajadores identificados en el Programa de Desarrollo de Líderes.	> Se prepara un informe de evaluación del talento en mayo del 2009. Acción en desarrollo.
> Anualmente, desarrollar una nueva edición del Máster del Ciclo Integral del Agua, cumpliendo los porcentajes de participación de mujeres establecidos como objetivo (30%).	> Se desarrolla una nueva edición del máster; el porcentaje de participación de mujeres ha sido del 26%. Acción en desarrollo.
> Durante el 2009 se desarrollarán los posgrados de Drenaje Urbano y Producción, y se trabajará en la reedición de los posgrados impartidos durante el 2008, teniendo como objetivo un mayor porcentaje de formación en línea.	> Se desarrollan ambos posgrados, formándose a 38 alumnos en España. Se imparten en línea los posgrados de Distribución y Depuración. Acción finalizada.
> Definir e implantar la Universidad Corporativa Agbar. Misión, valores, principios operativos, organización modelo de relaciones y modelo pedagógico.	> Definición e implantación realizada. Acción en desarrollo.
> Establecer alianzas con universidades internacionales a fin de implantar la Escuela de Operaciones en el ámbito internacional de Agbar.	> Se han mantenido contactos con universidades en Chile y Argelia, entre otras. Acción en desarrollo.
> Definir el Plan de Formación Profesional dirigido a capataces y operarios de agua de Agbar.	> Estado de avance del 30%. Acción en desarrollo.

Compromiso E2

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Desarrollar el portal del empleado.	> Se finaliza con éxito la implantación del portal. Acción en desarrollo.
> Implantar una línea confidencial que permita a los empleados realizar consultas de manera confidencial.	> Acción en desarrollo.

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

EQUIPO HUMANO

Compromiso E3

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.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Reducir la siniestralidad en el ámbito nacional a un nivel del 2,5 para el 2011. Objetivos intermedios: 4 para el 2009; 3,5 para el 2010.	> El índice de siniestralidad del 2009 es de 3,82. Acción en desarrollo.
> Implantar el portal del conocimiento en materia de previsión de riesgos laborales.	> Se implanta con éxito el portal. Acción finalizada.
> Realizar el seguimiento y control efectivo de subcontratas, y reducir la siniestralidad en el ámbito nacional a un nivel medio por debajo del 4.	> Acción desestimada.
> Certificar a las sociedades con la nueva versión OHSAS 18000:2007, e iniciar la implantación de esta metodología en el ámbito internacional.	> El 80% de las sociedades en España se han auditado según OHSAS 18001. También Aguas Andinas, en Chile, obtuvo en el 2009 dicha certificación. Acción en desarrollo.

Compromiso E4

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

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Implantar un programa de teletrabajo en Barcelona.	> Se ha realizado un estudio sociológico de la población de Barcelona, necesario para la definición del programa. Acción en desarrollo.

Compromiso E5

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

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Diagnóstico, elaboración del plan, aplicación de medidas, evaluación y medidas correctoras.	> Se elabora el Plan de Igualdad en junio del 2009 y se implanta en Aigües de Barcelona y Sorea. En desarrollo las siguientes fases del proyecto. > Para el 2011 se pretende desarrollar el Plan de Igualdad en Aguas de Alicante, Aquagest Levante, Aquagest Región de Murcia, Sermubeniel y Sedelam. Acción en desarrollo.

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Compromiso AP1

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Publicación de informes de responsabilidad corporativa propios por parte de las empresas más representativas del sector.	> Aigües de Barcelona, Aguas de Alicante, Aquagest Región de Murcia, Aguas de Murcia, Aquagest Sur y Aguas Andinas publicarán el Informe deResponsabilidad Corporativa 2009. Acción en desarrollo.
> Publicación de información periódica para las administraciones.	> Difusión del resumen ejecutivo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008.
> Invitar a representantes de las administraciones públicas a jornadas internas y externas de debate y reflexión.	> Durante el 2009 se organizan, en colaboración con el diario Expansión, seis plataformas de debate con las administraciones públicas y expertos del sector, bajo el nombre «El agua en la España del siglo xxi». Acción en desarrollo.

Compromiso AP2

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Adecuar la totalidad de los sistemas tarifarios a la Directiva Marco del Agua.	> 85% de los clientes en España con estructura tarifaria adaptada a la Directiva Marco del Agua. Acción en desarrollo.
> Fomentar la participación de Agbar en las asociaciones profesionales y organismos de referencia a escala nacional e internacional.	> Agbar participa en 53 asociaciones profesionales, algunas de ámbito local o territorial, otras de ámbito nacional y otras de ámbito internacional. Acción en desarrollo.

Compromiso AP3

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Las acciones relativas a este compromiso serán las incluidas en el apartado de medioambiente y clientes del PMPRC. Se entiende que todas aquellas actuaciones realizadas para la mejora del servicio al cliente y las mejoras en el ámbito ambiental acaban suponiendo una mejora en el servicio de calidad ofrecido a la Administración.	> Véase el apartado de medioambiente y clientes del PMPRC.

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

MEDIOAMBIENTE

Compromiso MA1
Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Potenciar la reutilización de aguas regeneradas. Reutilizar un 35% del caudal tratado en España. Objetivos para el 2012.	> Objetivo modificado. Valor alcanzado a 31 de diciembre de 2009: 22%. Acción en desarrollo.
> Mejora del rendimiento técnico de la red de distribución. Valor objetivo en el 2010: 76% en España.	> Objetivo modificado. Se normaliza la fórmula de cálculo. Valor objetivo alcanzado. Acción en desarrollo.
> Reducir el número de las averías de la red de distribución. Valor objetivo de 1,25 en el 2010.	> Objetivo modificado. Se incorpora indicador en Datamart. Valor objetivo alcanzado a 31 de diciembre de 2009: 1,38. Acción en desarrollo.
> Desarrollo e implantación de un proyecto para la mejora de las operaciones en el terreno.	> Se lleva a cabo el desarrollo del proyecto; está en proceso su implantación.
> Desarrollo del proyecto NEREO, de detección de fugas en grandes canalizaciones.	> Acción desestimada.
> Desarrollo del proyecto OMRD, para la optimización del mantenimiento de redes de distribución.	> Acción desestimada.
> Desarrollo de una herramienta para planificar inspecciones de fugas en grandes conducciones, iDROLOC.	> Nuevo objetivo desarrollado con éxito en el 2009. Acción finalizada.
> Desarrollo de una herramienta de decisión para gestionar sistemas regionales complejos.	> Herramienta desarrollada con éxito. Acción finalizada.

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

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Desarrollo e implantación de metodología para la identificación y evaluación de los riesgos de cada actividad.	> Se desarrolla la metodología y está en proceso su implantación. Acción finalizada.
> Implantación de planes de seguridad del agua de bebida según la norma ISO 22000.	> En el 2009, Aigües de Barcelona obtiene la certificación ISO 22000. Acción en desarrollo.

Compromiso MA3
Preservar la biodiversidad.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Actualización de la identificación y valoración de medidas especiales en instalaciones ubicadas en espacios protegidos o de interés natural.	> La actualización se realiza cada año. Acción en desarrollo.

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

MEDIOAMBIENTE

Compromiso MA4
Gestionar de manera sostenible las aguas pluviales.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*	
> Reducir el número de averías e incidencias en la red de alcantarillado. Valor objetivo del 1,25 en el 2010.	> Se modifica el valor objetivo. Se incorpora el indicador a Datamart. Acción en desarrollo.	☺
> Desarrollo de una metodología y herramientas para guiar en el proceso de rehabilitación de la red de alcantarillado.	> Acción desestimada.	😐
> Proyecto de estudio de las estrategias a corto y largo plazo para gestionar inundaciones en áreas urbanas y periurbanas.	> Fase 1 finalizada; fase 2 en desarrollo.	☺

Compromiso MA5
Fomentar la eficiencia energética y la utilización de energías renovables.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*	
> Fomentar la realización de auditorías energéticas en instalaciones electromecánicas de gran consumo eléctrico (EDAR, ETAP y bombeos), llegando a 160 instalaciones en el 2010.	> Objetivo modificado. En el 2009 se crea la Dirección de Eficiencia Energética. Se realizan en España 132 tomas de campo y 92 auditorías. Acción en desarrollo.	☺
> Incorporación progresiva en las compras de materiales de requisitos de eficiencia energética, ambiental y técnica.	> Realizado el documento "Estudio de mejora de la eficiencia energética". Acción finalizada.	☺
> Desarrollo de proyecto de identificación de las mejores tecnologías de tratamiento de biogás en función de su uso final.	> Acción en desarrollo.	😐

Compromiso MA6
Optimizar la gestión de fangos.

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*	
> Incrementar la valorización agrícola y energética de fangos.	> Varias empresas de Agbar están trabajando en esta línea. Aguas Andinas (Chile) ha realizado experiencias a escala real de uso agrícola, valorizando 26.000 t. de biosólidos. Acción en desarrollo.	☺

* Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.

MEDIOAMBIENTE

Compromiso MA7

Llevar a cabo una adecuada gestión medioambiental.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Mejorar la actual política ambiental, con un mayor énfasis en temas de biodiversidad y cambio global.	> Se revisa y se publica la política medioambiental de Agbar. Acción finalizada.
> Analizar la viabilidad de desarrollar estándares ambientales básicos para las empresas no certificadas mediante ISO 14000.	> Se diseña un sistema de gestión ambiental básica. Acción finalizada.
> Incrementar la certificación bajo la norma ISO 14000.	> La población gestionada en agua potable cubierta por la ISO 14001 en España, en el 2009, es del 23,9%. Acción en desarrollo.
> Implantación del Sistema de Información Técnica (SIT) para conseguir la mejora operacional, y para facilitar la realización de diagnósticos y estudios, así como para fomentar la innovación, además de asegurar un informe único.	> Implantación finalizada con éxito.

Compromiso MA8

Llevar a cabo una adecuada gestión de olores.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Desarrollo de un proyecto de evaluación del impacto ambiental en la producción de olores.	> Se desarrolla con éxito el proyecto Criocore. Acción finalizada.
> Desarrollo de una herramienta de predicción de la formación de olores por formación de sulfhídrico[G].	> Se desarrolla con éxito el proyecto. Acción finalizada.

*** Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.**

COMUNIDAD LOCAL

Compromiso CL1
Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, y ofreciendo la experiencia que la organización posee en cada sector de actividad.

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Implantar una metodología de medición de la contribución a la comunidad en un 30% de las empresas de Agbar.	> Objetivo modificado. En el 2009 se ha alcanzado el 32% de las empresas. Acción en desarrollo. Se fija un nuevo objetivo del 40%.

PROVEEDORES

Compromiso P1
Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Utilizar herramientas electrónicas para el desarrollo de los procesos de licitación. Objetivo 80%.	> Se modifica objetivo. En 2009, el 6% de las licitaciones se han desarrollado con herramientas electrónicas.

Compromiso P2
Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.

Objetivo para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Alcanzar el registro del 100% de los proveedores en el sistema habilitado.	> En el 2009 se alcanza un grado de consecución del 13%. Acción en desarrollo.

Compromiso P3
Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

Objetivos para el 2011	Estado de avance a diciembre del 2009*
> Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa para el 100% del volumen de compra.	> En el 2009 se alcanza el 54%. Acción en desarrollo.
> Definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20% del total de proveedores.	> Acción en desarrollo.

*** Valoración de Agbar en función de los indicadores establecidos para el seguimiento de las acciones.**

07 Anexos

07.1 Carta de verificación

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

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Agbar del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 (en adelante, "el Informe"), cuyo encargo ha sido realizado por Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. (en adelante Agbar).

La Dirección de Agbar es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el capítulo "Perfil del Informe", en el que asimismo, se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de Agbar en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone Agbar para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de Agbar, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Agbar responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Agbar.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Agbar, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International, sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T 14.973, F 93, Sec. 8, H. M-240488, Inscrip. 1ª
N.I.F. B-82498650

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Agbar del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el capítulo “Perfil del Informe”. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Agbar no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el informe en los capítulos “Perfil del Informe”, “Nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa” y “Retos de futuro”

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Agbar un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Es importante destacar que Agbar ha identificado y priorizado a sus grupos de interés a nivel corporativo a través de un proceso interno que se inició de manera formal durante el año 2006. Esta identificación se ha ido revisando y completando de forma informal, de manera que la organización también se ha comprometido con aquellos grupos de interés que han ido adquiriendo relevancia. En este punto se recomienda a Agbar, seguir trabajando tanto en la formalización como en la identificación de los grupos de interés, incorporando al proceso las especificidades de los negocios a nivel local y asegurándose de que se estructuran canales de comunicación bidireccionales que permitan a la organización mejorar progresivamente la gestión de las expectativas de sus grupos de interés en los diferentes niveles de la organización.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Agbar identifica los asuntos relevantes en Responsabilidad Corporativa sobre la base de un proceso de análisis de fuentes de información internas y externas. Este proceso es coordinado a nivel corporativo, y cuenta con la participación de representantes de las diferentes áreas del grupo. En este sentido se recomienda a Agbar que profundice en la gestión y formalización del proceso, asegurando que en la revisión periódica del mismo se consideran los asuntos relevantes procedentes de los diferentes canales de diálogo con sus grupos de interés.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Agbar cuenta con un Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa para el período 2008-2011 aprobado por la Dirección y en el que se han definido, sobre la base del conocimiento de las expectativas de sus grupos de interés y la relevancia y viabilidad de las acciones para la compañía, una serie de compromisos y acciones a desarrollar en el período 2009-2011. En este punto recomendamos a Agbar que siga trabajando en la formalización de los criterios seguidos para el establecimiento y priorización de las acciones atendiendo a la relevancia de los asuntos identificados y de los grupos de interés estratégicos.

KPMG Asesores S.L.

José Luis Blasco Vázquez
Socio

25 de junio de 2010

07.2
Índice GRI

CONTENIDOS GRI (G3)

1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

		Apartados y páginas del informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Presentación (pág. 5)
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Apartado 2. Agbar en el 2009 (pág. 41-43)

2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

		Apartados y páginas del informe
2.1	Nombre de la organización.	*Informe anual 2009* (pág. 9)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Apartado 1. Nuestras actividades (pág. 12)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (*joint ventures*).	Apartado 1. Nuestras actividades (pág. 12)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	*Informe anual 2009* (pág. 9)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente en relación con los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Apartado 1.1 Quiénes somos (pág. 12)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	*Informe anual 2009* (pág. 9)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes y beneficiarios).	Apartado 1. Nuestras actividades (págs. 12 y 13)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido lo siguiente: > Número de empleados. > Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). > Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). > Cantidad de productos o servicios prestados.	Apartado 1.3 Principales magnitudes de Agbar (págs. 31-33)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluido lo siguiente: > La localización de las actividades o cambios producidos en estas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones. > Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del capital y operaciones de modificación del mismo (para organizaciones del sector privado).	Apartado 4.1 Transparencia con accionistas e inversores (págs. 61-62)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Apartado 2.1 Principales distinciones (págs. 45-47)

3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA

		Apartados y páginas del informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal o año natural).	Perfil del informe (págs. 3-4)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (en caso de que la hubiese).	*Informe de Responsabilidad Corporativa 2008*
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	El *Informe de Responsabilidad Corporativa* tiene una periodicidad anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Perfil del informe (pág. 4)
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido lo siguiente: > Determinación de la materialidad. > Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. > Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilizarán la memoria.	Apartado 3.2 Compromisos con los grupos de interés (págs. 54-55)
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos y proveedores)	Perfil del informe. Alcance (pág. 4)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Perfil del informe. Alcance (pág. 4)
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	Perfil del informe. Alcance (pág. 4)
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes tras las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Perfil del informe. Alcance (págs. 3-4)
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	Perfil del informe. Alcance (págs. 3-4)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Perfil del informe. Alcance (págs. 3-4)
3.12	Tabla que indique la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Tabla GRI (pág. 183)
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación, en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o los proveedores de la verificación.	Véanse los anexos (pág. 181)

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

		Apartados y páginas del informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Apartado 1.4 Organización (pág. 36)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Gobierno corporativo 2009 (págs. 8 y 10)

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

		Apartados y páginas del informe
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Gobierno corporativo 2009 (pág. 10)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Apartado 4.1 Transparencia con accionistas e inversores (págs. 66-68) y Gobierno corporativo 2009 (págs. 55-57)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Gobierno corporativo 2009 (pág. 19)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo 2009 (pág. 19)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Gobierno corporativo 2009 (págs. 23-24)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su aplicación.	Apartado 3. Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa (pág. 52).
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adhesión a los estándares acordados a escala internacional, códigos de conducta y principios, y cumplimiento de estos.	Gobierno corporativo 2009 (págs. 41-47)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno corporativo 2009 (págs. 41-47)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gobierno corporativo 2009 (págs. 41-47)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Apartado 4.6.2 Acciones educativas de Agbar (pág. 135); apartado 4.6.3 Acciones divulgativas y de sensibilización (pág. 140); apartado 4.6.4 Acciones de desarrollo social (pág. 144)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoye y: > estén presente en los órganos de gobierno; > participen en proyectos o comités; > proporcionen una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios y > tengan consideraciones estratégicas.	Apartado 3.3 La responsabilidad corporativa en red (pág. 58) y apartado 4.4.2.1 Agbar en las asociaciones profesionales (págs. 102-103)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Apartado 3.2 Compromisos con los grupos de interés (pág. 54)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Apartado 3.2 Compromisos con los grupos de interés (pág. 54)
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Apartado 3.2 Compromisos con los grupos de interés (págs. 54 y 56)
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a estos en la elaboración de la memoria.	Apartado 3.2 Compromisos con los grupos de interés (págs. 54 y 56)

INDICADORES GRI (G3)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Apartados y páginas del informe
	Enfoque de gestión		Apartado 1.2 Agbar en el mundo (pág. 13)
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	Apartado 1.3 Principales magnitudes de Agbar (pág. 34)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medio ambiente (pág. 107)
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	*Informe anual 2009* (págs. 60 y 62)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	El reconocimiento en la cuenta de resultados del ejercicio 2009 es de 1,0 millones de euros en subvenciones a la explotación y 1,0 millones de euros en subvenciones de capital.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	España (14.588 frente a 8.736 euros/año), Reino Unido (14.372 frente a 11.461 GBP/año) y Chile (230.313 frente a 165.000 CLP/mes).
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	Apartado 4.7 Relación con los proveedores (pág. 148)
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	Es política de Agbar contratar siempre que sea posible a empleados locales.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados, principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	C	Apartado 4.6 Vinculación con la comunidad local (pág. 134)
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	Apartado 4.6 Vinculación con la comunidad local (págs. 144-145)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
	Enfoque de gestión		Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 106)
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente. Consumo de los principales reactivos en las ETAP-EDAM (t) (pág. 130). Consumo de los principales reactivos en las EDAR (t) (pág. 132)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	No se han identificado consumos relevantes de materiales que son materiales valorizados.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medio ambiente (pág. 126)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 126)
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (págs. 120-121)
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 120)
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (págs. 120-121; 124-125)
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 112)
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 112)
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	C	No se reutiliza directamente el agua en los procesos, pero se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos (pág. 133)
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 118)
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 118)
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 118)
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 118)
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 122)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 122)
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 124)
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	No se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 122)
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	Se incluyen datos de los vertidos de agua ya depurada, a la salida de las depuradoras gestionadas (pág. 133)
EN22	Peso total de residuos gestionados, según el tipo y el método de tratamiento.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente Generación de residuos en las ETAP (t) (pág.131) Generación de residuos en las EDAR (t) (pág 132)
EN23	Número total y volumen de los vertidos accidentales más significativos.	C	No se han registrado vertidos significativos.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de estos impactos.	C	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (págs.112-113)
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	NA. No se producen bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Se han registrado cuatro sanciones no monetarias impuestas a Aguas de Cartagena (Colombia) como consecuencia de la acción popular presentada y por la que se manifestó una vulneración de derechos colectivos a la seguridad y salubridad pública a raíz de unas fuertes inundaciones que provocaron daños en el alcantarillado. Se obliga a la empresa a reparar las conexiones de la red sanitaria y pluvial de manera que queden perfectamente separadas; a realizar las obras necesarias para garantizar la prestación del servicio de alcantarillado en los barrios afectados por la inundación, y a prestar el servicio de abastecimiento de agua a los barrios que no tienen un suministro permanente.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 115)
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	Apartado 4.5 Cuidado del medioambiente (pág. 109)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
	PRÁCTICAS LABORALES		
	Enfoque de gestión		Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 84)
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	C	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 85)
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 86)
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 99)

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Apartados y páginas del informe
	PRÁCTICAS LABORALES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	100% de los trabajadores que no son directivos.
LA5	Periodos mínimos de preaviso relativos (o periodo mínimo de preaviso relativo) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones se especifican en los convenios colectivos.	C	Las comunicaciones de cambios organizativos se realizan según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995).
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	100%
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 97)
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados. Asimismo, en algunos casos se ofrece la posibilidad de realizar determinados análisis complementarios, específicamente a colectivos que presentan características que lo hacen aconsejable (electrocardiogramas; exploración ginecológica; mamografía y ecografía mamaria; análisis de detección de PSA, fosfatasas ácidas y CEA).
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	La interlocución en materia de salud y seguridad no se realiza directamente con los sindicatos, sino con los comités de seguridad y salud, que son los órganos de control, seguimiento y coordinación en las materias de seguridad y salud entre empresa y trabajadores.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 91)
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (págs. 89-90)
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional.	A	Apartado 4.3 Apuesta por el equipo humano (pág. 88)
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	*Informe anual de Gobierno Corporativo* (pág. 8)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.	C	Los convenios de las empresas de Agbar establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias y la ratio es de 1.

DERECHOS HUMANOS		Tipo	Apartados y páginas del informe
	Enfoque de gestión		Apartado 3.3 La responsabilidad corporativa en red (pág. 58)
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	Apartado 3. Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa (págs. 52-53)
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia de ello.	C	Apartado 4.7 Relación con los proveedores (pág. 152)
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	El Código Ético se entrega a todos los empleados de Agbar de nuevo ingreso. Apartado 3. Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa (págs. 52-53)
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra las empresas de Agbar en España. Por otra parte, tal y como prevé la legislación vigente en la materia, dentro de sus actividades, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales identifica y evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso, igual que se realiza con el resto de riesgos.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	En el ámbito de las empresas de seguridad en España con las que Agbar tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, dichas empresas están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.

SOCIEDAD		Tipo	Apartados y páginas del informe
	Enfoque de gestión		Apartado 4.6 Vinculación con la comunidad local (pág. 134)
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	Apartado 1.2 Agbar en el mundo (pág. 13)
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	Apartado 3. Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa (pág. 53)
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	El Código Ético se entrega a todos los empleados de nuevo ingreso.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	El Código Ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, pero no existe una política de actuación establecida al respecto, tomándose las medidas oportunas de forma individualizada en cada caso.
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de estas y en actividades de *lobbying*.	C	Apartado 4.4 Cooperación con las administraciones públicas (págs. 102-103)
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	El Código Ético señala: «es política del Grupo Agbar no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a [...] administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades».
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han recibido sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		Tipo	Apartados y páginas del informe
	Enfoque de gestión		Apartado 4.2 Atención a las necesidades del cliente (pág. 69)
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para, en su caso, ser mejorados; impactos de estos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	Apartado 4.2 Atención a las necesidades del cliente (págs. 70-71). Agbar garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	Apartado 4.2 Atención a las necesidades del cliente (pág. 78)
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	Apartado 4.2 Atención a las necesidades del cliente (págs. 81-82)
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de *marketing*, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	Aigües de Barcelona ofrece la posibilidad de adherirse al Código Robinson, un código de buenas prácticas, voluntario por parte de la empresa, por el que el cliente puede dejar de recibir información comercial de la compañía (trípticos, folletos, etc).
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de márquetin, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58). Agbar garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han registrado sanciones firmes significativas. *Informe anual 2009*: apartado 02 (págs. 57-58).

EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, LOS INDICADORES GRI Y LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

Principios	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
DERECHOS HUMANOS		
PRINCIPIO 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6-9; LA13-14, HR1-9, SO5, PR1-2, PR8	OBJETIVO 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. OBJETIVO 2. Lograr la enseñanza primaria obligatoria. OBJETIVO 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
PRINCIPIO 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-9, SO5	OBJETIVO 4. Reducir la mortalidad infantil. OBJETIVO 5. Mejorar la salud materna OBJETIVO 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. OBJETIVO 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente OBJETIVO 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
TRABAJO		
PRINCIPIO 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4-5, HR1-3, HR5, SO5	OBJETIVO 2. Lograr la enseñanza primaria obligatoria OBJETIVO 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
PRINCIPIO 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3, HR7, SO5	
PRINCIPIO 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-3, HR6, SO5	
PRINCIPIO 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, SO5	
MEDIOAMBIENTE		
PRINCIPIO 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5	OBJETIVO 7. Garantizar la sostenibilidad del medioambiente.
PRINCIPIO 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-30, SO5, PR3-4	
PRINCIPIO 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, SO5	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
PRINCIPIO 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6	

[X] Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe Making the Connection de la GRI y el Pacto Mundial (www.globalreporting.com).

07.3 Glosario

AGUA EN ALTA
Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta un depósito.

AGUA EN BAJA
Agua que proviene de un depósito y que es conducida hasta las viviendas.

AGUA FREÁTICA
Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada, que, además, alimenta pozos y manantiales.

AGUA VIRTUAL
Cantidad de agua requerida para la fabricación de cualquier bien o producto, ya sea agrícola o industrial

ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD
Sistema que se aplica convencionalmente para el drenaje de aguas residuales. Su instalación requiere de la existencia de una pendiente positiva, con el fin de garantizar la presencia de un flujo impulsado por gravedad.

ALJIBE
Cisterna, depósito subterráneo de agua.

BIOSÓLIDO
Material orgánico originado durante el tratamiento de aguas residuales, que puede utilizarse con fines beneficiosos (por ejemplo, agrícolas).

BIOFILTRO
Mecanismo para el lavabo de gases y la filtración biológica que permite controlar y regular las emisiones contaminantes.

CASH-FLOW
Flujo de caja. Indica la cantidad total de recursos que genera una empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado y las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

COGENERACIÓN
Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural, el gasoil o el fueloil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaeróbica de fangos como combustible en la cogeneración.

COLECTOR
Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

COLUMNA DE AGUA
Unidad de medida de la presión que representa el peso de una columna de agua pura (densidad de 1.000 kg/m3). El múltiplo más utilizado es el metro de columna de agua (mca), que será la presión en el fondo de una piscina de un metro de profundidad.

COMPOSTAJE
Proceso biológico controlado de transformación y revalorización de los componentes orgánicos de subproductos y residuos en un producto orgánico estabilizado, higienizado, parecido a la tierra vegetal y rico en sustancias húmicas: el compost.

CONCENTRADOR
Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Término procedente de la industria de la información que reúne metodologías, software y, en general, las capacidades de Internet para administrar de una forma eficiente y rentable las relaciones de una empresa con sus clientes.

DBO5

Demanda biológica de oxígeno a cinco días. Es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante cinco días.

DESALOBRACIÓN

Proceso por el cual se transforma el agua salobre en agua dulce. A priori, la desalobración comporta unos costes menores que los de la desalinización. No obstante, a largo plazo comporta un impacto ambiental superior.

DESMINERALIZACIÓN

Proceso consistente en la eliminación de sólidos disueltos en el agua.

DESODORIZADOR

Equipo que permite la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia que debe depurarse y el flujo depurador entran a contracorriente. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

DESORCIÓN

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

DQO

Demanda química de oxígeno. Cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Se utiliza para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición a la DBO, mediante la DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EDAM

Estación desalinizadora de agua de mar. Infraestructura destinada al tratamiento de agua marina para su conversión en agua apta para el consumo humano, usos domésticos y utilización industrial.

EDAR

Estación depuradora de aguas residuales. Instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes de que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

ELECTRÓLISIS

Proceso mediante el cual se separa un compuesto en los elementos que lo forman, utilizando para ello la electricidad. En el caso del agua, los componentes separados son el hidrógeno y el oxígeno.

EQUIPOS PORTÁTILES PDA

Ordenador de mano y portátil que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio (crear documentos, navegar por Internet y reproducir archivos de audio o vídeo, entre otros).

ESCARIFICACIÓN
Operación que consiste en romper la parte superficial de un suelo para favorecer la aireación y la penetración del agua.

ETAP
Estación de tratamiento de agua potable. Instalación en la que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

FANGO
Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición in situ de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

FOTOVOLTAICA, PLACA
Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

GAS DE EFECTO INVERNADERO (GEI)
Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los GEI más importantes, destacan el CO_2 (dióxido de carbono), el CO (monóxido de carbono), el CH_4 (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

GAS LICUADO PETRÓLEO (GLP)
Mezcla de gases condensables compuesta normalmente por butano y propano. En la actualidad, uno de los usos más importantes es como combustible para automóviles. También se utiliza como combustible doméstico y combustible de refinería.

GESTIÓN AVANZADA DEL DRENAJE URBANO (GADU)
Gestión que se fundamenta en el conocimiento, la planificación, la explotación dinámica y la integración del ciclo completo del agua.

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)
Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP (Wireless Application Protocol). Este sistema es equivalente a la ADSL.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)
Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3, se presentó en el 2006.

GSM
Sistema de regulación de presiones mediante telefonía móvil

GW/H
Gigavatios hora

HUELLA DE CARBONO
Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, a la atmósfera. Su cálculo permite la aplicación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

HUELLA HÍDRICA
Indicador que mide el volumen total de agua dulce que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad, así como los producidos por los comercios.

INERTIZACIÓN
Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN
Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

INVERSIONES EN INMOVILIZADO INTANGIBLE
Gastos realizados en un ejercicio, no materializados en activos, susceptible de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

INVERSIONES EN INMOVILIZADO MATERIAL
Activos materiales adquiridos que se espera utilizar durante más de un ejercicio contable para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o con fines administrativos.

INVERSIONES FINANCIERAS
Activos adquiridos por una empresa y que no son utilizados de manera directa en el proceso productivo. Su objetivo es el de mantener el control sobre las filiales o una participación estable en otras empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc.

KWp
Kilovatios de pico. Es la potencia máxima que da un panel solar (o un conjunto de paneles) bajo unas condiciones ideales.

LIMNÍMETRO
Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN
Resultado de deducir de la cifra neta de ventas el coste de la mercancía vendida y los demás gastos de explotación y las provisiones de tráfico, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

MARGEN DEL RESULTADO NETO
Resultado final de la actividad de la empresa calculado como diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

METODOLOGÍA DEL LONDON BENCH MARKING GROUP (LBG)
Medidor que permite evaluar la acción y contribución social de una empresa. El indicador contempla cuatro tipos de iniciativas en función de su motivación: aportaciones puntuales, inversiones sociales, iniciativas alineadas con el negocio y contribuciones obligatorias.

NOX
Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

ÓSMOSIS INVERSA
Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada, de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe, así, de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

PERLIZADOR
Equipo que se coloca en los grifos, sustituyendo el filtro tradicional. Este mecanismo contribuye a la reducción del consumo de agua mediante la dosificación del chorro de agua.

PRELOCALIZADOR DE FUGAS
Equipo electrónico capaz de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. El sistema opera por las noches y los datos se examinan la mañana siguiente. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN
Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.

RESULTADO NETO
Es el resultado final de la actividad de la empresa. Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.

SANEAMIENTO POR VACÍO
Sistema que se utiliza para recolectar aguas residuales desde varios puntos de vertido y transportarlos a un punto central de recogida, mediante el aire y una red de tuberías cerradas mantenida a una presión negativa constante.

SOX
Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H2S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

STAKEHOLDERS
Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.

SULFHÍDRICO (H2S)
Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de las molestias por malos olores. Se le conoce comúnmente como gas de alcantarilla.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)
Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

TRIHALOMETANOS (THM)
Compuestos químicos volátiles generados durante el proceso de potabilización del agua. Se originan a raíz de una reacción de la materia orgánica no tratada y el cloro utilizado para desinfectar.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO
Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO
Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos, con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

UTILITIES
Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas y alcantarillado, entre otros.

VARIADORES DE FRECUENCIA
Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

07.4
Cuestionario sobre el *Informe de Responsabilidad Corporativa 2009* de Agbar

En Agbar pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro ***Informe de Responsabilidad Corporativa*** y lograr que este sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión al respecto.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta en la elaboración del próximo informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, fax o correo electrónico a:

Dirección de Relaciones Institucionales y Reputación Corporativa
Agbar
Torre Agbar
Avda. Diagonal 211
Barcelona

Fax: 93 342 26 71
Correo electrónico: responsabilidadcorporativa@agbar.es

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de Agbar (**www.agbar.es**).

Cuestionario sobre el *Informe de Responsabilidad Corporativa 2009* de Agbar

1. ¿A qué grupo de interés o stakeholder de Agbar pertenece usted?

☐ Accionistas e inversores	☐ Comunidad local
☐ Clientes	☐ Proveedores
☐ Empleados	☐ Asociaciones profesionales
☐ Administración pública	☐ Otros: .....

2. ¿Qué le ha parecido el *Informe de Responsabilidad Corporativa 2009*?

2.1. En términos generales:

☐ La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
☐ La información se proporciona de forma comprensible, pero desordenada.
☐ La información se proporciona correctamente estructurada, pero no es fácilmente comprensible.
☐ La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

2.2. En cuanto al contenido:

☐ He encontrado toda la información que necesito.
☐ En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
☐ La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado algún dato necesario.
☐ Una parte importante de los datos que son de mi interés no han sido proporcionados en el informe.

3. ¿Considera que ha habido mejoras en el *Informe de Responsabilidad Corporativa 2009* respecto al Informe del 2008?

☐ No he leído el Informe del 2008.
☐ Sí, ha mejorado.
☐ No he detectado cambios significativos.

4. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional.

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:
Empresa o colectivo al que representa:
N.º aproximado de personas a las que representa:
Cargo dentro de la empresa o colectivo:

Gracias por su colaboración.

Edita
Dirección de Marketing y Comunicación de Agbar

Coordina
Dirección de Relaciones Institucionales
y Reputación Corporativa

Av. Diagonal, 211. 08018 Barcelona, España

Tel. +34 93 342 20 00
Fax +34 93 342 26 62
www.agbar.es

Asesoramiento de estilo y redacción
Media Responsable

Asesoramiento lingüístico y traducción
Dirección de Marketing y Comunicación de Agbar
Traducciones y Tratamiento de la Documentación, SL
RR Donnelley

Diseño
cla-se

Fotografía
Agbar, Jordi Franquet, Óscar García, Xavi Gómez, Lara Jaruchik,
Ferran Martí, Augapfel (flickr.com)

Ilustración
Patrick Thomas