

9. LA EXPERIENCIA DEL GRUPO AGBAR EN LATINOAMÉRICA. AGUAS ANDINAS: UNA EMPRESA RESPONSABLE

Jordi Torrents *

Muchas gracias, en primer lugar, a la Fundación Carolina y a la Fundación Euroamérica por invitar al Grupo Agbar a participar en este evento, y mi más sincera felicitación por su oportuna celebración, ahora que el debate sobre el futuro de la RSE en España y su fomento está en su punto más álgido.

Voy a dividir mi intervención en tres bloques: en el primero me gustaría presentarles a qué se dedica el Grupo Agbar, consciente de que a menudo se nos conoce únicamente por nuestros negocios en el mundo del agua; en el segundo les explicaré qué significa la RSE para nuestro Grupo; y, finalmente, expondré un caso práctico, el de Aguas Andinas, dando por entendido que este tercer bloque se refiere a unas determinadas acciones en el territorio, pero que las políticas de RSE que se han expuesto en el bloque segundo sirven para España, Chile o cualquiera de los países en los que tenemos presencia.

El Grupo Agbar es un *holding* de 250 empresas, con más de 130 años de historia, y con una plantilla de más de 31.000 profesionales que comparten un claro compromiso común: prestar el mejor servicio a las necesidades de un mundo en constante evolución. Está presente en 26 países de Europa, América, Asia y Oceanía, y da servicio a más de 37 millones de habitantes en todo el mundo. Como datos significativos del primer semestre de 2005, podríamos

destacar los 1.517 millones de euros de ingresos de explotación, 135 millones de euros como resultado de explotación, 61 millones como resultado neto (parte Grupo) y una capitalización bursátil, a 30 de septiembre de 2005, de 2.946 millones.

El Grupo Agbar está presente principalmente en cuatro sectores de actividad: Agua, Salud, Inspección y Certificación, y Construcción e Instalaciones.

La cabecera de nuestro negocio del Agua es Agbar Agua, el primer grupo privado en la gestión del ciclo urbano del agua en España y un destacado operador en el ámbito internacional. Sus principales actividades son la captación, el tratamiento, el transporte y la distribución del agua potable; la recogida y el transporte de residuos líquidos, la depuración de aguas residuales y la reutilización; la consultoría en proyectos de ingeniería hidráulica, saneamiento y medioambientales; y la realización de trabajos hidrológicos especializados en distribución de agua, planes de potabilización y depuración, e instalaciones de desalinización.

Por lo que respecta a Salud, Adeslas es el líder español en seguros de salud con más de 2,2 millones de asegurados. Sus principales actividades son el diseño, la gestión y la comercialización de seguros privados de asistencia sanitaria, tanto individuales como colectivos; la explo-

* Responsable de Reputación Corporativa del Grupo Agbar.

tación de concesiones administrativas de gestión de centros públicos, y la gestión de hospitales propios y centros de analítica, diagnóstico y tratamiento.

Applus+ es la compañía de certificación global del Grupo Agbar. Líder absoluto en España y en el ámbito mundial en certificación de vehículos, la compañía ha evolucionado desde el sector de la automoción hasta consolidarse en otros sectores como entidad de certificación, con más de 25 líneas de negocio: construcción, medio ambiente, agroalimentario, química y juguetes, *accessibility*, metrología, etc.

Finalmente, nuestros negocios de Construcción e Instalaciones desarrollan su actividad mediante dos marcas: Acsa Agbar Construcción, S.A. es la sociedad del Grupo Agbar que se ocupa de la gestión global de todo tipo de proyectos y obras, especialmente infraestructuras hidráulicas; y Emte es una de las empresas líderes en ingeniería de sistemas y mantenimiento de España, especializada en instalaciones eléctricas, sistemas y tecnologías, equipos mecánicos, servicio y mantenimiento, e ingeniería medioambiental.

Una vez presentado brevemente el Grupo Agbar, me gustaría explicarles cómo entendemos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestra forma de trabajar. Por cierto, creemos que la denominación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es mucho más acertada que la de Responsabilidad Social

Corporativa (RSC), y así lo hemos puesto de manifiesto siempre que hemos tenido ocasión, recientemente en la Subcomisión del Congreso que estudia medidas de fomento de la RSE, porque creemos que la RSE engloba en su epígrafe a todas las empresas y no sólo a las grandes corporaciones, y en nuestra opinión es fundamental que sea así.

Si tomamos, como punto de partida, la definición de RSE de la Comisión Europea en la que aparece la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (*stakeholders*)», a nosotros nos gustaría añadir que, además, consideramos que la RSE no es una estrategia empresarial —que nace de nuestra convicción de trabajar de acuerdo con las expectativas de nuestros grupos de interés—, que no es una moda —es una parte intrínseca de nuestro trabajo desde nuestros inicios como empresa— y que, sobre todo, constituye uno de los pilares fundamentales de nuestra Reputación Corporativa.

El Grupo Agbar es una organización sostenible. Su estrategia, como tal, se centra en proteger el entorno en el que actúa, apostar por las tecnologías avanzadas y limpias, e invertir en investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).

Con ello pretende lograr un servicio cada vez de mayor calidad, que dé satis-

facción a nuestros clientes, preservando los aspectos sociales y medioambientales en todas sus actividades.

¿Cuáles son nuestras herramientas principales para lograr todo esto? Citaré cuatro de ellas: la Fundación Agbar, nuestro Informe de Sostenibilidad, el Foro de Reputación Corporativa y nuestra adhesión al Global Compact.

Cuando apelamos a nuestra vocación por la RSE, a menudo ponemos como ejemplo la Fundación Agbar. La Fundación, como tal, nació en 1998, pero sus orígenes se remontan al año 1961, cuando se creó el Centro de Estudios, Investigación y Aplicaciones del Agua. Por aquel entonces, nadie hablaba de RSE ni de Reputación. Nosotros, entonces, ya queríamos contribuir a mejorar nuestros servicios gracias al estudio y la investigación.

Los objetivos principales de la Fundación son dos: promover el desarrollo sostenible y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. Para lograr estos objetivos, organiza su trabajo en tres áreas de actividad y el Museo Agbar, dirigido por la propia Fundación. El área de Innovación es el principal instrumento para promover la innovación y situar al Grupo Agbar como líder en sus diferentes áreas de actividad. El área de Gestión del Conocimiento facilita y promueve la creación, la transmisión y el uso del conocimiento para favorecer la mejora de la competitividad y del activo intelectual del Grupo Agbar. El área de

Sostenibilidad coordina las actividades orientadas a promover el desarrollo sostenible en el conjunto de empresas del Grupo. Y, finalmente, el Museo Agbar, que parte de la voluntad de compartir un patrimonio industrial muy especial, está ubicado en unas instalaciones modernistas del propio Grupo, desde el cual proyectar los valores asociados a la cultura del agua y potenciar actitudes favorables hacia el agua y su conocimiento, mediante la experimentación y el aprendizaje.

Por lo que respecta al Informe de Sostenibilidad, cabe destacar que nace en 2002, aunque el Grupo Agbar publica desde 1999 su Informe de Actividades Medioambientales, auténtico embrión del actual Informe de Sostenibilidad. El Informe refleja la actuación medioambiental, social y económica del Grupo. Representantes de las diferentes unidades de negocio y áreas del Grupo forman el Comité de Desarrollo Sostenible, órgano responsable de elaborar el Informe, de acuerdo con la guía propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI).

Otra herramienta importante para el Grupo Agbar es el Foro de Reputación Corporativa (fRC). Éste se crea el 26 de septiembre de 2002 por iniciativa de BBVA, Repsol-YPF, Telefónica y el propio Grupo Agbar. Posteriormente, en septiembre de 2003, se incorporan a la iniciativa Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia y Renfe. La misión del Foro de Reputación Corporativa (fRC) es ser un lugar de encuentro, análisis y di-

vulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa. El interés del Foro por la reputación surge de su convencimiento del impacto que ésta tiene como generador de valor para la empresa y para sus grupos de interés.

Finalmente, quería citar la adhesión del Grupo Agbar al Global Compact (Pacto Mundial de las Naciones Unidas). La idea del Global Compact, es bien sabido, fue lanzada por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan. En el 2002 el Grupo Agbar se adhiere a esta iniciativa y, en consecuencia, adquiere un claro compromiso en la adopción, el apoyo y la promulgación, en su ámbito de influencia, de un conjunto de valores fundamentales en los campos de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y contra la corrupción.

Éstas y otras muchas acciones obtienen el reconocimiento externo y nos sirven para evaluar nuestro trabajo. En el año 2004 el Grupo logra, por vez primera, situarse entre las diez primeras empresas españolas del estudio *The World's Most Respected Companies Survey 2004*, que elaboran PricewaterhouseCoopers y Financial Times. Asimismo, en el monitor español MERCO 2005, el Grupo Agbar alcanza la mayor subida de entre las 35 primeras empresas del *ranking* (ascendiendo del puesto 35 al 20). Además, en este mismo estudio, nuestro presidente —Ricardo Fornesa— asciende diez posiciones en la clasificación de líderes empresariales (del puesto 19 al 9) y Ades-

las, empresa del Grupo, consigue el primer puesto en la clasificación del sector de Asistencia Sanitaria. También me gustaría destacar que el Grupo Agbar está acreditado, por segundo año consecutivo, como la segunda mejor opción de España en el estudio *Las mejores empresas para trabajar*, según la Fundación para el Desarrollo Directivo, en su encuesta anual a 10.000 universitarios.

AGUAS ANDINAS: UNA EMPRESA RESPONSABLE

Finalmente, como caso práctico de una empresa de nuestro Grupo que sigue la línea mencionada, pero que tiene la capacidad y la flexibilidad para adaptar sus acciones a la identidad del territorio donde opera, les hablaré del caso de Aguas Andinas.

Para que tengan una primera idea del volumen de esta empresa, han de considerar que Aguas Andinas abastece a más de 6 millones de habitantes de la cuenca de Santiago de Chile. Cuenta con una plantilla de 1.450 profesionales y 325 millones de euros de facturación. Como símbolo de sus vanguardistas instalaciones, está la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de *La Farfana*, la más grande de Latinoamérica y una de las cinco más grandes del mundo.

La política de RSE en Aguas Andinas se caracteriza por «asumir la Responsabili-

dad Social como la única forma de lograr el desarrollo sostenible y estar en armonía con la sociedad y el entorno». Aguas Andinas prioriza dos aspectos de sus actuaciones en materia de RSE: la calidad de vida laboral y la educación ambiental.

Por lo que respecta a la calidad de vida laboral, Aguas Andinas tiene dos iniciativas en marcha: el Programa Becas de Estudio y el Programa de Nivelación. En el primero, Aguas Andinas otorga a sus profesionales becas de hasta el 80% del importe total de cualquier carrera técnica o universitaria que tenga relación con la naturaleza del negocio del agua. En el Programa de Nivelación, facilita a todos los trabajadores la posibilidad de completar los estudios primarios, de forma gratuita. En este segundo caso, además, pueden conseguir un título técnico medio en las Escuelas Industriales de la SOFOFA.

En el terreno de la calidad de vida laboral tiene, además, un convenio con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), para desarrollar campañas comunicacionales y de difusión. Aguas Andinas se preocupa de facilitar a sus profesionales los elementos, materiales y formativos, necesarios para asegurar unas condiciones de trabajo seguras en un entorno sano. La tasa de siniestralidad y la tasa de accidentalidad se han visto reducidas en más del 40% en dos años.

En lo que concierne a la educación ambiental, Aguas Andinas concentra sus

esfuerzos en la formación de escolares en educación ambiental, y en la concienciación de la sociedad y de sus clientes en los aspectos relacionados con el agua.

Para los escolares, tiene creados dos programas, englobados dentro del proyecto «Acuaciclo». El programa «La Aventura del Agua», orientado a escolares del ciclo inicial, ha conseguido que más de 60.000 niños hayan conocido el valor y la importancia del agua gracias a las actividades de entretenimiento educativo. La actividad principal del programa es la organización de representaciones de teatro de títeres en escuelas. Sólo en el año 2004, han participado 28.000 escolares. El programa «Aprendiendo en Terreno», orientado a escolares del ciclo secundario, ha logrado que 24.000 estudiantes hayan visitado las plantas de producción y tratamiento de agua de Aguas Andinas, y así han conocido por vez primera la complejidad del ciclo integral del agua. En el año 2004 han participado en el programa 6.000 escolares.

Por lo que respecta a la concienciación de la sociedad y de sus clientes en los aspectos relacionados con el agua, se ha creado el proyecto «Acuayuda», que engloba otros cuatro programas. En el programa «Agua en el Hogar», el objetivo es promover el manejo responsable del agua y del sistema de alcantarillado en casas de comunas de escasos recursos. Se organizan talleres de capacitación del ciclo integral del agua para ve-

cinos. En ellos, se crea un grupo de trabajo compuesto por integrantes de la comunidad, la empresa y el municipio, donde se definen los objetivos a alcanzar y el programa de trabajo a seguir. Posteriormente, se comunican las acciones mediante un Plan de Comunicación. 20.000 personas y más de 3.000 hogares se han beneficiado del programa. El programa «Gasfitería Básica en el Hogar» ha conseguido que 30.000 personas hayan aprendido nociones básicas de fontanería en los talleres de Aguas Andinas. El programa «Visitas a Plantas» ha propiciado que 200 comunidades de vecinos hayan visitado, en los dos últimos años, las plantas de tratamiento de El Trebal y La Farfana. Finalmente, el programa «Proyecto Plazas de Agua» ha conseguido recuperar espacios públicos transformándolos en áreas verdes que se entregan para el uso y esparcimiento de los habitantes de la región metropolitana de Santiago de Chile. En el año 2004 se llevaron a cabo dos *plazas del agua*, una ubicada en la comuna El Bosque y otra en la comuna Pedro Aguirre Cerda, que crearon lugares llenos de vida y recreación familiar.

Por último, quisiera destacar que Aguas Andinas, en cuanto a sus reportes, ha publicado en 2004 su tercer Informe de Responsabilidad Social, en el cual se destacan los aspectos referentes a la ética empresarial, la calidad laboral, el compromiso con la sociedad y la protección del medio ambiente. En este mismo año, la empresa ha obtenido la certificación OHSAS 18.001 en Seguridad Laboral, y se ha convertido en la primera empresa sanitaria chilena en obtenerla. Además, ha revalidado las certificaciones ISO 9.000 e ISO 14.000 de Calidad de Servicio y Gestión Ambiental y Salud.

Para finalizar, me gustaría citarles uno de los mensajes del último Informe de Responsabilidad Social de Aguas Andinas: *«Porque sabemos que tenemos un compromiso ineludible con la sociedad y las personas, porque sabemos que el agua es el reflejo de la vida».*

Muchas gracias por su atención y muchas gracias, de nuevo, a la Fundación Carolina y a la Fundación Euroamérica por su invitación.