

03

Presentación de
Aigües de Barcelona

05

01 AIGÜES DE
BARCELONA

05

1.1 Conoce Aigües
de Barcelona

11

1.2 Pertenencia a Agbar

12

1.3 Aigües de Barcelona,
fuente de I+D+i

14

1.4 La responsabilidad
corporativa en Aigües
de Barcelona

17

1.5 Principales distinciones

18

02 GRUPOS DE INTERÉS

18

2.1 Dedicación y atención
al cliente

24

2.2 Apuesta por los
empleados

37

2.3 Alianza con las
administraciones públicas

46

2.4 Sociedad

59

2.5 Vinculación con
los proveedores

64

03 RETOS DE AIGÜES
DE BARCELONA

71

Glosario



Aigües de Barcelona nació en 1867 para suministrar agua a la ciudad que le da nombre. Desde aquel día lejano hasta hoy, la voluntad de servicio, la capacidad de adaptación y el compromiso hacia los clientes, han hecho de Aigües de Barcelona y del grupo Agbar un referente en el sector del agua, presente en todo el mundo.

Desde sus inicios, Aigües de Barcelona asumió una gran responsabilidad respecto a sus clientes. Este compromiso, arraigado a su historia, está presente en todos sus valores y forma parte de su futuro. Aigües de Barcelona lo renueva cada día en un esfuerzo continuo que engloba desde la protección del entorno hasta la apuesta por las tecnologías más avanzadas.

El Informe de Responsabilidad Corporativa de Aigües de Barcelona es el documento que detalla y explica todas las acciones que la empresa lleva a cabo en estos ámbitos, pero no tendría sentido si detrás de los enunciados, de las acciones que se explican, no existieran unos valores, una cultura interna, una manera propia de trabajar al servicio de la comunidad.

Aigües de Barcelona es una empresa que presta un servicio estratégico para la ciudadanía. Como tal, es, y desea continuar siendo, un interlocutor muy apreciado por los casi 3 millones de habitantes a los que sirve. Este ejercicio de responsabilidad continuada y de compromiso hacia las personas y hacia todos los grupos de interés queda recogido en este segundo Informe de Responsabilidad Corporativa que les invito a conocer.

Angel Simon

Presidente ejecutivo de Agbar



El ejercicio de la responsabilidad corporativa debe formar parte de la estrategia de la compañía. En este sentido, la aprobación de un Plan de Responsabilidad Corporativa significa que Aigües de Barcelona ha integrado esta visión a sus tareas cotidianas. El Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 recoge los avances de este Plan, que ha sido consecuentemente revisado y actualizado.

En lo que respecta a las relaciones con los grupos de interés, queremos destacar que Aigües de Barcelona y la Entidad del Medio Ambiente –organismo de la Administración pública reguladora de nuestra actividad

y uno de nuestros grupos de interés más relevantes– han prorrogado el Acuerdo Marco hasta al 31 de diciembre de 2011. En esta segunda prórroga, se pone énfasis en la gestión de los recursos hídricos alternativos, la participación de las administraciones públicas en la actividad de innovación de la compañía y la potenciación de los canales de atención al cliente no presenciales.

Otro de los contenidos relevantes se refiere a la prestación de un servicio de calidad y de la máxima garantía sanitaria para los clientes. A este objetivo se dirigen los esfuerzos en I+D+i realizados durante el año pasado, en el cual se invirtieron 7,8 millones de euros en proyectos, lo cual representa un 2,72% sobre la cifra de negocio.

Un reto que se ha cumplido durante el 2009 ha sido la obtención de la certificación ISO 22000, un sistema de gestión del riesgo sanitario del agua que permite aumentar, todavía más, la garantía sanitaria del agua distribuida y la confianza de los consumidores. Aigües de Barcelona ha sido la primera empresa gestora de un gran abastecimiento en obtener esta certificación, avanzándose a las tendencias legislativas en esta materia a escala mundial.

El Informe recoge muchas otras actividades que reflejan el esfuerzo de Aigües de Barcelona, más allá del equilibrio económico. Esperamos que la lectura les interese y que nos puedan dar la opinión completando la encuesta que encontrarán en www.aigüesdebarcelona.es.

Ciril Rozman
Director general de Agbar España

01 Aigües de Barcelona

1.1 Conoce Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona es una compañía con más de 140 años que, a lo largo de su historia, ha contribuido en gran medida al crecimiento y el desarrollo de Barcelona y su área metropolitana.

La vida en la ciudad está estrechamente ligada al suministro de agua. Una ciudad como la nuestra, con ríos poco caudalosos y clima templado, y que sufre períodos de sequía recurrentes, siempre ha exigido el máximo aprovechamiento de los recursos naturales en función de las posibilidades de cada época.

Si añadimos, a estas realidades climatológicas y geográficas, el espectacular crecimiento de la población y de los servicios en Barcelona en el último siglo, podremos entender los retos a los que ha sido necesario responder para que hoy en día todo el mundo tenga en casa agua de calidad en cantidad suficiente.

Nuestro nuevo reto consiste en la consolidación de un ciclo urbano del agua más sostenible, que nos permita garantizar el suministro con un impacto ambiental mínimo y ofrecer un servicio de máxima calidad.

Aigües de Barcelona presta el servicio de abastecimiento de agua potable a una población de 2.870.460 habitantes, que corresponden a los habitantes de la ciudad de Barcelona, junto con 22 municipios más del área metropolitana. Los clientes se distribuyen entre domésticos (87%), comerciales e industriales (12%) y abastecimientos municipales y otros distribuidores (1%).

ÁMBITO DE ABASTECIMIENTO



Área de abastecimiento:

424 km²

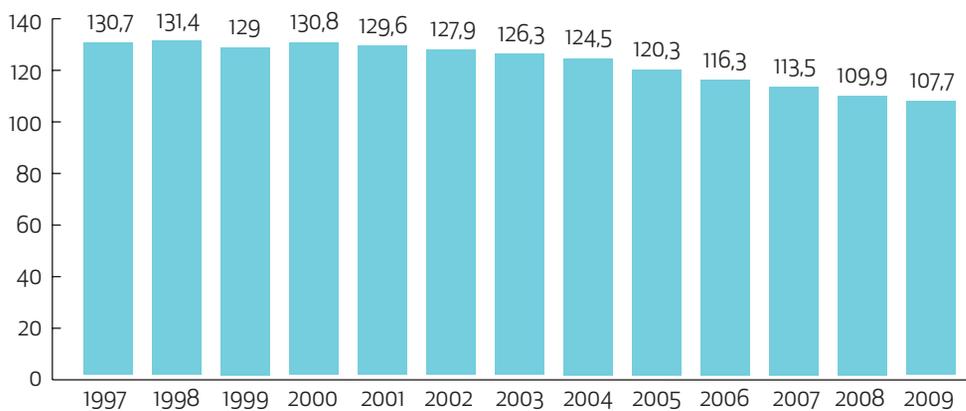
Red de agua potable:

4.661 km

EQUIPO DIRECTIVO DE AIGÜES DE BARCELONA

CARGO	NOMBRE
Director	Ignacio Escudero
Dirección Técnica y de Operaciones	Xavier Iraegui
Dirección Desarrollo Territorial	Joan Cristià
Dirección de Servicios Generales	Francesc Mayné
Dirección de Marketing y Relaciones Públicas	Victoria Eugenia Martínez Fraile

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DOMÉSTICO POR LITRO/HABITANTE/DÍA



El innovador control de la calidad del agua en el ámbito de abastecimiento de Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona, que suministra diariamente agua a 2.815.000 habitantes de Barcelona y de 22 municipios más de sus alrededores, es la primera empresa responsable de un gran suministro, a nivel nacional y también mundial, que consigue la certificación ISO 22000 en los ámbitos de la producción, el transporte y la distribución de agua para el consumo.

Mediante la obtención de esta certificación, Aigües de Barcelona se adelanta a las tendencias legislativas a escala mundial y, concretamente, a la exigencia de la implantación de un sistema preventivo de gestión del riesgo sanitario que contemplará la nueva Directiva Europea sobre Aguas de Consumo. Así pues, Aigües de Barcelona ya cumple con las exigencias legislativas futuras en materia de seguridad alimentaria del sector del suministro de agua y ya

dispone de un sistema reconocido internacionalmente que permite garantizar en todo momento y de manera preventiva la inocuidad del agua suministrada.

La norma ISO 22000:2005 surgió con el objetivo de cubrir las necesidades de la industria alimentaria, que requería un estándar internacional que permitiera certificar la implantación de un sistema de gestión para garantizar la seguridad de los alimentos. Esta norma incluye los principios del sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), además de otros requisitos basados en el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001.

La etapa clave de la metodología APPCC consiste en realizar un análisis de riesgo basado en identificar los posibles peligros, sus causas de aparición, y lo que es más importante, clasificar los peligros de manera objetiva, en función de la gravedad y la pro-

babilidad de ocurrencia. Para los peligros considerados significativos, se deben identificar las barreras o medidas preventivas que permiten eliminarlos o prevenir su aparición. El análisis de riesgo de Aigües de Barcelona demostró la existencia de las barreras necesarias para prevenir que los peligros identificados pudieran llegar a los consumidores. Ello concuerda con la filosofía de trabajo de la organización, que desde siempre ha consistido en velar por la calidad del agua y la salud de las personas.

La objetividad con la que se llevó a cabo el análisis de riesgo en Aigües de Barcelona dependió en gran medida de la multitud de parámetros contemplados para realizar esta tarea, con más de 100.000 datos analíticos para la ETAP de Sant Joan Despí y más de 60.000 para la red de transporte y distribución. Pero lo que realmente fue determinante fue la experien-

cia y el conocimiento del grupo de trabajo encargado de evaluar los datos.

Siguiendo la metodología APPCC, el siguiente paso consiste en potenciar el control de las medidas preventivas que se han considerado más relevantes basándose en el análisis de riesgo realizado. Para ello es necesario disponer de parámetros de control, con frecuencias de muestreo elevadas que permitan emprender las acciones correctivas pertinentes con celeridad.

Los parámetros de control se corresponden con determinaciones “in situ” realizadas manual o automáticamente. Así, Aigües de Barcelona dispone de diferentes analizadores automáticos en la ETAP de Sant Joan Despí, y de cloro residual en puntos estratégicos de la red. Muchos de los analizadores automáti-



Aigües de Barcelona dispone de un panel para la cata organoléptica del agua especializado en la determinación de gustos y olores.

cos de la red están situados en depósitos como puntos representativos del agua suministrada. Además, se apuesta por la automatización de muchos otros parámetros que permitirán conseguir, de forma continuada, un mayor conocimiento y por lo tanto un mayor control de la calidad del agua.

Los parámetros de control son los responsables de garantizar en tiempo real la explotación del abastecimiento de Aigües de Barcelona, pero tal como indica la metodología APPCC, tan o más importante es poder demostrar “a posteriori” que la gestión ha sido del todo eficaz. Por ello, mensualmente se verifica mediante indicadores el cumplimiento de los parámetros de control con las especificaciones establecidas. Pero la prueba definitiva de la inocuidad real del agua la proporciona el análisis de los denominados *parámetros indicadores de calidad*, que son parámetros microbioló-

gicos o fisicoquímicos indicadores de la presencia o la ausencia de microorganismos patógenos y productos contaminantes. Se trata de análisis mucho más complejos que permiten demostrar fielmente el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por Aigües de Barcelona, que son más restrictivos e incluyen muchos más parámetros que los previstos por la normativa vigente de aguas de consumo.

Para poder controlar los parámetros de control así como los parámetros indicadores de calidad, se ha creado un plan de control, mucho más extenso que el que establece la normativa vigente y que permite obtener un control exhaustivo en todo momento de la calidad fisicoquímica (relativa a los compuestos orgánicos e inorgánicos) y microbiológica del agua. El gráfico 1 muestra la distribución de las determinaciones analíticas de este plan de control.



El laboratorio de Aigües de Barcelona es uno de los centros de referencia en análisis ambientales que se llevan a cabo de acuerdo con las exigencias del sistema de calidad más riguroso, avalado por la acreditación ISO 17025 y el certificado ISO 9001:2000.

DETERMINACIONES ANALÍTICAS AÑO 2009

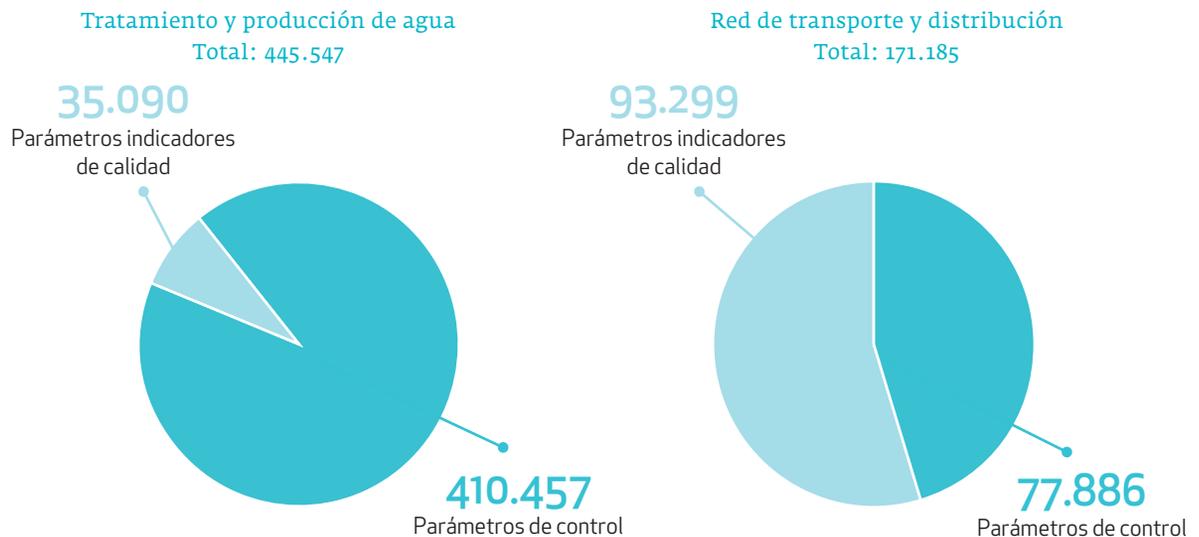


Gráfico 1: Determinaciones analíticas clasificadas según parámetros de control o parámetros indicadores de calidad, realizadas durante el año 2009 y contempladas en el Plan de Control de Aigües de Barcelona

Todas estas tareas se realizan utilizando los **métodos más punteros**, que suponen, por ejemplo, el uso de técnicas de biología molecular (PCR) y de identificación y recuento láser-escáner en el análisis microbiológico, la cromatografía de gases y la cromatografía líquida de alta eficacia con detectores de espectrometría de masas para el análisis de todo tipo de compuestos orgánicos y el plasma de acoplamiento inductivo (IPC) y la cromatografía iónica, para analizar metales pesados y otros compuestos inorgánicos del agua.

Mención aparte debe hacerse de los estudios sistemáticos y periódicos que se realizan sobre los gustos y olores del agua suministrada usando un **panel**

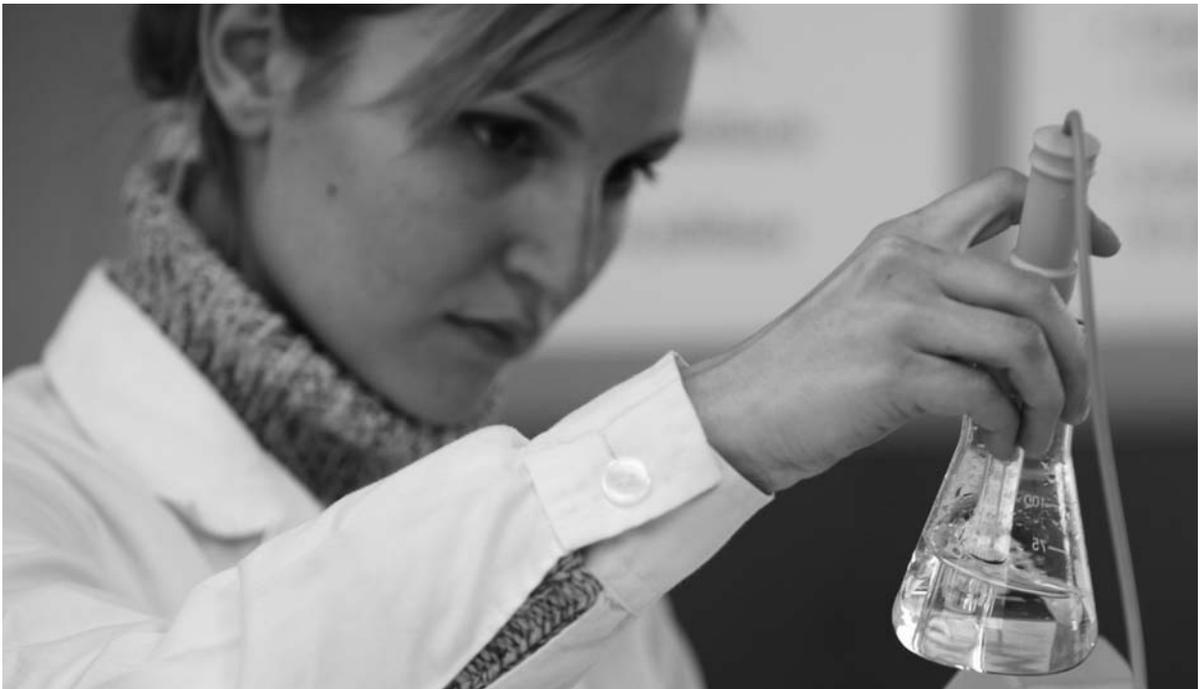
especializado de catadores para las pruebas de cata. Aigües de Barcelona es de las pocas empresas distribuidoras de agua en el mundo y la única en España que utilizan un panel de catadores para realizar ensayos sobre gustos y olores del agua.

Para poder gestionar la gran cantidad de datos generados, se dispone de un potente y fiable **sistema de gestión de la información llamado LIMS**, que permite definir los diferentes planes de control, programar las tomas de muestras y los análisis a realizar, y además, permite registrar los datos analíticos obtenidos, alertar en el momento en que se produce una incidencia analítica, y posteriormente, tratar y analizar los datos mediante un trabajo estadístico.

Todas las tareas mencionadas para el control de la calidad del agua se realizan de acuerdo con las **exigencias de los sistemas de calidad más estrictos** y rigurosos, avalados por la certificación ISO 22000:2005, además de la certificación de calidad ISO 9001:2008, la acreditación ISO 17025, para la realización de ensayos (desde la toma de muestras hasta los análisis realizados), la certificación medioambiental ISO 14001 y otras autorizaciones, homologaciones y reconocimientos oficiales.

Para poder realizar todo este volumen de trabajo, se dispone de un **equipo pluridisciplinar de profesio-**

nales especializados, con conocimientos de biología, ingeniería, química, medio ambiente y salud pública, de gran experiencia y reconocidos internacionalmente. Su excelencia queda patente en las tareas realizadas y los trabajos de investigación aplicada, en múltiples líneas de trabajo (contaminantes y patógenos emergentes, tratamientos avanzados, nuevos subproductos de la desinfección, estudios de gustos y olores, evaluación de riesgo sanitario, etc.), llevadas a cabo, a menudo, en colaboración con otros organismos nacionales e internacionales, y también en las numerosas publicaciones en revistas y libros de alto nivel científico en el ámbito del ciclo del agua.



El laboratorio dispone de un equipo multidisciplinar de profesionales especializados en conocimientos en diversos campos: biología, ingeniería, química, medio ambiente y salud pública.

1.2

Pertenencia a Agbar

Aigües de Barcelona es una de las empresas más importantes de Agbar, un holding 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. Y también el saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural. Hablar hoy de Agbar es, por lo tanto, hablar de agua al 100%.

Agbar en España

Agbar está presente en todas las comunidades autónomas españolas y distribuye agua potable a más de 13 millones de habitantes en más de 1.000 municipios. Estos datos lo convierten en el primer operador privado del mercado español, con una gestión aproximada del 50% de agua potable y de casi un 30% del saneamiento.

A lo largo del año 2009, la organización ha consolidado su posición de primer operador privado de la gestión del agua urbana en España, donde posee una tasa media anual de renovación de los contratos municipales del 99%.

Agbar en el mundo

Diferentes tamaños. Diferentes culturas. Diferentes necesidades. Los servicios de Agbar se han adecuados a los distintos lugares a través de la implantación de diversos modelos de gestión privada, mixta y delegada.

Agbar tiene presencia internacional en Chile, el Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México. Abastece de agua a más de 26 millones de habitantes de más de 1.100 municipios.

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%



La Torre Agbar, sede corporativa de la compañía, se encuentra ubicada en el barrio 22@ de Barcelona.

1.3

Aigües de Barcelona, fuente de I+D+i

Aigües de Barcelona considera indispensable la I+D+i para hacer realidad su voluntad de mejora continua de la calidad de sus servicios y de minimización del impacto en el entorno natural. Esta necesidad queda reforzada por el compromiso de ofrecer el mejor servicio a todos los ciudadanos y la mejor calidad posible en su actividad.

A lo largo del año 2009, se han invertido 7,8 millones de euros en proyectos de I+D+i, lo que supone un 2,72% sobre la cifra de negocio.

Aigües de Barcelona colabora con organismos de referencia en el ámbito académico, científico y empresarial.



CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DE EXCELENCIA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

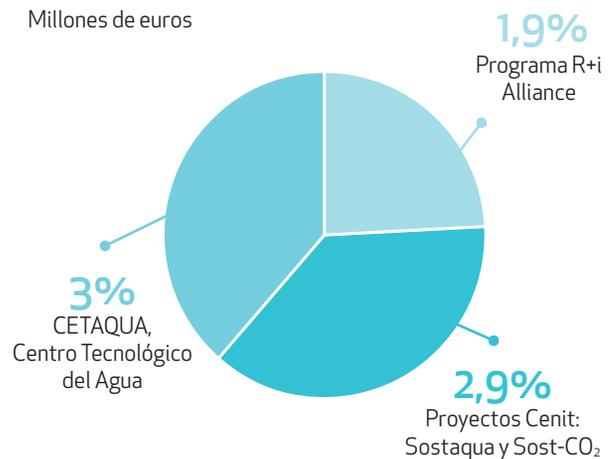
Cetaqua es una organización que integra, gestiona y ejecuta proyectos de investigación con el objetivo de promover soluciones innovadoras para las empresas, la sociedad y las administraciones, en lo que respecta a problemas ambientales y tecnológicos relacionados con el ciclo del agua.

Cetaqua fue creado en el año 2007 por Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) como fundación privada sin ánimo de lucro.

El año 2009 ha contado con un presupuesto de 7,7 millones de euros y una cartera de 55 proyectos.

INVERSIÓN EN I+D+i DE AIGÜES DE BARCELONA PARA EL 2009

Millones de euros



Cetaqua es el centro tecnológico de Agbar, con sede en Barcelona, que coordina las distintas líneas de innovación en los sectores del agua y el medio ambiente que desarrolla la compañía.



R+i Alliance

R+i Alliance es una empresa creada en el año 2005 por Suez Environnement, Lyonnaise des Eaux, Agbar, United Water y Northumbrian Water con el objetivo de seleccionar, financiar y coordinar la ejecución de proyectos de investigación y de innovación de interés común para todas las compañías miembros.

Cada socio 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. En el año 2009 ha contado con un presupuesto de 9,2 millones de euros.

PROYECTOS CENIT



sostaqua

Sostaqua

Sostaqua, Desarrollos tecnológicos hacia el ciclo urbano del agua autosostenible, es un proyecto liderado por Agbar que ha merecido el reconocimiento y la financiación del Ministerio de Innovación y Ciencia mediante el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), en el marco del programa Cenit para proyectos de interés nacional.

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



Sost-CO₂

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

Para el desarrollo del proyecto se ha creado un consorcio de 15 empresas y 28 centros de investigación. En el año 2009 el presupuesto global del proyecto ha sido de 26 millones de euros.

1.4

La responsabilidad corporativa en Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona continúa este año con la publicación del informe de responsabilidad corporativa, que pretende ser el mejor instrumento para comunicarnos con aquellas personas e instituciones que tienen interés en las actividades realizadas por la compañía.

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

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

El establecimiento de un Plan a medio plazo de responsabilidad corporativa (PMTRC) para el período 2008-2011 supuso la verificación de que el ejercicio de la responsabilidad corporativa era una elección estratégica para Aigües de Barcelona. Este plan recoge objetivos concretos referentes a los compromisos establecidos con los diferentes grupos de interés y, anualmente, se realiza el seguimiento de su grado de avance. El informe de responsabilidad corporativa recoge estos avances, cumpliendo con la demanda de transparencia de nuestros grupos de interés. La primera revisión del PMTRC se ha realizado a finales del 2009 (véase el apartado 3, “Retos de Aigües de Barcelona”).

IDENTIFICACIÓN DE LAS PRIORIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aigües de Barcelona, con el objetivo de mejora continua, además de los canales específicos que utiliza para conocer los intereses y las expectativas de los grupos de interés, utiliza también estudios específicos de Agbar con respecto a la información que debe proporcionar en materia de responsabilidad corporativa. El estudio de materialidad y las consultas a grupos de interés que explicamos a continuación son un ejemplo de ello.

Estudio de materialidad

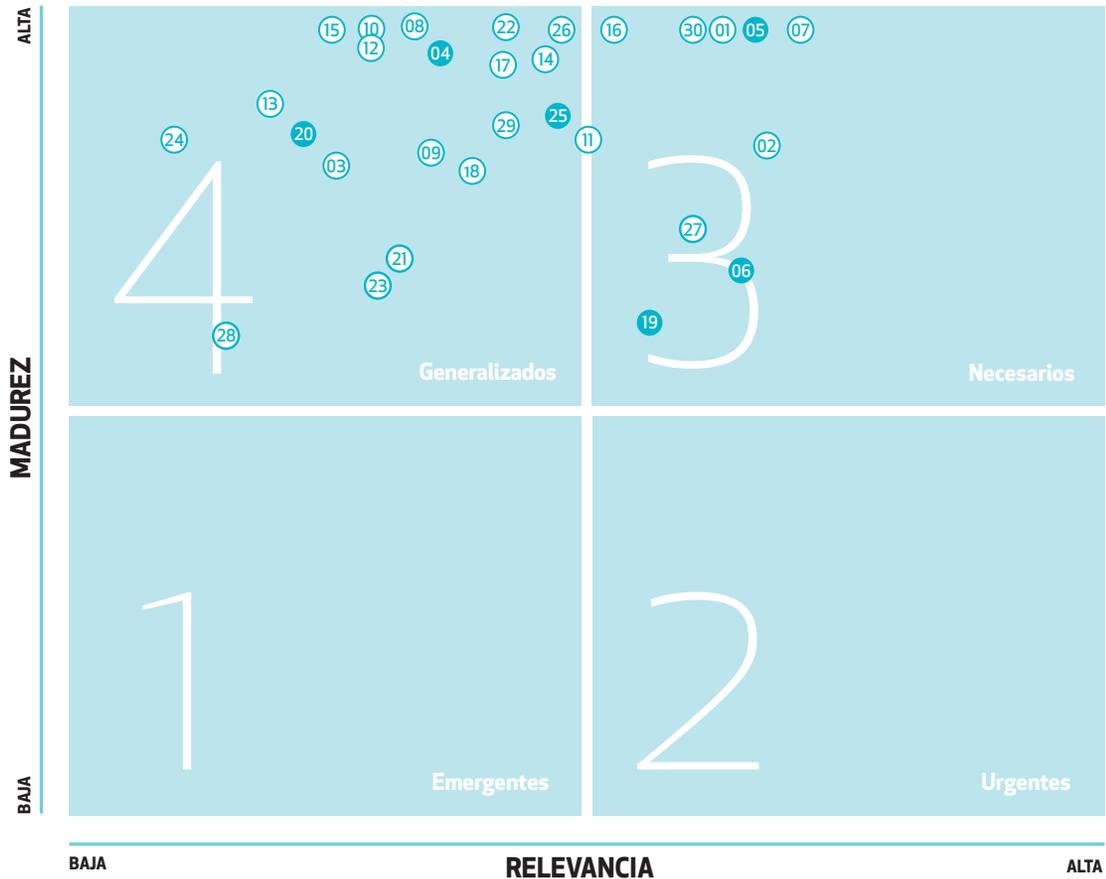
El análisis de materialidad, basado en el estándar de AA1000 y realizado desde 2007, es el proceso a través del cual Agbar Agua identifica los aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en responsabilidad social.

Los aspectos de responsabilidad corporativa son valorados en función de dos variables:

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

Prácticamente todos los asuntos identificados tienen una madurez elevada. Esto implica que el sector ya está desarrollando buenas prácticas de responsabilidad corporativa. El asunto que presenta una mayor relevancia es la relación con las administraciones públicas, que es un aspecto fundamental en el sector del agua, por las asociaciones y colaboraciones público-privadas para gestionar el recurso hídrico. La estrategia contra el cambio climático ha pasado de ser un asunto emergente a un asunto generalizado, ya que las compañías han introducido este asunto en sus memorias.

CUADRO DE MATERIALIDAD 2009



- 1. Gobierno corporativo
- 2. Gestión de riesgos; riesgos c. climático
- 3. Código conducta / comportamiento ético
- 4. Gestión de la relación con clientes
- 5. Gestión y mant. de las redes
- 6. Gestión de los recursos hídricos
- 7. 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. Eco-eficiencia operacional
- 14. Gestión ambiental
- 15. Programas de biodiversidad
- 16. Eficiencia energética-combustibles
- 17. Uso de energías alternativas
- 18. Gestión de residuos y reciclaje
- 19. Gestión de olores
- 20. Estrategia 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 / ciudadanía corporativa
- 30. Comunicación

Madurez: Nivel de atención que las compañías del sector prestan a un asunto determinado. **Relevancia:** Se estima en función de la atención de los públicos externos.

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

Iniciativas de diálogo con los grupos de interés

Además del estudio de materialidad, durante el 2009 se ha llevado a cabo una sesión de consulta directa a representantes de grupos de interés invitados por la organización.

Así, el 17 de junio de 2009 se celebró la Jornada de Valoración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Agbar. Los invitados a la sesión coincidieron

en diversas observaciones: valoran muy positivamente la publicación del resumen ejecutivo del IRC 2008, ya que este formato permite al lector llegar a la información de manera más ágil; también destacan la receptividad de la organización, porque ésta había sido una sugerencia de este mismo fórum en el año anterior, y finalmente, continúan considerando poco claros los cuadros de materialidad, aunque se ha dedicado más texto explicativo a la versión del 2008.

1.5

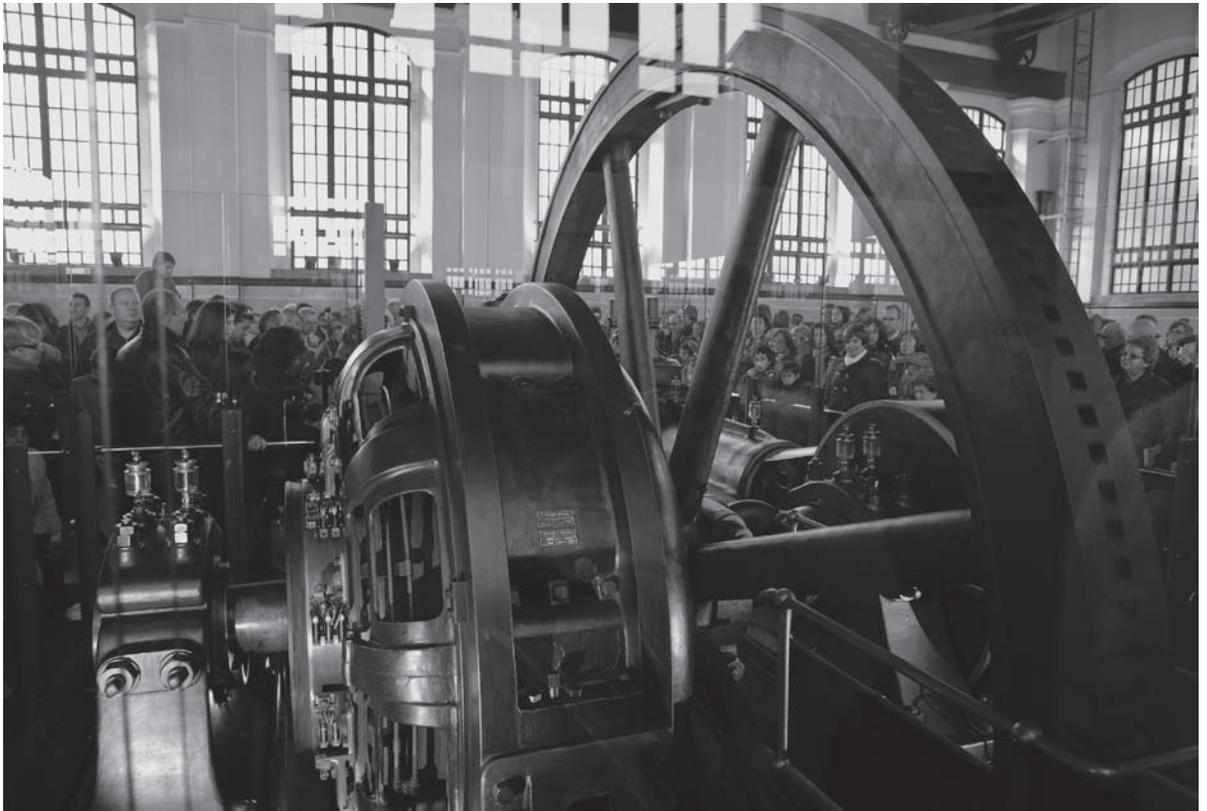
Principales distinciones

En reconocimiento por su esfuerzo de mejora en el ámbito de la responsabilidad corporativa, el **Museu Agbar de les Aigües ha recibido el premio Bonaplata por la puesta en marcha de la máquina de vapor.**

El Museu Agbar de les Aigües ha sido galardonado con el premio Bonaplata 2009 de Rehabilitación de Bienes Muebles, que otorga la Associació del Museu de la Ciència i de la Tècnica i d'Arqueologia Industrial de Catalunya, por el proyecto de puesta en movimiento de una de

las máquinas de vapor. El jurado ha considerado “que se ha seguido una intervención cuidadosa para la puesta en movimiento de la máquina para hacer más comprensible su funcionamiento, a la vez que se ha tenido en consideración la protección y la seguridad de los visitantes”.

El objetivo de los premios Bonaplata es premiar el interés por recuperar y difundir el patrimonio industrial de Cataluña. La primera edición de estos premios fue en el año 1991.



El Museu Agbar de les Aigües recibe el premio Bonaplata por la puesta en marcha de la máquina de vapor.

02 Grupos de interés

2.1 Dedicación y atención al cliente

INTRODUCCIÓN

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 Aigües de Barcelona con sus clientes.

Aigües de Barcelona a través de un esfuerzo continuo de mejora en la calidad de sus servicios y productos, y de una apuesta decidida por la innovación y la diversificación de la oferta, intenta dar una respuesta adecuada a las necesidades de sus clientes. Con este objetivo, una de las principales herramientas utilizadas es la segmentación, a través de la cual Aigües de Barcelona consigue adaptar sus productos y servicios, sus canales de comunicación y sus procesos de ciclo comercial.

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

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

Atendiendo a estos factores, Aigües de Barcelona ha establecido la segmentación que se detalla a continuación: grandes consumidores, clientes multicontrato, clientes sensibles, clientes domésticos y administración estatal, autonómica y local.

AIGÜES DE BARCELONA SE COMPROMETE A:

Mejorar la calidad de los servicios y productos en un contexto de consumo responsable.

Compromiso

C1

Ofrecer una atención más personalizada, acercándose a las necesidades de cada segmento.

Compromiso

C2

Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación, y fomentar los canales no presenciales para una mejor accesibilidad.

Compromiso

C3

MEJORA DE LA CALIDAD (COMPROMISO C1)

Mejora de la calidad organoléptica del agua

Durante el año 2008 se estuvo trabajando en un nuevo tratamiento, la ósmosis inversa, para obtener unos recursos con una mejor calidad organoléptica y dando respuesta a futuras normativas en materia sanitaria. Este nuevo tratamiento, que complementa el proceso de tratamiento ya existente en la ETAP de Sant Joan Despí, se ha puesto en marcha durante el verano del 2009.

Aigües de Barcelona, como empresa socialmente responsable, quiere conocer la opinión de sus grupos de interés y para poder comprobar la valoración del tratamiento introducido, por segundo año consecutivo, los ciudadanos de Sant Joan Despí, en el transcurso de una visita a la potabilizadora ubicada en este municipio, compararon en una cata el agua del grifo actual y la nueva agua, procedente de la mezcla de las aguas de la desalinizadora de El Prat, de la línea de producción de agua mediante ósmosis inversa de la ETAP de Sant Joan Despí y de la ampliación de Abrera, donde se ha instalado la tecnología de electrodiálisis reversible. El resultado de la cata fue que más del 85% de las personas participantes prefirieron el sabor y el olor de la futura agua del grifo que, de hecho, se está ofreciendo desde el verano pasado.

8 de cada 10 habitantes de Sant Joan Despí aprobaron el sabor del agua que Aigües de Barcelona empezó a distribuir a partir del verano.

Seguridad y salud del cliente

Aigües de Barcelona lleva a cabo exhaustivos análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable suministrada. La normativa vigente (Real Decreto 140/2003) regula los criterios sanitarios de la calidad del agua para consumo humano.

Aigües de Barcelona, que suministra diariamente agua a 2.815.000 habitantes de Barcelona y de 22 municipios de su área metropolitana, es la primera empresa íntegramente responsable de un gran abastecimiento que consigue la certificación ISO 22000 incluyendo todo el ámbito del suministro: desde la producción hasta la distribución del agua para consumo. Esta norma incorpora por primera vez un modelo estructurado de gestión preventiva del riesgo sanitario en la industria alimentaria, basado en los conceptos APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en un estándar certificable y reconocido internacionalmente.

Con la obtención de esta certificación, Aigües de Barcelona se adelanta a las tendencias legislativas a escala mundial y, concretamente, a la exigencia de la implantación de un sistema preventivo de gestión del riesgo sanitario del agua que contemplará la nueva Directiva Europea sobre Aguas de Consumo. La implantación de sistemas de gestión del riesgo sanitario del agua permite aumentar todavía más la garantía sanitaria del agua distribuida y también la confianza de los consumidores. Hay que destacar que la certificación ISO 22000 complementa otras certificaciones de Aigües de Barcelona, como la ISO 9001:2008 (Sistema de Calidad), la ISO 14001:2004 (Sistema de Gestión Ambiental) o la OSHAS 18001 (Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales), y facilita la mejora continua de todas las actividades de la empresa relacionadas con la calidad del agua suministrada.

Aigües de Barcelona es la primera empresa gestora de un gran abastecimiento que consigue la certificación ISO 22000

Impulso de la comunicación con las entidades representativas de los clientes

Desde finales de 2007, Aigües de Barcelona lleva a cabo una actividad denominada “Taller de Clientes”.

El Taller de Clientes consiste en llevar a cabo unas sesiones de diálogo con representantes y decisores de Aigües de Barcelona para discutir sobre temas de interés común. La tercera sesión, realizada en el 2009, ha estado orientada en mantener el canal de diálogo

permanente y periódico con las entidades invitadas, y por ello se seleccionaron temas que podían ser de su interés o que lo serían en los próximos meses, por ejemplo: la gestión de la sequía, la Directiva Marco del Agua, la puesta en marcha de las nuevas infraestructuras de Aigües de Barcelona y el proyecto Consenso.

En esta sesión participaron representantes de las entidades siguientes: Agència Catalana del Consum (ACC), Associació de Consumidors de la Província de Barcelona (ACPB), Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona (UNAE) y Associació Provincial de Consumidors i Usuaris de Barcelona i Província (ACUB).

Carta de compromiso

En Aigües de Barcelona queremos acercarnos más a nuestros clientes y ofrecerles un mejor servicio día a día. Por ello, queremos adquirir explícitamente cinco compromisos claros que dan respuesta a sus inquietudes y necesidades.

NÚMERO DE INDEMNIZACIONES:

	2008	2009
Alta suministro	4	23
Aviso exceso de consumo	1	0
Ejecución operaciones comerciales	3	2
Precisión facturación	657	436
Respuesta reclamaciones	6	3
Total	671	464

OFRECER ATENCIÓN PERSONALIZADA A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES (COMPROMISO C2)

Conocer el nivel de satisfacción y mejora del conocimiento del cliente

Aigües de Barcelona realiza estudios para determinar la satisfacción de sus clientes. Estos estudios abarcan estas dos áreas:

- > 1 servicio básico que cubre el suministro que reciben todos los clientes
- > 4 servicios interactivos que abarcan los contactos directos de los clientes con Aigües de Barcelona por:
 - > Contratación
 - > Reclamaciones
 - > Consultas
 - > Averías

Aigües de Barcelona continúa con el seguimiento del servicio del canal telefónico mediante 400 encuestas comerciales a clientes que establecieron contacto telefónico con la compañía.

En diciembre de 2009, el índice de satisfacción de la atención telefónica fue de 7,94 sobre 10, frente al 8 obtenido en diciembre de 2008.

Despliegue de soluciones de telelectura a grandes consumidores

La telelectura, lectura remota de contadores, permite obtener el consumo de un cliente sin que el operario lea, “in situ”, la cifra del contador. Esta técnica ofrece grandes ventajas para el cliente, ya que permite flexibilizar el proceso de facturación, y como consecuencia, se puede disponer de más información sobre los hábitos de consumo de los clientes respetando siempre su intimidad.

EVOLUCIÓN DESPLIEGUE GRANDES CLIENTES CON TELELECTURA

	2008	2009
Núm. grandes clientes identificados por telelectura	3.000	
Núm. cambios acumulados telelectura (desde el año 2006)	2.100	2.900
	70%	96,7%



Las oficinas de atención telefónica al cliente desde donde se atiende la línea 900 710 710.

PROGRESO EN LA COMUNICACIÓN (COMPROMISO C3)

El modelo de atención al cliente en Aigües de Barcelona

Para Aigües de Barcelona, una de las vías de mejora de la atención al cliente es perfeccionar los canales de comunicación que toman como base las tecnologías de la información, conscientes de que estos medios ofrecen una mayor disponibilidad y accesibilidad a los usuarios.

Para un contacto rápido y siempre disponible, la compañía ofrece un teléfono de atención al cliente, una página web y una oficina virtual. Además, los clientes disponen de oficinas de atención presencial y de un teléfono para urgencias o averías del suministro.

Teléfono de atención al cliente

Los clientes pueden realizar todo tipo de consultas o gestiones sin desplazarse a través del teléfono de atención al cliente, operativo de 8 a 20 horas. Este servicio les permite contratar el suministro, domiciliar el pago de las facturas, solicitar un cambio de nombre del contrato o plantear dudas y reclamaciones con la misma garantía que si acudieran a cualquier oficina de Aigües de Barcelona.

Oficinas de atención al cliente

Aigües de Barcelona dispone de una red de oficinas donde se puede llevar a cabo cualquier gestión con la compañía.

Teléfono de averías

En caso de producirse alguna incidencia en el suministro de agua, Aigües de Barcelona pone a disposición de sus clientes un teléfono gratuito de atención de averías.

www.aiguesdebarcelona.es

El portal de la compañía permite realizar consultas o gestiones aprovechando los recursos que ofrecen las herramientas de comunicación en línea. En la web también se puede consultar toda la información sobre el agua que suministra la compañía y las características del servicio que se ofrece. Además, se encuentran una serie de secciones informativas y pedagógicas sobre el agua en general, que pretenden fomentar un uso sostenible.

NÚMERO DE CONTACTOS POR CANAL

	2008	2009
Canal		
Atención telefónica	854.491	896.412
Web	154.650	161.555
Atención oficinas comerciales	138.848	126.928
Otros	4.227	2.323
Total	1.152.216	1.187.218

Lanzamiento de la web de Aigües de Barcelona accesible

La nueva web de Aigües de Barcelona se ha creado con el compromiso de ser una web que tenga acceso universal, independientemente de las limitaciones técnicas, físicas, sensoriales o intelectuales de las personas que la consultan y el contexto de uso que hagan (tipología de dispositivo, software, velocidad de conexión...).

Para llevar a cabo este objetivo, la web de Aigües de Barcelona ha aplicado la normativa estándar WAI (Web Accessibility Initiative) adoptada por la Unión Europea para eliminar las barreras que dificultan el acceso a la información y a la comunicación. Este cambio del lenguaje de programación ha permitido que la web de Aigües de Barcelona cumpla los grados 1 y 2 de las pautas WCAG, alcanzando el nivel de conformidad “Doble A” (AA) y aspirando a cumplir el máximo posible, nivel 3.

Nueva oficina virtual

La nueva oficina virtual presenta una serie de mejoras tecnológicas y de ventajas funcionales como la mejora de la operativa al cliente, la mejora de la imagen corporativa, y en un futuro inmediato, la opción de recibir facturas por correo electrónico, sin papel, la adaptación del cumplimiento de la ley de accesibilidad y la incorporación de certificados digitales.

La nueva oficina virtual ya permite lo siguiente:

- > Las modificaciones de datos bancarios y datos de cliente son transaccionales.
- > Las empresas pueden tener más de un usuario registrado para tramitar sus gestiones.
- > Creación automática de usuarios registrados en el proceso de contratación.
- > Integración con el CRM: repositorio único de datos y objetos.
- > Visualización más ágil de los documentos del cliente, a través del repositorio digital de documentos (Content Manager).
- > Mejora la visualización de los formularios en CRM, para una mejor gestión de los requerimientos de los clientes.

En breve también permitirá lo siguiente:

- > Envío de facturas por correo electrónico, sin papel.
- > Cumplimiento de la ley de accesibilidad.
- > Creación automática de usuarios registrados en el proceso de cambio de titular.
- > Acceso vía certificados digitales, que permite incrementar la seguridad en el registro de usuarios.



Oficinas presenciales de atención al cliente. Aigües de Barcelona está implantando una nueva línea en el diseño estético de las oficinas.

2.2

Apuesta por los empleados

INTRODUCCIÓN

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

personal, la igualdad y la diversidad, y la seguridad y la salud, entre otros aspectos.

Aigües de Barcelona considera imprescindible cuidar a los empleados para entrar en el círculo virtuoso de captación y retención del talento.

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

AIGÜES DE BARCELONA SE COMPROMETE A:

Establecer planes de formación y seguimiento de 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 para la consecución de los objetivos comunes.	Compromiso	E2
Integrar de forma efectiva la seguridad y salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.	Compromiso	E3
Fomentar y mejorar las medidas ya existentes que permitan la conciliación de la vida profesional y personal, de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas.	Compromiso	E4
Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otro que pudiera existir.	Compromiso	E5

La plantilla de Aigües de Barcelona cuenta con 961 personas

La plantilla de Aigües de Barcelona asciende a 961 trabajadores, lo que supone un descenso del 3,2% (31) con respecto a 2008.

En el 2009 Aigües de Barcelona ha contratado a 56 personas, a través de contratos de relevo y también de contrataciones fijas y en prácticas.

PLANTILLA MEDIA DE AIGÜES DE BARCELONA

	2008	2008%	2009	2009%
Desglose por categoría profesional				
Directivos y titulados superiores	151	15,2%	147	15,3%
Titulados de grado medio	56	5,6%	55	5,7%
Mandos intermedios	273	27,5%	257	26,7%
Oficiales administrativos	180	18,1%	178	18,5%
Oficiales no administrativos	213	21,5%	197	20,5%
Auxiliares, obreros y subalternos	119	12,1%	127	13,3%
Total	992	100 %	961	100%

MODALIDADES DE CONTRATO

	2008	2008%	2009	2009%
Personal fijo	881	88,8%	906	94,3%
Personal eventual	111	11,2%	55	5,7%
Total	992		961	

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

BAJAS	2008	2009
Número de bajas	72	68
Desglose por género		
Mujeres	15	14
Hombres	57	54
Desglose por edad		
Menores de 30	7	4
Entre 30 y 50	14	15
Mayores de 50	51	49

De las bajas, se han excluido los conceptos siguientes: subrogación, finalización de contrato, adjudicación de servicio, traslados y movilidad dentro de Agbar.

CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA	2008	2009
Altas en el período	93	56

De las altas, se han excluido los traslados y la movilidad dentro de Agbar.

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

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

Desarrollo personal y profesional

Aigües de Barcelona pone todo su empeño en que los empleados se sientan realizados desde el punto de vista personal y profesional, ofreciendo una serie de herramientas que facilitan su desarrollo en estos ámbitos.

Una de estas herramientas es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Este sistema permite evaluar a los participantes con respecto a las habilidades y competencias necesarias para ejercer su puesto de trabajo.

La comparación de las aptitudes y los conocimientos del empleado con las competencias que requiere su cargo permite planificar su desarrollo, definir los planes de carrera, fomentar la promoción interna y la movilidad funcional, así como detectar las necesidades formativas del empleado y elaborar planes de formación personalizados.

El número de empleados incluidos en el SGD de Aigües de Barcelona durante 2009 fue de 308 personas,

lo que representa un 32% del total de la plantilla y el 100% de los titulados y técnicos.

Otra herramienta de desarrollo profesional es el programa de Dirección Estratégica por Objetivos (DEO), que facilita la orientación de los objetivos generales

de la Sociedad, los objetivos específicos de cada Dirección y los de los empleados.

En el 2009 los empleados incluidos en el DEO han sido 157, un 33% del total de empleados de Aigües de Barcelona.

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE RESULTADOS Y DESARROLLO PROFESIONAL

	2008	2008%	2009	2009%
Número de empleados incluidos en el programa de Dirección Estratégica por Objetivos (DEO)	118	11,9%	157	33%
Número de empleados incluidos en el programa de Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)	288	29%	308	32%
Número total de empleados	992		961	

NÚMERO DE EMPLEADOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD) POR CATEGORÍA

	2008	2009
Directivos	53	57
Titulados superiores y de grado medio	235	251

Cabe destacar que el programa DEO es una herramienta que permite establecer los objetivos primordiales del empleado, en función de los cuales percibirá su sueldo variable. Estos objetivos se establecieron para el

período 2008-2009 y su evaluación se realizó de forma parcial, en el primer año, y de forma definitiva, en el segundo.

NÚMERO DE EMPLEADOS CON REMUNERACIÓN VARIABLE POR CATEGORÍA

	2008-2009
Directivos	46
Titulados superiores	59
Titulados de grado medio	42

Impulso de la formación

HORAS DE FORMACIÓN	TOTAL		HORAS POR EMPLEADO	
	2008	2009	2008	2009
Desglose por categorías				
Directivos y titulados superiores	11.807	8.370	78,2	56,6
Titulados de grado medio	3.277	4.270	58,5	77,6
Mandos intermedios y encargados	12.861	1.567	47,1	6,1
Administrativos	6.556	6.056	36,4	34,1
Operarios	13.610	14.335	41	44,24
Total	48.111	34.598	48,5	36,0

En el Aigües de Barcelona ha dedicado un total de 34.598 horas en formación. La media anual por empleado es de 36 horas. Aunque, con relación al año anterior, se ha registrado una disminución de 12 horas de media por empleado, la formación orientada al puesto de trabajo se ha visto aumentada en un porcentaje superior al 6%.

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

A. La formación orientada a aspectos específicos de los puestos de trabajo del personal de base, que se establece a través de procedimientos de detección de necesidades de las distintas direcciones y unidades. Esta formación es impulsada directamente por las distintas direcciones, que definen e implantan las acciones de formación que implican aspectos específicos de cada unidad.



Aigües de Barcelona dispone de instalaciones propias adecuadas para la formación de sus técnicos y profesionales.

HORAS DE FORMACIÓN PARA ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO DE TRABAJO

	2009	2009%
Prevención de riesgos laborales	3.674	10,6%
Otros programas específicos	14.615	42,2%
Total	18.289	52,8%

B. Un plan de formación orientado principalmente a directivos, mandos intermedios y técnicos, creado y gestionado desde Servicios Centrales de Agbar, y que es válido y único para todas las empresas y territorios.

Durante el año 2009 se ha seguido implantando el plan de formación dirigido a directivos y mandos intermedios, con el cual se pretende transmitir conocimientos y experiencias que la compañía ha ido desarrollando durante sus más de 140 años de existencia. En todos los programas se han introducido las últimas novedades tecnológicas (desalación, reutilización del agua y medio ambiente), haciendo especial hincapié en la innovación y el espíritu emprendedor. Además, se han desarrollado programas para trabajar competencias y habilidades directivas que contribuyan a un auténtico cambio de actitud y a una concienciación en materia de responsabilidad corporativa.

El plan de formación de Agbar se estructura en tres escuelas.

Escuela de Management

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



Acto de clausura, con la correspondiente entrega de diplomas, de la quinta edición del Máster de Gestión del Ciclo Integral del Agua.

> Programa de Desarrollo de Directivos, dirigido a directivos con responsabilidades directas en la gestión del negocio y sus áreas funcionales.

> Máster en el Ciclo Integral del Agua, diseñado para titulados que requieran tener una visión general de todo el negocio del agua, además de conocimientos y habilidades en la gestión.

Esta iniciativa formativa de carácter anual y semipresencial es impartida conjuntamente con la Universidad Politécnica de Cataluña. El máster finaliza con el desarrollo de importantes proyectos relacionados con las diversas áreas funcionales y de fácil implantación.

Durante el 2009 se ha definido la formación necesaria para obtener la acreditación de un título formativo homologado

> Programa Agbar Competencias, que da respuesta al desarrollo de las competencias definidas como críticas y que constituye el eje central del Sistema de Gestión del Desempeño. En este año 2009 se han definido las nuevas competencias críticas para la organización.

Durante el año 2009 se ha desarrollado el itinerario de Comunicación Directiva por el que han pasado más de 135 directivos, 57 de ellos de Aigües de Barcelona. Los participantes han cumplimentado un cuestionario sobre comunicación directiva, antes de la realización de la acción formativa. Este programa ha sido impartido conjuntamente con la consultora Hay Group.

Y, además, para los mandos intermedios y técnicos, se han diseñado seis programas (Comunicación, Desarrollo de personas, Innovación, Orientación a resultados, Liderazgo y Nuevo diccionario de competencias dirección de equipos y personas), por los que han pasado 101 personas de este colectivo de Aigües de Barcelona.

Escuela de Operaciones

La Escuela de Operaciones se centra en el desarrollo de competencias técnicas operativas, y tiene dos grandes líneas de actuación:

> Posgrados universitarios: Durante el 2009 se han realizado los posgrados de Distribución y Depuración, y de Gestión de Clientes. Aunque la implantación de los posgrados significa una gran movilización de recursos, tanto humanos –coordinadores de módulo, formadores, tutores, alumnos– como materiales y logísticos, el nuevo formato que fomenta la formación *on line* ha facilitado todo el proceso.

Todos los programas, además de los módulos básicos de los conocimientos del negocio, se componen de un módulo de innovación y un módulo de habilidades clave para el puesto de trabajo.

Los alumnos que superan el posgrado reciben un título expedido por la Universidad Politécnica de Cataluña (para los de Distribución y Depuración) o por la Universidad de Barcelona (en el caso de Gestión de Clientes).

> Formación profesional: También durante el 2009 se ha continuado trabajando con el Institut Català de Qualificacions Professionals en la definición de la formación necesaria para poder adquirir una certificación oficial o acreditación (título formativo homologado y contrastado) con la cualificación profesional de Operario de Redes de Distribución.

Ya se ha realizado el temario, que ha sido verificado, probado y aprobado por la Administración. Además, se ha publicado y ha sido probado por un grupo de operarios de Aigües de Barcelona en un centro homologado de formación profesional (XALOC). Este trabajo será la base y el punto de partida para definir durante el año 2010 el Plan de Formación Profesional de Aigües de Barcelona, con aquellos cursos derivados del convenio colectivo. Para el próximo año, 2010, se pretende abarcar la definición de las competencias del Encargado de Redes de Distribución, así como iniciar las negociaciones para las competencias de Operarios de Estaciones de Tratamiento de Agua.

Escuela de Formación Continua

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

Esta escuela es dinámica y se alimenta constantemente de nuevos cursos que pueden contribuir a la integración en la cultura empresarial, como es el caso del curso de integración en Agbar o de la formación de nuevo ingreso, la escuela de idiomas, la formación *e-learning* de ofimática, la prevención de riesgos laborales y los cursos orientados al puesto de trabajo.

Las horas de formación dirigidas al puesto de trabajo han aumentado un 6,4% en el 2009, y abarcan más del 52% del Plan de Formación Anual de 36 horas por empleado

EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS (COMPROMISO E2)

La comunicación es otra prioridad estratégica para Aigües de Barcelona. Agbar mantiene una comunicación permanente con sus empleados a través de diversas herramientas como la intranet, la revista *Infoagbar* y otros canales convencionales, como correos electrónicos, reuniones y encuestas de satisfacción sobre los programas de formación, entre otros.

Nueva intranet

En octubre de 2008 se inició el período de pruebas de la nueva intranet, que entró en funcionamiento durante el mes de enero de 2009. Además de realizar una reestructuración de su contenido y diseño, se ha ampliado significativamente su accesibilidad.



La intranet de Aigües de Barcelona difunde las principales novedades de la compañía y es, a la vez, un portal donde se concentran una parte de las herramientas de gestión del conocimiento de la empresa.

La gestión del conocimiento en Agbar

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

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

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

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

Infoagbar

Otro de los pilares de la comunicación con los empleados es la revista *Infoagbar*, que informa de las princi-

pales actuaciones de la organización. Desde 1989, se publican cuatro números al año, con una tirada de 18.000 ejemplares de media. Su diseño permite una lectura ágil y una fácil comprensión de la información a través de diferentes recursos gráficos.

Otros canales de comunicación

Además de la intranet y de *Infoagbar*, se emplean otros canales de comunicación, como correos electrónicos, periódicos con las noticias más importantes de la corporación para los empleados que no tienen acceso a la intranet, circulares, etc.



La revista corporativa *Infoagbar* se distribuye entre todos los empleados de la compañía.

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

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

Es importante destacar que, además de las auditorías legales obligatorias, desde principios del 2009 Aigües de Barcelona dispone de la certificación ISO18001, que es el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales OHSAS más reconocido, y que comportó la formación del 92% de los trabajadores en materia de identificación de riesgos de su puesto de trabajo.

La siniestralidad laboral se ha situado en el 2,33% durante el 2009, un 26% menos con respecto al 2008

DATOS SIGNIFICATIVOS DE SALUD Y SEGURIDAD

	2008	2009
% de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud	100	100
Índice de incidencia (accidentes totales con baja / plantilla media trabajadores)* 100	3,15	2,33
Índice de frecuencia (accidentes totales con baja / total horas trabajadas)* 1.000.000	18,87	13,95
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por accidentes con baja / total horas trabajadas)* 1.000	0,33	0,33
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Número total de accidentes mortales	0	0
Índice de absentismo (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o "in itinere" con baja / días teóricos)*100	4,1%	4,6%



Aigües de Barcelona celebra reuniones de coordinación de los equipos de emergencia y también realiza ensayos de evacuación de sus sedes.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL (COMPROMISO E4)

Aigües de Barcelona ha incorporado este compromiso a los que ya tenía en el ámbito de la gestión de las personas para dar respuesta a una necesidad social que se ha acentuado durante los últimos años. La conciliación de la vida profesional y personal es una de las facetas de la política de responsabilidad corporativa de la compañía, integrada en la cultura de la empresa.

Para Aigües de Barcelona, la conciliación no es algo novedoso, pues siempre ha considerado prioritario promover un nuevo modo de trabajar que ayude a las personas a asumir plenamente todas sus responsabilidades, ya sean laborales, personales o familiares.

En el plano personal, Aigües de Barcelona ofrece un amplio abanico de ventajas, como licencias o permisos

especiales, seguros de vida y de accidentes, planes de pensiones, bonificación de préstamos, ayudas para realización de estudios o posibilidad de cambios de horario para el cuidado de menores.

La compañía también se muestra comprensiva con las obligaciones familiares de los empleados, superando en muchos casos los requisitos legales en días por nacimiento, intervención quirúrgica, hospitalización, enfermedad grave o defunción de familiares. La ayuda escolar para los hijos de los trabajadores y la ayuda económica por hijos con minusvalía es otra de las medidas que Aigües de Barcelona lleva años aplicando para todos los trabajadores que componen la plantilla de la compañía.

FOMENTO DE LA IGUALDAD Y DIVERSIDAD (COMPROMISO E5)

Para que cada persona pueda desarrollar plenamente sus aptitudes y potencial, es imprescindible no hacer distinción alguna por motivos de género, raza, cultura o religión. Esta profunda convicción está presente en la gestión de las personas de Aigües de Barcelona y en el esfuerzo que realiza para mejorar la representación femenina en los ámbitos de actividad donde las mujeres están menos presentes.

Aigües de Barcelona sigue avanzando en la consecución de su compromiso para conseguir 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 Agua, presidido por su consejero-director general, se fijan y establecen las políticas de igualdad y directrices a seguir de forma común por todas las empresas de Agbar, evaluando, a su vez y periódicamente, su correcto despliegue y cumplimiento.

DESGLASE DE PLANTILLA POR GÉNERO	2008		2009	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Mujeres	260	26,2%	253	26,3%
Hombres	732	73,8%	708	73,7%
Total	992	100%	961	100%

% DE MUJERES EN LA PLANTILLA	2008	2009
Desglose por categoría profesional		
Directivos y titulados superiores	27,1%	26,5%
Titulados de grado medio	28,6%	25,4%
Mandos intermedios	19,4%	19,4%
Oficiales administrativos	64,4%	66,3%
Oficiales no administrativos	0,95%	1,5%
Auxiliares, obreros y subalternos	26,9%	22,8%
Total	26,2%	26,3%



Aigües de Barcelona es una de las empresas de Agbar que ya han aprobado sus propios planes de igualdad.

Para la correcta aplicación de las políticas de igualdad de oportunidades, de igualdad de condiciones de trabajo y de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, durante el año 2009, en Aigües de Barcelona se ha avanzado en la constitución de la Comisión de Igualdad y en la elaboración del Plan de Igualdad. Dicha comisión, integrada por representantes legales de las personas trabajadoras y representantes de la empresa, vela por la elaboración, la ejecución y el seguimiento del Plan de Igualdad, que contiene las acciones derivadas de la situación reflejada en el diagnóstico que, en materia de igualdad de oportunidades, se realizó en el 2008. Cabe señalar que el Plan de Igualdad elaborado durante el año 2009 ha sido negociado y acordado con la representación legal de las personas trabajadoras.

Como ejemplos de medidas que integran el Plan de Igualdad llevadas a cabo durante el presente año, podemos destacar las siguientes:

> La elaboración de un protocolo de actuación en materia de acoso sexual por razón de sexo, que incluye adicionalmente, y como medida innovadora, el tratamiento de los casos de acoso moral, y constituye una herramienta clave en el fomento de un entorno seguro y respetuoso para todas las personas.

> La ejecución de diversas acciones recogidas en el convenio de colaboración suscrito con el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya, con dos líneas de actuación en ámbitos diferenciados:

1. La mejora del empleo de las personas candidatas a trabajar en Aigües de Barcelona y en Agbar en general, así como de los conocimientos y formación de las personas trabajadoras, a través de diversas acciones formativas. Como ejemplo, durante el año 2009, se ha iniciado 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 poco representadas.

2. La incorporación de la perspectiva de género y de la igualdad de oportunidades de las mujeres en el trabajo. Iniciativas destacadas en este campo son, entre otras, la contratación por parte de Aigües de Barcelona de mujeres en situación de violencia de género y la realización de diversas jornadas formativas y de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades sobre colectivos diferenciados: la Dirección de Recursos Humanos, por su intervención directa en los procesos de selección y formación; los representantes legales de las personas trabajadoras, por su participación en el proceso de elaboración y negociación del Plan de Igualdad; y, las personas que ocupan puestos de mando intermedio y con responsabilidades directivas dentro de la organización.

2.3

Alianza con las administraciones públicas

La Administración pública es uno de los grupos de interés relevantes de Aigües de Barcelona porque, además de su papel como regulador y titular del servicio, es un cliente destacado de la organización. Aigües de Barcelona trabaja estrechamente con el sector público para mejorar los servicios, solucionar los problemas y presentar propuestas de mejora en las diferentes fases de prestación del servicio.

El marco regulador español estipula que la titularidad de la gestión del ciclo urbano del agua (abastecimiento de poblaciones, depuración de aguas residuales y alcantarillado) recae en las administraciones locales (ayuntamientos, mancomunidades y entidades locales). Sin embargo, la legislación española permite que

las administraciones locales gestionen indirectamente estos servicios a través de una empresa concesionaria u otras formas de colaboración.

En Aigües de Barcelona el regulador del servicio es la Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos y Tratamiento de Residuos (EMSHTR), también conocida como Entidad del Medio Ambiente (EMA). Dicha entidad tiene las competencias sobre el ciclo del agua, tales como la captación de agua en las fuentes para su distribución a la población, así como sobre el saneamiento y la evacuación de las aguas residuales. En estrecha colaboración con los ayuntamientos, la EMA presta sus servicios a 33 municipios del área metropolitana que, en conjunto, suman una población de tres millones de personas.

AIGÜES DE BARCELONA SE COMPROMETE A:

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

Compromiso

AP1

Colaborar y actuar proactivamente con respecto a la evolución normativa, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantías 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



La fuente de Canaletes, situada en las Ramblas de Barcelona, es uno de los símbolos de la ciudad.

Aigües de Barcelona colabora estrechamente con el sector público para la mejora de los servicios

MÁXIMA TRANSPARENCIA EN LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN (COMPROMISO API)

Sistema tarifario responsable

La directiva marco del agua, de obligado cumplimiento por los Estados miembros de la Unión Europea, establece que la política de precios debe proporcionar los incentivos adecuados para que los usuarios utilicen de manera eficiente los recursos hídricos y se contribuya a la recuperación de costes de los servicios relacionados con el agua. De acuerdo con las directrices y recomendaciones estipuladas, Aigües de Barcelona tiene un sistema de tarificación basado en una estructura binómica: una cuota de servicio fija que se paga en concepto de disponibilidad del servicio, y un componente variable en función de los metros cúbicos consumidos y por tramos de consumo progresivos (de manera que el consumo se divide en tramos, y una vez superado el límite, el precio que se aplica por unidad consumida es mayor). El sistema tarifario de Aigües de Barcelona tiene en cuenta a las familias numerosas y a las unidades de más de cuatro miembros, para que estas unidades no resulten penalizadas por la aplicación de precios crecientes. En estos casos, se corrige el límite de los tramos de consumo en función del número de personas. Asimismo, existe un consumo básico a precio reducido. El objetivo que se persigue con este sistema es fomentar el consumo responsable y penalizar los consumos excesivos.

El Acuerdo Marco entre la Entidad del Medio Ambiente y Aigües de Barcelona

En el 2009 se ha formalizado la segunda prórroga del Acuerdo Marco entre la Entidad del Medio Ambiente y Aigües de Barcelona, con una duración de dos años más, hasta el 31 de diciembre de 2011. En el 2004 se firmó el mencionado Acuerdo Marco con una duración de cuatro años, hasta el 31 de diciembre de 2007, con posibilidad de prórroga por un plazo de dos años más, así como una segunda prórroga por dos años adicionales.

El mencionado Acuerdo Marco establece las relaciones entre ambos organismos desde el 2004. Los objetivos que se persiguen con este acuerdo son la mejora de la calidad sanitaria y organoléptica (del gusto y el olor) del agua, el incremento de la garantía global de abastecimiento y la prestación de un nivel de servicio más allá del estrictamente establecido por la normativa vigente.

Un elemento destacable de este acuerdo es que, a efectos de revisión tarifaria, se ha acordado una fórmula polinómica que vincula los aumentos tarifarios a las mejoras de gestión y de servicio prestado.

Para la obtención de dichos objetivos, el Acuerdo Marco se sustenta en los siguientes instrumentos principales:

Plan director

El Plan director explicita y detalla el compromiso de inversiones asumido por parte de Aigües de Barcelona durante el período de vigencia del Acuerdo Marco. En la prórroga se consolida el nivel inversor para la ejecución de las obras de mantenimiento y reposición de las infraestructuras de producción y de redes con la finalidad de incrementar y consolidar la garantía de suministro, mejorar la eficiencia de la explotación y satisfacer los potenciales aumentos de la demanda.



Fachada del Ayuntamiento de Badalona.

Aigües de Barcelona y la Entidad del Medio Ambiente formalizan la segunda prórroga del Acuerdo Marco

En el 2009, Aigües de Barcelona y la Entidad del Medio Ambiente han prorrogado por segunda vez el Acuerdo Marco existente hasta el 31 de diciembre de 2011.

El objetivo es dar continuidad al marco regulador que supone el Acuerdo Marco firmado en el 2004 de cara a consolidar sus aspectos positivos. En dicho acuerdo queda definido el ámbito de actuación con respecto a la calidad del servicio y los compromisos de inversión por parte de la empresa, vinculando los aumentos tarifarios a las mejoras en la gestión. Esta segunda prórroga pone el énfasis en la gestión de los recursos hídricos alternativos, la participación de las administraciones públicas en la actividad de innovación de Aigües de Barcelona, así como la potenciación de los canales de atención al cliente no presenciales.

Indicadores de gestión

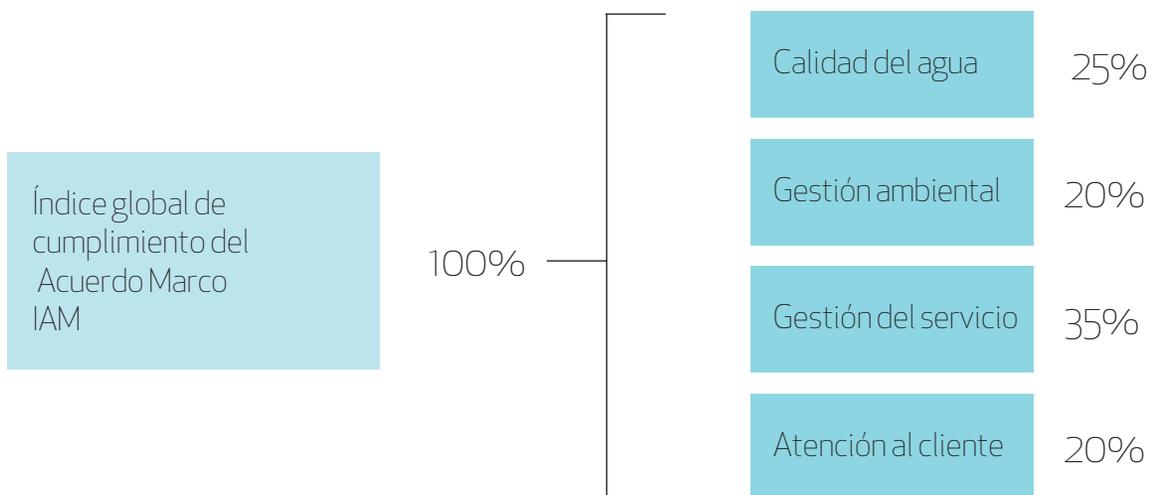
Los indicadores de gestión son una herramienta fundamental para determinar el nivel objetivo de servicio que Aigües de Barcelona ofrece a sus clientes. Son un instrumento que permite alinear los objetivos internos de la organización con el objetivo principal de ofrecer un servicio de calidad (orientación al cliente).

Los indicadores favorecen la asignación de responsabilidades y el impulso de la mejora continua. Además, permiten al ente regulador del servicio, la Entidad del Medio Ambiente, disponer de la información necesaria, de carácter fiable y de forma periódica, para realizar la evaluación en continuo de la entidad suministradora.

Los indicadores de gestión se agrupan en áreas de actividad a las que se ha asignado una ponderación (importancia relativa).

El grado de cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos en el Acuerdo Marco se calcula a partir del resultado obtenido en cada uno de los indicadores en relación con el objetivo del período. Este resultado forma parte de la fórmula de cálculo para la revisión tarifaria y está sujeto a un proceso de auditoría externa.

El objetivo es alcanzar un grado de satisfacción del 100% para el conjunto de los indicadores del Acuerdo Marco, lo que significa haber alcanzado las metas fijadas para el período. Para 2008-2009, el resultado del índice ha sido satisfactorio, con un 99,57%.



Carta de compromisos con el cliente

De conformidad con el Acuerdo Marco firmado, Aigües de Barcelona implantó en el 2006 una carta de compromisos con sus clientes a partir de sus necesidades y expectativas. Dicha carta explicita unos compromisos de calidad –en términos de información, utilidad y celeridad– que asume Aigües de Barcelona en la prestación de sus servicios. Estos compromisos superan los requisitos establecidos en el Reglamento General del Servicio Metropolitano de Abastecimiento Domiciliario de Agua en el Ámbito Metropolitano e impulsan la mejora continua.

La experiencia en el trabajo realizado con responsabilidad y rigor nos ha permitido adoptar compromisos claros y definidos con nuestros clientes, y, en caso de incumplimiento, Aigües de Barcelona compensa económicamente y de forma automática a sus clientes. Los cinco compromisos adquiridos por Aigües de Barcelona con sus clientes son los siguientes:

- > Alta de suministro en un máximo de 4 días
- > Respuesta a reclamaciones en un máximo de 10 días
- > Lectura del contador sin errores
- > Aviso inmediato en caso de exceso de consumo
- > Ejecución inmediata y gratuita de gestiones comerciales

Con objeto de consolidar los aspectos positivos del mencionado Acuerdo Marco, se ha procedido a una segunda prórroga de dicho Acuerdo Marco, cuyos hitos principales son los siguientes:

- > Consolidar el nivel inversor para la ejecución de las obras de mantenimiento y reposición de las infraestructuras de producción y redes con el fin de aumentar y consolidar la garantía de suministro, mejorar la eficiencia de la explotación y satisfacer los posibles aumentos de demanda.

> Definir un plan para la supresión de los suministros por aforo. Aigües de Barcelona se compromete a impulsar mecanismos para incentivar el cambio a suministro por agua directa debido a las mejoras sanitarias y ahorro de agua que comporta.

> Potenciar los canales de atención al cliente no presenciales, para ofrecer un mejor acceso a la información del servicio de suministro. En este aspecto, destaca la necesidad de mejorar la accesibilidad de los discapacitados a los canales de atención al cliente no presenciales, de acuerdo con la legislación en materia de impulso a la sociedad de la información.

> Continuar la implantación progresiva de la telelectura, por las ventajas que comporta en cuanto a una mejor gestión de la demanda, gracias a un mayor conocimiento de los consumos, lo que permite actuar sobre las instalaciones en caso de identificar fugas de agua o la capacidad de hacer reflexionar a los consumidores sobre sus hábitos de consumo.

> Analizar la ampliación del contenido de la Carta de Compromisos con los Clientes de Aigües de Barcelona, con el objeto de incidir en el compromiso de excelencia en el servicio que Aigües de Barcelona quiere garantizar a través de compromisos claros y concretos en la Carta.

Comunicación

En respuesta a la voluntad de acercamiento a la realidad territorial de los municipios donde Aigües de Barcelona presta servicio, la empresa elabora anualmente unos dosieres municipales, mediante los cuales se comunican las principales actuaciones llevadas a cabo en cada municipio. En dicho dossier se informa sobre las instalaciones y el proceso de abastecimiento, los controles de calidad del agua de la red de distribución y la actividad comercial que se desarrolla en cada municipio.

La estructura básica de la información del dossier es la siguiente:

1. **Presentación:** breve animación sobre Aigües de Barcelona y sobre las funcionalidades básicas del dossier.
2. **Información anual del municipio:** información relativa a la actividad que Aigües de Barcelona ha realizado durante el año y que ha sido necesaria para gestionar el suministro de agua en el municipio en cuestión. Este bloque se divide en grandes capítulos –introducción, descripción del abastecimiento, historia, ubicación de los puntos de muestreo y actividad comercial– y en varios apartados que presentan de forma clara y precisa toda la información.
3. **Información general del ejercicio:** información relativa a la actividad que Aigües de Barcelona ha realizado durante el año y que ha sido necesaria para gestionar el suministro de agua en todo el ámbito de abastecimiento.

COLABORACIÓN Y ACTUACIÓN PROACTIVA, ANTICIPÁNDOSE A FUTUROS REQUERIMIENTOS (COMPROMISO AP2)

Colaboración con las administraciones locales para la gestión del ciclo integral del agua

La concentración urbana, la exigencia de los ciudadanos para obtener un mejor servicio, la creciente concienciación por el medio ambiente y la necesidad de cumplir nuevas leyes hace que cada vez resulte más necesaria la mejora de la **gestión municipal** para poder realizar el mantenimiento, la limpieza y la conservación de la red de alcantarillado.

Aguas de Barcelona hace años que apuesta por la planificación de la gestión haciendo uso de las herramientas más modernas y de los planes directores de drenaje urbano, para aplicar un sistema de gestión integral del drenaje urbano.

Partiendo de un conocimiento exhaustivo y preciso del sistema de alcantarillado, de una planificación integral del mantenimiento preventivo y de los avances tecnológicos, se realiza una gestión completa, ordenada, responsable y coordinada con el Ayuntamiento.

Los servicios que ofrece Aigües de Barcelona en la gestión del alcantarillado municipal son los siguientes:

- > **Mantenimiento (preventivo y correctivo)**
Se establece un plan de inspecciones y se realiza el mantenimiento preventivo necesario para minimizar las actuaciones correctoras.
- > **Asesoramiento y consultoría**
Se realiza el asesoramiento para desarrollar la situación futura de la red de drenaje del municipio. Se realiza un examen o diagnóstico del funcionamiento de la red, de acuerdo con los objetivos definidos para el servicio y con el nivel de calidad que se pretende alcanzar, y se proponen una serie de actuaciones e inversiones
- > **Proyectos y obras**
Se proyectan y se llevan a cabo obras de drenaje municipal y de acometidas particulares. También se realiza el seguimiento, garantizando en todo momento el cumplimiento de los criterios establecidos por el Ayuntamiento.
- > **Servicios de soporte a la gestión, entre los que destacan:**
 - > Inspección visual de la red o mediante circuito cerrado de televisión
 - > Digitalización de la red sobre la cartografía municipal
 - > Sistema de información geográfica (SIG) con información complementaria de la red del municipio
 - > Sistema de telecontrol para poder regular los bombeos de aguas pluviales, las crecidas de ríos, etc.
 - > Ciclo comercial (facturación, gestión del cobro de la tasa de alcantarillado, atención al cliente, etc.)
 - > Campañas de comunicación municipales

> Inversiones

Posibles aportaciones de capital para el desarrollo de las inversiones necesarias para llevar a cabo los planes directores y las obras de renovación y ampliación de la red.

En este sentido, Aigües de Barcelona presta la gestión de los servicios de alcantarillado a los ayuntamientos de Viladecans, Sant Joan Despí, Sant Climent de Llobregat y Torrelles de Llobregat.

Colaboración con organizaciones profesionales

Gran parte de la actuación proactiva de Aigües de Barcelona respecto a la evolución de la normativa del sector del agua se vehicula a través de las organizaciones profesionales y sectoriales en las que participa. De esta manera, la organización entiende que es indispensable el diálogo y el debate entre las empresas del sector, y el intercambio de conocimientos entre los profesionales de las diferentes compañías del sector, para poder anticiparse eficazmente a futuros requerimientos legales. En este sentido, Aigües de Barcelona colabora con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS). Esta organización tiene como objetivo contribuir a la mejora del ciclo integral del agua a través del intercambio de conocimientos en los ámbitos de I+D+i, gestión y formación, y estimular el debate entre los profesionales del sector. Está formada por más de 120 operadores que sirven a una población cercana a los 32 millones de habitantes y más de 1.500 municipios.

Aigües de Barcelona participa en las diferentes comisiones de la AEAS. La AEAS forma parte de otros organismos nacionales e internacionales en los que también colabora Aigües de Barcelona, entre otros, la International Water Association (IWA).

La IWA es una organización que tiene como objetivo conectar a los profesionales del agua de todo el mundo para dirigir el desarrollo eficaz y sostenible de los diferentes enfoques de la gestión del agua. Su misión

es crear y fomentar una red mundial de vanguardia de los profesionales del agua a través de la prestación de servicios y productos a los miembros, incluyendo las conferencias, las publicaciones y el apoyo a los grupos, además de representar las opiniones de los miembros en los foros internacionales y proyectar los mensajes clave para el sector en general, con vistas a promover las mejores prácticas en la gestión sostenible del agua.

Aigües de Barcelona colabora también con la European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services (EUREAU), una organización a nivel europeo formada por más de 10.000 operadores que prestan servicios de agua a 405 millones de habitantes en Europa. La EUREAU es una organización que tiene como objetivo promover los intereses de sus miembros entre las instituciones y los grupos de interés de su ámbito, a la vez que garantiza a los asociados el nivel de información adecuado sobre los avances relevantes en el sector del agua. Las distintas comisiones de expertos permiten compartir conocimientos y experiencias en la diversidad, y elaboran posiciones de consenso ante las instituciones europeas en la materia.

Adhesión al Plan de Sostenibilidad de la Entidad del Medio Ambiente 2008-2012

El Plan de Sostenibilidad de la Entidad del Medio Ambiente 2008-2012 del Área Metropolitana de Barcelona nace en respuesta a la necesidad de mitigar y controlar las emisiones de gases con efecto invernadero desde su ámbito de actuación, y se convierte en la concreción de su estrategia contra el cambio climático.

En los últimos años, la Entidad ha realizado su primer diagnóstico ambiental y la implantación de un sistema de gestión ambiental certificado con la ISO 14001 y con la acreditación más exigente del reglamento europeo, la EMAS-II. Aunque el ámbito del sistema ha sido el de las oficinas, el compromiso que recoge el

Programa de Actuación 2007-2011 es el de extender esta experiencia a las empresas propias y concesionarias.

Este compromiso va ligado estrechamente con el de conocer las repercusiones que tienen las actividades de tratamiento de agua y de residuos en la contribución al calentamiento global y, por tanto, resulta oportuno llevar a cabo una serie de medidas planificadas y dirigidas a prevenir y controlar los impactos que se derivan de él.

El Plan de Sostenibilidad se estructura en cuatro líneas estratégicas a partir de las cuales se irá desarrollando una planificación anual. La línea cero aglutina varias actuaciones para conocer a fondo las emisiones globales de gases de efecto invernadero y poder desarrollar las otras líneas. La línea 1 consiste en ambientalizar la gestión y promoverla en otras administraciones y empresas relacionadas. La línea 2 incorpora el compromiso contra el cambio climático en las actuaciones de la Entidad del Medio Ambiente, y la línea 3 establece sistemas de información/comunicación ambiental dinámicos en el desarrollo de las directivas de la Unión Europea, Aarhus, etcétera.

La consecución de las medidas incluidas en el Plan de Sostenibilidad de la Entidad de Medio Ambiente dependen en gran parte del grado de compromiso de las empresas propias y concesionarias de la EMA-AMB en prevenir y controlar las repercusiones que tienen sus actividades sobre el cambio climático.

Aigües de Barcelona está trabajando conjuntamente con la Entidad de Medio Ambiente en la propuesta de Solicitud de Adhesión al Plan de Sostenibilidad, mediante la cual las empresas pondrán de manifiesto su interés en alcanzar los objetivos establecidos en el Plan

de Sostenibilidad participando activamente y desarrollando actuaciones a su alcance.

Cada empresa, en función de sus características, capacidades y recursos, priorizará la acción (o acciones) en las que enfocará su actividad para avanzar en su compromiso con el Plan de Sostenibilidad. El grado de ejecución de su actividad se revisaría anualmente en consonancia con la revisión del Plan de Sostenibilidad.

CALIDAD EXCELENTE EN EL SERVICIO (COMPROMISO AP3)

La permanente mejora de la calidad de Aigües de Barcelona no se circunscribe únicamente al área de productos y servicios. Para la compañía es la premisa que guía su actividad en el desempeño ambiental, en las actuaciones de I+D+i y en la relación con sus grupos de interés. La Administración pública no es ninguna excepción. Por ello, Aigües de Barcelona, además de ofrecer elevados niveles de calidad en la prestación del servicio, fomenta la colaboración con la Administración para buscar la excelencia en el desarrollo de su actividad. De este modo, se abre una ventana entre la actividad de investigación e innovación que está llevando a cabo Aigües de Barcelona y las administraciones locales, a través de la cual se visualizan las necesidades y actividades desarrolladas con el objetivo de transmitir, a los responsables de la Entidad de Medio Ambiente y a los Ayuntamientos relacionados, la información que les pueda ser de utilidad, no solamente desde el punto de vista del agua, sino también desde la planificación y gestión de la innovación, con la posibilidad de hacer extensivos nuevas metodologías o mecanismos a los ámbitos de la actividad municipal.

2.4

Sociedad:

2.4.1 Comunidad local

INTRODUCCIÓN

Proveer de agua potable a la sociedad representa, sin ninguna duda, una vinculación muy importante con ésta. Fruto de este convencimiento, Aigües de Barcelona quiere transmitir a la sociedad su filosofía de protección al medio ambiente y, de manera especial, de los recursos hídricos, además de sus conocimientos sobre la gestión del agua, todo ello de manera sencilla e inteligible. También ha llevado a cabo actuaciones solidarias en la comunidad local donde opera para dar respuesta a su compromiso social.



Agbar utiliza la metodología LBG (*London Benchmarking Group*), un referente mundial para cuantificar y comunicar las inversiones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD LOCAL EN 2009 (MILES DE EUROS):

	2009
Educación y juventud	515.793 €
Salud	1.000 €
Desarrollo económico	346.721 €
Medio ambiente	530.638 €
Arte y cultura	179.164 €
Bienestar social	72.201 €
Total general	1.645.516 €

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA (COMPROMISO CL1)

Recuperación y conservación de espacios de interés

El depósito de Montflorit, de la red de suministro de Aigües de Barcelona en el municipio de Cerdanyola del Vallès, está enclavado en medio del yacimiento arqueológico del Poblado Ibérico de Ca n'Olivé. Este yacimiento todavía está en fase de excavación, pero también se ha adecuado para poder hacerlo visitable y el Ayuntamiento está acabando de construir el Museu del Poblat Ibèric.

Ante la imposibilidad de trasladar este depósito, Aigües de Barcelona firmó un convenio en el año 2006 con el Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès en el cual se comprometía a hacerse cargo de las obras de adecuación paisajísticas para reducir el impacto visual del depósito en este entorno.

Aigües de Barcelona, a través del despacho de arquitectura AV62, ha redactado un proyecto de sustitución de la valla perimetral del depósito por otra de mayor altura formada por palos de madera, que tapanán el depósito de manera más integrada en el entorno.

Además de la obra que se ha llevado a cabo durante el 2009, Aigües de Barcelona también ha firmado un convenio para convertirse en patrocinador de las obras del Museu del Poblat Ibèric, por las que se ha comprometido a aportar 290.000 € en el período 2006-2011.

Aigües de Barcelona, presente en numerosos eventos

Hay que inculcar el respeto al medio ambiente a los más jóvenes. Aigües de Barcelona es consciente de esta necesidad y considera que la mejor forma de hacerlo es jugando. Uno de los actos más importantes para educar jugando en el calendario del año es la Fiesta del Agua, en marzo, pero Aigües de Barcelona también está presente en otros municipios y distritos con otras actuaciones divulgativas.

XI FIESTA DEL AGUA

Patrocinada por Aigües de Barcelona y organizada por la Agencia Catalana del Agua y el Departamento del Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat

de Catalunya, la Fiesta del Agua quiere difundir y promover el uso racional y sostenible del agua. Se celebró en el paseo Joan de Borbó, de la Barceloneta, el 22 de marzo de 2009 de 11 a 20 horas, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Agua, y fue un éxito de participación ciudadana, con más de 2.500 visitas al stand de Aigües de Barcelona.

El espacio de Aigües de Barcelona ofrecía talleres a los niños para acercar los ciclos natural y urbano del agua, así como fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente. Más de 2.500 participantes visitaron el interior de una potabilizadora como si fueran moléculas de agua en la naturaleza, con microorganismos nocivos y componentes perjudiciales que debían eliminar mediante diversas pruebas para llegar a ser agua apta para el consumo humano.

La Fiesta del Agua ofrecía, durante todo el día, música en vivo, magia, títeres, cuentos, espectáculos teatrales y talleres y actividades educativas con una clara intención didáctica y de concienciación.



Con motivo de la celebración del Día Mundial del Agua, Aigües de Barcelona participa, cada año, en la Fiesta del Agua, que ya ha llegado a la undécima edición.

X FERIA DEL MEDIO AMBIENTE DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

El 7 de junio de 2009 Aigües de Barcelona, durante la Feria del Medio Ambiente, realizó cuatro talleres para el público infantil y familiar con el objetivo de concienciar a los más jóvenes sobre el valor del agua y promover actitudes respetuosas y responsables con relación a este elemento natural.

Se organizó el taller de dibujo “Dibuja el ciclo del agua”, un taller de chapas, un taller de buenas ideas y el juego de las preguntas del Gotagotham. Durante toda la jornada participaron unos 500 niños más sus familiares.



Aigües de Barcelona participó en la Fiesta Mayor de Gracia.



Los talleres vinculados al programa educativo Gotagotham que se realizan en las ferias permiten presentar el ciclo integral del agua a los niños de forma didáctica y visual.

FIESTA MAYOR DE GRACIA SOSTENIBLE

Aigües de Barcelona organizó un stand con talleres para los niños con el objetivo de tener presente el medio ambiente en la gran cantidad de actividades culturales y festivas que hay en el distrito de Gracia con motivo de sus fiestas. Se organizaron tres espacios para interactuar con los más pequeños: conceptos generales del agua, el ciclo del agua y el buen uso y la calidad del agua.

Durante toda la jornada participaron unos 1.200 niños más sus familiares.

Fundación Agbar

La Fundación Agbar, creada en 1998, responde de manera decisiva y con personalidad propia a la generación y difusión de conocimientos sobre el agua, el medio ambiente y la salud. Todo esto basado en las experiencias del pasado, las oportunidades del presente y los retos del futuro. El objetivo final de sus actuaciones es conseguir una gestión sostenible y una cultura del agua responsable.

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, la planta de extracción de agua del acuífero del Llobregat, todavía en funcionamiento, desde donde se bombea el agua hasta la capital catalana y a los 22 municipios del área metropolitana.

El principal escenario del Museu 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 a vapor originaria.



Las instalaciones donde se encuentra ubicado el Museu Agbar de les Aigües son una antigua planta de extracción de agua proyectada por el arquitecto Josep Amargós i Samaranch en 1905.

El Museu Agbar de les Aigües hace revivir una máquina de vapor

El 18 de enero de 2009, en el Museu Agbar de les Aigües, se rompió un silencio que había durado 70 años. Se puso en marcha una de las máquinas de vapor de principios del siglo xx que se encuentra en este recinto.

La máquina forma parte de la Central de Cornellà, 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. Hoy en día, parte de esta instalación de vapor se ha mantenido prácticamente intacta y convive con la maquinaria moderna. 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 Museu.

Este proyecto ha sido posible gracias al trabajo y el esfuerzo de una comisión formada por trabajadores jubilados y el equipo del museo.

Además de la exposición permanente del conjunto industrial de Sant Joan Despí, también se organizan 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 desalinización. Instalada en el vestíbulo de la Torre Agbar, 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 hasta el 16 de enero de 2011.

Dirigida al gran público, la exposición refleja la evolución que va desde el origen del agua hasta la construcción de las plantas desalinizadoras. Los visitantes entran en el túnel del tiempo, que empieza 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 las nubes), sólido (convertida en hielo) y líquida (en la lluvia, los ríos o lagos), y en las diferencias químicas entre el agua de lluvia y el agua salada.

Seguidamente, se aborda la relación del hombre con el agua y cómo éste la ha manipulado para poder usarla en su beneficio. Por último, se muestran las tecnologías actuales de desalinización: la ósmosis inversa, la evaporación y la electrodiálisis.

Los recursos audiovisuales conviven con piezas de colecciones particulares y museos, también con objetos reales procedentes de diferentes desalinizadoras y fabricantes del sector.

Actuaciones solidarias

Aigües de Barcelona lleva a cabo acciones que contribuyen al desarrollo social, como la construcción, en colaboración con el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, de cuatro pozos en la comunidad de La Conquista y un miniacueducto por gravedad en la comunidad de Las Palomas, en San Miguelito (Nicaragua).

Otras iniciativas son la cobertura de parte del coste de las acometidas de una residencia para la atención de personas afectadas de parálisis cerebral de la Fundació Privada Catalana per la Paràlisi Cerebral, de una casa para familiares de niños afectados por cáncer de la Fundació Privada de Nens i Nenes amb Càncer, y de la Fundació Futur.



La exposició "El mar, la gran fuente" trata de la evolució que va desde el origen del aigua hasta la construcció de les plantes desalinitzadores. Durante el 2009 ha estado instalada en el vestíbulu de la Torre Agbar.



El Gotagotham es un programa que consiste en una jornada lúdica y educativa en la cual los alumnos viajan a un mundo imaginario llamado Gotagotham.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS (COMPROMISO CL2)

Gotagotham: el programa educativo de Aigües de Barcelona

El programa educativo gratuito desarrollado por Aigües de Barcelona, Gotagotham, pretende acercar los ciclos natural y urbano del agua a los escolares y fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente. Aigües de Barcelona pondrá en marcha el programa en el área metropolitana durante el curso 2009-2010. Es un programa de continuidad, con una duración de tres

a cinco años, que profundiza en los contenidos de la asignatura Medio Ambiente, de Educación Primaria, y quiere fomentar una educación que favorezca comportamientos y hábitos sostenibles en la gestión de un recurso escaso como es el agua.

El programa está organizado en una jornada lúdica y educativa, dirigida a los estudiantes de Educación Primaria y con una duración de unos 90 minutos. Los estudiantes viajan a un mundo imaginario llamado *Gotagotham* que les muestra los ciclos naturales y urbanos del agua.

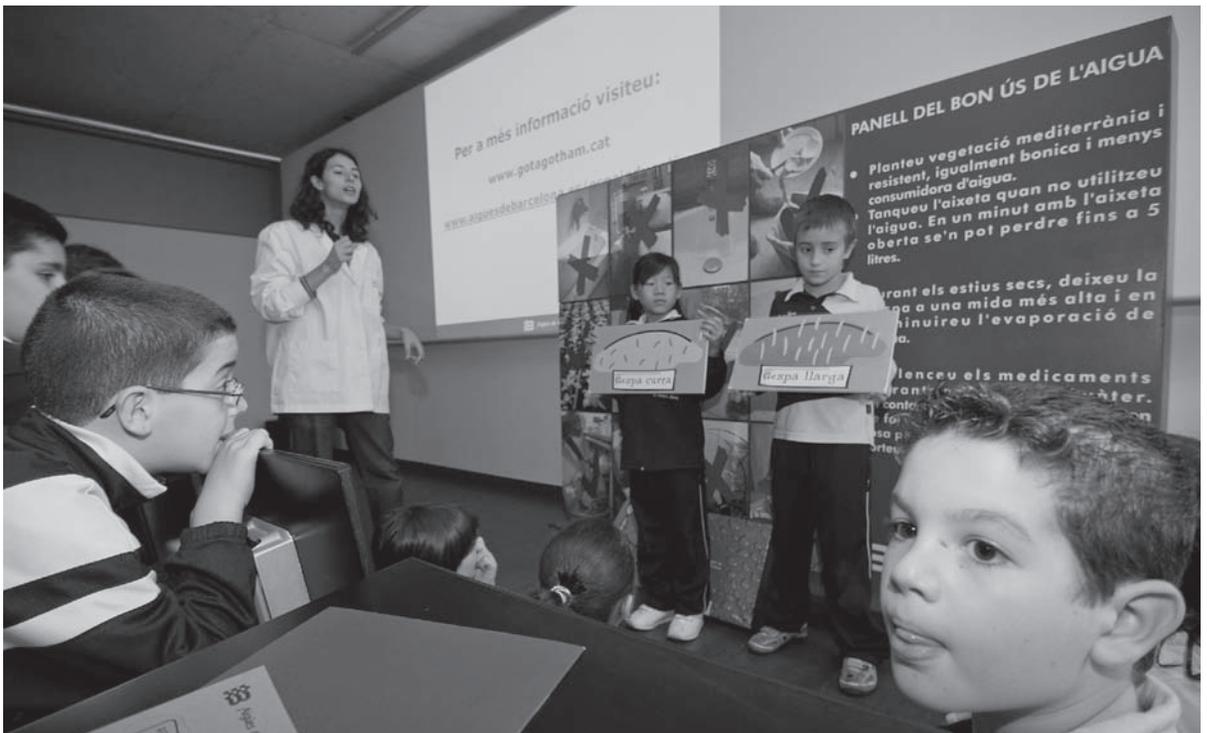
La estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí, la mejor escuela del agua

Más de 7.000 estudiantes han visitado este año la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí, y han puntuado con una nota media de 9,13 el programa de visitas educativo y gratuito para que los escolares del ciclo superior de Primaria, ESO, Bachillerato y ciclos formativos de grado superior, sepan cómo Aigües de Barcelona hace llegar agua a los hogares.

La visita la dirigen monitores especializados y permite la personalización del programa en función del curso

escolar, del alumno y de todos los contenidos vinculados con el currículum escolar.

El programa consta de una presentación audiovisual sobre los conceptos del ciclo urbano del agua y la potabilización; un taller de experimentación y cata en el laboratorio; una demostración sobre los controles de calidad del agua; el taller de las tres “erres” (reducción, reciclaje y reutilización del agua una vez utilizada) y una visita guiada a las instalaciones.



Visita escolar al espacio educativo de la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí.

2.4

Sociedad:

2.4.2 Medio ambiente

INTRODUCCIÓN

Aigües de Barcelona, consciente de que trabaja con un recurso natural, ha integrado la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del

entorno como directrices esenciales en su modelo de negocio y en su actividad diaria.

AIGÜES DE BARCELONA SE COMPROMETE A:

Gestionar de manera eficiente y sostenible los recursos hídricos.

Compromiso

MA1

Desarrollar la actividad de forma respetuosa con el medio ambiente.

Compromiso

MA2

Fomentar la eficiencia y el ahorro energético.

Compromiso

MA3

Innovar en la gestión del medio ambiente.

Compromiso

MA4

GESTIÓN EFICIENTE Y SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS (COMPROMISO MA1)

Reducción del número de suministros por aforo

El suministro domiciliario de agua mediante aforo supone una asignación fija de caudal con independencia del uso real que se hace del recurso, y por tanto no fomenta un uso eficiente y responsable del agua, junto con los problemas derivados de su control de calidad que se dan en los depósitos de los clientes donde se reciben los caudales suministrados. Aigües de Barcelona siempre ha tenido una actitud proactiva en fomentar la sustitución del suministro mediante aforo por suministro de agua directa mediante contador individual domiciliario, ofreciendo así un servicio más seguro y favoreciendo un consumo más responsable. En el año 2009 se ha conseguido una reducción en el ámbito de abastecimiento de Aigües de Barcelona de más del 7% del número de suministros por aforo.

Regulación de presión para reducir pérdidas de agua nocturnas

En 2008 y 2009 se han instalado 71 válvulas hidráulicas para la regulación nocturna de la presión en la entrada de agua en 40 sectores de la red de distribución. La reducción nocturna de la presión ha permitido reducir el caudal mínimo nocturno en 116 l/s con impacto nulo sobre el servicio al cliente final.

Desarrollo de pruebas de reutilización indirecta de los caudales regenerados en la estación de regeneración de agua de El Prat

En el ámbito de la reutilización de caudales, como línea de actuación para un uso más eficiente del recurso, se ha colaborado con la administración hidráulica en el desarrollo de pruebas para analizar la viabilidad de reutilización de los caudales producidos en la estación de regeneración de agua (ERA) de El Prat. Esta valora-

ción se ha realizado para diferentes rangos de caudal de agua regenerada, hasta un máximo de 2.000 litros por segundo, aportados al cauce del Llobregat con el objetivo de analizar las variaciones de determinados parámetros de control de agua cruda en diferentes escenarios del caudal circulante. Los resultados de esta valoración confirman la viabilidad del aprovechamiento de estos caudales en situaciones de déficit hídrico.

Participación en reuniones de coordinación de explotación con la Agencia Catalana del Agua y Aigües Ter Llobregat para asegurar un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles

El sistema de abastecimiento de Barcelona y su entorno metropolitano tiene una configuración compleja, con diferentes fuentes de recursos hídricos, superficiales fluyentes, superficiales regulados en los embalses de los ríos Ter y Llobregat, subterráneos del delta del Llobregat y del Besòs y de origen marino. Cada una de estas fuentes contribuye al abastecimiento del sistema con unos condicionantes de disponibilidad y alcance que deben coordinarse para optimizar al máximo el aprovechamiento del recurso. Para esta coordinación, es imprescindible disponer de una visión global de las actuaciones que se deben llevar a cabo en el sistema, y a tal efecto se realizan reuniones periódicas de coordinación entre la Agencia Catalana del Agua, Aigües Ter Llobregat y Aigües de Barcelona, donde se definen los objetivos de explotación de los recursos hídricos a corto plazo, con la óptica de aprovechamiento óptimo y de cumplimiento de las estrategias planificadas.

Colaboración con la Entidad Metropolitana para la definición de un Plan Director de Aguas Freáticas en el ámbito metropolitano

La ordenación de los recursos para el aprovechamiento de las aguas freáticas a nivel metropolitano es un factor clave para la búsqueda de sinergias en el aprovechamiento de estos caudales, y así reducir las deman-

das de la red de abastecimiento de usos que no son de boca. En este sentido se ha colaborado con la Entidad Metropolitana en la definición de este Plan Director de Aguas Freáticas, que contribuye a la ordenación de recursos y la identificación de usos en este perímetro local.

Colaboración con la Agencia Catalana del Agua, Entidad Metropolitana y Aigües Ter Llobregat para la definición de un protocolo de explotación de los recursos para el 2010

La aparición de nuevas infraestructuras de aportación de caudales en el sistema de abastecimiento Ter-Llobregat, como la ITAM del Llobregat, el desdoblamiento de la ITAM del Tordera, la ampliación y mejora de la ETAP de Abrera con el proceso de electrodiálisis reversible y la mejora de la ETAP de Sant Joan Despí con el proceso de ósmosis inversa, aumenta la flexibilidad en el aprovechamiento de los recursos, así como la complejidad en el establecimiento de consignas de explotación. Con el objetivo de consensuar los criterios de operación de este sistema complejo, Aigües de Barcelona ha colaborado activamente con la Agencia Catalana del Agua, la Entidad Metropolitana y Aigües Ter Llobregat, en la definición del protocolo de explotación de los recursos que permita asumir nuevas demandas de abastecimiento y restricciones ambientales, a la vez que disminuya el riesgo de entrada en emergencia del sistema Ter-Llobregat.

DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE FORMA RESPETUOSA CON EL MEDIO AMBIENTE (COMPROMISO MA2)

Incremento del fango valorizado

En la ETAP de Sant Joan Despí se ha modificado el proceso de tratamiento de fangos generados durante el proceso de potabilización, concretamente en la etapa de mezcla del fango deshidratado y el producto fluidificante. La mejora ha consistido en la incorporación de

un tercer mezclador que permite minimizar el número de paradas de la etapa de atomización y reducir el fango deshidratado con destino al vertedero controlado. De esta manera, se maximiza el volumen de fango atomizado y valorizado en la industria cementera.



El polígono donde se encuentra ubicada la desalinizadora de la cuenca del Llobregat visto desde la otra orilla del río.

Contención de la explotación de los recursos subterráneos para favorecer la recarga natural del acuífero después del periodo de explotación intensiva como consecuencia de la situación de excepcionalidad del periodo 2007-2008

Durante el periodo de sequía 2007-2008, los recursos subterráneos del acuífero del Llobregat han contribuido de manera estratégica a complementar las aportaciones de los recursos superficiales regulados. Esta extracción intensiva superior a 1,5 m³/s de modo sostenido en el periodo enero-abril 2008, fue clave para mantener los niveles de garantía total del abastecimiento metropolitano. Una vez superado el episodio de escasez, durante el 2009 se han reducido al máximo las captaciones de los pozos para favorecer la recuperación de los niveles piezométricos del acuífero, mediante procesos de recarga natural y artificial. El resultado de este proceso de contención ha sido una reducción de las extracciones en 20 hectómetros cúbicos respecto al año 2008.

Incorporación de dioxiclорación en la ETAP Sant Joan Despí

Durante el 2009 se ha sustituido en la ETAP Sant Joan Despí la etapa de preoxidación del agua mediante cloro

por un proceso de dioxiclорación. Este nuevo tratamiento disminuye el uso del cloro en estado gaseoso, con la aplicación de un nuevo reactivo como es el clorito sódico en estado líquido. Mediante esta iniciativa, se ha conseguido reducir la cantidad de cloro gas almacenado en más de un 50%, y minimizar así el riesgo de impacto ambiental asociado a un hipotético accidente grave en las instalaciones de clорación de la ETAP.

Reducción de residuos procedentes de analíticas del laboratorio de Aigües de Barcelona

En el laboratorio de Aigües de Barcelona se actualizan constantemente las metodologías analíticas, adaptando los procedimientos y la tecnología de determinación a los últimos avances tecnológicos, con el objetivo de minimizar el residuo final y su impacto en el medio. En este sentido, para la determinación de los parámetros fósforo total y fosfatos, se ha puesto en marcha un nuevo equipo, que evita el uso del mercurio en el proceso de determinación. Por otro lado, en el análisis de plaguicidas se utiliza un nuevo equipo donde se minimiza el residuo final del proceso de determinación.

FOMENTAR LA EFICIENCIA Y EL AHORRO ENERGÉTICO (COMPROMISO MA3)

Adquisición de vehículos eléctricos

En el año 2009 se ha realizado el estudio correspondiente para incorporar, durante el próximo año 2010, vehículos eléctricos en la flota operativa para atender las necesidades de evolucionar hacia la movilidad sostenible. Estos nuevos vehículos sustituirán parcialmente el parque de vehículos de motor de combustión.

Producción de energía fotovoltaica

Aigües de Barcelona, con el objetivo de mejora continua de la eficiencia energética de sus procesos, ha iniciado durante el año 2009 un proyecto para hacer más sostenibles sus instalaciones de producción y



Los ríos que cruzan el área metropolitana de Barcelona, el Llobregat y el Besòs, tienen un caudal irregular durante todo el año pluviométrico.

transporte de agua potable, mediante la instalación de placas solares para la generación de energía fotovoltaica. La generación se ubicará en la ETAP de Sant Joan Despí con una potencia total de 165 kW.

Seguimiento de indicadores de eficiencia energética en las instalaciones de explotación

Aigües de Barcelona, en el desarrollo de su actividad de abastecimiento de agua potable, realiza unos procesos de producción y transporte de caudales que son intensivos en el consumo de energía. El seguimiento en continuo de la eficiencia energética de las instalaciones que configuran estos procesos es un factor clave para la detección precoz de las desviaciones de los puntos óptimos de funcionamiento, y evitar así

el derroche de energía así como las posibles futuras incidencias de funcionamiento de los equipos.

INNOVAR EN LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE (COMPROMISO MA4)

Desarrollar indicadores y metodologías de valoración de impacto en el medio y en la emisión de gases de efecto invernadero, la huella ecológica y de carbono

Durante el año 2009 Aigües de Barcelona, con una clara orientación al análisis para minimizar el impacto de su actividad en el medio, ha determinado la huella de carbono de los procesos de producción de agua de boca y de transporte de estos caudales hasta el consumidor final.



La Acequia Condal es una de las fuentes de abastecimiento históricas de la ciudad de Barcelona.

2.5

Vinculación con los proveedores

INTRODUCCIÓN

Aigües de Barcelona aplica la responsabilidad corporativa en su relación con los proveedores, estimulando un comportamiento responsable y sostenible. Se trata de una relación basada en la integridad, la honestidad, la transparencia y la definición de una serie de criterios objetivos de selección.

El colectivo de proveedores está integrado por suministradores de productos –material de red, material

electromecánico o productos para el tratamiento de agua– y servicios –gestión operativa, servicios generales, obra civil– que responden a las necesidades externas de los diferentes departamentos de Aigües de Barcelona.

El mercado proveedor es un grupo de interés de elevada importancia estratégica para Aigües de Barcelona que puede influir de manera positiva en su compromiso social y en su actividad ambiental.

AIGÜES DE BARCELONA SE COMPROMETE A:

Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.

Compromiso

P1

Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.

Compromiso

P2

Fomentar las prácticas de sostenibilidad en los proveedores.

Compromiso

P3

RELACIÓN ÍNTEGRA Y HONESTA (COMPROMISO P1)

Aigües de Barcelona mantiene los principios de equidad establecidos con respecto a todos sus proveedores. Resulta relevante indicar que el colectivo destacado de contratistas trabaja estableciendo sus condiciones

de colaboración de manera muy directa con Aigües de Barcelona.

El volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales con respecto al volumen de compra global asciende a un 79%.

VOLUMEN DE COMPRA LOCAL

Proveedores	61%
Subcontratistas	18%

Mejoras en el sistema de aprovisionamiento eProcureo

Esta plataforma de gestión de compra se encuentra instalada en todos los departamentos de Aigües de Barcelona. Permite adquirir materiales y servicios a proveedores homologados, según una estandarización del proceso de aprovisionamiento y una adecuación en el circuito de aprobación por el importe que cada departamento haya definido. Ofrece la posibilidad de concentrar volúmenes en menos proveedores pudiendo negociar y obtener mejores condiciones de compra.

En 2009 se han llevado a cabo un conjunto de mejoras que facilitan a los usuarios el uso del eProcureo. En total son 22 medidas, entre las que destacamos las siguientes:

- > Propuesta automática de la cantidad pendiente de recepcionar.
- > Posibilidad de anexar un documento a la solicitud, con independencia de su estado.
- > Se habilita un filtro por sociedades.
- > Búsqueda de flujos filtrando por estructura organizativa o por persona.
- > Eliminación del mensaje de error cuando se trabaja en doble sesión.

Cláusulas de Código Ético y de Conducta de Agbar y respecto al Pacto Mundial

En todos los contratos establecidos con los proveedores, se han incorporado las cláusulas en las que el proveedor asegura a Aigües de Barcelona que su ac-

tuación se realizará en consonancia con los principios establecidos en el Pacto Mundial y los principios de los artículos del Código Ético y de Conducta de Agbar.

Gestión de reclamaciones con proveedores

Se ha potenciado el registro de las incidencias producidas por los proveedores con el objetivo de dar una rápida solución a los problemas planteados. En el 2009 se registraron un total de 1.033 reclamaciones por motivos como incumplimiento de plazos de entrega, problemas de calidad del producto o deficiencias en la documentación administrativa (albaranes, facturas...).

	2008	2009*
Reclamaciones registradas	106	1.033

*Cambio de criterio en el 2009: Se han considerado todas las incidencias a proveedores según el procedimiento de evaluación de proveedores, en el que se estipula que los proveedores se evaluarán considerando incidencias de producto, de entrega y administrativas. En el año 2008 sólo se consideraron las incidencias que correspondían a defectos de calidad o de entrega de los productos y servicios (797 reclamaciones en el 2008, considerando el nuevo criterio de cálculo).

Estas reclamaciones son ágilmente trasladadas a los proveedores responsables para que puedan ofrecer soluciones y corregir el problema para que no vuelva a producirse.

Gracias a un mejor seguimiento de los proveedores, el indicador de reclamaciones en el 2009 no ha superado el 1% sobre el total de pedidos tramitados.

PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA (COMPROMISO P2)

Cumplimiento de la Ley 31/2007

La Ley 31/2007, que entró en vigor el 30 de abril de 2008, garantiza la apertura del mercado y el justo equilibrio en la aplicación de las normas de adjudicación de contratos en los sectores excluidos (agua, energía, transportes y servicios postales).

Por este motivo, Aigües de Barcelona publica anualmente el Sistema de Clasificación en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) y en el Boletín Oficial del Estado (BOE) para que el mercado proveedor conozca de manera transparente cómo ofrecer materiales y servicios a Aigües de Barcelona.

Los proveedores que quieran servir a Aigües de Barcelona pueden registrarse, tal como indica este sistema de clasificación, en la base de datos de registro de proveedores (RePro). Aigües de Barcelona, aplicando las normas de adjudicación de contratos, consulta los proveedores que están registrados en esta base de datos.

Una de las licitaciones a destacar de 2009 es la siguiente:

> El conjunto de productos químicos que suponen la ampliación de la ultrafiltración y ósmosis Inversa en la planta de Sant Joan Despí, como el bisulfito sódico, el ácido fosfórico, la calcita, los antiincrustantes y los biocidas.



Un detalle de los productos reactivos que se utilizan en el laboratorio de Aigües de Barcelona.

El consumo de energía verde en Aigües de Barcelona supone más del 35% del consumo total de energía

ESTÍMULO DE LA SOSTENIBILIDAD EN LOS PROVEEDORES (COMPROMISO P3)

Aigües de Barcelona intenta ejercer la compra responsable y empieza por aplicarsela a sí misma.

Tres actuaciones propias son éstas:

- > Consumo de energía eléctrica de origen renovable
- > Adquisición de vehículos de flota industrial
- > Papel de oficina

A su vez, fomenta las buenas prácticas en materia de sostenibilidad entre el colectivo de proveedores, haciendo un seguimiento cercano de sus compromisos en temas de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente. A la vez, nuestra estrategia implica a nuestros proveedores directos haciendo énfasis en que también impliquen a sus proveedores aunque no tengan una relación contractual directa con ellos.

Energía renovable

El consumo eléctrico de Aigües de Barcelona que se ha originado en una fuente de energía renovable, y por lo tanto se puede considerar energía verde, ha superado el 35% del total. Corresponde a la energía suministrada a cinco de los principales centros de bombeo y a la Torre Agbar.

La voluntad es ir aumentando la proporción de energía verde en los próximos años.

Gestión de flota

Con el objetivo de mejorar la gestión de la flota de vehículos, se han desarrollado una serie de mejoras en la aplicación informática de Gestión de Flota (GDF), que permite conseguir una visión global de la flota y ayudar a una optimización de su composición, desde el punto de vista medioambiental, en el momento de renovar los vehículos. Asimismo permite gestionar

de manera centralizada y descentralizada la flota de vehículos.

Al disponer de información de consumos, se pueden ir renovando coches por otros que disponen de motores más eficientes. La renovación de vehículos realizada en el 2009 ha supuesto la sustitución de motores un 21% más eficientes, que consumen menos y por tanto contaminan menos.

Por otro lado, durante el 2009 se han realizado pruebas en vehículos impulsados con motores eléctricos de cara a evaluar la posibilidad de adquirirlos. Marcas como Renault, Peugeot, Mitsubishi, Fiat-Dilixi, etc. nos han dejado probar sus innovadores modelos.

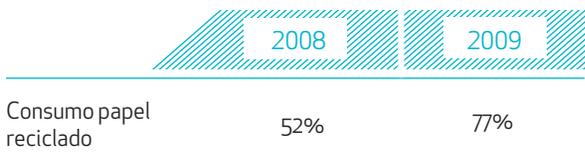


Uno de los vehículos de la flota que los técnicos de Aigües de Barcelona utilizan para desplazarse por el área metropolitana.

Papel reciclado

Se ha continuado potenciando el uso de papel reciclado en sustitución del clásico blanco, de acuerdo con el compromiso de respeto al medio ambiente que recoge el código medioambiental corporativo.

El volumen de papel de origen reciclado consumido en nuestras oficinas durante el año 2009 ha sido del 77% respecto al total. Este porcentaje representa un 48% más que el volumen del año anterior.



Seguimiento de los proveedores en el cumplimiento de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente

En las condiciones generales de los contratos realizados con los proveedores, se estipula la obligatoriedad de éstos al cumplimiento de los requisitos de calidad de su producto o servicio, el cumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales y el respeto al medio ambiente.

Se ha adecuado el procedimiento interno de calidad de Aigües de Barcelona para la evaluación de proveedores, subrayando la necesidad de manifestar las deficiencias que se pudieran detectar del proveedor en las materias como calidad, prevención de riesgos laborales y el respeto al medio ambiente.

03 Retos de Aigües de Barcelona

La primera revisión del Plan a medio plazo de responsabilidad corporativa (PMTRC) se ha realizado a finales de 2009. Se realiza el seguimiento de su estado y se

recoge el grado de avance de los objetivos establecidos por grupo de interés.

GRUPO DE INTERÉS CLIENTES

Objetivos PMTRC 2008-2011

Grado de avance de los objetivos

Adelantarnos al cumplimiento de normativa de calidad

La calidad del agua suministrada por Aigües de Barcelona supera con creces la normativa sanitaria establecida por la OMS, la UE y las autoridades sanitarias de nuestro país. En el laboratorio se realizan análisis diarios por más de 60 parámetros y análisis del cloro residual.

Potenciar el uso del CRM para adelantarnos a las necesidades de los clientes

Incremento del conocimiento de nuestros clientes para el registro de todos los contactos. La información proporcionada por el CRM nos ha permitido desarrollar mejoras en los procedimientos usados para poder realizar los contactos con más agilidad --> Optimización del tiempo de atención.

Mantener los canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Se mantienen todos los canales de comunicación e incluso se mejoran los ya existentes (web y oficina virtual). Web: acceso universal, información presentada en un nuevo formato, ampliación de contenidos, mayor accesibilidad... Oficina virtual: mejoras tecnológicas y ventajas funcionales.

Implantar la norma ISO 22000, que define y especifica los requerimientos para desarrollar e implantar sistemas de gestión de seguridad alimentaria; en el ámbito de Aigües de Barcelona, incide en la calidad y la gestión de riesgos sanitarios del agua

Aigües de Barcelona obtiene la certificación y es la primera empresa responsable de un gran abastecimiento que consigue la certificación ISO 22000 de calidad alimentaria.

Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido, que se concretará en el índice de satisfacción de los clientes encuestados

Encuestas Servicio Básico: 2009 (7,02) y 2008 (6,97). Profundizar en los atributos de mejora proporcionados por la empresa que realiza las encuestas.

Ofrecer una atención más personalizada a otros segmentos (escuelas, centros de atención primaria, centros de día y diálisis)

Existe un canal específico de atención especializada en las necesidades de estos segmentos. Estos clientes tienen un teléfono de contacto directo con la empresa y disponen de un trato más personalizado.

Aumentar el número de contactos a través de canales no presenciales y mejorar las prestaciones ofrecidas

Aumentan los contactos en los canales no presenciales de un 87,9% (2008) a un 89,3% (2009).

Profundizar en el conocimiento de los diferentes tipos de clientes y sus necesidades según la información aportada por el CRM

La información registrada en el CRM permite ofrecer servicios dirigidos a los diferentes tipos de cliente.

EMPLEADOS

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Desarrollar anualmente una nueva edición del Máster del Agua, cumpliendo los porcentajes objetivo de participación de mujeres (30%)	Como cada año se ha desarrollado una nueva edición del Máster del Agua. La participación de mujeres ha sido del 20%.
Fomentar la mejora profesional para un mínimo del 30% de los empleados que participen en el Máster del Agua	En los últimos tres años los participantes han sido: 2007-5, 2008-3, 2009-5. De estas 13 personas, han mejorado profesionalmente 5, un 39%.
Desarrollar durante el 2009 los posgrados de Drenaje Urbano y Producción, y trabajar en la reedición de los posgrados impartidos durante el 2008 con el objetivo de aumentar el porcentaje de formación <i>on-line</i>	En el año 2009 se impartieron los posgrados de Drenaje Urbano, de Producción y de Gestión de Clientes. El porcentaje de formación <i>on-line</i> ha sido del 7%.
Ampliar la evaluación del rendimiento del personal técnico y administrativo	Para el Sistema de Gestión del Desempeño de este año, se ha añadido la totalidad del personal contratado temporalmente, además de unir al colectivo de futuros técnicos con categoría profesional P2. Se ha evaluado al 26% de la plantilla.
Cooperar en el desarrollo de nuevos contenidos y aplicaciones para el portal del empleado	Se han realizado dos aportaciones importantes: la primera ha sido colocar la nómina en el portal y en segundo lugar colaborar con el proyecto de '¿Quién es quién?'
Cooperar en la implantación de una línea confidencial que permita a los empleados realizar consultas sin revelar su identidad	Motivado por el Plan de Igualdad, se ha abierto una ventana con la finalidad de solucionar o considerar las posibles consultas relacionadas con el acoso, conciliación laboral y otros contenidos del ámbito de la igualdad de oportunidades laborales. Todas estas consultas están dirigidas a una única persona y queda asegurada la confidencialidad del solicitante.
Reducir de manera continua la siniestralidad laboral por debajo del 2,5%	El índice de siniestralidad el año 2009 ha sido del 2,33%.
Medir la efectividad del plan de igualdad y evaluar los resultados en materia de discriminación y grado de avance conseguido	Dos temas indican la efectividad del Plan de Igualdad: en primer lugar la realización de una formación sensibilizadora sobre el tema, donde se convocó a más del 19% de la plantilla (180 personas), y en segundo lugar, la creación de una Comisión de Igualdad con reuniones mensuales donde se realiza un seguimiento de temas tan importantes como la conciliación laboral, asistencia a formación, promoción laboral, etc.
Equilibrar el porcentaje de personas contratadas entre hombres y mujeres	No hay diferencias significativas en la contratación entre hombres y mujeres. Se contrataron nueve personas, de ellas cuatro mujeres (44%).

ADM. PÚBLICAS

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Dosiers municipales: mejorar la comunicación buscando nuevos canales (portal web)	Nuevo canal de comunicación del dossier municipal: disponible en portal web.
Potenciar la posibilidad de mantener el Acuerdo Marco con el titular del suministro de agua hasta el 2011	Renovación del Acuerdo.
Adaptar la estructura tarifaria actual a la Directiva Marco del Agua y a los nuevos requerimientos sociales y ambientales	Se continúa trabajando en una nueva estructura tarifaria.
Cumplir los compromisos establecidos en el Plan de Sostenibilidad de la Entitat del Medi Ambient 2008-2012	Adhesión al Plan de Sostenibilidad de la Entidad del Medio Ambiente.
Fomentar la participación en asociaciones profesionales y organismos de referencia a nivel nacional e internacional	Actuación proactiva con diferentes asociaciones que contribuyen en la mejora del ciclo integral del agua y conectan a profesionales de todas partes para dirigir un desarrollo eficaz y sostenible de los diferentes enfoques de la gestión del agua: participación en diferentes comisiones de la AEAS, IWA, ASAC...
Garantizar la calidad excelente del servicio con la consecución de los objetivos fijados para el ámbito de clientes y medio ambiente	Consecución de los objetivos fijados por la EMSHTR. Índice de satisfacción del 99,57% en los indicadores del Acuerdo Marco.

COMUNIDAD LOCAL

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Recuperación y conservación de espacios de interés	Recuperación y conservación de espacios en el Parque de Collserola y Torre de les Aigües del Besòs.
Participación en actos municipales	Participación en actos municipales: Fiesta del Agua, Feria del Medio Ambient en Santa Coloma de Gramenet y Fiestas de Gracia.
Fomentar la participación en asociaciones profesionales y organismos de referencia	Actuación proactiva con diferentes asociaciones que contribuyen a la mejora del ciclo integral del agua y conectan a profesionales de todas partes para dirigir un desarrollo eficaz y sostenible de los diferentes enfoques de la gestión del agua: participación en diferentes comisiones de la AEAS, IWA, ASAC...
Difundir medidas para fomentar un consumo responsable del agua	Se dan a conocer medidas para fomentar un consumo responsable del agua a través de mensajes en la factura.
Explicar a los estudiantes el ciclo natural y urbano del agua y fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente	Se realizan visitas a la ETAP Sant Joan Despí y a través del programa educativo 'Gothagohtam'.

MEDIO AMBIENTE

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Continuar con la explotación sostenible de los recursos hídricos subterráneos, favoreciendo los procesos de recarga superficial y en profundidad de los acuíferos	Contención de explotación de los recursos subterráneos para favorecer la recarga natural del acuífero después del período de explotación intensiva como consecuencia de la situación de excepcionalidad del período 2007-2008.
Hacer una explotación sostenible de los recursos asegurando la máxima eficiencia de los procesos de potabilización	Participación en reuniones de coordinación de explotación con la ACA y ATLL para asegurar un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles.
Potenciar la reutilización de caudales	Desarrollo de pruebas de reutilización indirecta de los caudales regenerados en la ERA de El Prat.
Mantener la eficiencia de la red de distribución	Regulación de la presión para reducir las pérdidas de agua nocturnas.
Llevar a cabo una gestión integrada de recursos alternativos dentro del suministro	Colaboración con la ACA, EMA y ATLL para la definición de un Plan Director de Aguas Freáticas en el Ámbito Metropolitano.
Realizar la explotación de la desalinizadora integrada al suministro	Colaboración con la ACA, EMA y ATLL para la definición de un protocolo de explotación de los recursos para el 2010.
Continuar con las acciones de adecuación de las actuaciones a llevar a cabo en instalaciones ubicadas en espacios protegidos o de interés natural, preservando la biodiversidad	Adecuación de todas las intervenciones en zonas de interés natural o espacios protegidos a la preservación de la biodiversidad.
Minimizar los residuos y aumentar la reutilización del subproducto del fango generado en la ETAP de Sant Joan Despí	Incremento del fango valorizado.
Reducir el número de suministros por aforo	2008: 5.040 aforos y 2009: 4.707 aforos (reducción del 6,6%).
Incrementar el uso de papel reciclado en las oficinas	El 77% del papel usado en las oficinas de Aigües de Barcelona es reciclado (año 2008: 52%).
Mejorar la minimización de residuos y la recogida selectiva	Incorporación de dioxioración en la ETAP Sant Joan Despí. Adquisición de vehículos eléctricos.
Revisar las técnicas analíticas del laboratorio de acuerdo con una óptica de minimización de residuos	Reducción de residuos procedentes de analíticas del laboratorio de Aigües de Barcelona.
Ampliar la certificación 14001 a nuevos centros y actividades de Aigües de Barcelona	Implantación ISO 22000.

MEDIO AMBIENTE

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Valorar la situación de proveedores y subcontratistas en relación con la implantación de estos sistemas de gestión	<p>Las medidas medioambientales se recogen en los contratos con proveedores y subcontratistas. La cláusula recomendada es la siguiente: el proveedor garantiza a SGAB un alto nivel de conducta ambiental en la ejecución de los servicios, comprometiéndose a realizar las acciones necesarias para maximizar la eficiencia energética, para transportar y gestionar los residuos de acuerdo con lo que establece la normativa vigente, así como para dar cumplimiento legal a otros aspectos ambientales (vertido de aguas residuales, generación de ruidos, emisiones atmosféricas...).</p> <p>En caso de que la prestación de los servicios generase residuos o material no recuperable, éste será trasladado por el proveedor a un gestor autorizado por la Agencia de Residuos de Cataluña u Organismo de la administración competente, y facilitará a SGAB la documentación correspondiente en caso de que sea requerida.</p> <p>En caso de que el residuo generado para la prestación de servicios requiera, según normativa, su transporte por un transportista autorizado por la Agencia de Residuos de Cataluña, este transporte autorizado será contratado por cuenta y cargo del proveedor.</p>
Analizar la viabilidad para la instalación de fuentes de energías renovables	Producción de energía fotovoltaica.
Realizar auditorías y balances energéticos de la red del servicio metropolitano de suministro domiciliario de agua	Seguimiento de indicadores de eficiencia energética en las instalaciones de explotación.
Plantear unos servicios dirigidos a dar respuesta al cumplimiento de la directiva marco, con referencia al alcance del buen estado ecológico de los ríos	Proyecto de remodelación de la estación de control automático de calidad del agua del río Llobregat a la altura de Sant Joan Despí.

PROVEEDORES

Objetivos PMTRC 2008-2011	Grado de avance de los objetivos
Mejorar de manera continua el <i>eProcureo</i>	Se han llevado a cabo un conjunto de mejoras que facilitan el uso de la plataforma de aprovisionamiento <i>eProcureo</i> . En total son 22 medidas.
Acotar el indicador de reclamaciones al 2,5% de incidencias sobre el total de pedidos	Gracias a un mejor seguimiento de las incidencias, el indicador de reclamaciones en el 2009 no ha superado el 1%.
Seguir licitando de manera transparente según unas especificaciones prefijadas	Se ha continuado trabajando con criterios objetivos de selección. Licitaciones a destacar: todo el conjunto de productos químicos que supone la ampliación de ultrafiltración y ósmosis inversa de la planta de Sant Joan Despí.
Aplicar unos criterios de compra responsables	Se ha seguido trabajando con criterios de compra responsable: Gestión de flota-->renovación de vehículos reduciendo el consumo y el CO ₂ en más de un 15%. Concentración en uso de papel reciclado--> se ha llegado a un 77% del papel que consume Aigües de Barcelona en oficinas.
Tener una buena coordinación con el departamento de prevención de riesgos laborales para exigir al proveedor sus obligaciones. Hacer un seguimiento de las valoraciones	Se ha acordado con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales el registro de todo tipo de incidencias debidas a los proveedores en el aplicativo de incidencias SIRALC gestionado por el Servicio de Aprovisionamiento.
Hacer un seguimiento de las valoraciones	Se han modificado los indicadores que permiten distinguir un mal proveedor de un buen proveedor al incluir en su valoración todos los aspectos indicados por Prevención de Riesgos Laborales.

Glosario

AGUAS FREÁTICAS: Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada, que además alimenta pozos y manantiales.

CRM: Sigla de *Customer Relationship Management*, término inglés que se refiere a una filosofía de tratamiento de los contactos que permite gestionar de forma eficaz e integral las interacciones empresa-cliente.

ELECTRODIÁLISIS REVERSIBLE: Es un proceso de separación electroquímico, que se utiliza en el tratamiento de aguas, en el cual los iones son transferidos, a través de membranas semipermeables, desde una solución menos concentrada a otra más concentrada por el efecto de un campo de corriente continua.

ENERGÍA FOTOVOLTAICA: La energía eléctrica que se obtiene a través de paneles fotovoltaicos, que son los que convierten una radiación solar en corriente eléctrica.

ENERGÍA RENOVABLE: La energía que se obtiene de fuentes naturales inagotables con menor poder contaminante que las energías comúnmente utilizadas en la actualidad.

ENERGÍA VERDE: La energía renovable no contaminante, cuyo su uso no produce la emisión de subproductos.

ERA: Siglas de estación de regeneración de agua, instalación destinada al tratamiento adicional de las aguas residuales depuradas para adecuar su calidad al uso previsto.

ETAP: Siglas de estación de tratamiento de agua potable, instalación destinada a tratar el agua para potabilizarla y hacerla apta para el consumo humano.

ETAPA DE PREOXIDACIÓN: Etapa del proceso de tratamiento donde se oxida el agua para mejorar su calidad con la utilización de un oxidante como puede ser el cloro.

FANGO: Residuo de consistencia pastosa, con un contenido de agua variable, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición “in situ” de la vegetación o de un tratamiento industrial.

GAS DE EFECTO INVERNADERO: Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el dióxido de carbono (CO₂), el monóxido de carbono (CO), el metano (CH₄) y los clorofluorocarbonos (CFC).

ITAM: Sigla de instalación de tratamiento de aguas marinas, también conocida como desalinizadora.

METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP): Medidor que permite evaluar la acción y la contribución social de una empresa.

NIVEL PIEZOMÉTRICO: Nivel que tiene el agua dentro del acuífero.

ORGANOLÉPTICO: Que produce un efecto o impresión al tacto, al gusto, a la vista o al olfato.

ÓSMOSIS INVERSA: Tratamiento que se utiliza en el tratamiento de aguas y 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.

HUELLA DE CARBONO: Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, a la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

PROCESO DE DIOXICLORACIÓN: Proceso de desinfección del agua en el que se utiliza dióxido de cloro.

ULTRAFILTRACIÓN: Técnica de filtración por medio de membranas semipermeables que permiten el paso en un solo sentido de moléculas de 0,05 a 10 mm, aproximadamente, gracias a un gradiente de presión.