



La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Agbar

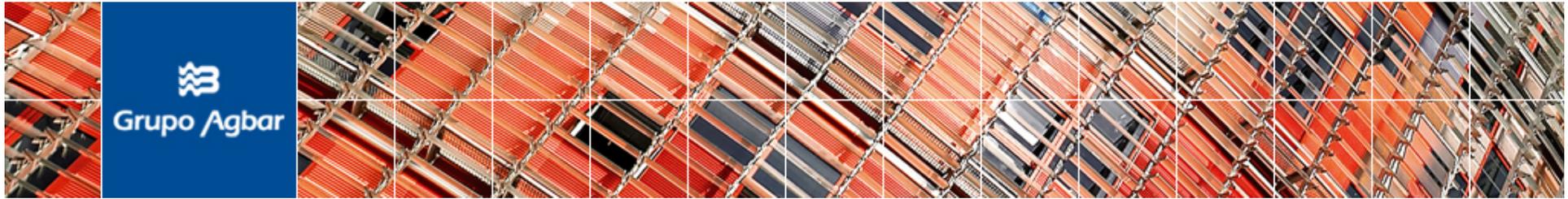


Xavier Amorós

Dirección de Servicios Jurídicos

28 de marzo de 2008

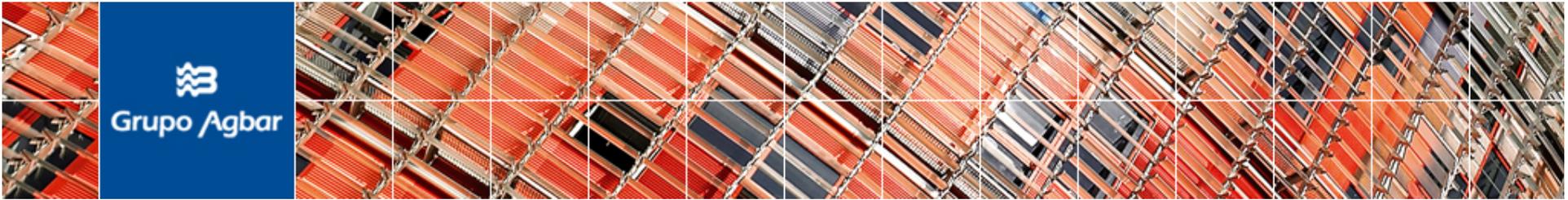




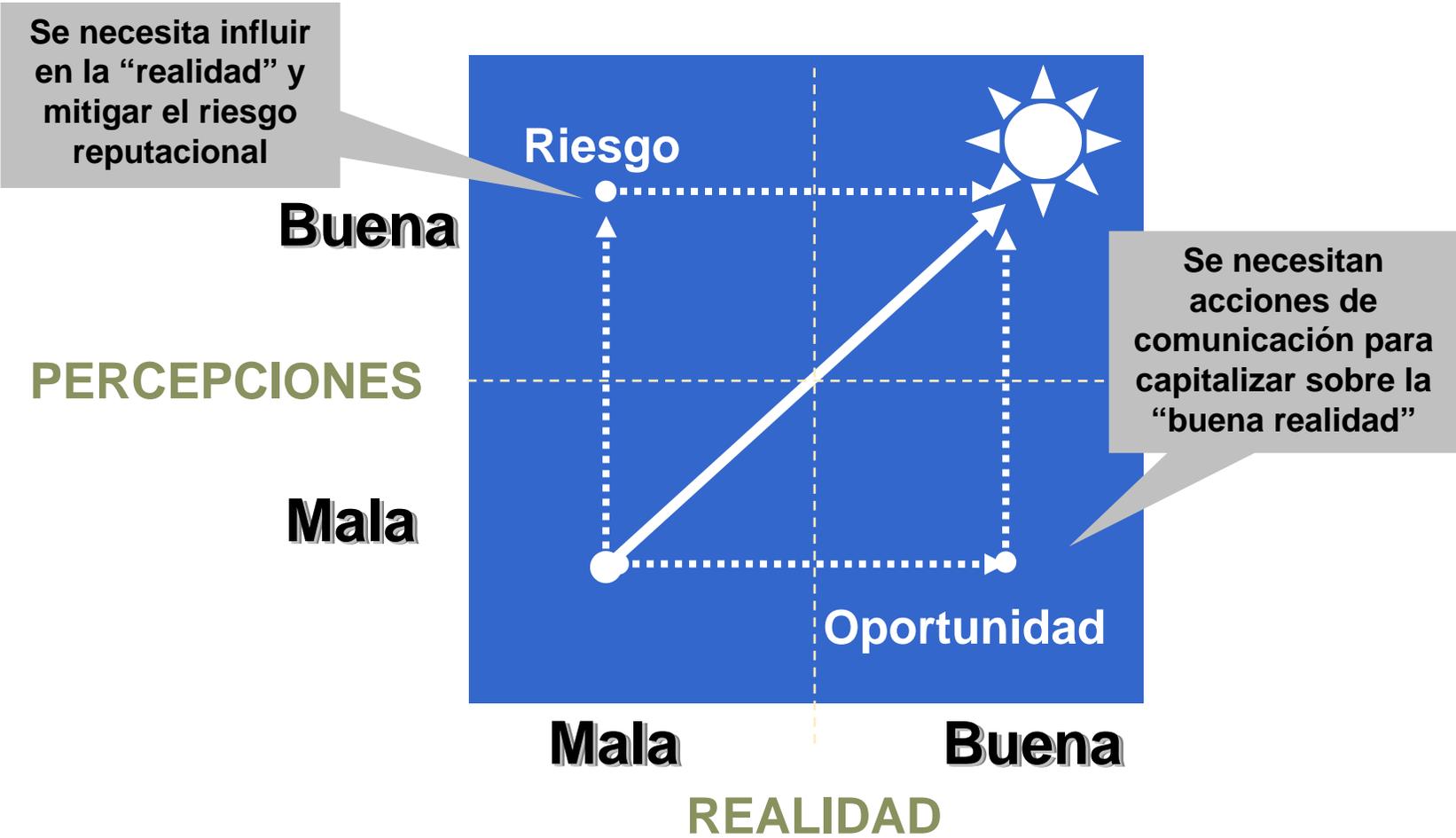
Pilares en los que Agbar asienta su actividad

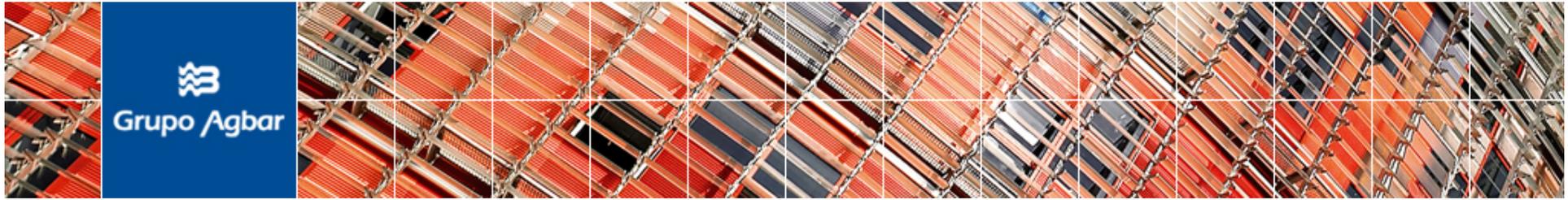
- **Personas**
- **Innovación y tecnología**
- **Reputación y responsabilidad Corporativa**





Reputación Corporativa y Responsabilidad Social Corporativa

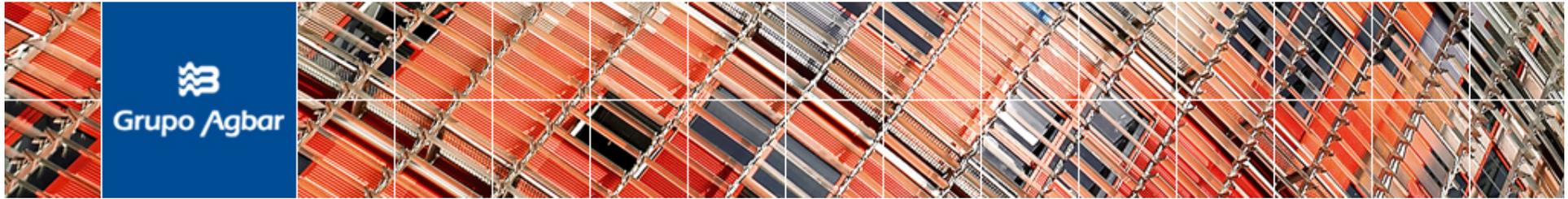




Incorporación de la RSC en la estrategia del Grupo Agbar:

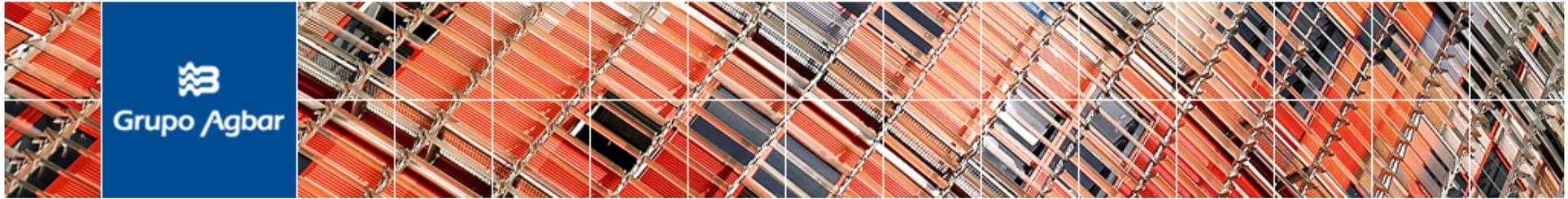
la Política de RSC





Incorporación de la RSC en la estrategia en el Grupo Agbar

- Identificar los grupos de interés estratégicos
- Visión, Misión y Valores
- Conocer la situación actual: identificar todas las actuaciones que se realizan en la empresa
- Establecer un plan de acción
- Comunicar los avances: Informe de Sostenibilidad



Identificación de stakeholders en el Grupo Agbar

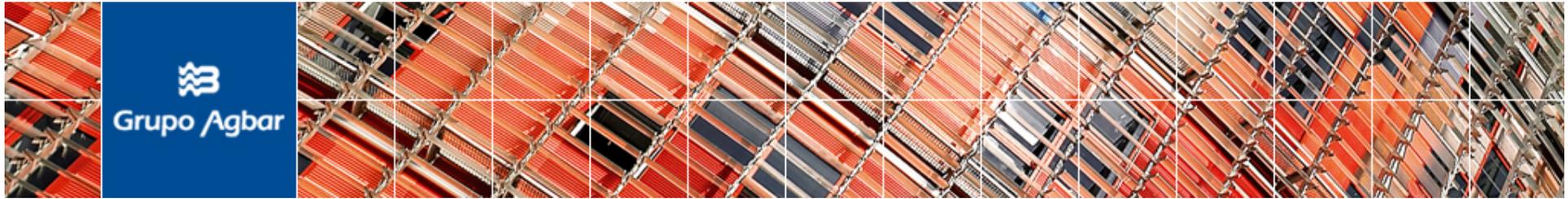
■ Estratégicos:

Grupos de interés con los que la empresa debe mantener un diálogo fluido para conseguir su implicación en la estrategia del Grupo Agbar.

Empleados, Clientes y Consumidores, Administraciones Públicas, Comunidades Locales y Accionistas e Inversores.

■ Importantes:

Socios Estratégicos, Medios de Comunicación y Líderes de Opinión, Proveedores y Sindicatos, Comunidad Académica, competencia, ONG's



Visión, Misión y Valores

- **Visión:** Descripción del escenario deseado

Ser el grupo empresarial de **referencia** en nuestras áreas de actividad

- **Misión:** Eje en el cual se desarrolla la actividad del Grupo

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

- **Valores:** Principios generadores de un compromiso compartido

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

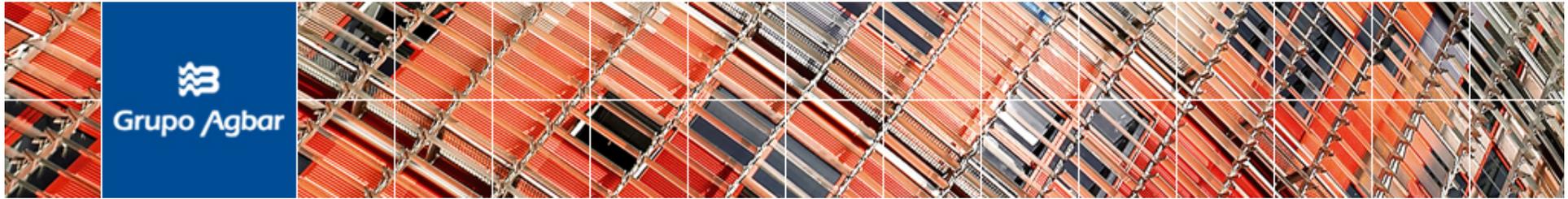
Agbar Agua y sus clientes: Compromisos

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.

medio
ambiente y
comunidad
local

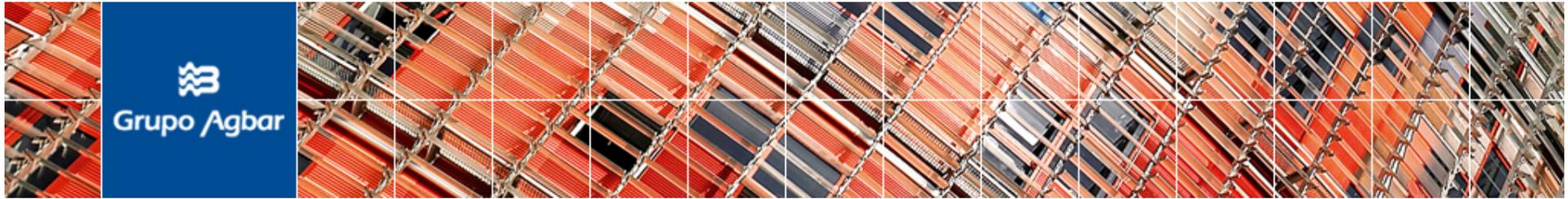
Administraciones
Públicas



Agbar Agua y sus empleados: Compromisos

Clientes

- Establecer **planes de formación** y seguimiento del desarrollo, que ofrezcan posibilidades de **promoción y mejora**, tanto en el ámbito personal como profesional.
- Propiciar y mejorar los **canales de comunicación** y las herramientas de diálogo, de forma que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
- Integrar de forma efectiva la **seguridad y salud laboral** sus actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.

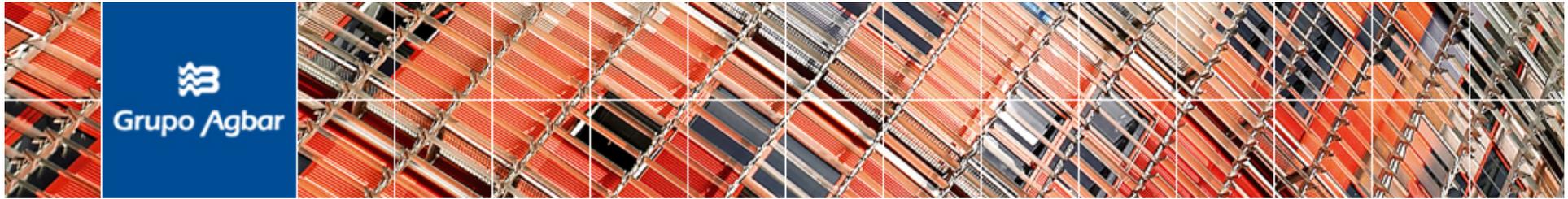


Agbar Agua y la Administración Pública: Compromisos

Clientes

- Ofrecer un servicio con una **calidad excelente**, en el marco de la sostenibilidad.
- Mantener una **política de transparencia** en las relaciones, mediante un **diálogo** fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.
- **Actuar proactivamente** respecto a la evolución **normativa del sector**, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.

local



Agbar Agua y el medio ambiente: Compromisos

Cientes

- **Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos:**
 - Gestión sostenible de las fuentes
 - Gestión eficiente de la red de distribución
- **Calidad del agua.** Anticiparse a los riesgos sanitarios y medioambientales
- Preservar la **biodiversidad**
- Gestionar de manera sostenible las **aguas pluviales**
- Fomentar la **eficiencia** y el **ahorro energético**
- Optimizar la gestión de lodos

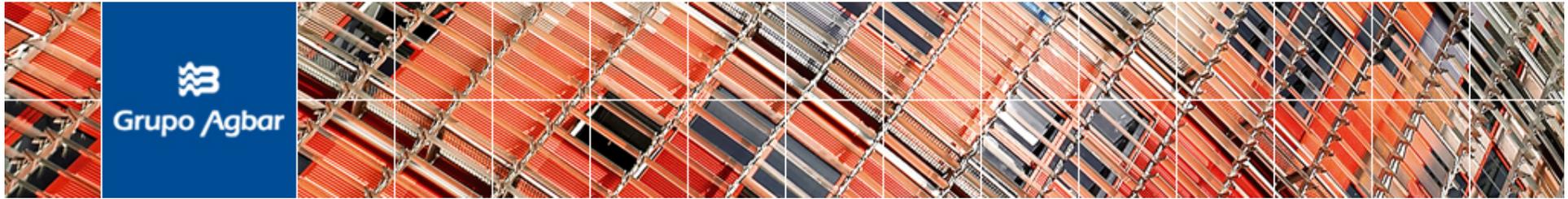
Agbar Agua y la comunidad local: Compromisos

Clientes

- Implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante **acciones de comunicación y sensibilización** que fomenten el **uso sostenible del agua**, ofreciendo la experiencia que el sector posee. **Realizar acciones de apoyo a la comunidad.**

Sociedad:
medio
ambiente y
comunidad
local

Administraciones
Públicas



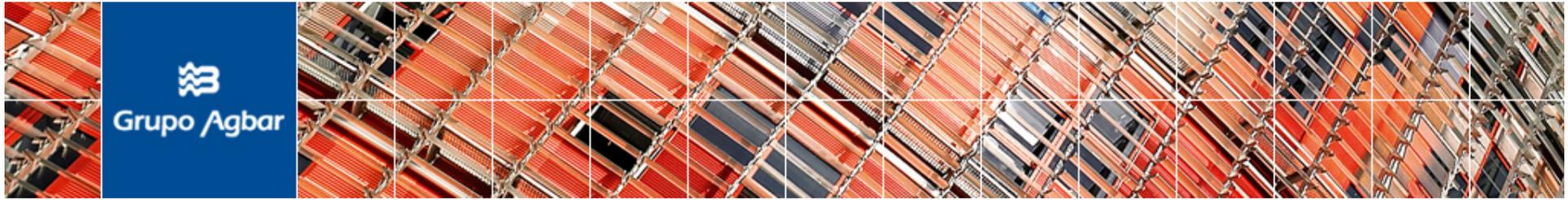
Agbar Agua y los proveedores: Compromisos

Clientes

- Establecer relaciones basadas en los **principios de integridad y honestidad.**
- Promover la **transparencia** en las relaciones y mantener **criterios objetivos de selección**
- Fomentar las **prácticas de sostenibilidad** en este colectivo.

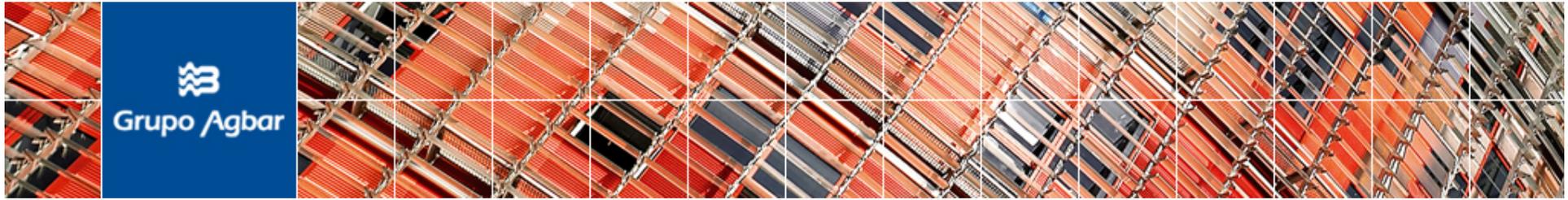
medio ambiente y comunidad local

Administraciones Públicas



Informe de Sostenibilidad del Grupo Agbar





Informe de Sostenibilidad

- Expresa la contribución del Grupo Agbar al desarrollo sostenible en los ámbitos económico, medioambiental y social. Recoge los compromisos adquiridos con los grupos de interés, actuaciones desarrolladas durante el ejercicio y objetivos de futuro.

■ Cuentas anuales
“*cuánto hemos ganado*”

vs.

Informe de Sostenibilidad
“*cómo se ha ganado*”