



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

AGBAR - Sociedad General de Aguas de
Barcelona, S.A.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: AGBAR - Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.

- *Dirección web:* www.agbar.es
- *Alto cargo:* Angel Simón Grimaldos, Presidente Ejecutivo
- *Fecha de adhesión:* 25/10/2002
- *Sector:* Utilidades (agua, gas y electricidad)
- *Actividad:* Ciclo Integral del agua
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente
- *Países en los que está presente:* Principalmente en España, Reino Unido, Chile. Además también está presente en Cuba, Colombia, México, Argelia, China y Perú.
- *Alcance del Informe de Progreso:* Los datos incluidos en el presente informe corresponden, principalmente, al perímetro de consolidación de Agbar y a las empresas mixtas gestionadas por Agbar en España a 31/12/2009.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través del Pacto Mundial y de la página web de Agbar.
- *Día de publicación del Informe:* martes, 03 de agosto de 2010
- *Responsable:* Ignasi Fainé / Víctor Arias
- *Tipo de informe:* A+B+C+D

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene un **alto impacto ambiental**. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso

Presidente

Angel Simón Grimallès

Barcelona, 9 de Julio de 2010

Agbar ha participado de manera notable en la promoción de los compromisos del Pacto Mundial desde su adhesión en el año 2002. Todos esos compromisos están integrados en nuestra gestión diaria que desde el inicio defendemos.

Agbar forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, como empresa fundadora, desde sus comienzos en el año 2004. La involucración de la compañía en esta asociación es más que conocida, como demuestra la participación en el Comité Ejecutivo y la adhesión de Agbar a las iniciativas "Caring for Climate: The Business Leadership Platform" y "CEO Water Mandate".

De acuerdo con los criterios de actuación establecidos al efecto, Agbar elabora anualmente el Informe de Progreso en el que refleja las actuaciones realizadas en el marco del Pacto Mundial.

Por eso, y porque queremos seguir confirmando este compromiso, renovamos de forma expresa nuestra adhesión a esta iniciativa con el objetivo de seguir avanzando como hasta ahora en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial.

Àngel Simon
Presidente Ejecutivo

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha hecho un diagnóstico específico sobre el código ético de Agbar, el cual incluye aspectos relacionados con los derechos fundamentales. Durante el año 2009 se ha continuado con el proceso de identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos, que tiene su reflejo en el mapa de riesgos de Agbar que se actualiza anualmente. En este contexto de transparencia y buen gobierno, el Comité de Dirección es el encargado de la aprobación del mapa de riesgos, que posteriormente es presentado ante la Comisión de Auditoría y Control.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los empleados de Agbar están amparados por convenios colectivos, desarrollados según lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, y que en todos los casos superan las exigencias marcadas por este principio. Además, Agbar cuenta con un Código Ético que explícitamente defiende el respeto a los derechos fundamentales y que se adjunta a continuación.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro de la política de Responsabilidad Corporativa se incluyen los compromisos de Agbar con



sus clientes: Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, y acercarse a las necesidades específicas de cada uno de los segmentos. Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad. Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación. Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad. Además Agbar pone al alcance de sus clientes un amplio abanico de canales de contacto para atender todas sus consultas y peticiones, con la voluntad de ofrecer un servicio de máxima calidad.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2009, Agbar y el Síndic de Greuges de Catalunya (Defensor del Pueblo), entidad que supervisa las actuaciones de las administraciones públicas de Cataluña y de las empresas privadas que ofrecen servicios públicos, firmaron un convenio de colaboración para agilizar la tramitación de las quejas y las consultas que lleguen al Síndic referidas a los servicios de la compañía. En concreto, el acuerdo establece que el Síndic transmitirá a Agbar las quejas que le lleguen sobre la compañía y que esta dará respuesta al Síndic en un plazo máximo de diez días hábiles, exceptuando las reclamaciones derivadas de averías, a las que deberá contestar en un plazo máximo de 48 horas. En las quejas relativas a temas de facturación y problemas con altas o bajas del servicio a los usuarios finales, al margen de las competencias propias de los ayuntamientos, el Síndic orientará a los interesados para que se dirijan a las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor (OMIC y OCIC), o directamente a la Junta Arbitral de Consumo, como vehículos naturales para tramitar estas reclamaciones. Un grupo de trabajo formado por representantes de las dos partes valorará la tramitación de las quejas que no estén en los supuestos de este convenio.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: Agbar cuenta con un Comité de Desarrollo Sostenible (CDS) formado por representantes de todas las áreas destacadas, que propone mejoras en este ámbito a la dirección de la empresa.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: La responsabilidad de las operaciones se ejerce fundamentalmente mediante la práctica de exhaustivos análisis que certifican la calidad y seguridad del producto (agua potable) resultante de su gestión en el campo de la potabilización. En España, la salud y seguridad del cliente respecto al consumo del agua suministrada vienen determinadas por el cumplimiento del plan de autocontrol y gestión de cada abastecimiento, según lo establecido por el RD 140/2003 sobre la calidad de las aguas de consumo público. Agbar Agua pone al alcance de sus clientes un amplio abanico de canales de contacto para atender todas sus consultas y peticiones, con la voluntad de ofrecer un servicio de



máxima calidad. Además, Agbar ofrece un canal de contacto preferencial y personalizado para los clientes que requieren de un trato singular, como los hospitales y los grandes consumidores, entre otros. Agbar Agua mantiene una estrecha relación con asociaciones y organizaciones de consumidores. Además, diversas empresas de Agbar Agua están adheridas a las Juntas de Arbitraje de Consumo para que los clientes puedan, en caso de incidencias con las compañías, negociar un arbitraje para su resolución.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Agbar cuenta con un Comité de Desarrollo Sostenible (CDS) formado por representantes de todas las áreas destacadas, que propone mejoras en este ámbito a la dirección de la empresa. Además, la Comisión del Control del Plan de Pensiones de los Empleados de la Sociedad General de Aguas de Barcelona solamente autoriza inversiones en entidades que acrediten respeto por los derechos humanos. Como mecanismo de control y seguimiento existen comités de seguridad y salud para cada sector de actividad. Estos comités tienen carácter paritario, empresa - representantes de los trabajadores (delegados de prevención) y en ellos se tratan todos los temas relacionados con la prevención de riesgos laborales en la organización, se fijan las acciones a desarrollar en este ámbito y se realiza su seguimiento. En los diferentes sectores de actividad existen sistemas de gestión de prevención implantados que pasan las auditorías previstas por la legislación vigente en este ámbito.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: No

Implantación: Aunque en el año 2009 se auditó el Informe de Responsabilidad Corporativa de Agbar, logrando la categoría A+, dicho informe incluye los compromisos éticos de los profesionales de Agbar.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: En la web e intranet de Agbar se pone a disposición de todos los empleados el Código Ético Corporativo, en que se expresa el compromiso de Agbar y de sus empleados en desarrollar las actividades con respeto a los derechos fundamentales. En lo que se refiere a los mecanismos de información y consulta a los empleados, la información se realiza vía comunicados, circulares y la revista InfoAgbar, donde se detallan los hitos, datos y noticias más importantes que ocurren dentro de Agbar, en dicha revista se publica puntualmente información relacionada con los Derechos Humanos y el Global Compact. Además a lo largo del año 2009 se ha continuado informando a los empleados sobre el proyecto de difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en el que colabora Agbar: "2015, un mundo mejor para Joana"



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 8835

Implantación: Agbar emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG)G, un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Agbar fue una de las empresas fundadoras del LBGG en España, en el 2007.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Agbar colabora en proyecto de difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: "2015, un mundo mejor para Joana". Durante el 2009, Agbar ha extendido la divulgación de la iniciativa a la Fundación Emasagra y a las oficinas de atención al cliente de Aigües de Barcelona. Además, ha continuado su difusión en el espacio educativo de Sant Joan Despí y en la Fundación Agbar, entregando más de 15.000 dípticos y 400 pósteres explicativos del proyecto.

Objetivos: El objetivo planteado para el 2010 es continuar con la campaña de difusión de los ODM y ampliar a los grupos de interés de más empresas del grupo. En el año 2010 se pretende difundir esta iniciativa en oficinas de atención al cliente de Sorea y Aquagest entre otras.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C611)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Las empresas de seguridad con las que Agbar tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.

• Resumen de Implantación:

| Principio 1 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--|-----------------------------------|--|---|--|
| Clientes | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Compromisos, Código ético O.:Revisión, | R.:Convenio Sindic de Greuges, Seguridad y salud O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Empleados | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Accionistas | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Proveedores | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Sociedad | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Gobiernos y Administraciones públicas | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |
| Medio ambiente | R.:Mapa de Riesgos O.:Revisión | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | R.:Comité Desarrollo Sostenible O.: - |



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta
O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: Agbar forma parte de las empresas de utilities usuarias de la base de datos del registro de proveedores RePro, herramienta que permite registrar a los proveedores y contratistas de forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria. Este registro tiene como objetivo permitir una mayor transparencia en la adjudicación de contratos, y está abierto a la participación de todas las empresas que operan en sectores afines, en función de las obras, productos y servicios que se demandan. Además al contratar servicios a empresas externas, se prioriza que sean contratistas locales que están, por tanto, sujetos a la legislación local, cuyo cumplimiento garantiza el respeto a los derechos humanos. La compra de servicios locales supone aproximadamente el 60% de toda la actividad de compras. Además, un porcentaje muy elevado de nuestros proveedores están directamente relacionados con la administración pública por lo que se asegura un cumplimiento de todos los aspectos legales.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: Agbar se compromete a llevar a cabo una política de compras que garantice que sus proveedores respetan los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales, como el respeto a los derechos humanos fundamentales, el trato justo y respetuoso hacia los equipos de trabajo y la minimización del impacto ambiental. Concretamente, el 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 54% del volumen de facturación total de los proveedores. Respecto a estas cláusulas, debe decirse que durante el 2009 se ha ampliado el perímetro gestionado de forma centralizada, con el objetivo de dar mayor cobertura a la compra en Agbar. Además, el



volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en el 2009 al 81%, dos puntos más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema ambiental se ha situado en un 54 %, un punto más que en el 2008. La política de compras en Agbar se basa en tres compromisos: Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad, promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección, y fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

Objetivos: Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.) para el 100% del volumen de compra y definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20% del total de proveedores.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Agbar ha organizado, por primera vez, unas jornadas de diálogo con proveedores, donde a través de dinámicas de trabajo en grupo, 24 de los principales proveedores de Agbar han transmitido a la compañía sus expectativas y prioridades, han valorado sus actuaciones y han opinado sobre cómo mejorar las relaciones con Agbar. El objetivo, en definitiva, era intercambiar necesidades y expectativas, así como identificar posibles riesgos y oportunidades de cara al futuro. En esta Jornada destacó la buena disposición mostrada por todos los proveedores participantes en la sesión por hacer de esta experiencia un verdadero foro, que contó con una alta participación e implicación y que, a raíz de su éxito, se espera que pueda tener continuidad en el tiempo.

Objetivos: Continuidad de las Jornadas de Diálogo con diferentes grupos de interés.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 81 %

Implantación: El volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en el 2009 al 81%, dos puntos más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema ambiental se ha situado en un 54 %, un punto más que en el 2008.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.



Respuesta: 0 %

Implantación: No aplica.

• Resumen de Implantación:

| Principio 2 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------|--|---|---|------------------------------------|
| Proveedores | R.: Herramienta gestión de proveedores: Repro O.: - | R.: Política O.: Ampliar la inclusión de cláusulas | R.: Jornadas diálogo O.: Continuidad | |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: La práctica totalidad de los empleados se encuentran sujetos a convenios colectivos que mejoran las condiciones establecidas en el Estatuto de los Trabajadores. Únicamente están fuera de ellos un número reducido de empleados que ocupan cargos directivos.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los mecanismos de negociación y consulta se canalizan principalmente a través de los representantes de los trabajadores. En Aguas de Barcelona, por ejemplo, existen comisiones específicas que tratan, entre otros, los siguientes temas: clasificación profesional, vigilancia e interpretación del convenio, formación profesional, asuntos sociales, control del plan de pensiones y jubilaciones parciales. Estas comisiones se suman a las que exige la legislación vigente en todas las empresas (seguridad y salud laboral, entre otras). Además de las comisiones y comités ya mencionados, dos representantes de los trabajadores forman parte del Consejo de Administración de Aguas de Barcelona. Otro ejemplo de participación de representantes sindicales en otras instituciones lo constituye la presencia de representantes de Agbar Agua en el órgano denominado Instancia Europea de Diálogo (con sede en París), que aborda temas laborales en el ámbito europeo, en el que los representantes de Agbar Agua participan activamente. En el caso específico de Aguas Andinas (Chile) la gerencia de RRHH dispone del Área de Servicio a las Personas, nexo entre trabajadores y Administración, que canaliza toda la información a los trabajadores. Es la vía formal para las operaciones transaccionales con los trabajadores (emisión de certificados, bonificaciones de salud, acceso a beneficios, etc) y recoge todas sus inquietudes. La gerencia de RRHH, directamente o a través de su Área de Compensaciones, mantiene un canal de comunicación permanente con los sindicatos para agilizar negociaciones y mantener unas relaciones óptimas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2009 no se ha realizado ninguna acción en relación a este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: El Consejo de Administración de la compañía cuenta con dos representantes de los trabajadores. Además existen diferentes Comités de Seguridad y Salud, estos comités son los órganos de control, seguimiento y coordinación de las materias de Seguridad y Salud entre la empresa y los trabajadores.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Agbar tiene una actitud proactiva a la hora de comunicarse con su equipo de profesionales. Para ello, dispone de múltiples canales, como la intranet, la revista Infoagbar, correos electrónicos, encuestas de satisfacción, reuniones, etc. Una de las herramientas de comunicación más representativa es la revista Infoagbar, fundada en 1989, a través de la cual se informa al equipo humano de las principales actuaciones de Agbar. Durante el 2009, se han publicado tres números de la revista, con una edición media de aproximadamente 18.000 ejemplares. Infoagbar presenta un diseño visualmente atractivo con abundancia de recursos gráficos, y un lenguaje sencillo y accesible que facilita la lectura. Agbar también evalúa periódicamente el nivel de satisfacción de sus empleados. Así, por ejemplo, Bristol Water ha realizado, durante el 2009, una encuesta entre su personal con unos resultados claramente positivos. El 72% de la plantilla se siente comprometido con la organización, al 74% le gusta su trabajo, un 80% cree que están claramente definidas las funciones de su puesto y un 74% siente que puede hablar de manera abierta y franca con su superior inmediato.

• Resumen de Implantación:

| Principio 3 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|-------------|---------------------------|----------------------------------|----------------|--|
| Empleados | R.:Riesgo mínimo O.: - | R.:Convenios colectivos O.: - | R.:No O.: - | R.:Comités y comisiones, Comunicación interna O.: - |



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: La actividad de Agbar está fundamentalmente ligada a servicios y administración pública con la correspondiente regulación que esto supone.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La práctica totalidad de los empleados se encuentran sujetos a convenios colectivos, únicamente están fuera de ellos un número reducido de empleados que ocupan cargos directivos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2009 no se ha realizado ninguna acción en relación a este principio.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.



Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Agbar ha seguido con la introducción de cláusulas de responsabilidad corporativa en los contratos con proveedores. El 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 54% del volumen de facturación total de los proveedores.

Objetivos: Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.) para el 100% del volumen de compra y definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20% del total de proveedores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Actualmente no se hacen verificaciones.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: El volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en el 2009 al 81%, dos puntos más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema ambiental se ha situado en un 54 %, un punto más que en el 2008.

• Resumen de Implantación:

| Principio 4 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|-------------|------------------|-------------------------|----------|------------------------------------|
| Empleados | R.:Riesgo mínimo | R.:Convenios colectivos | R.:No | |
| | O.: - | O.: - | O.: - | |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: La actividad de Agbar no da lugar a la explotación infantil al trabajar en gran medida como socio de la administración pública y en el sector servicios.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: No, pero Agbar mantiene una política firme de rechazo al trabajo infantil. Concretamente, el procedimiento de contratación de empleados de Agbar asegura que todos los trabajadores contratados son mayores de dieciséis años. Para aquellos que todavía no han llegado a la mayoría de edad se requiere el consentimiento expreso por parte de sus padres o tutores legales, que se materializa solicitando que éstos firmen el contrato laboral del trabajador.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2009 no se ha realizado ninguna acción en relación a este principio.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C312)



Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Agbar ha seguido con la introducción de cláusulas de responsabilidad corporativa en los contratos con proveedores. El 51% de los contratos de compra gestionados por la central de compras de Agbar incluyen cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.), lo que representa el 54% del volumen de facturación total de los proveedores.

Objetivos: Incorporar las cláusulas de responsabilidad corporativa (respecto al Código Ético, el Pacto Mundial, etc.) para el 100% del volumen de compra y definir criterios de control de responsabilidad social y ambiental en las instalaciones de un 20% del total de proveedores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Actualmente no se realizan verificaciones

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Agbar no dispone actualmente de certificaciones de estándares que prohíban el trabajo infantil.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C412)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Agbar mantiene una política firme de rechazo al trabajo infantil. Concretamente, el procedimiento de contratación de empleados de Agbar asegura que todos los trabajadores contratados son mayores de dieciséis años.



Para aquellos que todavía no han llegado a la mayoría de edad se requiere el consentimiento expreso por parte de sus padres o tutores legales, que se materializa solicitando que éstos firmen el contrato laboral del trabajador.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No se han realizado verificaciones para detectar trabajo infantil. El procedimiento de contratación de empleados de Agbar asegura que todos los trabajadores contratados son mayores de dieciséis años. Para aquellos que todavía no han llegado a la mayoría de edad se requiere el consentimiento expreso por parte de sus padres o tutores legales, que se materializa solicitando que éstos firmen el contrato laboral del trabajador.

• Resumen de Implantación:

| Principio 5 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------|---------------------------|---|----------------|------------------------------------|
| Empleados | R.:Riesgo mínimo O.: - | R.:No existe política pero se exige consentimiento paterno O.: - | R.:No O.: - | |
| Proveedores | | | | R.:No O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La constitución del comité de igualdad de Agbar en 2007 logró entre otras cosas diagnosticar la situación real, y uno de sus objetivos principales fue analizar los riesgos de discriminación a nivel territorial. Asimismo, y como extensión de su compromiso en el marco de la responsabilidad corporativa, durante el año 2009 Agbar ha participado en la elaboración de un diagnóstico de situación en materia de diversidad, atendiendo a criterios como el sexo, la raza, la edad y la discapacidad.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la política de responsabilidad corporativa de Agbar, de tal forma que estos aspectos constituyen parte de su cultura corporativa. Respecto a la igualdad, la organización sigue avanzando en la consecución de su compromiso para lograr una implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, como principio rector de su actividad. A través del Comité de Igualdad de Oportunidades de Agbar, se fijan y establecen las políticas de igualdad y las directrices que deben seguir de forma común todas las empresas del grupo, y se evalúa periódicamente su correcto despliegue y cumplimiento.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1I1)

Respuesta: SI



Implantación: Como ejemplos de medidas que integran los citados planes de igualdad llevadas a cabo durante el 2009, deben destacarse las siguientes: La elaboración de un protocolo de actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo, que incluye adicionalmente, y como medida innovadora, el tratamiento de los casos de acoso moral, constituyendo una herramienta clave en la contribución al fomento de un entorno seguro y respetuoso para todas las personas. Este protocolo se ha implantado para el 25% de la plantilla en España. La ejecución de distintas acciones recogidas en el convenio de colaboración suscrito con el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. Algunas de las más destacadas son las siguientes: - Un programa dirigido a personas desempleadas, con presencia mayoritariamente femenina, cuyo contenido proporciona los conocimientos necesarios para ocupar puestos en el área de operaciones, donde las mujeres actualmente se encuentran subrepresentadas. Se seleccionó a un grupo de 15 personas (11 mujeres) que estaban en paro, con el objetivo de formarlas en competencias de mantenimiento de redes de agua. Agbar adquiere el compromiso de contratar al menos al 60% de los alumnos que participan en este programa. - Agbar ha contratado a mujeres en situación de violencia de género. - La organización ha llevado a cabo distintas jornadas formativas y de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades en las que han participado la Dirección de Recursos Humanos, los representantes del equipo de profesionales y las personas que ocupan puestos de mando intermedio y con responsabilidades directivas dentro de la organización.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Ver pag. 36 y 99 del Informe de Responsabilidad Corporativa adjunto en el Informe de Progreso.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: En la página web de Agbar existe la posibilidad de realizar la acusación pertinente a través del departamento de comunicación. Además existen mecanismos de negociación y consulta a través de los sindicatos.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

Respuesta: 0

Implantación: No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra las empresas de Agbar. Por otra parte, tal y como prevé la legislación vigente en la materia, dentro de sus actividades el departamento de prevención de riesgos laborales identifica y evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso, igual que se realiza con el resto de riesgos.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 6 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|------------------|---|--|--|------------------------------------|
| Empleados | R.:Evaluación riesgos en materia de igualdad O.: - | R.:Política Responsabilidad Corporativa O.: - | R.:Acciones de implantación en igualdad O.: - | R.:Web Corporativa O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el 2009 Agbar ha creado la Dirección de Eficiencia Energética con el objetivo de reducir el consumo energético, contribuyendo, de esta forma, a la disminución de las emisiones de CO2. Esta dirección ha realizado un plan de auditorías a través de las cuales se han propuesto una serie de acciones para ahorrar energía.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Ver pag. 107-131 del Informe de Responsabilidad Corporativa adjunto en el Informe de Progreso.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0,01 %

Implantación: Agbar ha invertido 94.000 euros en sensibilización formación medioambiental en España, Reino Unido y Chile.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 7 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|---|------------------------------------|
| Varios grupos de interés | | | R.: Nueva Dirección de Eficiencia Energética, Auditorías <hr/> O.: - | |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: La Dirección de Eficiencia Energética de Agbar ha llevado a cabo en 2009 un plan de auditorías energéticas, a través del que ha analizado los distintos equipos e instalaciones, y ha determinado las actuaciones necesarias para conseguir ahorros en los consumos de energía y reducir la emisión de CO₂ a la atmósfera. Según datos de diciembre del 2009, en España un 23,9 % de la población gestionada en agua potable está cubierta por la ISO 14001 – frente al 21,8 % del año anterior– y un 93 %, por la ISO 9001 –frente al 92,6 % del año anterior–. Las principales actuaciones sobre esta materia han sido el lanzamiento del portal de calidad, prevención de riesgos laborales y gestión ambiental; el diseño del modelo de gestión básica ambiental y de la estrategia de implantación ISO 14001, encaminada a la certificación del ciclo integral en las distintas sociedades de Agbar; el diseño del Plan Estratégico de Calidad y Gestión Ambiental; la implantación de la ISO 22000 (seguridad alimentaria) en Aigües de Barcelona y en Ematsa, y de la ISO 17025 (acreditación de laboratorios) en el laboratorio de Emasagra (implantación finalizada y pendiente de acreditación), y el inicio de la implantación de la ISO 17020 (acreditación de organismos de inspección) en Aguas de Alicante.

Objetivos: Fomentar la realización de auditorías energéticas en instalaciones electromecánicas de gran consumo eléctrico (EDAR, ETAP y bombeos), con el objetivo de llegar a 160 instalaciones en el 2010.

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Agbar realiza análisis de impactos medioambientales sobre las localidades cercanas en las que realiza su actividad, implicándose también con la comunidad local a través de organizaciones de consumidores y comunidades de vecinos.



POLÍTICAS:



Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: En Agbar existe una política y un código medioambiental. Ver documento adjunto

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: La 'huerta solar' de Santa Pola (Alicante) es la primera instalación fotovoltaica de Agbar que ha conseguido nivelar a cero las emisiones de CO2 de toda una explotación: la planta de energía solar construida al lado de la depuradora de Santa Pola produce toda la energía que consume el servicio municipal de agua y alcantarillado de esta población.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C212)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Además de un departamento de medio ambiente existe un Comité de Desarrollo Sostenible (CDS) formado por representantes de todas las áreas destacadas de Agbar, tiene como uno de sus objetivos trasladar a la dirección de la empresa los diferentes temas medioambientales.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

Respuesta: SI

Implantación: El plan estratégico a medio plazo de responsabilidad corporativa (2008-2011) incluye objetivos medioambientales cuantificables. Además también hay unos objetivos anuales definidos y cuantificado su cumplimiento: ver Informe de Responsabilidad Corporativa, páginas: 175-177.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

Respuesta: 54 %

Implantación: El volumen de facturación que suponen los proveedores con un sistema de calidad certificado por terceros ha ascendido en el 2009 al 81%, dos puntos más que en el registro del año anterior, y la facturación procedente de proveedores con un certificado de sistema ambiental se ha situado en un 54 %, un punto más que en el 2008.

Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C412)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: No se han recibido sanciones firmes significativas.

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C511)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 130 y 132.

Indique el consumo total de agua de su entidad (m³/año). (P8C512)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 130 y 132.

Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C513)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique material y cantidad: 0

Especifique material y cantidad: 0

Especifique material y cantidad: 0



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 130 y 132.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C514)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique residuo y cantidad: 0

Especifique residuo y cantidad: 0

Especifique residuo y cantidad: 0

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 131 y 132.

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C611)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 126.

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C711)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Agbar realiza análisis de impactos medioambientales sobre las localidades cercanas en las que realiza su actividad, implicándose también con la comunidad local a través de organizaciones de consumidores y comunidades de vecinos.

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C712)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Superficiales: 0

Subterráneas: 0

Red pública: 0



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: Se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: página 133.

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C8I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: Una de las medidas más importantes en este ámbito es la reutilización de aguas depuradas y de fangos. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: página 113, 126 y 127.

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC y SF₆) y de NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

SO₂: 0

Nox: 0

COVNM: 0

CO: 0

Partículas: 0

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: página 122.

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: No se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa.

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. (P8C10I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: 0

Implantación: Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: páginas 131 y 132.

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C10I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: Agbar no produce, importa ni transporta residuos peligrosos.

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C10I3)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Uno de los compromisos medioambientales del Plan a Medio Plazo de Responsabilidad Corporativa (PMPRC) es la optimización en la gestión de residuos por lo que Agbar tiene numerosas iniciativas relacionadas. En las EDAR se genera fango, subproducto principal de la depuración cuya cantidad y calidad depende de las características del agua tratada, del caudal y de los procesos tecnológicos de la estación. Agbar busca nuevas soluciones, tanto para reducir la generación de este subproducto como para que su eliminación sea cada vez más sostenible: durante el año 2009 Aguas Andinas ha realizado experiencias de reutilización de fangos a escala real de uso agrícola; esto ha supuesto la valorización de 26.000 toneladas de biosólidos. Además, se ha aprobado la construcción del Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutil (Chile), una instalación que permitirá acondicionar, almacenar y reutilizar interna o externamente los biosólidos procedentes de las depuradoras.

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C11I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0 %

Implantación: No aplica.

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C11I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.



Respuesta: 0

Implantación: No se reutiliza directamente el agua en los procesos, pero en Agbar Agua se proporcionan datos del porcentaje de agua depurada que es reutilizada y sus usos. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: página 133.

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Algunas de las instalaciones de Agbar Agua están situadas en espacios de interés natural, por lo que la organización minimiza el impacto ambiental en la práctica de sus operaciones. La protección medioambiental de determinadas zonas y de especies en peligro de extinción son algunas de las iniciativas llevadas a cabo por Agbar. Uno de los ejemplos a destacar es Aguas Andinas (Chile) con el proyecto Mapocho Urbano Limpio, que permitirá sanear el río que cruza la ciudad de Santiago de Chile. La materialización de esta obra permitirá el saneamiento del 100% del río en el año 2012. Ver Informe de Responsabilidad Corporativa: página 118.

• Resumen de Implantación:

| Principio 8 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Varios grupos de interés | R.: Auditorías energéticas. O.: - | R.: Política Medioambiental O.: - | R.: Huerta solar O.: Aumentar instalaciones fotovoltaicas | R.: Comité Desarrollo Sostenible O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: Otros

Implantación: El Centro Tecnológico del Agua (CETaqua), un organismo creado entre Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), investiga y ejecuta proyectos vinculados al ciclo integral del agua. Durante el 2008, este centro desarrolló una calculadora de la huella de carbono denominada CAFCA, que contabiliza el total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) producidas a lo largo del ciclo integral del agua. Durante el 2009 ha continuado el proceso de transferencia de la calculadora de emisiones a las empresas de Agbar.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 1

Implantación: El Centro Tecnológico del Agua (CETaqua), un organismo creado entre Agbar, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), investiga y ejecuta proyectos vinculados al ciclo integral del agua. Una de las líneas de investigación está dedicada al impacto del cambio global sobre los recursos hídricos. Se profundiza, por un lado, en el conocimiento de la contribución de las actividades del ciclo del agua urbano al calentamiento global y, por el otro, en la evaluación de los impactos del cambio global en el ciclo del agua. De este modo, se pueden establecer medidas de mitigación y compensación de emisiones, así como definir e implantar medidas de adaptación a medio y largo plazo. El presupuesto dedicado a este ámbito de estudio ha ascendido durante el 2009 a 0,9 millones de euros.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)



Respuesta: 1,05

Implantación: La inversión financiera total en materia medioambiental en el año 2009 ha sido de 19,4 millones de euros.

• Resumen de Implantación:

| Principio 9 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|-------------------------------|------------------------------------|
| Varios grupos de interés | | | R.:Huella de carbono O.: - | |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2009 se ha continuado con el proceso de identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos, que tiene su reflejo en el mapa de riesgos de Agbar que se actualiza anualmente. Este proceso se ha impulsado desde la Dirección de Riesgos y Seguros, en colaboración con las diferentes áreas de la organización. Todo ello está encaminado a la consecución de una política de gestión de riesgos claramente definida, que debe alcanzar a todas las empresas integradas en Agbar. Esto debe permitir, en última instancia, la consecución de los objetivos empresariales, así como asegurar la sostenibilidad del negocio.

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



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C212)

Respuesta: SI

Implantación: Los principios de ética y transparencia se plasman, entre otros documentos, en el Código Ético Corporativo y de Conducta de los Profesionales de Agbar, aprobado en 2002, y en el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con los mercados de valores, cuya versión vigente fue aprobada en junio de 2003, todos ellos disponibles en la página web de Agbar. El Código Ético Corporativo incluye los valores que identifican a la organización y establece unos preceptos bajo los cuales se espera que se ciñan sus empresas y su equipo humano, integrando éstos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones. Además el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con los mercados de valores, tiene por objeto establecer unos criterios de comportamiento que deben observarse en este ámbito por las personas de la organización a las que resulta de aplicación.



¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: El código ético de Agbar señala específicamente que “es política de Agbar no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a clientes, proveedores o administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades”.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Agbar ha continuado la incorporación de una nueva cláusula en el documento de contrato de servicios con sus proveedores, en la que se hace responsable al proveedor del conocimiento de los principios de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y del Código Ético y de Conducta de Agbar, y se le pide que actúe de acuerdo con ambos. En 2009 el 51% de los proveedores han incluido ya la cláusula de respeto al Pacto Mundial y al Código Ético y de Conducta de Agbar, lo que representa el 54% del volumen de facturación



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: El código ético de Agbar se aplica a la totalidad de los profesionales de las empresas que forman parte de Agbar, cualquiera que sea su cargo o función y con independencia de su ubicación geográfica o del sector específico. Grupos de interés informados: Empleados 100 % Proveedores 100 % Clientes 100 % Sucursales/filiales 100 % Socios empresariales 100 %

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: La Fundación Agbar es la entidad encargada de estudiar y asignar gran parte de las donaciones y patrocinios de Agbar. En el año 2008 se utilizó el modelo LBG para medir la contribución de Agbar a la comunidad, con la máxima transparencia posible. Según el modelo, el valor de las contribuciones en 2009 superaron los 8,8 millones de euros. LBG se ha convertido en el referente a nivel mundial para medir y comunicar las actuaciones de inversión en la



comunidad y permite a las empresas que adoptan esta metodología, comunicar sus logros de manera homogénea. Agbar ha sido uno de los impulsores de este modelo en España.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el código ético se manifiesta que la política es no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a clientes, proveedores o administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades. Se puede realizar cualquier tipo de queja o sugerencia en la web de Agbar pero además está en vías de desarrollo un canal confidencial para la denuncia de cualquier conducta relacionada con la actividad de Agbar. La Dirección de Recursos Humanos y Servicios Generales no ha recibido ninguna denuncia de caso de corrupción, de la misma manera Agbar tampoco ha recibido ninguna denuncia contra su organización.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 10 | Diagnóstico | Políticas | Acciones | Seguimiento y medición de impactos |
|--|--|--------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Clientes | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Empleados | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Accionistas | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Proveedores | | R.:Código ético O.: - | R.:Cláusula Pacto Mundial O.: - | |
| Sociedad | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Gobiernos y Administraciones públicas | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Medio ambiente | | R.:Código ético O.: - | R.: O.: - | |
| Varios grupos de interés | R.:Política de gestión de riesgos O.: - | | | |

R.: Respuesta

O.: Objetivo